

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม ประชาชนมากกว่าครึ่งประเทศ (34 ล้านคน) มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 55.7 ของประชากรทั้งประเทศ (2545) (กรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2546 : ออนไลน์) เนื่องจากพื้นที่ของประเทศเหมาะแก่การเพาะปลูก และนับได้ว่าเป็นประเทศที่มีข้อได้เปรียบทางด้านที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ และมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ โดยสภาพพื้นที่ของประเทศสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทุกด้าน คือ ด้านการเกษตรกรรม การปศุสัตว์ และการประมง เพราะพื้นที่โดยส่วนใหญ่เป็นดินร่วนเหมาะแก่การเพาะปลูกพืช ผัก และผลไม้ได้เป็นอย่างดี พื้นที่พืชไร่ เป็นพื้นที่ที่มีการถือครองและใช้สอยรองจากพื้นที่นา ทั้งประเทศมีพื้นที่ปลูกพืชไร่ทั้งสิ้น 27.40 ล้านไร่ แบ่งเป็นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 11.17 ล้านไร่ ภาคเหนือ 8.78 ล้านไร่ ภาคกลาง 7.39 ล้านไร่ และภาคใต้ 0.04 ล้านไร่ นอกจากนั้นการที่พื้นที่ของไทยเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการเพาะปลูก ส่งผลให้มีผลผลิตต่อหนึ่งหน่วยพื้นที่สูงเป็นอันดับต้นๆ ของโลก (การวิเคราะห์อุตสาหกรรมเกษตรของประเทศไทย, 2553: ออนไลน์) และรายได้ภาคเกษตรคิดเป็นร้อยละ 9 ของ GDP รวม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ถือครองการเกษตรจำนวน 1.685 ล้านไร่ (ร้อยละ 13.4 ของพื้นที่จังหวัด) เป็นพื้นที่ที่ได้รับน้ำจากชลประทาน 1.304 ล้านไร่ พืชเศรษฐกิจที่สำคัญมีอยู่หลายชนิด ได้แก่ ลำไย ข้าว ส้ม กระเทียม มะม่วง เป็นต้น ปัจจุบันในจังหวัดเชียงใหม่มีธุรกิจรับซื้อขายผลิตผลทางการเกษตรจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็น บริษัท นานาการเกษตร จำกัด บริษัท แอลเอส เค การเกษตร จำกัด บริษัท อาษา อินเตอร์เทรด จำกัด บริษัท สวนส้มทรายทองเชียงใหม่ จำกัด และร้าน วินัยพืชผล ฯลฯ

บริษัท ลิมส์คักคาถูอุตสาหกรรมเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทที่ประกอบธุรกิจรับซื้อขายผลิตผลทางการเกษตรจากเกษตรกรในท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียง ผลิตผลทางการเกษตรที่รับซื้อ ได้แก่ ข้าวโพดเมล็ดเลี้ยงสัตว์ ข้าว งา ถั่วเหลือง ถั่วดำ ถั่วแดง ถั่วเขียว

มะขาม เป็นต้น จัดเป็นกิจการที่เติบโตมาพร้อมกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการผลิตด้านการเกษตร และปัจจุบันบริษัทเห็นว่าการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งไม่น้อยไปกว่าเรื่องของราคาที่ได้รับซื้อ ซึ่งราคาผลิตผลทางการเกษตรจะอ้างอิงราคาตลาด โดยใช้กลไกทางการตลาดที่มีการแข่งขันเสรี และพิจารณาจากสภาพความต้องการ (Demand) และความสามารถในการจัดหาสินค้า (Supply) เป็นตัวกำหนดราคา ทำให้ราคารับซื้อของทุกๆบริษัท ๆ อยู่บนพื้นฐานเดียวกัน เมื่อราคารับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของแต่ละบริษัทไม่ได้แตกต่างกันนัก สิ่งที่เกษตรกรผู้นำผลิตผลมาจำหน่ายให้แก่บริษัทต่างๆจะได้รับแตกต่างกันก็คือ การบริการ ซึ่งถือเป็นตัวเชื่อมความสัมพันธ์และสร้างความจงรักภักดีระหว่างเกษตรกรกับบริษัท หากการบริการที่เกษตรกรได้รับจากบริษัทเป็นไปตามที่คาดหวัง หรือสูงกว่าที่คาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจและยังคงนำผลิตผลทางการเกษตรมาจำหน่ายให้กับบริษัทต่อไป ด้วยเหตุนี้ นอกจากการมารับซื้อผลิตผลทางการเกษตรแล้ว การบริการจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจรับซื้อขายผลิตผลทางการเกษตร

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของ บริษัท ลิ้มศักดิ์กากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถานการณ์การให้บริการในสภาพปัจจุบัน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกร ตลอดจนสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของบริษัท ๆ เพื่อให้เกษตรกรผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของ บริษัท ลิ้มศักดิ์กากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของเกษตรกรต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดิ์กากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการบริการแก่เกษตรกรและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารบริษัทๆ ในการปรับปรุงการบริการบริษัท ลิ้มศักดิ์กากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่เกษตรกร

#### 1.4 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าที่ได้รับในสิ่งที่ต้องการ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived Performance) กับความคาดหวัง (Expectation) ทั้งนี้เมื่อใดก็ตามที่สินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคได้รับจริงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคคาดหวัง เมื่อนั้นก็แสดงว่าผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือสูงกว่าสินค้าและบริการที่ผู้บริโภคคาดหวัง เมื่อนั้นก็แสดงว่าผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ

**เกษตรกร** หมายถึง บุคคลที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายให้กับบริษัท ลิ้มศักดิ์ากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

**การรับซื้อผลิตผลทางการเกษตร** หมายถึง บริษัท ลิ้มศักดิ์ากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด จะรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรจากเกษตรกรผู้ปลูกผลิตผลทางการเกษตร ได้แก่ ข้าวโพดเมล็ดเลี้ยงสัตว์ ข้าว ถั่วเหลือง ถั่วเขียว ถั่วดำ ถั่วแดง มะขาม เป็นต้น

**บริษัท ลิ้มศักดิ์ากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด** หมายถึง บริษัทที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับซื้อและจำหน่ายผลิตผลทางการเกษตร ได้แก่ ข้าวโพดเมล็ดเลี้ยงสัตว์ ข้าว ถั่วเหลือง ถั่วเขียว ถั่วดำ ถั่วแดง มะขาม เป็นต้น ตั้งอยู่เลขที่ 309 หมู่ 3 ตำบลตันปุลย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 50220