

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และโรงงานที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 18 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร มีระดับความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐานก่อนที่จะดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทราบถึงความหมาย ประโยชน์ ส่วนประกอบ และขั้นตอนในการพัฒนาของระบบมาตรฐานสากลที่จัดทำ และมีสัดส่วนการร่วมจัดทำระบบมากกว่าร้อยละ 90

จากโรงงานที่ใช้บริการทั้งหมด 18 โรงงาน ส่วนใหญ่มีลักษณะของกิจการเป็นแบบบริษัทจำกัด ลักษณะกระบวนการผลิตเป็นแบบแปรรูปขั้นสูง ส่วนของพนักงาน โรงงานส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 25 คน รองลงมา มีจำนวนระหว่าง 51-71 คน ตลาดในการจัดจำหน่ายส่วนใหญ่มีช่องทางในการจัดจำหน่ายทั้งใน และต่างประเทศ สำหรับด้านที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสากลของโรงงานที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 รองลงมา คือ ระบบ GMP/ HACCP และระบบ TPM ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาในการจัดทำระบบมาตรฐานจนมีความพร้อมในการขอรับรอง พบว่าโรงงานส่วนใหญ่ใช้เวลาในการจัดทำอยู่ในระหว่าง 1-6 เดือน

5.1.2 ความพึงพอใจของโรงงานที่ใช้บริการต่อการบริการที่ปรึกษา TAQC

ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ซึ่งในส่วนของความพร้อม และความเหมาะสมของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด สำหรับปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของระบบมาตรฐานที่สามารถให้การปรึกษาได้

ด้านราคา ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนของความพร้อม และความเหมาะสมของสื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม เป็นปัจจัย

ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด สำหรับปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสามารถในการต่อรองราคา

ด้านการจัดจำหน่าย ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนของความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน (โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล) เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด สำหรับปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือ ส่วนความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน (ที่ตั้ง ป้าย สถานที่สังเกตใกล้เคียง)

ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนของของการส่งวารสารประจำเดือน เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด สำหรับปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือการออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษาโครงการ

ด้านบุคคล (เฉพาะด้านพนักงานที่ให้บริการที่ปรึกษา) ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ซึ่งในส่วนของ การแต่งกาย บุคลิก และการวางตัว มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด สำหรับปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือส่วนความสามารถในการประยุกต์ระบบให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร

ด้านกระบวนการ ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนของขั้นตอนการนำเสนอโครงการมีความสะดวก รายละเอียดครบถ้วน เป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด สำหรับปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือส่วนความถี่ในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้าระหว่างดำเนินการพัฒนา

ด้านการหลักฐานทางกายภาพ ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากซึ่งในส่วนของอาคารสำนักงานมีความสวยงามน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด และปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือส่วนของอุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอ

5.1.3 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละระดับความรู้ด้านมาตรฐานที่จัดทำก่อนใช้บริการ ที่มีต่อการใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐานที่จัดทำระดับเบื้องต้น และปานกลาง ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมาก ตามลำดับ ซึ่งด้านของส่วนประสมตลาดบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ในส่วนของการออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษา เหมือนกันทั้ง 2 กลุ่ม

5.1.4 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจตามประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของ โรงงานที่ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC

กลุ่มโรงงานที่มี และไม่มีประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ในภาพรวมทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมตลาดบริการอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ซึ่งด้านของส่วนประสมตลาดบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดของกลุ่ม โรงงานที่มีประสบการณ์ในการจัดทำระบบมาตรฐาน คือ ด้านกระบวนการ ในส่วนของความถี่ในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้าระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ สำหรับกลุ่มโรงงานที่ไม่มีประสบการณ์ในการจัดทำ ต่ำสุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ในส่วนของการออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษา และในกลุ่มโรงงานที่จัดทำระบบ TPM ต่ำสุด คือ ด้านการจัดจำหน่าย ในส่วนของ ความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน

5.1.5 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละระบบมาตรฐานที่ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC

กลุ่มโรงงานที่จัดทำระบบ GMP/HACCP, ISO 9000 และ TPM ในภาพรวมทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมตลาดบริการอยู่ในระดับมากเหมือนกันทั้งหมด ซึ่งด้านของส่วนประสมตลาดบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ในกลุ่มโรงงานที่จัดทำระบบ GMP/HACCP คือ ด้านกระบวนการ ในส่วนของการดำเนินงานของที่ปรึกษามีความเป็นขั้นตอน และแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับกลุ่มโรงงานที่จัดทำระบบ ISO 9000 ต่ำสุดคือ คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ในส่วนของการออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษา

5.1.6 แนวโน้มการแนะนำ และใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ในอนาคต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะแนะนำบริการที่ปรึกษาของ TAQC แก่โรงงานอื่นแน่นอน สำหรับการให้บริการที่ปรึกษาในอนาคตของโรงงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจคิด โดยกลุ่มที่เหลือที่มั่นใจว่าจะใช้บริการที่ปรึกษาของ TAQC ในอนาคตแน่นอนนั้น ทั้งหมดมีโครงการในการจัดทำระบบ ISO 14000 เหมือนกันทุกโรงงาน

5.1.7 ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงงานที่ใช้บริการมีความต้องการให้ TAQC เพิ่มขอบเขตในการบริการครอบคลุมไปถึงการติดต่อ ประสานงานด้านค่าใช้จ่ายในการขอการรับรองจากหน่วยงานผู้ให้การรับรอง เพื่อความสะดวก และสามารถประมาณการค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบในภาพรวมได้อย่างชัดเจนมากขึ้น สำหรับด้านราคาควรลดราคาในการให้บริการให้ถูกลง เพื่อที่จะเปิดโอกาสให้โรงงานที่ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ในหลายๆ มาตรฐานมากขึ้น ส่วนในการเดินทางมายัง

สำนักงาน ป้ายบริษัทควรติดตั้งให้สามารถสังเกตได้ง่ายกว่านี้ ในด้านการประชาสัมพันธ์หลักสูตรทางแฟกซ์นั้น พบว่ามักจะไม่ชัดเจนเท่าที่ควร ดังนั้นควรส่งทางอีเมลล์จะเหมาะสมกว่า ซึ่งในด้านกระบวนการให้บริการติดต่อประสานงานหน่วยงานผู้ให้บริการรับรองนั้น ควรจะมีการติดต่อในหลายๆ หน่วยงาน เพื่อให้โรงงานที่ใช้บริการมีตัวเลือกในการตัดสินใจมากขึ้น สำหรับด้านบุคลากร และการสร้าง นำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพนั้น ไม่พบปัญหา และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการให้บริการที่ปรึกษาของ TAQC สามารถอภิปรายได้โดยใช้แนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ซึ่งมีส่วนประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามยังจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก โดยในส่วนปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือ ความหลากหลายของระบบมาตรฐานที่สามารถให้การปรึกษาได้ เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วในการที่เลือกจัดทำระบบมาตรฐาน โรงงานมักจะมีการกำหนดมาตรฐานที่ต้องการจัดทำมาก่อนแล้ว จึงทำให้ความคาดหวังในส่วนนี้มีอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ของ ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549) ในส่วนของความหมาย และองค์ประกอบผลิตภัณฑ์บริการที่อธิบายไว้ว่า ลูกค้าไม่ได้ต้องการที่จะซื้อสินค้าหรือบริการ แต่ต้องการที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อผลประโยชน์และคุณค่าที่เฉพาะเจาะจง (Specific Benefits) จากข้อเสนอทั้งหมด (Total Offering) ของผู้ขาย

2. ด้านราคา ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามยังจัดได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือความสามารถในการต่อรอง เนื่องจากราคาที่เสนอไปนั้น ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เกี่ยวกับการจัดทำระบบมาตรฐานอีก จนกว่าระบบจะได้รับการจัดทำจนพร้อมที่จะขอตรวจรับรองจากองค์กรผู้ตรวจรับรอง มาตรฐาน ซึ่งเป็นการสร้างความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการกำหนดงบประมาณในการจัดทำระบบที่สามารถมั่นใจได้ว่าไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมอีก กล่าวได้ว่า TAQC เป็นผู้รับภาระในด้านการบริหารงบประมาณที่จำกัดแทนลูกค้าทั้งหมด ส่งผลให้ความยืดหยุ่นในการที่จะให้ส่วนลดแก่ลูกค้าอยู่ในช่วงที่เคลงประกอบกับการสื่อสารข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นแก่ลูกค้า อาจยังขาดความชัดเจนจึงทำให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ไม่ครอบคลุมการบริการ และประโยชน์ที่จะได้รับทั้งหมด ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา ของ ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549)

ในส่วนของวิธีการกำหนดราคา ที่อธิบายไว้ว่า ลูกค้ามีความคิดที่ว่าคุณค่าหมายถึง “สิ่งที่ได้รับมาทั้งหมด” เปรียบเทียบกับ “ทุกๆ สิ่งสูญหายไป” เพื่อแลกกับการบริการนั้น ซึ่งสิ่งที่สูญหายไป อาจอยู่ในรูปของเงิน และสิ่งอื่นๆ เช่น เวลา แรงงาน หรือความพยายามก็ได้

3. ด้านการจัดจำหน่าย ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามยังจัดได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือ ส่วนความสะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน (ที่ตั้ง ป้าย สถานที่สังเกตใกล้เคียง) เนื่องจากโรงงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งกระจายอยู่ในอำเภอต่างๆ ห่างไกล ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทางมายังสำนักงาน แต่จากลักษณะการให้บริการของ TAQC ที่ส่วนใหญ่จะเป็นการบริการ ณ โรงงานที่ใช้บริการ จึงทำให้ในส่วนนี้ไม่น่าเป็นประเด็นมากนัก ซึ่งส่วนที่ถือเป็นประเด็น น่าจะเป็นในส่วนของตำแหน่งที่ตั้งป้ายหรือจุดสังเกตที่ไม่สามารถบ่งชี้สถานที่ตั้งของสำนักงานแก่ลูกค้าได้ ซึ่งผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรับเหมาก่อสร้างของ บริษัท เอกทวิทรัพย์ คอนสตรัคชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ของ เอกพจน์ ศรีบุญปวน (2547) ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย ที่สรุปผลการศึกษาไว้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดเรื่องทำเลที่ตั้งที่ติดกับถนนใหญ่ติดต่อได้สะดวก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามยังจัดได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือ การออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษาโครงการ เนื่องจากหลังจากหลังที่ได้รับรองมาตรฐาน ส่วนใหญ่การให้การปรึกษาของที่ปรึกษาจะทำการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้อย่างชัดเจน การให้การปรึกษาจึงออกมาในรูปของแนวทางโดยรวม ซึ่งลูกค้าไม่สามารถนำไปประยุกต์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเองได้ ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ของ ชีรภิติ นวรัตน์ ณ อุรุทยา (2549) ในส่วนของแนวทางในการจัดการการสื่อสารการตลาดของกิจการ ที่อธิบายไว้ว่า การสื่อสารต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริง และให้สัญญาในสิ่งที่องค์กรทำได้จริงเท่านั้น เพราะลูกค้าจะประเมินคุณภาพของการบริการจากการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่สามารถรับรู้ได้

5. ด้านบุคคล ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามยังจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือ ส่วนความสามารถในการประยุกต์ระบบให้สอดคล้องวัฒนธรรมองค์กร โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากโรงงานที่ใช้บริการต่างมีลักษณะการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 ของ ผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กล่าวไว้ว่า ปัญหาที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้

ในด้านระบบ ISO 9002:1994 ไม่เพียงพอ คือ ประสิทธิภาพของที่ปรึกษาไม่สัมพันธ์กับลักษณะกิจการ โดยที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับปานกลาง

6. ด้านกระบวนการ ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามยังจัดได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ได้รับพึงพอใจต่ำสุด คือ ส่วนความถี่ในการเข้าให้การปรึกษาแก่ลูกค้าระหว่างดำเนินการพัฒนา เนื่องจากจำนวนวันทั้งหมดที่ใช้ตลอดโครงการ จะถูกกำหนดไว้ตามชนิดของมาตรฐานนั้นๆ อยู่แล้ว ที่ปรึกษาจะต้องทำการวางแผน และบริหารเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้ลูกค้าสามารถได้รับการรับรองตามแผนงาน ทำให้ความถี่ในการเข้าให้การปรึกษาไม่เพียงพอกับความต้องการลูกค้า ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับกับแนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ของ ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549) ในส่วนของความหมาย และความสำคัญของกระบวนการ ที่อธิบายไว้ว่า กระบวนการให้บริการหมายถึง ขั้นตอน ระเบียบ หรือวิธีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง และการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า เพื่อมอบบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงความต้องการ ส่งผลให้เมื่อลูกค้าได้รับแล้วเกิดความประทับใจ

7. ด้านหลักฐานทางกายภาพ ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม จัดได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยทุกส่วนได้รับความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมด ซึ่งผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรับเหมาก่อสร้างของ บริษัท เอกทวิทรัพย์คอนสตรัคชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ของ เอกพจน์ ศรีบุญป่วน (2547) ในส่วนของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ที่สรุปผลการศึกษาไว้ว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5.3 ข้อค้นพบ

1. ความพึงพอใจจำแนกตามของระดับความรู้ด้านมาตรฐานก่อนใช้บริการ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ในระดับปานกลางจะมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่ากลุ่มผู้มีความรู้ในระดับเบื้องต้นในทุกด้านของส่วนประสมตลาดบริการ โดยในกลุ่มผู้ที่มีความรู้ในระดับปานกลาง และเบื้องต้นให้ความพึงพอใจมากสุดในด้านหลักฐานทางกายภาพ และน้อยสุดในการส่งเสริมการตลาด เหมือนกันทั้ง 2 กลุ่ม

2. ความพึงพอใจจำแนกตามของประสบการณ์ในการจัดทำมาตรฐาน กลุ่มโรงงานที่ใช้บริการที่เคยจัดทำระบบมาตรฐานมาแล้วจะมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่ากลุ่มโรงงานที่ใช้บริการที่ยังไม่เคยจัดทำระบบมาตรฐานใดๆ มาก่อนในทุกด้านของส่วนประสมตลาดบริการ โดยในกลุ่มโรงงานที่มี และไม่มีประสบการณ์ในการจัดทำระบบ ให้ความพึงพอใจมากสุดในด้านหลักฐานทางกายภาพเหมือนกัน โดยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นด้านที่กลุ่มโรงงานที่มี

ประสบการณ์ในการจัดทำระบบให้ความพึงพอใจน้อยสุด และด้านกระบวนการเป็นด้านที่กลุ่มโรงงานที่ไม่มีประสบการณ์ในการจัดทำระบบให้ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ความพึงพอใจจำแนกตามระบบมาตรฐานที่โรงงานที่ใช้บริการ กลุ่มโรงงานที่ใช้บริการในระบบ TPM มีความพึงพอใจในการบริการสูงที่สุด รองลงมาคือระบบ ISO 9000 และระบบ GMP/HACCP ในทุกด้านของส่วนประสมตลาดบริการ ยกเว้นด้านการจัดจำหน่ายที่กลุ่มโรงงานที่จัดทำระบบ ISO 9000 มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาเป็นระบบ TPM และระบบ GMP/HACCP ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรเพิ่มระบบมาตรฐานที่ให้บริการที่ปรึกษา โดยขยายให้มีความครอบคลุมในมาตรฐานระดับประเทศ อาทิเช่น มาตรฐานองค์การอาหารและยา มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน มาตรฐาน OTOP และมาตรฐานแรงงานไทย เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มความหลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการของโรงงานได้ในหลายกลุ่มมากขึ้น รวมถึงหลังจากที่โรงงานลูกค้าได้รับการรับรองระบบ ควรมีส่งเสริมให้มีการจัดอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับความรู้ เทคนิคเชิงลึก ในการประยุกต์ใช้ และพัฒนาระบบ โดยการจัดอบรมแบบรวมหลายๆ โรงงานในวันเดียว ซึ่งจะเป็นการลดต้นทุน และสามารถลดราคาพิเศษให้แก่ลูกค้าเดิม อันรักษาลูกค้าในอนาคตได้

2. ด้านราคา ควรทำการปรับปรุงโดยใช้กลยุทธ์การตั้งราคาแบบเพื่อส่วนลด หรือเพิ่มเติมการนำเสนอเงื่อนไขการชำระเงินในแบบพิเศษ เช่น การผ่อนจ่าย เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการต่อรองให้ส่วนลดแก่ลูกค้ามากขึ้น การต่อรองสามารถทำได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ได้ส่วนลด ที่จะรู้สึกว่าได้รับคุณค่าในการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาจาก TAQC มากขึ้น

3. ด้านการจัดจำหน่าย ควรทำการปรับปรุงป้าย ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ติดตั้งในตำแหน่งที่เหมาะสมสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนขึ้น รวมถึงการจัดทำแผนที่บริษัทที่สามารถเข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกค้า และบุคคลทั่วไปสามารถสังเกตได้อย่างสะดวก

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรเพิ่มเติมการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลายและเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้นกว่าเดิม อาทิเช่น หนังสือพิมพ์ธุรกิจ นิตยสาร โรงงาน และการประชาสัมพันธ์ในงานแสดงสินค้าซึ่งเป็นแหล่งรวมของกลุ่มโรงงานลูกค้า เป็นต้น

5. ด้านบุคคล ควรทำการพัฒนาความสามารถของที่ปรึกษาในด้านการประยุกต์ข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ให้มีการนำไปใช้ปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของโรงงานที่ใช้บริการแต่ละแห่ง โดยให้มีการอบรม แลกเปลี่ยนความรู้ ในด้านเทคนิค และวิธีการในการให้คำปรึกษาจากที่ปรึกษาผู้มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในองค์กร

6. ด้านกระบวนการ ระหว่างโครงการ ที่ปรึกษาควรทำการวางแผนในการเข้าให้คำปรึกษาที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร (โดยเฉพาะในโรงงานที่ใช้บริการที่ตัวแทนฝ่ายบริหารมีระดับความรู้ในระบบมาตรฐานที่จะจัดทำก่อนข้างต่ำ หรือในโรงงานที่ใช้บริการที่ยังไม่เคยจัดทำระบบมาตรฐานใดๆ มาก่อน) เพื่อให้สามารถดำเนินการให้การปรึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และโรงงานที่ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด สำหรับภายหลังโครงการ ส่วนของการออกพบปะเยี่ยมเยือนลูกค้าเดิมถึงโรงงานเป็นระยะๆ ของที่ปรึกษาโครงการ ควรทำการปรับปรุงโดยการส่งผู้ช่วยที่ปรึกษาเข้าไปสังเกต เก็บข้อมูลในโรงงานของลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ร่วมกับที่ปรึกษาโครงการ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่ลูกค้าสามารถนำไปประยุกต์ใช้เองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการแก้ไขปัญหาโดยใช้แนวทางนี้ นอกเหนือจากที่ลูกค้าจะมีระดับความพึงพอใจต่อ การให้การปรึกษาแนะนำหลังจากการรับรองระบบมาตรฐานของที่ปรึกษาเพิ่มขึ้นแล้ว ยังเป็นการพัฒนาประสบการณ์ และศักยภาพของผู้ช่วยที่ปรึกษาอีกทางหนึ่ง

7. ด้านหลักฐานทางกายภาพ ควรทำการปฏิบัติ ตรวจสอบวัดผล และพัฒนาในส่วนนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังในระดับที่สูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นการรักษาศักยภาพการแข่งขันในด้านที่เป็นจุดเด่นนี้ในระยะยาวต่อไป