

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

นมเป็นอาหารที่มีประโยชน์ช่วยให้เด็กเจริญเติบโต เป็นแหล่งของสารอาหารที่สำคัญ ได้แก่ โปรตีน น้ำตาลแลคโตส วิตามินและเกลือแร่ นมวัวหรือนมโคซึ่งนิยมนำมาบริโภคมีสารอาหารที่สำคัญ ได้แก่ น้ำร้อยละ 87 นํ้ามันเนย (milk fat) ร้อยละ 4 น้ำตาล แลคโตส ร้อยละ 4 โปรตีนร้อยละ 3 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเคซีน (casein) และเถ้าร้อยละ 0.7 เกลือแร่ที่มีมากในนมคือ แคลเซียมและฟอสฟอรัส นมเป็นแหล่งที่ดีของวิตามินเอ ดี และบีสอง (นมและผลิตภัณฑ์นม, 2553 : ออนไลน์)

โครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียนจัดตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โดยรัฐบาล นายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี เพื่อแก้ปัญหาการขาดสารอาหารและภาวะทุพโภชนาการในเด็ก ซึ่ง FAO ได้แนะนำให้เด็กได้ดื่มนม ซึ่งเป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูงประกอบกับระยะเวลาดังกล่าวรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการเลี้ยงโคนมของเกษตรกร ตลอดจนช่วยเหลือเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมให้สามารถขายนํ้านมดิบได้ จึงส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กได้ดื่มนมอย่างจริงจัง การบริหารจัดการนมโรงเรียนมีจุดประสงค์ คือ

1. เด็กนักเรียนได้ดื่มนมที่มีคุณภาพผลิตจากนมโคสดภายในประเทศ ไม่มีการปลอมปนนมผง หรือวัตถุอื่นใด
2. ประหยัดต้นทุนจากการจัดการด้านโลจิสติกส์ และการบริหารการชำระเงินค่านมโรงเรียนที่รวดเร็วขึ้น
3. เกษตรกรสามารถจำหน่ายนํ้านมดิบได้ทั้งหมด โดยการบริหารจัดการนมโรงเรียนรองรับนํ้านมดิบได้ไม่น้อยกว่า 1,200 ตัน (องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2552 : 1-7)

แนวทางการบริหารจัดการโครงสร้างระบบนมโรงเรียน เป็นดังนี้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดระบบอาหารเสริม (นม) โรงเรียนชุดใหม่ ทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับผู้ประกอบการนม ที่จะเข้าร่วมจำหน่ายนมโครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียนทั้งเรื่องการตรวจสอบโรงงาน การกำหนดมาตรฐานและขั้นตอนต่างๆ ก่อนที่จะพิจารณาให้สิทธิ์จำหน่ายนมโรงเรียนได้ สำหรับผู้ประกอบการรายเดิมที่เคยได้รับสิทธิ์มาก่อนหน้านี้จำนวน 68 ราย จะต้อง

ทบพวบไบนอนนุณนจ้ำนนำอาหารเสริม (นม) โรงเรียนใหม่ พร้อมกับรายใหม่ที่จะเข้าร่วมจ้ำนนำนมโรงเรียนตามที่คณะรัฐมนตรี ได้ยกเลิกระบบการแบ่งเขตขายนมโรงเรียนหรือโซนนิ่งเมื่อวันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งเปิดโอกาสให้มีการจ้ำนนำนมโรงเรียนได้อย่างเสรี โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) จะเป็นคู่สัญญาซื้อขายกับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าวทุกราย เพื่อจ้ำนนำอาหารเสริม (นม) โรงเรียนให้กับองค์กรปกครองท้องถิ่นและหน่วยงานจัดซื้อ ซึ่งบทบาทหน้าที่ดังกล่าวของ อ.ส.ค. จะดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ อ.ส.ค. ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการนมโรงเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรปริมาณน้ำนมดิบ ปริมาณการจ้ำนนำ และพื้นที่การจ้ำนนำนมโรงเรียนให้กับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการตลอดจนกำกับดูแลและรับรองคุณภาพน้ำนมดิบและนมพร้อมดื่ม

2. อ.ส.ค. เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเช่นเดียวกับผู้ประกอบการอื่นที่ต้องทำตามมติคณะกรรมการกลางที่จัดสรรสิทธิการจ้ำนนำนมโรงเรียนตามหลักเกณฑ์ การได้รับสิทธิพิเศษดังกล่าวจึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยนักเรียนได้ดื่มนมที่มีคุณภาพ ผลิตจากนมโคสดแท้ภายในประเทศซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กรอาหารและยาและไม่มียาฆ่าเชื้อหรือวัตถุอื่นเจือปน ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการอาหารเสริม (นม) โรงเรียนสามารถรับซื้อน้ำนมดิบตาม MOU (Memorandum Of Understanding) ที่ได้จัดทำไว้ ดังนั้นทุกหน่วยงานซึ่งได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพื่อจัดซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียน จัดซื้อจาก อ.ส.ค. โดยวิธีกรณีพิเศษ ทั้งนี้ อ.ส.ค. ได้รับสิทธิพิเศษดังกล่าวไม่เกินเดือน กันยายน พ.ศ. 2556 (องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย, กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2552 : 8-12)

โดยการดำเนินการจัดซื้อดังกล่าวเป็นการจัดซื้อ อ.ส.ค. จะเป็นคู่สัญญาซื้อขายระหว่างผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ จ้ำนนำนมโรงเรียนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และหน่วยงานที่จัดซื้อ โดยอ.ส.ค.สามารถมอบหมายอำนาจให้กับผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเป็นผู้ส่งมอบสินค้าและรับการชำระเงินตลอดจนรับผิดชอบความเสียหายตามสัญญาที่ อ.ส.ค. ทำกับหน่วยจัดซื้อทั่วประเทศ และให้หน่วยจัดซื้อเปลี่ยนระบบการชำระเงินจากเดิมเป็นรายภาคเรียนให้ชำระเป็นรายเดือน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการบริหารเงินทุนหมุนเวียน

แนวทางการปฏิบัติสำหรับโรงเรียนเอกชนในการจัดซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียนโรงเรียนเอกชน โดยโรงเรียนเอกชนที่ได้รับจัดสรรเงินอุดหนุนอาหารเสริม (นม) โรงเรียน จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ซึ่งมีแนวทางปฏิบัติสำหรับโรงเรียนเอกชนในการจัดซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียน ดังนี้

1. โรงเรียนเอกชนที่ได้รับจัดสรรเงินอุดหนุนอาหารเสริม (นม) จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ตามมติรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2552 ให้เด็กนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5-6 ในโรงเรียนเอกชนและสำหรับโรงเรียนเอกชนสามัญศึกษาในอัตราคนละ 7 บาทต่อวัน เป็นเวลา 25 วัน และโรงเรียนเอกชนการกุศลในอัตราคนละ 7 บาทต่อวัน เป็นเวลา 36 วัน จำนวนนักเรียนที่ใช้ในการจัดสรรงบประมาณ เป็นจำนวนนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2551 หากมีจำนวนนักเรียนในปัจจุบันสูงกว่า หรือต่ำกว่า ให้โรงเรียนบริหารภายในวงเงินที่ได้รับจัดสรร โดยการเพิ่มวัน หรือลดวัน

2. การจัดซื้อ (วิธีกรณีพิเศษ) โรงเรียนจัดทำใบสั่งซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียนมายัง อ.ส.ค. ตามแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ โดยระบุชื่อโรงเรียน ที่อยู่ จำนวนนม จำนวนเงินค่านมตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร(ในราคากล่องละ 7 บาท) ชื่อผู้ประสานงานของโรงเรียน และหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ พร้อมทั้งแนบแผนที่โรงเรียนมาด้วย จัดส่งทางโทรสารมายังสำนักงาน อ.ส.ค. ที่สะดวกในการติดต่อและจัดส่งผลิตภัณฑ์ ตามข้อมูลการประสานติดต่อสั่งซื้อ กรณีทางโรงเรียนต้องการสั่งซื้อนม เพิ่มเติมโดยใช้งบประมาณของโรงเรียน ให้แยกใบสั่งซื้อต่างหากด้วย โดย อ.ส.ค. ยินดีจำหน่ายในราคากล่องละ 7 บาท

3. การส่งมอบ-รับนม อ.ส.ค.จะดำเนินการส่งมอบนม ตามที่โรงเรียนสั่งซื้อภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบสั่งซื้อและโรงเรียนมอบหมายครู หรือเจ้าหน้าที่รับมอบนม จากสายส่งหรือตัวแทน อ.ส.ค. โดยลงนามรับมอบในใบส่งของ ของ อ.ส.ค. พร้อมประทับตราโรงเรียน โดยตรวจสอบจำนวน และคุณภาพให้ถูกต้องก่อนรับมอบ หากมีปัญหาในเรื่องของจำนวน และคุณภาพนม ยู.เอช.ที. ที่รับมอบไปแล้ว ให้ติดต่อโดยตรงมายัง อ.ส.ค. ภายใน 7 วัน นับแต่วันรับมอบ

4. การชำระเงิน โรงเรียนชำระค่านม ตามที่สั่งซื้อและรับมอบแล้วภายใน 10 วัน โดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชี อ.ส.ค.แต่ละสำนักงานที่ติดต่อกับโรงเรียนตามข้อมูลการประสานติดต่อสั่งซื้อ เมื่อโรงเรียนโอนเงินแล้ว ให้ส่งโทรสารสำเนาใบโอนเงิน พร้อมระบุชื่อโรงเรียน และที่อยู่มายัง อ.ส.ค.เพื่อที่ อ.ส.ค. จะดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินส่งทางไปรษณีย์ให้โรงเรียนตามที่อยู่ให้ไว้ต่อไป

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่มาก มีความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และโดยเฉพาะการศึกษา จังหวัดเชียงใหม่มีโรงเรียนที่อยู่ในความดูแลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจำนวนมาก ทั้งระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา โดยในจังหวัดเชียงใหม่ระดับอนุบาลถึงประถมศึกษาเป็นระดับที่มีการแข่งขันสูง มีโรงเรียนเอกชนจำนวน 117 แห่ง และมีจำนวนนักเรียนมากถึง 38,759 คน (รายละเอียดการ

จัดสรรเขตพื้นที่การจำหน่ายนมโรงเรียนจังหวัดเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2/2553, บริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด, 2553)

บริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด เป็นโรงงานผลิตแปรรูปนมและผลิตภัณฑ์นมโรงเรียน ทั้งนมพาสเจอร์ไรส์และนมยูเอชที ปริมาณเฉลี่ยร้อยละ 99 และนมพาสเจอร์ไรส์ร้อยละ 1 และรวมทั้งดำเนินการจัดส่งนมโรงเรียนให้กับโรงเรียนเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาพบว่าด้านคุณภาพของนมโรงเรียน พบนมบูดเน่า นมแตกร้าว จากการผลิตและการขนส่ง การปนเปื้อนและการเก็บรักษานมโรงเรียน รวมถึงปัญหาด้านการบริการขนส่งนมโรงเรียนและการบริการของพนักงานขนส่งนมโรงเรียนทำให้เกิดผลเสียต่อคุณภาพของนมโรงเรียน และเกิดความรู้สึกลดความพึงพอใจของผู้ประกอบการอาหารเสริม (นม) โรงเรียน ซึ่งโรงเรียนเอกชนสามารถเลือกผู้ประกอบการหรือผู้ผลิตและผู้จำหน่ายอาหารเสริม (นม) โรงเรียนแต่ละรายได้ การสร้างความพึงพอใจกับลูกค้ากับโรงเรียนเอกชน เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน บริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางธุรกิจด้านอุตสาหกรรมนมและนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน บริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.ทราบถึงความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน บริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด ในโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่
- 2.ทราบถึงความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนรวมทั้งกระบวนการจัดซื้ออาหารเสริม (นม) โรงเรียน
- 3.ผลการศึกษาสามารถนำไปปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน ในบริษัทเชียงใหม่เฟรชมิลค์ จำกัด
- 4.ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลสนับสนุน การตัดสินใจให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารเสริม (นม) โรงเรียน

1.4 นิยามศัพท์

ผลิตภัณฑ์นมโรงเรียนหรือผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียน หมายถึง นมรสจืด ประเภทนมพาสเจอร์ไรส์และ นมยูเอชที ที่มีรัฐบาลเป็นผู้จัดงบประมาณสนับสนุนโดยให้เด็กนักเรียนดื่มตั้งแต่ชั้นอนุบาลถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

ผู้บริโภค หมายถึง เด็กนักเรียนในโรงเรียนเอกชน จังหวัดเชียงใหม่ที่ดื่มผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนจากผู้ผลิตบริษัทเชียงใหม่แฟรชมิลค์ จำกัด ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ถึงประถมศึกษาปีที่ 6

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนว่าได้รับตามสิ่งที่คาดหวังหรือไม่ ซึ่งถ้าได้รับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ลูกค้ำเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้รับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนตามที่คาดหวังไว้จะทำให้ลูกค้ำเกิดความไม่พอใจได้ ความพึงพอใจจะเป็นผลจากการเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังกับการได้รับผลิตภัณฑ์อาหารเสริม (นม) โรงเรียนจริง