

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
3.1 ขอบเขตการศึกษา	15
3.2 วิธีการศึกษา	15
3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการ บริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตร	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและระดับของการรับรู้ของเกษตรกรที่มีต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลี้มศักดิ์ กุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	27
ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลี้มศักดิ์ กุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด	43
ส่วนที่ 5 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลี้มศักดิ์ กุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าและปริมาณที่นำมาขาย	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผลการศึกษา	77
5.2 ข้อค้นพบ	91
5.3 ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	96
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
2	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	20
3	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	21
4	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	21
5	จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	22
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลิตผลทางการเกษตรที่นำมาขาย	23
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการนำผลิตผลทางการเกษตรมาขาย	24
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาเฉลี่ย/ครั้ง	24
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเคยขายให้ที่ใดบ้าง	25
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ	25
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล	26
12	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	26
13	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบริการ	27
14	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบริการ	28
15	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา	30
17	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	31
18	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านสถานที่	32
19	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	33
20	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	34
21	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ	35
22	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ	36
23	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	37
24	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	38
25	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการที่ให้บริการ	39
26	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านกระบวนการที่ให้บริการ	40
27	ค่าเฉลี่ยสรุประดับความพึงพอใจโดยรวมการรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	ค่าเฉลี่ยสรุประดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ โดยรวมทุกด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการรับซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของบริษัท ลี้มักคาเกษตรอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด	43
30	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านบริการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	49
31	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านบริการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	50
32	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	51
33	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	52
34	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	53
35	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	54
36	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	55
37	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	56
38	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านพนักงานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	57
39	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านพนักงานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	59
41	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	60
42	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	61
43	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	62
44	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปริมาณที่นำมา	63
42	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	61
43	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	62
44	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปริมาณที่นำมา	63
45	ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณ ที่นำมา	64
46	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปริมาณที่นำมา	65
47	ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่ นำมา	66
48	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปริมาณที่นำมา	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
49	ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	68
50	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	69
51	ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	70
52	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านพนักงานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	71
53	ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านพนักงานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	72
54	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	73
55	ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	74
56	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	75
57	ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมา	76

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการ	6
2	กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเกษตรกรต่อการบริการรับ ซื้อผลิตผลทางการเกษตร	16
3	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านบริการ	78
4	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านราคา	89
5	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านสถานที่	80
6	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการ ติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร	81
7	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านพนักงาน	82
8	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์	83
9	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้าน กระบวนการ	84
10	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยทุก ด้าน	85