

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ต่อโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในเขตภูมิภาค รุนที่ 2 – 4 ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน รุนที่ 2-4 หรือในปีงบประมาณ 2550 – 2552 ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จำนวน 126 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 50.8 มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.3 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 42.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าร่วมโครงการ รุนที่ 4 (ปี 2552) ร้อยละ 46.0 อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 และศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 6 มากที่สุด ร้อยละ 15.1 รองลงมาคือสำนักพัฒนาการจัดการ ร้อยละ 12.7 ส่วนใหญ่ประกอบอุตสาหกรรมประเภทอาหารมากที่สุด ร้อยละ 32.5 มีจำนวนพนักงานในบริษัท ระหว่าง 50-100 คน ร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 50 คน ร้อยละ 34.1 และมียอดขายต่ำกว่า 50 ล้านบาท ร้อยละ 47.6

ส่วนที่ 2 การเตรียมความพร้อม ผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ และค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงกระบวนการตามคำแนะนำของที่ปรึกษา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการเตรียมความพร้อมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับมากที่สุด คือ มีการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ มีการประชุมชี้แจง การมอบหมายหน้าที่ทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อรองรับการทำงานกับที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีการจัดเตรียมข้อมูลและปัญหาในด้านต่าง ๆ ของบริษัทไว้ให้ที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.63)

จากการศึกษาพบว่าระดับผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการผู้ตอบแบบสอบถามมีผลลัพธ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ด้านผลลัพธ์ที่ได้ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ ในระดับปานกลาง คือ ด้านการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.44) และด้านการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยย่อยที่มีผลลัพธ์ในระดับมากที่สุดคือ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ การขยายตลาด /เพิ่มยอดขาย (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.59)

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการจ่ายค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษาทั้ง 3 แผนงานคือ แผนงานผลิต แผนงานบัญชี และแผนงานตลาด จำนวนต่ำกว่า 100,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ ระหว่าง 100,001 – 400,000 บาท ร้อยละ 23.8 ระหว่าง 400,001 – 800,000 บาท ร้อยละ 5.6 และ 800,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 7.1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านบุคคลเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.78) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.72) และด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ การวินิจฉัยสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการบัญชีการเงิน

(ค่าเฉลี่ย 3.89) การนำเสนอแผนธุรกิจ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการตลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่กิจการสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ มีความสะดวก เป็นไปได้ง่าย และมีหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ สถานที่ติดต่อของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะอาดน่าติดต่อประสานงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ การจัดสัมมนาแนะนำโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เข้ามาแนะนำโครงการด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.83) การส่งจดหมายแนะนำโครงการทางไปรษณีย์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ นักวินิจัยสถานประกอบการมีทักษะความสามารถในการสื่อสาร การถ่ายทอด และการนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) นักวินิจัยสถานประกอบการมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาได้อย่างถูกต้องชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมมีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) นักวินิจัยสถานประกอบการมีมารยาทและจรรยาบรรณของนักวินิจัย เช่น การเก็บความลับ ที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกสามารถติดต่อง่าย/รวดเร็ว เมื่อต้องการคำปรึกษา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) ที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของโรงงานได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น ที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อมทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และการเข้าให้คำปรึกษาแนะนำตรงตามเวลาที่นัดหมาย และใช้เวลาอย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยย่อยบุคลากรด้านเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย

4.09) รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการได้อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ส่วนปัจจัยย่อยบุคคลากรด้านนักวิจัยสถานประกอบการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ มีทักษะความสามารถในการสื่อสาร การถ่ายทอด และการนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาได้อย่างถูกต้องชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีมารยาทและจรรยาบรรณของนักวิจัย เช่น การเก็บความลับ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นโครงการมีความเหมาะสม ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ระยะเวลาการดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านจำนวนครั้งในการให้คำปรึกษา แนะนำ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.12) ปัจจัยย่อยด้านปัญหาที่พบในระดับปานกลางได้แก่ ระยะเวลาของการให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแต่ละแผนงานน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.14) รองลงมาคือระยะเวลาในการเข้าวิจัยสถานประกอบการน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.05) การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึก เน้นวิชาการมากเกินไปไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย 2.83) ที่ปรึกษาไม่มีทักษะความชำนาญตรงกับปัญหาของสถานประกอบการที่เข้าให้คำปรึกษาแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 2.74) ผลการวิจัยมีความชัดเจนน้อยไม่สามารถสะท้อนประเด็นปัญหาของสถานประกอบการที่เกิดขึ้นได้จริง (ค่าเฉลี่ย 2.63) และแผนธุรกิจไม่สามารถนำมาใช้ได้จริงในการดำเนินธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 2.54) และปัญหาที่พบในระดับน้อยได้แก่ เงินสมทบที่ต้องจ่ายในการเข้าร่วมโครงการสูงไป (ค่าเฉลี่ย 2.46)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน จำแนกตามการเตรียมความพร้อม ค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษา และผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ

ส่วนที่ 5.1 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน จำแนกตามการเตรียมความพร้อม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมทุกระดับในการเข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมมากและระดับพร้อมปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การวินิจฉัยสถานประกอบการ และอันดับสุดท้ายได้แก่การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการผลิต

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การวินิจฉัยสถานประกอบการ และการให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการบัญชีการเงิน เท่ากัน และอันดับสุดท้ายได้แก่การนำเสนอแผนธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมทุกระดับในการเข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมมากมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่กิจการสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมปานกลาง และพร้อมน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่กิจการสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมทุกระดับในการเข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมมากพร้อมปานกลาง และพร้อมน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การติดต่อสื่อสาร

กับเจ้าหน้าที่ มีความสะดวก เป็นไปได้ง่าย และมีหลายช่องทาง และอันดับสุดท้ายได้แก่ สถานที่ติดต่อของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะอาด น่าติดต่อประสานงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมทุกระดับในการเข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมมากมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การจัดสัมมนาแนะนำโครงการ และอันดับสุดท้ายได้แก่ การแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้ามาแนะนำโครงการด้วยตนเอง และอันดับสุดท้ายได้แก่ การแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้ามาแนะนำโครงการด้วยตนเอง การแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน การส่งจดหมายแนะนำโครงการทางไปรษณีย์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เท่ากัน และอันดับสุดท้ายได้แก่ การจัดสัมมนาแนะนำโครงการ

ปัจจัยด้านการบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมทุกระดับในการเข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมมากและพร้อมปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักวินิจฉัยสถานประกอบการมีมารยาทและจรรยาบรรณของนักวินิจฉัย เช่น การเก็บความลับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อมทันสมัย

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักวินิจฉัยสถานประกอบการมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการวิเคราะห์สภาพปัญหา ได้อย่างถูกต้อง และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีการช่วยให้คำปรึกษาแนะนำตรงตามเวลาที่นัดหมาย และให้เวลาอย่างเต็มที่ ด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อม ทันสมัย และด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกสามารถติดต่อง่าย/รวดเร็ว เมื่อต้องการคำปรึกษา เท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมมาก และพร้อมปานกลางในการเข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมมากมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา และอันดับสุดท้ายได้แก่ ระยะเวลาการดำเนินโครงการ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมปานกลาง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น โครงการมีความเหมาะสม ชัดเจน และอันดับสุดท้ายได้แก่ จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษา แนะนำ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา ขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น โครงการมีความเหมาะสมชัดเจน เท่ากัน และอันดับสุดท้ายได้แก่ ระยะเวลาการดำเนินโครงการ

ส่วนที่ 5.2 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับน้อย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับปานกลางมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมากที่สุดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ด้านบุคคล และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมากมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านราคา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับน้อย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับปานกลางมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมากที่สุด และระดับมาก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การวินิจฉัยสถานประกอบการ และอันดับสุดท้ายได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการผลิต

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการตลาด และอันดับสุดท้ายได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการผลิต

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับน้อย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการบัญชี การเงิน และอันดับสุดท้ายได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการตลาด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่กิจการสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่กิจการสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวก เป็นไปได้ง่าย และมีหลายช่องทาง และอันดับสุดท้ายได้แก่ สถานที่ติดต่อของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะอาด น่าติดต่อประสานงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับน้อย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับปานกลางมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมากที่สุดมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การจัดสัมมนาแนะนำโครงการ และอันดับสุดท้ายได้แก่ การแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมาก และระดับน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การจัดสัมมนาแนะนำ และอันดับสุดท้ายได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาแนะนำโครงการด้วยตนเอง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาแนะนำโครงการด้วยตนเอง และอันดับสุดท้ายได้แก่ การแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับน้อย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับปานกลางมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักวิจัยสถานประกอบการมีมารยาทและจรรยาบรรณของนักวิจัย เช่น การเก็บความลับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อม ทันสมัย

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักวิจัยสถาน

ประกอบการมีมารยาทและจรรยาบรรณของนักวินิจฉัย เช่น การเก็บความลับ และอันดับสุดท้าย ได้แก่ นักวินิจฉัยสถานประกอบการมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการวิเคราะห์ สภาพปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อม ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับน้อย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาระดับปานกลางมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมากที่สุด และระดับน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา และอันดับสุดท้ายได้แก่ ระยะเวลาการดำเนินโครงการ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับมากมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น โครงการมีความเหมาะสม ชัดเจน และอันดับสุดท้ายได้แก่ จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแนะนำ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ระยะเวลาการดำเนินโครงการ ขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น โครงการมีความเหมาะสมชัดเจน เท่ากัน และอันดับสุดท้ายได้แก่ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา และจำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแนะนำ เท่ากัน

ส่วนที่ 5.3 ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน จำแนกตามผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับมาก และระดับปานกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับน้อยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับมาก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ด้านบุคคล และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับน้อยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับมาก และระดับปานกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับน้อย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับมาก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการตลาด และอันดับสุดท้ายได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการผลิต

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับปานกลางมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การวินิจฉัยสถานประกอบการ และอันดับสุดท้ายได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการตลาด

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับน้อย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การนำเสนอแผนธุรกิจ และอันดับสุดท้ายได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการตลาด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับมาก มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับน้อย มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับมาก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่กิจการสมทบในการเข้าร่วมโครงการ มีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับปานกลาง และระดับน้อย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่กิจการ

สมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ เท่ากัน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการทุกระดับมีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการทุกระดับมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ มีความสะดวกเป็นไปได้ง่ายและมีหลายช่องทาง รองลงมาคือ สถานที่ติดต่อของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมสามารถ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการระดับมาก และระดับปานกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการระดับน้อยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับมาก และระดับปานกลาง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การจัดสัมมนาแนะนำโครงการ และอันดับสุดท้ายได้แก่ การแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับน้อย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้ามาแนะนำโครงการด้วยตนเอง และอันดับสุดท้ายได้แก่ การจัดสัมมนาแนะนำโครงการ การส่งจดหมายแนะนำโครงการทางไปรษณีย์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการระดับมาก และระดับปานกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการระดับน้อยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับมาก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักวิจัยสถานประกอบการมีมารยาทและจรรยาบรรณของนักวิจัย เช่น การเก็บความลับ ด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีความรู้ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาของโรงงานได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น เท่ากัน และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อม ทันสมัย

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ผลลัพท์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักวิจัยสถานประกอบการมี

มารยาทและจรรยาบรรณของนักวิจัย เช่น การเก็บความลับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านที่ปรึกษาแนะนำ เชิงลึกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อมทันสมัย

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับน้อย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ นักวิจัยสถานประกอบการมีมารยาทและจรรยาบรรณของนักวิจัย เช่น การเก็บความลับ และอันดับสุดท้ายได้แก่ นักวิจัยสถานประกอบการมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาได้อย่างถูกต้องชัดเจน และอันดับสุดท้ายได้แก่ ที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึก ด้านที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อมทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับมาก และระดับปานกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการระดับน้อยมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับมาก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา และอันดับสุดท้ายได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นโครงการมีความเหมาะสม ชัดเจน และอันดับสุดท้ายได้แก่ ระยะเวลาการดำเนินโครงการ

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลลัพธ์จากการเข้าร่วมโครงการในระดับน้อย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกได้แก่ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา ระยะเวลาการดำเนินโครงการ และขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นโครงการมีความเหมาะสม ชัดเจน เท่ากัน และอันดับสุดท้ายได้แก่ จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแนะนำ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อภิปรายผลตามแนวความคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546:53-55)) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยทางด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิต แสงพยัคฆ์ (2549) ที่พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิต แสงพยัคฆ์ (2549) ที่พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และปัจจัยที่ให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ กิจกรรมการวินิจฉัยสถานประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิต แสงพยัคฆ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ วินิจฉัยปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บริษัท เมธัส รีเสิร์ช จำกัด (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ วินิจฉัยสถานประกอบการ

ปัจจัยด้านราคา (Price) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ค่าใช้จ่ายที่กิจการจ่ายสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิต แสงพยัคฆ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ การคิดค่าธรรมเนียมบริการที่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บริษัท เมธัส รีเสิร์ช จำกัด (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจระดับมาก อันดับแรกคือ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปกับโครงการนี้มีความเหมาะสม และคุ้มกับเงินที่จ่ายไป

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ มีความสะดวก เป็นไปได้ง่าย และมีหลายช่องทาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิต แสงพยัคฆ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ ที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บริษัท เมธัส รีเสิร์ช จำกัด (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ในการจัดประชุมสัมมนา

ปัจจัยการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ การจัดสัมมนาแนะนำโครงการ ซึ่ง

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิต แสงพักษณ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก อันดับแรกคือ นักวินิจัยสถานประกอบการมีทักษะความสามารถในการสื่อสาร การถ่ายทอด และการนำเสนอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บัณฑิต แสงพักษณ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บริษัท เม็ค สรี เสรีซ์ จำกัด (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมพร้อมให้ความช่วยเหลือเมื่อต้องการด้วยความเต็มใจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความพึงพอใจในระดับมาก อันดับแรกคือ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บริษัท เม็ค สรี เสรีซ์ จำกัด (2552) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง การกำกับติดตามงานที่ปรึกษา ณ สถานประกอบการ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในครั้งนี้มีข้อค้นพบดังนี้

ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีการประกอบอุตสาหกรรมหลากหลายประเภท และ ประเภท อุตสาหกรรมที่เข้าร่วมจำนวนน้อยรายคือ อุตสาหกรรมเซรามิกและแก้ว ไม้และเครื่องเรือน และ ศูนย์จำหน่ายรถยนต์-รถจักรยานยนต์

ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีการเตรียมความพร้อมในเรื่อง มีการเตรียมงบประมาณที่จะใช้ในการปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษาไว้ล่วงหน้า น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีผลลัพธ์ที่ได้จากการเข้าร่วมการในเรื่องการลดของเสีย น้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการต่าง ๆ ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ มีความสะดวก เป็นไปได้ง่าย และมีหลายช่องทางมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคคล มีความพึงพอใจในเรื่องมีทักษะความสามารถในการสื่อสาร การถ่ายทอด และการนำเสนอมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจในเรื่องการวินิจฉัยสถานประกอบการมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในเรื่องการจัดสัมมนาแนะนำโครงการมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจในเรื่องค่าใช้จ่ายที่กิจการสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในเรื่อง มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษามากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยด้านกระบวนการในเรื่อง จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแนะนำ และระยะเวลาการดำเนินโครงการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการเตรียมความพร้อมทุกระดับมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมปานกลางมีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาแนะนำของที่ปรึกษาแผนการผลิตในระดับปานกลาง

ผู้ที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อยมีความพึงพอใจต่อการนำเสนอแผนธุรกิจในระดับปานกลาง

ผู้ที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อยมีความพึงพอใจต่อการเข้าให้คำปรึกษาแนะนำตรงตามเวลาที่นัดหมาย และให้เวลาอย่างเต็มที่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อม ทันสมัย และสามารถติดต่ออย่างรวดเร็ว เมื่อต้องการคำปรึกษาในระดับปานกลาง และผู้ที่มีผลลัพธ์ในระดับน้อยมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยทั้ง 3 ในระดับปานกลางเช่นกัน

ผู้ที่มีการเตรียมความพร้อมในระดับพร้อมน้อยมีความพึงพอใจต่อจำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแนะนำ และระยะเวลาการดำเนินโครงการในระดับปานกลาง

ผู้ที่มีการเตรียมความพร้อมในในระดับพร้อมมากจะมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าผู้ที่เตรียมความพร้อมในระดับอื่น ๆ

ผู้ที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษาในระดับปานกลางมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านการจัดจำหน่ายและด้านราคา

ผู้ที่มีผลลัพท์ทุกระดับมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นผู้ที่ได้รับผลลัพท์น้อย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับของปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระยะเวลาของการให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแต่ละแผนงานน้อยเกินไป	11 (8.7)	34 (27.0)	46 (36.5)	32 (25.4)	3 (2.4)	3.14 (ปานกลาง)	1
ระยะเวลาในการเข้าวินิจฉัยสถานประกอบการน้อยเกินไป	12 (9.5)	32 (25.4)	40 (31.7)	34 (27.0)	8 (6.3)	3.05 (ปานกลาง)	2
การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึก เน้นวิชาการมากเกินไป ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	4 (3.2)	26 (20.6)	47 (37.3)	43 (34.1)	6 (4.8)	2.83 (ปานกลาง)	3
ที่ปรึกษาไม่มีทักษะความชำนาญ ตรงกับปัญหาของสถานประกอบการที่เข้าให้คำปรึกษาแนะนำ	12 (9.5)	13 (10.3)	33 (26.2)	66 (52.4)	2 (1.6)	2.74 (ปานกลาง)	4

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับของปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (ต่อ)

ปัญหา	ระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผลการวินิจฉัย มีความชัดเจนน้อย ไม่สามารถสะท้อนประเด็นปัญหาของสถานประกอบการที่เกิดขึ้นได้จริง	2 (1.6)	11 (8.7)	60 (47.6)	44 (34.9)	9 (7.1)	2.63 (ปานกลาง)	5
แผนธุรกิจไม่สามารถนำมาใช้ได้จริงในการดำเนินธุรกิจ	1 (0.8)	18 (14.3)	42 (33.3)	52 (41.3)	13 (10.3)	2.54 (ปานกลาง)	6
เงินสมทบที่ต้องจ่ายในการเข้าร่วมโครงการสูงไป	0 (0.0)	7 (5.6)	64 (50.8)	35 (27.8)	20 (15.9)	2.46 (น้อย)	7
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.12 (ปานกลาง)	

ตารางที่ 44 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยเรื่อง เงินสมทบที่ต้องจ่ายในการเข้าร่วม โครงการสูง พบปัญหาในระดับน้อย และปัญหาที่พบ 5 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาของการให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแต่ละแผนงานน้อยเกินไป รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเข้าวินิจฉัยสถานประกอบการน้อยเกินไป การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึก เน้นวิชาการมากเกินไปไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ที่ปรึกษาไม่มีทักษะ ความชำนาญตรงกับปัญหาของสถานประกอบการที่เข้าให้คำปรึกษาแนะนำ และ ผลการวินิจฉัยมีความชัดเจนน้อยไม่สามารถสะท้อนประเด็นปัญหาของสถานประกอบการที่เกิดขึ้นได้จริงตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงสรุประดับความพึงพอใจตามปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ปัจจัยหลักด้าน	ลำดับที่
จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแนะนำ	3.46	ปานกลาง	กระบวนการ	1
ระยะเวลาการดำเนินโครงการ	3.48	ปานกลาง	กระบวนการ	2
การแนะนำจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน	3.54	มาก	การส่งเสริมการตลาด	3
การเข้าให้คำปรึกษาแนะนำตรงตามเวลาที่นัดหมาย และให้เวลาอย่างเต็มที่	3.59	มาก	บุคลากร (ที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึก)	4
การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการผลิต	3.62	มาก	ผลิตภัณฑ์	5
เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ	3.67	มาก	ราคา	6
มีความรู้ ความสามารถ ในการแก้ไข ปัญหาของ โรงงาน ได้อย่างถูกต้องและตรง ประเด็น	3.73	มาก	บุคลากร (ที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึก)	7
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน พร้อม ทันสมัย	3.73	มาก	บุคลากร (ที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึก)	8
ขั้นตอนให้การบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นโครงการมีความเหมาะสม ชัดเจน	3.74	มาก	กระบวนการ	9
ค่าใช้จ่ายที่ท่านสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ	3.76	มาก	ราคา	10
มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการทำงาน ของที่ปรึกษา	3.77	มาก	กระบวนการ	11
การส่งจดหมายแนะนำโครงการทางไปรษณีย์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.78	มาก	การส่งเสริมการตลาด	12
การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการตลาด	3.78	มาก	ผลิตภัณฑ์	13

ตารางที่ 45 แสดงสรุประดับความพึงพอใจตามปัจจัยย่อยส่วนประสมทางการตลาดเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก (ต่อ)

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ปัจจัยหลักด้าน	ลำดับที่
การนำเสนอแผนธุรกิจ	3.78	มาก	ผลิตภัณฑ์	14
มารยาทและจรรยาบรรณของนักวินิจัย เช่น การเก็บความลับ	3.92	มาก	บุคลากร (นักวินิจัยสถาน ประกอบการ)	15
สามารถติดต่อง่าย/รวดเร็ว เมื่อต้องการ คำปรึกษา	3.92	มาก	บุคลากร (ที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึก)	16
มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการได้อย่างดี	3.92	มาก	บุคลากร (เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริม อุตสาหกรรม)	17
การจัดสัมมนาแนะนำโครงการ	3.98	มาก	ผลิตภัณฑ์	18
การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ มีความ สะดวก เป็นไปได้ง่าย และมีหลายช่องทาง	4.01	มาก	การจัดจำหน่าย	19
การวินิจัยสถานประกอบการ	4.07	มาก	ผลิตภัณฑ์	20
มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้วยความ เต็มใจ	4.09	มาก	บุคลากร (เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริม อุตสาหกรรม)	21
มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในการวิเคราะห์สภาพปัญหา ได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน	4.21	มาก	บุคลากร (นักวินิจัยสถาน ประกอบการ)	22
มีทักษะความสามารถในการสื่อสาร การ ถ่ายทอด และการนำเสนอ	4.32	มาก	บุคลากร (นักวินิจัยสถาน ประกอบการ)	23

ตารางที่ 45 พบว่าระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก เกือบทุกปัจจัยยกเว้น ปัจจัยจำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแนะนำ และระยะเวลาการดำเนินโครงการให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมต่อโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม 10 อันดับเรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ จำนวนครั้งในการให้คำปรึกษาแนะนำ ระยะเวลาการดำเนินโครงการ การแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อน การเข้าให้คำปรึกษาแนะนำตรงตามเวลาที่นัดหมาย และให้เวลาอย่างเต็มที่ การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกของที่ปรึกษาแผนการผลิต เวลาที่ใช้ไปกับการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ มีความรู้ ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาของโรงงานได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานพร้อม ทันสมัย ขั้นตอนให้การบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นโครงการมีความเหมาะสม ชัดเจน และค่าใช้จ่ายที่ท่านสมทบในการเข้าร่วมโครงการมีความคุ้มค่ากับผลที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรม การผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผู้ศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยและมีบางปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงให้ความสำคัญที่จะให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยดังกล่าว และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยเรียงลำดับน้อยไปหามาก เพื่อให้มีความพึงพอใจให้อยู่ในระดับสูงยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาดังนี้

ด้านการเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมโครงการถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะทำให้งานได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการสูงสุด และจะส่งผลให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อโครงการสูงขึ้นไปด้วย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารกิจการเมื่อเข้าร่วมโครงการแล้วควรผลักดันโครงการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้กิจการได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการสูงสุด โดยเข้าร่วมกิจกรรมที่สำคัญต่าง ๆ ของโครงการ คอยกำกับ ติดตามการดำเนินงานตลอดระยะเวลาของโครงการ
2. ผู้บริหารกิจการต้องยินดีเปิดเผยข้อมูลเชิงลึกที่เป็นจริง โดยเฉพาะข้อมูลทางการเงิน เพื่อให้พนักงานนิสิตสถานประกอบการได้รับข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นจริง
3. ในการมอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรรับผิดชอบในแต่ละแผนงานเพื่อทำงานร่วมกับที่ปรึกษานั้น ควรพิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรดังกล่าวให้มีความเหมาะสมกับแผนงานที่รับผิดชอบ และต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และสามารถถ่ายทอดสิ่งที่ได้รับจากที่ปรึกษาให้กับบุคลากรอื่นในสถานประกอบการได้ และยังคงทำให้บุคลากรดังกล่าวสามารถรองรับงาน

ต่าง ๆ จากที่ปรึกษาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้กิจการสามารถใช้ประโยชน์จากที่ปรึกษาได้อย่างคุ้มค่า ตลอดระยะเวลาดำเนิน โครงการ

4. ผู้บริหารควรมีการจัดเตรียมงบประมาณบางส่วนสำหรับการปรับปรุงตามคำแนะนำของที่ปรึกษา เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามการคำแนะนำนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านกระบวนการ

เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าร่วมโครงการ และเพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ เพิ่มขึ้น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรดำเนินการดังนี้

1. ควรพิจารณาเพิ่มจำนวนชั่วโมงในการให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์จากคำแนะนำของที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกมากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจกับการได้รับคำแนะนำและได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการมากขึ้น

2. ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานของโครงการทุกกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกัน ควรพิจารณาเลือกปรับกิจกรรมที่ใช้ระยะเวลามากเกินไปลง และเพิ่มระยะเวลาในกิจกรรมที่สำคัญขึ้น เช่น เพิ่มระยะเวลาการทำงานให้นักวิจัยสถานประกอบการให้เพิ่มขึ้น เพื่อนักวิจัยสถานประกอบการจะได้มีเวลาในการนำข้อมูลของสถานประกอบการมาวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางแก้ไขได้ดียิ่งขึ้น เพราะจากแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการวิจัยสถานประกอบการค่าเฉลี่ยมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ ดังนั้นถ้าโครงการมีการบริหารเรื่องเวลาได้ดีขึ้นยิ่งจะทำให้กิจกรรมการวิจัยเป็นกิจกรรมที่ใช้ดึงดูดผู้ประกอบการให้เข้าร่วมโครงการมากขึ้น

3. ปัจจุบันการคัดเลือกที่ปรึกษาโครงการดำเนินการหลังจากที่ได้กลุ่มเป้าหมายหรือผู้เข้าร่วมโครงการแล้ว อาจทำให้เป็นปัญหาในการสรรหาผู้เข้าร่วมโครงการได้ยาก เนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีความมั่นใจในที่ปรึกษาที่จะมาให้คำปรึกษาแนะนำ ดังนั้นกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรมีการคัดเลือกที่ปรึกษาไว้ก่อนที่โครงการจะเริ่ม เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เป็นจุดเด่นในการแนะนำโครงการ การชักชวนให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการ และผู้ประกอบการที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการจะได้มีข้อมูลในการตัดสินใจได้มากขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร

ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านบุคลากรเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยด้านที่ปรึกษาเชิงลึกจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยรวมน้อยกว่า ด้านนักวินิจฉัยสถานประกอบการ และด้านเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งเมื่อพิจารณาร่วมกับปัญหาที่พบจากการเข้าร่วมโครงการ พบว่า เรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกเน้นวิชาการมากเกินไปไม่สามารถปฏิบัติได้จริง และที่ปรึกษาไม่มีทักษะความชำนาญ ตรงกับปัญหาของสถานประกอบการที่เข้าให้คำปรึกษาแนะนำ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 และ 4 ตามลำดับ ดังนั้น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรมีการประชุมชี้แจงวิธีดำเนินงาน และแนวทางการให้คำปรึกษาแนะนำ ให้มีความชัดเจน ให้เน้นการนำไปปฏิบัติได้จริง และที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึกเองก็ควรจะมีการปรับเปลี่ยนปรับปรุงวิธีการให้คำปรึกษาแนะนำแก่สถานประกอบการให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และควรเพิ่มทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้สามารถให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขปัญหาของโรงงานได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากประเภทอุตสาหกรรมที่มีความหลากหลายของกิจการที่เข้าร่วมโครงการฯ ในขณะที่ ที่ปรึกษาอาจจะมีความเชี่ยวชาญจำกัดในเฉพาะด้านนั้นๆ ดังนั้นหากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมมีการจัดกลุ่มอุตสาหกรรม กำหนดเป็นอุตสาหกรรมกลุ่มเป้าหมายที่จะดำเนินการของแต่ละปีไว้ อาจช่วยให้กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมสามารถคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมได้เหมาะสมยิ่งขึ้น และสามารถช่วยให้อุตสาหกรรมกำหนดแนวทางในการสรรหาที่ปรึกษาจากจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงาน หรือบริษัทเอกชนที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมนั้น ๆ มาก่อนมาเป็นที่ปรึกษาโครงการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้าร่วมโครงการในเรื่องคำปรึกษาแนะนำนั้น ๆ ที่สามารถนำมาใช้ได้จริงในการแก้ไขปัญหาในกิจการ และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าร่วมโครงการตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ และยังสามารถใช้เป็นจุดเด่น ในการนำเสนอโครงการ การแนะนำประชาสัมพันธ์โครงการให้กับผู้ประกอบการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการได้

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรมีการหาความต้องการของลูกค้าที่จะเข้าร่วมโครงการไว้ก่อน เพื่อจะได้มีการคัดเลือกที่ปรึกษาที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ย

ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่อง การวินิจฉัยสถานประกอบการ มากที่สุด ดังนั้นกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรรักษาและพัฒนากิจกรรมดังกล่าวให้เป็นจุดแข็งในเรื่องด้านผลิตภัณฑ์ และเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เป็นกังวลในเรื่องของราคา ดังนั้นกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรกำหนดปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของโครงการ และแนวทางการดำเนินโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีระดับผลลัพธ์ตรงกับความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ดังนั้นกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ควรให้ความสำคัญในการให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้หลากหลายช่องทาง ทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ตหรือทางอีเมล โดยอาจเพิ่มจำนวนกลุ่มสายโทรศัพท์ การจัดทำอีเมลล์และจัดทำเว็บไซต์ที่มีการติดตามข้อมูลได้ตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก และควรมีการดูแล อาคารสถานที่ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมให้มีความสะอาด สามารถเข้าถึงได้ง่าย และมีบรรยากาศน่าติดต่อประสานงาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยเฉพาะปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมาก จำนวน 2 ปัจจัย คือ เรื่องการจัดสัมมนาแนะนำโครงการ และเจ้าหน้าที่เข้ามาแนะนำโครงการด้วยตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับทราบรู้จักและใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ดังนั้นกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ควรให้ความสำคัญในกระบวนการจัดสัมมนาแนะนำโครงการให้มีเนื้อหา มีประเด็นที่น่าจะดึงดูดให้ผู้เข้ารับการสัมมนาสนใจ และเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมที่จะเข้าแนะนำโครงการต่อผู้ประกอบการ ควรมีการเตรียมความพร้อมทั้งข้อมูล วิธีการนำเสนอ เทคนิคการพูดให้กับตนเองเป็นอย่างดี โดยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการเข้าไปแนะนำโครงการ มีการจัดเตรียมสื่อประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ และเมื่อพิจารณาตามค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามคำแนะนำของที่ปรึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานคำแนะนำของที่

ปรึกษามีความพึงพอใจต่อบ้างจ้อย่อย เรื่องการแนะนำต่อจากผู้เข้าร่วมโครงการรุ่นก่อนในระดับปานกลาง ดังนั้นกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรมีความใกล้ชิดสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้าร่วมโครงการ และกำกับ บริหาร โครงการให้มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้เกิดการแนะนำบอกต่อ (Word of Mouth) ให้กับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ มีความต้องการเข้าร่วมโครงการต่อไป

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้ในส่วนของแบบสอบถามไม่ครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. เรื่อง “การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการ” คำถามไม่ครอบคลุมถึง “ความตั้งใจ การมีส่วนร่วม และการใช้เวลา” ของผู้บริหารหรือผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ
2. แบบสอบถาม “ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ” ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่ครอบคลุมถึงกิจกรรมหลักทุกกิจกรรมของโครงการ ด้านการจัดจำหน่าย หรือช่องทางการให้บริการ ไม่ได้สอบถามถึงสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่นอกจากการให้คำปรึกษาในสถานประกอบการ เช่น พิธีลงนาม MOU, CEO Forum กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ได้แก่ โรงแรม ห้องประชุม สถานที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ด้านบุคลากร ไม่ได้สอบถามถึงผู้จัดการโครงการ วิทยากรผู้อบรมแผนธุรกิจ และคณะกรรมการกำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา และไม่ได้สอบถามถึงมารยาทและจรรยาบรรณของที่ปรึกษาแนะนำเชิงลึก ด้านกระบวนการ ไม่ได้สอบถามถึงกิจกรรมประกอบอื่น ๆ คือ ขั้นตอนโครงการ-กรอบเวลา-แผนปฏิบัติ หลักเกณฑ์คัดเลือกสถานประกอบการ-ที่ปรึกษา พิธีเปิดและลงนาม MOU กิจกรรมสัมมนา CEO Forum กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน การประเมินผลการดำเนินงาน และการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจที่จะประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมครั้งต่อไป สามารถนำข้อจำกัดดังกล่าวในการศึกษาต่อเนื่องหรือต่อยอดจากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ และควรมีการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ประกอบการด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ไม่มากนัก้อยแก่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และผู้สนใจอย่างแท้จริง และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมก็ควรมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และปัจจัยทางด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical

Evidence) เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของ
ผู้เข้าร่วม โครงการหรือผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved