

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของ บริษัท ลิ้มศักดิ์กากุลอุตสาหกรรมเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและระดับของการรับรู้ของเกษตรกรที่มีต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดิ์กากุลอุตสาหกรรมเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดิ์กากุลอุตสาหกรรมเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

ส่วนที่ 5 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดิ์กากุลอุตสาหกรรมเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกระยะเวลาการเป็นลูกค้า และปริมาณที่นำมาขาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 200 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 เพศหญิง 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และ 3 คนไม่ได้ระบุเพศ คิดเป็นร้อยละ 1.2 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| ชาย | 200 | 78.7 |
| หญิง | 51 | 20.1 |
| ไม่ระบุ | 3 | 1.2 |
| รวม | 254 | 100.0 |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 40-49 ปี 90 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 อายุ 50-59 ปี 67 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 อายุ 30-39 ปี 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 อายุ 60 ปีขึ้นไป 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.1 อายุ 20-29 ปี 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอายุต่ำกว่า 20 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 1 | 0.4 |
| 20-29 ปี | 17 | 6.7 |
| 30-39 ปี | 56 | 22.0 |
| 40-49 ปี | 90 | 35.4 |
| 50-59 ปี | 67 | 26.4 |
| 60 ปีขึ้นไป | 23 | 9.1 |
| รวม | 254 | 100.0 |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส 155 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 สมรส 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 หม้ายจากการตาย 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และหย่าร้าง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| โสด | 51 | 20.1 |
| สมรส | 155 | 61.0 |
| หม้าย | 38 | 15.0 |
| หย่าร้าง | 10 | 3.9 |
| รวม | 254 | 100.0 |

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา 80 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 มัธยมศึกษาตอนต้น 75 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ปวส./อนุปริญญา 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และระดับปริญญาตรี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------------|
| ประถมศึกษา | 80 | 31.5 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 75 | 29.5 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 61 | 24.0 |
| ปวส./อนุปริญญา | 32 | 12.6 |
| ปริญญาตรี | 6 | 2.4 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0 |
| รวม | 254 | 100.0 |

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 10,001-15,000 บาท 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.4 รองลงมา 5,000 -10,000 บาท 89 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา 15,001 บาทขึ้นไป 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 และ ต่ำกว่า 5,000 บาท 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 24 | 9.4 |
| 5,000-10,000 บาท | 89 | 35.0 |
| 10,001-15,000 บาท | 90 | 35.4 |
| 15,001 บาทขึ้นไป | 51 | 20.1 |
| รวม | 254 | 100.0 |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่นำมาขาย

| ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรที่นำมาขาย | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| ข้าวโพดเมล็ดเลี้ยงสัตว์ | 60 | 23.6 |
| ถั่วเหลือง | 241 | 94.9 |
| ถั่วดำ | 41 | 16.1 |
| ถั่วแดงหลวง | 40 | 15.7 |
| ถั่วเขียว (ถั่วแป๋) | 17 | 6.7 |
| ถั่วมันแดง | 13 | 5.1 |
| ถั่วเขียว | 35 | 13.8 |
| มะขาม | 49 | 19.3 |
| ข้าว | 97 | 38.2 |
| อื่นๆ ได้แก่ งา | 2 | 0.8 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 254 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำถั่วเหลืองมาขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.9 รองลงมาคือ ข้าว คิดเป็นร้อยละ 38.2 ข้าวโพดเมล็ดเลี้ยงสัตว์ คิดเป็นร้อยละ 23.6 มะขาม คิดเป็นร้อยละ 19.3 ถั่วดำ คิดเป็นร้อยละ 16.1 ถั่วแดงหลวง คิดเป็นร้อยละ 15.7 ถั่วเขียว คิดเป็นร้อยละ 13.8 ถั่วเขียว (ถั่วแป๋) คิดเป็นร้อยละ 6.7 ถั่วมันแดง คิดเป็นร้อยละ 5.1 และอื่นๆ (งา) คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการนำผลิตผลทางการเกษตรมาขาย

| ลักษณะของการนำมา | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------------|
| นำมาขายครั้งเดียวทั้งหมด | 41 | 16.1 |
| ทยอยนำมา | 210 | 82.7 |
| ไม่ระบุ | 3 | 1.2 |
| รวม | 254 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทยอยนำมาขาย ร้อยละ 82.7 นำมาขายครั้งเดียวทั้งหมด ร้อยละ 16.1 และไม่ระบุลักษณะของการนำมา ร้อยละ 1.2

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาเฉลี่ย/ครั้ง

| ปริมาณที่นำมา | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 1,000 กก. | 36 | 14.2 |
| 1,001-2,000 กก. | 101 | 39.8 |
| มากกว่า 2,000 กก. | 116 | 45.7 |
| ไม่ระบุ | 1 | 0.4 |
| รวม | 254 | 100.0 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายเฉลี่ยต่อครั้ง มากกว่า 2,000 กก. ร้อยละ 45.7 รองลงมา 1,001-2,000 กก. ร้อยละ 39.8 ต่ำกว่า 1,000 กก. ร้อยละ 14.2 และไม่ระบุปริมาณที่นำมา ร้อยละ 0.4

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขายให้ที่ใดบ้าง

| การขายให้ที่ใดบ้าง | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------------|
| พ่อค้าที่มารับซื้อถึงในพื้นที่ | 152 | 59.8 |
| สหกรณ์การเกษตร | 55 | 21.7 |
| ร้านรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรทั่วไป | 46 | 18.1 |
| ไม่ระบุ | 1 | 0.4 |
| รวม | 254 | 100.0 |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การขายให้พ่อค้าที่มารับซื้อถึงในพื้นที่ ร้อยละ 59.8 รองลงมา ขายให้สหกรณ์การเกษตร ร้อยละ 21.7 ขายให้ร้านรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรทั่วไป ร้อยละ 18.1 และ ไม่ระบุ ร้อยละ 0.4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ

| ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------------|
| เพื่อนหรือญาติ | 106 | 41.7 |
| คนในครอบครัว | 41 | 16.1 |
| พนักงานในบริษัทฯ | 14 | 5.5 |
| ไม่มี | 92 | 36.2 |
| อื่นๆ | 1 | 0.4 |
| รวม | 254 | 100.0 |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ เพื่อนหรือญาติ ร้อยละ 41.7 รองลงมา คือ ไม่มีใครมีอิทธิพลหรือตัดสินใจเอง ร้อยละ 36.2 คนในครอบครัว ร้อยละ 16.1 พนักงานในบริษัทฯ ร้อยละ 5.5 และอื่นๆไม่ระบุ ร้อยละ 0.4

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบ

| แหล่งข้อมูลที่ทราบ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ญาติหรือเพื่อน (ที่ไม่เคยเป็นลูกค้าของบริษัท) | 183 | 72.0 |
| บุคลากรในบริษัทฯ | 31 | 12.2 |
| ทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ | 0 | 0.0 |
| ลูกค้าเดิมของบริษัทฯ | 71 | 28.0 |

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 254 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทราบแหล่งข้อมูลจากญาติหรือเพื่อน (ที่ไม่เคยเป็นลูกค้าของบริษัท) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ ลูกค้าเดิมของบริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 28.0 และบุคลากรในบริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------------|
| น้อยกว่า 1 ปี | 43 | 16.9 |
| 1-3 ปี | 71 | 28.0 |
| 4-6 ปี | 45 | 17.7 |
| มากกว่า 6 ปี | 92 | 36.2 |
| อื่นๆไม่ระบุ | 3 | 1.2 |
| รวม | 254 | 100.0 |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี ร้อยละ 36.2 รองลงมา คือ 1-3 ปี ร้อยละ 28.0 4-6 ปี ร้อยละ 17.7 น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 16.9 และอื่นๆไม่ระบุ ร้อยละ 1.2

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและระดับของการรับรู้ของเกษตรกรที่มีต่อการบริการรับซื้อ
ผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลี้มักดาอุตสาหกรรมเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อ
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ปัจจัยด้านบริการ

| ปัจจัยด้านบริการ | ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|--|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | |
| การบริการสามารถบริการได้ ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ | 0 (0.0) | 22 (8.7) | 162 (63.8) | 65 (25.6) | 5 (2.0) | 3.21 (ปานกลาง) |
| การบริการมีระบบข้อมูลที่ ถูกต้อง | 0 (0.0) | 19 (7.5) | 158 (62.2) | 74 (29.1) | 3 (1.2) | 3.24 (ปานกลาง) |
| การบริการมีอุปกรณ์ที่ ทันสมัย | 0 (0.0) | 17 (6.7) | 168 (66.1) | 67 (26.4) | 2 (0.8) | 3.21 (ปานกลาง) |
| การบริการพนักงานมีการเอา ใจใส่เป็นรายบุคคล | 0 (0.0) | 18 (7.1) | 166 (65.4) | 66 (26.0) | 4 (1.6) | 3.22 (ปานกลาง) |
| การบริการทำด้วยความ รวดเร็ว | 0 (0.0) | 18 (7.1) | 165 (65.0) | 68 (26.8) | 3 (1.2) | 3.22 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.22 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในปัจจัยด้านบริการ โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ในปัจจัยย่อย พบว่า มีระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลางโดยลำดับแรก คือ การบริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมา คือ
การบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคลและการบริการทำด้วยความรวดเร็ว เท่ากัน
(ค่าเฉลี่ย 3.22) การบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้และการบริการมีอุปกรณ์ที่
ทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับของการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบริการ

| ปัจจัยด้านบริการ | ระดับของการรับรู้ (หลังการรับบริการ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | |
| การบริการสามารถบริการ ได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ | 3 (1.2) | 17 (6.7) | 183 (72.0) | 47 (18.5) | 4 (1.6) | 3.13 (ปานกลาง) |
| การบริการมีระบบข้อมูลที่ ถูกต้อง | 1 (0.4) | 11 (8.7) | 164 (63.8) | 74 (25.6) | 4 (1.6) | 3.27 (ปานกลาง) |
| การบริการมีอุปกรณ์ที่ ทันสมัย | 1 (0.4) | 9 (3.5) | 153 (60.2) | 66 (26.0) | 25 (9.8) | 3.41 (มาก) |
| การบริการพนักงานมีการ เอาใจใส่เป็นรายบุคคล | 3 (1.2) | 17 (6.7) | 158 (62.2) | 57 (22.4) | 19 (7.5) | 3.28 (ปานกลาง) |
| การบริการทำด้วยความ รวดเร็ว | 4 (1.6) | 32 (12.6) | 166 (65.4) | 40 (15.7) | 12 (4.7) | 3.09 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.24 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ในด้านบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ปัจจัยย่อย พบว่า มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.41) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.28) การบริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.27) การบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการบริการทำด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ) | | | | | |
|--|--|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า | 0 (0.0) | 11 (4.3) | 162 (63.8) | 69 (27.2) | 12 (4.7) | 3.32 (ปานกลาง) |
| มีป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจน | 0 (0.0) | 15 (5.9) | 161 (63.4) | 76 (29.9) | 2 (0.8) | 3.26 (ปานกลาง) |
| มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล | 0 (0.0) | 2 (0.8) | 158 (62.2) | 74 (29.1) | 11 (4.3) | 3.26 (ปานกลาง) |
| ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน | 71 (28.0) | 51 (20.1) | 98 (38.6) | 29 (11.4) | 5 (2.0) | 3.33 (ปานกลาง) |
| สามารถรอรับเงินสดได้ทันที | 6 (2.4) | 16 (6.3) | 71 (28.0) | 58 (22.8) | 103 (40.6) | 3.33 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.30 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ในปัจจัยย่อย พบว่า มีความคาดหวังในระดับปานกลางลำดับแรก คือ ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกันและสามารถรอรับเงินสดได้ทันที เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมา คือ การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) มีป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจนและมีมีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับของการรับรู้ (หลังการรับบริการ) | | | | | |
|--|---|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| การตีราคาเหมาะสมกับ สภาพสินค้า | 8 (3.1) | 48 (18.9) | 150 (59.1) | 45 (17.7) | 3 (1.2) | 2.95 (ปานกลาง) |
| มีป้ายกำหนดช่วงราคา รับซื้ออย่างชัดเจน | 22 (8.7) | 82 (32.3) | 108 (42.5) | 35 (13.8) | 7 (2.8) | 2.70 (ปานกลาง) |
| มีการหักราคาอย่าง สมเหตุสมผล | 29 (11.4) | 54 (21.3) | 129 (50.8) | 41 (16.1) | 1 (0.4) | 2.73 (ปานกลาง) |
| ราคารับซื้อแพงกว่า บริษัทอื่นที่มีคุณภาพ บริการระดับเดียวกัน | 71 (28.0) | 51 (20.1) | 98 (38.6) | 29 (11.4) | 5 (2.0) | 2.39 (น้อย) |
| สามารถรอรับเงินสดได้ทันที | 6 (2.4) | 16 (6.3) | 71 (28.0) | 58 (22.8) | 103 (40.6) | 3.93 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 2.94 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของการรับรู้ในด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) ปัจจัยย่อย พบว่า มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คือ สามารถรอรับเงินสดได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.93) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.95) รองลงมา คือ มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล (ค่าเฉลี่ย 2.72) มีป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.70) ตามลำดับ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 2.39)

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|--|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | |
| สถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก | 0 (0.0) | 13 (5.1) | 130 (51.2) | 81 (31.9) | 30 (11.8) | 3.50 (มาก) |
| สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ | 0 (0.0) | 12 (4.7) | 119 (46.9) | 88 (34.6) | 35 (13.8) | 3.57 (มาก) |
| อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง | 0 (0.0) | 16 (6.3) | 116 (45.7) | 87 (34.3) | 35 (13.8) | 3.56 (มาก) |
| มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ | 0 (0.0) | 15 (5.9) | 124 (48.8) | 86 (33.9) | 29 (11.4) | 3.51 (มาก) |
| มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ | 0 (0.0) | 15 (5.9) | 112 (44.1) | 94 (37.0) | 33 (13.0) | 3.57 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.54 (มาก) |

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัย เพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ และสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมา คือ อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และสถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ) | | | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| สถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก | 1 (0.4) | 7 (2.8) | 66 (26.0) | 100 (39.4) | 80 (31.5) | 3.99 (มาก) |
| สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ | 1 (0.4) | 8 (3.1) | 72 (28.3) | 101 (39.8) | 72 (28.3) | 3.93 (มาก) |
| อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง | 1 (0.4) | 7 (2.8) | 101 (39.8) | 75 (29.5) | 70 (27.6) | 3.81 (มาก) |
| มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ | 1 (0.4) | 6 (2.4) | 81 (31.9) | 91 (35.8) | 75 (29.5) | 3.92 (มาก) |
| มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ | 1 (0.4) | 6 (2.4) | 79 (31.1) | 90 (35.4) | 78 (30.7) | 3.94 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.92 (มาก) |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ในด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยลำดับแรก คือ สถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมา คือ มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และอาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

| ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร | ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ) | | | | | |
|--|--|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีการติดต่อหรือการแจ้ง ข่าวสาร | 2 (0.8) | 16 (6.3) | 189 (74.4) | 47 (18.5) | 0 (0.0) | 3.11 (ปานกลาง) |
| มีวารสารหรือจดหมายข่าว สำหรับเกษตรกรอย่าง สม่ำเสมอ | 2 (0.8) | 23 (9.1) | 186 (73.2) | 43 (16.9) | 0 (0.0) | 3.06 (ปานกลาง) |
| มีการแจกแผ่นพับข่าวสาร เกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร | 2 (0.8) | 19 (7.5) | 192 (75.6) | 40 (15.7) | 1 (0.4) | 3.08 (ปานกลาง) |
| บริษัทมีความใส่ใจในข้อมูล ข่าวสารการเกษตร | 2 (0.8) | 19 (7.5) | 183 (72.0) | 50 (19.7) | 0 (0.0) | 3.11 (ปานกลาง) |
| บริษัทมีการแจ้งให้ทราบถึง ข้อมูลข่าวสารต่างๆของ บริษัท | 2 (0.8) | 21 (8.3) | 187 (73.6) | 43 (16.9) | 1 (0.4) | 3.08 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.09 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสารหรือ การแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยลำดับแรก คือ มีการติดต่อหรือการแจ้งข่าวสารและบริษัทมี ความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารการเกษตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมา คือ มีการแจกแผ่นพับ ข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร และบริษัทมีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัท เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.08) และมีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

| ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร | ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ) | | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| มีการติดต่อหรือการแจ้งข่าวสาร | 22 (8.7) | 79 (31.1) | 133 (52.4) | 19 (7.5) | 1 (0.4) | 2.60 (น้อย) |
| มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ | 45 (17.7) | 80 (31.5) | 108 (42.5) | 21 (8.3) | 0 (0.0) | 2.41 (น้อย) |
| มีการแจกแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร | 64 (25.2) | 90 (35.4) | 84 (33.1) | 14 (5.5) | 2 (0.8) | 2.21 (น้อย) |
| บริษัทมีความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารการเกษตร | 24 (9.4) | 51 (20.1) | 127 (50.0) | 50 (19.7) | 2 (0.8) | 2.82 (ปานกลาง) |
| บริษัทมีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทฯ | 13 (5.1) | 55 (21.7) | 136 (53.5) | 42 (16.5) | 8 (3.1) | 2.91 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 2.59 (น้อย) |

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.59) ปัจจัยย่อย พบว่า มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ บริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 2.91) รองลงมา คือ บริษัทฯมีความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารการเกษตร (ค่าเฉลี่ย 2.81) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการติดต่อหรือการแจ้งข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 2.60) มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.41) และมีการแจกแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร (ค่าเฉลี่ย 2.21) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านพนักงาน

| ปัจจัยด้านพนักงาน | ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|--|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง | 2 (0.8) | 13 (5.1) | 156 (61.4) | 74 (29.1) | 9 (3.5) | 3.30 (ปานกลาง) |
| พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ | 1 (0.4) | 13 (5.1) | 160 (63.0) | 74 (29.1) | 6 (2.4) | 3.28 (ปานกลาง) |
| พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 1 (0.4) | 13 (5.1) | 168 (66.1) | 68 (26.8) | 4 (1.6) | 3.24 (ปานกลาง) |
| พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง | 1 (0.4) | 14 (5.5) | 156 (61.4) | 79 (31.1) | 4 (1.6) | 3.28 (ปานกลาง) |
| พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ | 1 (0.4) | 15 (5.9) | 157 (61.8) | 75 (29.5) | 6 (2.4) | 3.28 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังด้านพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.30) รองลงมา มี 3 ปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริงและพนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.28) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน

| ปัจจัยด้านพนักงาน | ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|----------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง | 0 (0.0) | 10 (3.9) | 137 (53.9) | 84 (33.1) | 23 (9.1) | 3.47 (มาก) |
| พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ | 0 (0.0) | 7 (2.8) | 145 (57.1) | 75 (29.5) | 27 (10.6) | 3.48 (มาก) |
| พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 0 (0.0) | 10 (3.9) | 134 (52.8) | 76 (29.9) | 34 (13.4) | 3.53 (มาก) |
| พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง | 1 (0.4) | 12 (4.7) | 139 (54.7) | 70 (27.6) | 32 (12.6) | 3.47 (มาก) |
| พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ | 0 (0.0) | 29 (11.4) | 128 (50.4) | 61 (24.0) | 36 (14.2) | 3.41 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.47 (มาก) |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยลำดับแรกคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองและพนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.47) และพนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านอุปกรณ์

| ปัจจัยด้านอุปกรณ์ | ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ) | | | | | |
|--|--|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพ ที่พร้อมใช้งาน | 4 (1.6) | 8 (3.1) | 173 (68.1) | 63 (24.8) | 6 (2.4) | 3.23 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความ ถูกต้องเที่ยงตรง | 3 (1.2) | 11 (4.3) | 162 (63.8) | 73 (28.7) | 5 (2.0) | 3.26 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์มีความทันสมัย | 3 (1.2) | 10 (3.9) | 171 (63.7) | 66 (26.0) | 4 (1.6) | 3.23 (ปานกลาง) |
| มีระเบียบและความสะอาดของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ | 3 (1.2) | 10 (3.9) | 163 (64.2) | 74 (29.1) | 4 (1.6) | 3.26 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อ การให้บริการ | 3 (1.2) | 10 (3.9) | 171 (63.7) | 66 (26.0) | 4 (1.6) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.24 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังด้านอุปกรณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยลำดับแรก คือ อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง มีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมา คือ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน อุปกรณ์มีความทันสมัย อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านอุปกรณ์

| ปัจจัยด้านอุปกรณ์ | ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ) | | | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน | 4 (1.6) | 9 (3.5) | 136 (53.5) | 95 (37.4) | 10 (3.9) | 3.39 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง | 3 (1.2) | 7 (2.8) | 141 (55.5) | 95 (37.4) | 8 (3.1) | 3.39 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์มีความทันสมัย | 1 (0.4) | 7 (2.8) | 135 (53.1) | 94 (37.0) | 17 (6.7) | 3.47 (มาก) |
| มีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ | 1 (0.4) | 8 (3.1) | 153 (60.2) | 78 (30.7) | 14 (5.5) | 3.38 (ปานกลาง) |
| อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 3 (1.2) | 18 (7.1) | 147 (57.9) | 75 (29.5) | 11 (4.3) | 3.29 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.38 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านอุปกรณ์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ อุปกรณ์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.47) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และ อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมา คือ มีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | ระดับความคาดหวัง (ก่อนการรับบริการ) | | | | | |
|---|--|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ขั้นตอนในการให้บริการไม่ ซับซ้อน | 1 (0.4) | 10 (3.9) | 182 (71.7) | 59 (23.2) | 2 (0.8) | 3.20 (ปานกลาง) |
| มีความถูกต้องแม่นยำใน รายละเอียดขั้นตอนการ บริการ | 1 (0.4) | 7 (2.8) | 189 (74.4) | 55 (21.7) | 2 (0.8) | 3.20 (ปานกลาง) |
| การออกเอกสารบิลต่างๆมี ความถูกต้องตาม กระบวนการ | 1 (0.4) | 8 (3.1) | 171 (67.3) | 71 (28.0) | 3 (1.2) | 3.26 (ปานกลาง) |
| มีการบริการอย่างมีระบบ | 2 (0.8) | 6 (2.4) | 175 (68.9) | 69 (27.2) | 2 (0.8) | 3.25 (ปานกลาง) |
| กระบวนการในการ ให้บริการมีความรวดเร็ว | 1 (0.4) | 7 (2.8) | 177 (69.7) | 65 (25.6) | 4 (1.6) | 3.25 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.23 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยลำดับแรก คือ การออกเอกสารบิลต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมา คือ มีการบริการอย่างมีระบบ กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | ระดับการรับรู้ (หลังการรับบริการ) | | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
| ขั้นตอนในการให้บริการไม่ ซับซ้อน | 3 (1.2) | 22 (8.7) | 157 (61.8) | 69 (27.2) | 3 (1.2) | 3.19 (ปานกลาง) |
| มีความถูกต้องแม่นยำใน รายละเอียดขั้นตอนการ บริการ | 2 (0.8) | 20 (7.9) | 161 (63.4) | 64 (25.2) | 7 (2.8) | 3.21 (ปานกลาง) |
| การออกเอกสารบิลต่างๆมี ความถูกต้องตาม กระบวนการ | 3 (1.2) | 11 (4.3) | 146 (57.5) | 80 (31.5) | 14 (5.5) | 3.36 (ปานกลาง) |
| มีการบริการอย่างมีระบบ | 2 (0.8) | 15 (5.9) | 159 (62.6) | 65 (25.6) | 13 (5.1) | 3.28 (ปานกลาง) |
| กระบวนการในการ ให้บริการมีความรวดเร็ว | 11 (4.3) | 55 (21.7) | 134 (52.8) | 44 (17.3) | 10 (3.9) | 2.95 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.20 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การออกเอกสารบิลต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมา คือ มีการบริการอย่างมีระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.19) และกระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.95) ตามลำดับ

สรุป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.54) สำหรับความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.30) รองลงมา คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ด้านอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.23) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 3.08) ตามลำดับ

สำหรับการรับรู้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา คือ ด้านพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.47) สำหรับการรับรู้โดยรวมเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ด้านอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ด้านบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ และการรับรู้โดยรวมเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยสรุประดับความพึงพอใจโดยรวมการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัย | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|----------|---------|----------|
| | พอใจ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | (ร้อยละ) | จำนวน | (ร้อยละ) |
| ด้านบริการ | 244 | 96.1 | 10 | 3.9 |
| ด้านราคา | 218 | 85.8 | 36 | 14.2 |
| ด้านสถานที่ | 246 | 96.9 | 8 | 3.1 |
| ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร | 204 | 80.3 | 50 | 19.7 |
| ด้านพนักงาน | 242 | 95.3 | 12 | 4.7 |
| ด้านอุปกรณ์ | 247 | 97.2 | 7 | 2.8 |
| ด้านกระบวนการ | 240 | 94.5 | 14 | 5.5 |

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละปัจจัย โดยลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านอุปกรณ์ (ร้อยละ 97.2) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ (ร้อยละ 96.9) ด้านบริการ (ร้อยละ 96.1) ด้านพนักงาน (ร้อยละ 95.3) ด้านกระบวนการ (ร้อยละ 94.5) ด้านราคา (ร้อยละ 85.8) และด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร (ร้อยละ 80.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยสรุประดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ โดยรวมทุกด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม

| คุณภาพการบริการโดยรวมทุกด้าน ของบริษัทฯ | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|----------|---------|----------|
| | พอใจ | | ไม่พอใจ | |
| | จำนวน | (ร้อยละ) | จำนวน | (ร้อยละ) |
| | 245 | 96.5 | 9 | 3.5 |

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ โดยรวมทุกด้านของบริษัทฯ (ร้อยละ 96.5) และไม่พึงพอใจ (ร้อยละ 3.5) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของบริษัท ลี้มัสคากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการรับซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของบริษัท ลี้มัสคากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

| ปัจจัย | ความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย) | การรับรู้ (ค่าเฉลี่ย) | ค่าความแตกต่าง เฉลี่ย | T-test | ค่า Sig |
|--|----------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------|-------------------|
| ด้านบริการ | | | | | |
| การบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ | 3.21±0.62 | 3.13±0.59 | -0.08 | 1.693 | 0.092 |
| การบริการมีระบบข้อมูลที่ต้องการ | 3.24±0.60 | 3.27±0.58 | 0.03 | -0.862 | 0.389 |
| การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย | 3.21±0.56 | 3.41±0.73 | 0.20 | -5.122 | <0.001* |
| การบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล | 3.22±0.59 | 3.28±0.75 | 0.06 | -1.259 | 0.209 |
| การบริการด้วยความรวดเร็ว | 3.22±0.58 | 3.09±0.73 | -0.13 | 2.204 | 0.028* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.22±0.59 | 3.24±0.69 | 0.02 | -0.816 | 0.414 |
| ด้านราคา | | | | | |
| การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า | 3.32±0.63 | 2.95±0.73 | -0.37 | 6.153 | <0.001* |
| มีป้ายกำหนดช่วงราคาซื้อขายอย่างชัดเจน | 3.26±0.57 | 2.70±0.91 | -0.56 | 8.847 | <0.001* |
| มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล | 3.26±0.58 | 2.73±0.88 | -0.53 | 8.181 | <0.001* |
| ราคาซื้อขายแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน | 3.33±0.65 | 2.39±1.07 | -0.93 | 11.858 | <0.001* |
| สามารถรอรับเงินสดได้ทันที | 3.33±0.68 | 3.93±1.07 | 0.60 | -8.772 | <0.001* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.30±0.62 | 2.94±1.08 | -0.36 | 10.778 | <0.001* |
| ด้านสถานที่ | | | | | |
| สถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก | 3.50±0.77 | 3.99±0.85 | 0.49 | -9.784 | <0.001* |
| สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ | 3.57±0.78 | 3.93±0.85 | 0.36 | -7.116 | <0.001* |
| อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง | 3.56±0.81 | 3.81±0.89 | 0.25 | -4.583 | <0.001* |
| มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ | 3.51±0.77 | 3.92±0.86 | 0.41 | -7.749 | <0.001* |
| มีสถานที่ว่างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.57±0.79 | 3.94±0.86 | 0.37 | -7.183 | <0.001* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.54±0.78 | 3.92±0.86 | 0.38 | -16.091 | <0.001* |

หมายเหตุ : * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P < 0.05)

ตารางที่ 29 (ต่อ) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการรับซื้อ
ผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดิ์ากุลอุตสาหกรรมเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

| ปัจจัย | ความ คาดหวัง (ค่าเฉลี่ย) | การรับรู้ (ค่าเฉลี่ย) | ค่าความ แตกต่าง เฉลี่ย | T-test | ค่า Sig |
|--|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------|-------------------|
| ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร | | | | | |
| มีการติดต่อหรือการแจ้งข่าวสาร | 3.11±0.52 | 2.60±0.77 | -0.51 | 9.256 | <0.001* |
| มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับเกษตรกรอย่าง สม่ำเสมอ | 3.06±0.54 | 2.41±0.87 | -0.72 | 9.775 | <0.001* |
| มีการแจกแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูล การเกษตร | 3.07±0.52 | 2.21±0.91 | -0.86 | 12.875 | <0.001* |
| บริษัทฯมีความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารการเกษตร | 3.11±0.54 | 2.81±0.88 | -0.30 | 4.393 | <0.001* |
| บริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบริษัท | 3.08±0.54 | 2.91±0.84 | -0.17 | 2.819 | <0.001* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.09±0.53 | 2.59±0.89 | -0.50 | 17.127 | <0.001* |
| ด้านพนักงาน | | | | | |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง | 3.30±0.66 | 3.47±0.71 | 0.17 | -4.425 | <0.001* |
| พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลใน การบริการ | 3.28±0.61 | 3.48±0.72 | 0.20 | -4.973 | <0.001* |
| พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ | 3.24±0.58 | 3.53±0.77 | 0.29 | -6.650 | <0.001* |
| พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่าน อย่างแท้จริง | 3.28±0.61 | 3.47±0.79 | 0.19 | -4.264 | <0.001* |
| พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไข ปัญหาต่างๆ | 3.28±0.62 | 3.41±0.87 | 0.13 | -2.478 | <0.014* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.28±0.62 | 3.47±0.77 | 0.19 | -9.880 | <0.001* |
| ด้านอุปกรณ์ | | | | | |
| อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษา ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน | 3.23±0.62 | 3.39±0.69 | 0.16 | 2.801 | 0.001* |
| อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง | 3.26±0.62 | 3.39±0.65 | 0.13 | 3.649 | 0.004* |
| อุปกรณ์มีความทันสมัย | 3.23±0.60 | 3.47±0.68 | 0.24 | -5.795 | <0.001* |
| มีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ ให้บริการ | 3.26±0.61 | 3.38±0.66 | 0.12 | -2.582 | 0.010* |
| อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.23±0.60 | 3.29±0.71 | 0.06 | -1.206 | 0.229 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.24±0.61 | 3.38±0.68 | 0.14 | -6.865 | <0.001* |

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการรับ
ซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของบริษัท ลี้มักคาเกษตรอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

| ปัจจัย | ความ คาดหวัง (ค่าเฉลี่ย) | การรับรู้ (ค่าเฉลี่ย) | ค่าความ แตกต่าง เฉลี่ย | T-test | ค่า Sig |
|---|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|--------------|--------------|
| ด้านกระบวนการ | | | | | |
| ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน | 3.20±0.53 | 3.19±0.65 | -0.01 | 0.384 | 0.701 |
| มีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการ บริการ | 3.20±0.50 | 3.21±0.65 | 0.01 | -0.458 | 0.647 |
| การออกเอกสารใบต่าง ๆ มีความถูกต้องตาม กระบวนการ | 3.26±0.55 | 3.36±0.70 | 0.10 | -2.828 | 0.005* |
| มีการบริการอย่างมีระบบ | 3.25±0.55 | 3.28±0.69 | 0.03 | -0.886 | 0.376 |
| กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว | 3.25±0.55 | 2.95±0.85 | 0.70 | 5.049 | <0.001* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.23±0.54 | 3.20±0.72 | -0.03 | 1.774 | 0.076 |

หมายเหตุ : * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้
ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านบริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \geq 0.05$)
โดยมีระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.02)

ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านการบริการมี
อุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าความแตกต่าง 0.20) และการบริการทำด้วยความรวดเร็ว (ค่าความแตกต่าง -
0.13)

ส่วนในปัจจัยย่อยที่มีระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ($P \geq 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านการบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล (ค่าความ
แตกต่าง 0.06) การบริการมีระบบข้อมูลที่ต้องการ (ค่าความแตกต่าง 0.03) และด้านการบริการ
สามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าความแตกต่าง -0.08) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านบริการมีความคาดหวัง เท่ากับ 3.22 ± 0.59 และมีการรับรู้ เท่ากับ
 3.24 ± 0.69 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย -0.36)

ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านสามารถรอรับเงินสดได้ทันที (ค่าความแตกต่าง 0.60) การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า (ค่าความแตกต่าง -0.37) มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล (ค่าความแตกต่าง -0.53) มีป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจน (ค่าความแตกต่าง -0.56) และราคาซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน (ค่าความแตกต่าง -0.93) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านราคามีความคาดหวัง เท่ากับ 3.30 ± 0.62 และมีการรับรู้ เท่ากับ 2.94 ± 1.08 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยมีระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.38)

ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของบริษัทที่ติดถนนใหญ่และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าความแตกต่าง 0.49) มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ (ค่าความแตกต่าง 0.41) มีสถานกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ (ค่าความแตกต่าง 0.37) สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ (ค่าความแตกต่าง 0.36) และอาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง (ค่าความแตกต่าง 0.25) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านสถานที่ที่มีความคาดหวัง เท่ากับ 3.54 ± 0.78 และมีการรับรู้ เท่ากับ 3.92 ± 0.86 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย -0.50)

ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ มีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัท (ค่าความแตกต่าง -0.17) รองลงมา คือ บริษัทฯมีความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารการเกษตร (ค่าความแตกต่าง -0.30) มีการติดต่อหรือการแจ้งข่าวสาร (ค่าความแตกต่าง -0.51) มีวารสารหรือจดหมายข่าวสำหรับเกษตรกรอย่างสม่ำเสมอ (ค่าความแตกต่าง -0.72) และ มีการแจกแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร (ค่าความแตกต่าง -0.86) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารมีความคาดหวัง เท่ากับ 3.09 ± 0.53 และมีการรับรู้ เท่ากับ 2.59 ± 0.89 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านพนักงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยมีระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.19)

ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าความแตกต่าง 0.29) พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ (ค่าความแตกต่าง 0.20) พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง (ค่าความแตกต่าง 0.19) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง (ค่าความแตกต่าง 0.17) พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ (ค่าความแตกต่าง 0.13) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านพนักงานมีความคาดหวัง เท่ากับ 3.28 ± 0.62 และมีการรับรู้ เท่ากับ 3.47 ± 0.77 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านอุปกรณ์

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยมีระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย 0.14)

ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์มีความทันสมัย (ค่าความแตกต่าง 0.24) อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน (ค่าความแตกต่าง 0.16) อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง (ค่าความแตกต่าง 0.13) มีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าความแตกต่าง 0.12)

ส่วนในปัจจัยย่อยที่มีระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \geq 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าความแตกต่าง 0.06)

ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านอุปกรณ์มีความคาดหวัง เท่ากับ 3.24 ± 0.61 และมีการรับรู้ เท่ากับ 3.38 ± 0.68 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \geq 0.05$) โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง (ค่าความแตกต่างเฉลี่ย -0.03)

ปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว (ค่าความแตกต่าง 0.70) การออกเอกสารbilต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ (ค่าความแตกต่าง 0.10)

ส่วนในปัจจัยย่อยที่มีระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \geq 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านมีการบริการอย่างมีระบบ (ค่าความแตกต่าง 0.03) มีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (ค่าความแตกต่าง 0.01) และขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน (ค่าความแตกต่าง -0.01) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านกระบวนการมีความคาดหวัง เท่ากับ 3.23 ± 0.54 และมีการรับรู้เท่ากับ 3.20 ± 0.72 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของบริษัท ลี้มักคาถาลูกอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า และปริมาณที่นำมาขาย

5.1 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านบริการ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|---|-----------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| การบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ | 3.35 | 3.21 | 3.29 | 3.09 | 2.225 | 0.086 |
| การบริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง | 3.47 ^a | 3.24 ^{ab} | 3.33 ^a | 3.08 ^b | 4.931 | 0.002* |
| การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย | 3.47 ^a | 3.20 ^b | 3.27 ^{ab} | 3.07 ^b | 5.406 | 0.001* |
| การบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล | 3.42 ^a | 3.18 ^b | 3.29 ^{ab} | 3.11 ^b | 3.106 | 0.027* |
| การบริการด้วยความรวดเร็ว | 3.42 ^a | 3.24 ^{ab} | 3.24 ^{ab} | 3.09 ^b | 3.427 | 0.018* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.42 | 3.21 | 3.28 | 3.08 | 3.11 | 0.086 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านการบริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี และ 4-6 ปี มีความคาดหวัง มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และการบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวัง มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และ มากกว่า 6 ปี และการบริการทำความรวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวัง มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านบริการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านบริการ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|---|-----------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| การบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ | 3.35 ^a | 3.01 ^b | 3.07 ^b | 3.15 ^{ab} | 3.196 | 0.024* |
| การบริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง | 3.53 ^a | 3.20 ^b | 3.36 ^{ab} | 3.16 ^b | 4.989 | 0.002* |
| การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย | 3.74 ^a | 3.32 ^b | 3.62 ^a | 3.21 ^b | 7.828 | <0.001* |
| การบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล | 3.44 | 3.28 | 3.29 | 3.18 | 1.221 | 0.303 |
| การบริการทำด้วยความรวดเร็ว | 3.07 | 3.01 | 3.11 | 3.17 | 0.671 | 0.570 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.28 | 3.16 | 3.29 | 3.16 | 3.58 | 0.436 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านการบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และ 4-6 ปี การบริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และมากกว่า 6 ปี และการบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี และมากกว่า 4-6 ปี มีการรับรู้มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และมากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านราคา | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|-------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------|----------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า | 3.53 ^a | 3.31 ^{ab} | 3.44 ^{ab} | 3.15 ^b | 4.577 | 0.004* |
| มีป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจน | 3.44 ^a | 3.21 ^{ab} | 3.36 ^{ab} | 3.13 ^b | 3.738 | 0.012* |
| มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล | 3.44 ^a | 3.24 ^{ab} | 3.33 ^{ab} | 3.13 ^b | 4.493 | 0.004* |
| ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน | 3.60 ^a | 3.31 ^{ab} | 3.36 ^{ab} | 3.17 ^b | 3.116 | 0.027* |
| สามารถรอรับเงินสดได้ทันที | 3.56 | 3.30 | 3.40 | 3.20 | 1.754 | 0.157 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.51^a | 3.27^{ab} | 3.37^{ab} | 3.15^b | 3.535 | 0.040 * |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านการตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า มีป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจน มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวัง มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านราคา | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|-----------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า | 2.88 | 2.82 | 3.11 | 3.30 | 1.754 | 0.157 |
| มีป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจน | 2.95 | 2.61 | 2.71 | 2.59 | 1.883 | 0.133 |
| มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล | 2.79 | 2.86 | 2.80 | 2.55 | 1.889 | 0.132 |
| ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน | 2.44 | 2.58 | 2.09 | 2.34 | 2.062 | 0.106 |
| สามารถรอรับเงินสดได้ทันที | 3.95 | 3.79 | 4.20 | 3.88 | 1.439 | 0.232 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.00 | 2.93 | 2.98 | 2.93 | 1.805 | 0.152 |

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|---------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| สถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก | 3.60 ^{ab} | 3.34 ^b | 3.76 ^a | 3.47 ^{ab} | 3.122 | 0.027* |
| สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ | 3.79 ^a | 3.44 ^b | 3.76 ^a | 3.50 ^{ab} | 2.974 | 0.032* |
| อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง | 3.79 ^a | 3.41 ^b | 3.71 ^{ab} | 3.51 ^{ab} | 2.715 | 0.045* |
| มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ | 3.74 ^a | 3.32 ^b | 3.78 ^a | 3.43 ^{ab} | 5.022 | 0.002* |
| มีสถานกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.84 ^a | 3.37 ^b | 3.84 ^a | 3.50 ^{ab} | 5.569 | 0.001* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.84^a | 3.37^b | 3.84^a | 3.50^{ab} | 5.569 | 0.021* |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี และ 4-6 ปี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัยและเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปีและ 4-6 ปี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี ปัจจัยย่อยด้านอาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี ปัจจัยย่อยด้านมีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปีและ 4-6 ปี มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และปัจจัยย่อยด้านมีสถานกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า น้อยกว่า 1 ปีและ 4-6 ปี มีความคาดหวังมากกว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านสถานที่ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|--------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------|--------------|---------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| สถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก | 4.05 ^{ab} | 3.83 ^b | 4.36 ^a | 3.88 ^b | 4.324 | 0.005* |
| สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ | 3.95 | 3.76 | 4.18 | 3.89 | 2.295 | 0.078 |
| อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง | 3.72 ^{ab} | 3.51 ^b | 4.16 ^a | 3.91 ^{ab} | 5.859 | 0.001* |
| มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ | 3.98 | 3.75 | 4.18 | 3.89 | 2.416 | 0.067 |
| มีสถานกว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ | 4.05 ^{ab} | 3.69 ^b | 4.31 ^a | 3.89 ^{ab} | 5.252 | 0.002* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.95^{ab} | 3.70^b | 4.23^a | 3.89^{ab} | 4.029 | 0.030* |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และมากกว่า 6 ปี ปัจจัยย่อยด้านอาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี และปัจจัยย่อยด้านมีสถาน

กว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|-----------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| มีการติดต่อหรือการแจ้ง ข่าวสาร | 3.33 ^a | 3.06 ^{ab} | 3.22 ^{ab} | 2.97 ^b | 6.137 | 0.000* |
| มีวารสารหรือจดหมายข่าว สำหรับเกษตรกรอย่าง สม่ำเสมอ | 3.14 | 3.08 | 3.07 | 2.99 | 0.905 | 0.439 |
| มีการแจกแผ่นพับข่าวสาร เกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร | 3.14 | 3.07 | 3.11 | 3.01 | 0.740 | 0.529 |
| บริษัทฯมีความใส่ใจใน ข้อมูลข่าวสารการเกษตร | 3.26 | 3.08 | 3.16 | 3.01 | 2.252 | 0.083 |
| บริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบ ถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของ บริษัทฯ | 3.21 | 3.07 | 3.11 | 2.99 | 1.748 | 0.158 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.29 | 3.07 | 3.11 | 2.99 | 2.356 | 0.302 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านการติดต่อหรือการแจ้งข่าวสาร โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|---|-----------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| มีการติดต่อหรือการแจ้ง ข่าวสาร | 2.63 | 2.58 | 2.64 | 2.58 | 0.116 | 0.950 |
| มีวารสารหรือจดหมายข่าว สำหรับเกษตรกรอย่าง สม่ำเสมอ | 2.56 | 2.42 | 2.33 | 2.37 | 0.589 | 0.623 |
| มีการแจกแผ่นพับข่าวสาร เกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร | 2.26 | 2.23 | 1.96 | 2.32 | 1.609 | 0.188 |
| บริษัทมีความใส่ใจใน ข้อมูลข่าวสารการเกษตร | 2.91 | 2.83 | 2.80 | 2.79 | .173 | 0.915 |
| บริษัทมีการแจ้งให้ทราบ ถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของ บริษัทฯ | 3.00 | 2.75 | 2.98 | 2.97 | 1.294 | 0.277 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.76 | 2.56 | 2.54 | 2.60 | 0.756 | 0.590 |

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านพนักงาน | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|-----------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง | 3.58 ^a | 3.28 ^{ab} | 3.27 ^{ab} | 3.17 ^b | 3.939 | 0.009* |
| พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ | 3.44 | 3.30 | 3.24 | 3.20 | 1.652 | 0.178 |
| พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.37 | 3.21 | 3.22 | 3.20 | 0.977 | 0.404 |
| พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง | 3.49 | 3.28 | 3.24 | 3.18 | 2.538 | 0.057 |
| พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาดังกล่าว | 3.51 ^a | 3.21 ^{ab} | 3.29 ^{ab} | 3.20 ^b | 2.684 | 0.037* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.43 | 3.25 | 3.24 | 3.19 | 1.962 | 0.213 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองและพนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 39 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านพนักงาน | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|-----------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง | 3.56 | 3.38 | 3.64 | 3.42 | 1.636 | 0.182 |
| พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ | 3.47 | 3.52 | 3.56 | 3.45 | 0.302 | 0.824 |
| พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.58 | 3.51 | 3.69 | 3.47 | 0.916 | 0.434 |
| พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง | 3.58 | 3.39 | 3.58 | 3.43 | 0.846 | 0.470 |
| พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ | 3.44 | 3.27 | 3.53 | 3.46 | 1.043 | 0.374 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.52 | 3.41 | 3.60 | 3.44 | 0.948 | 0.456 |

จากตารางที่ 39 เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านอุปกรณ์ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน | 3.37 | 3.17 | 3.36 | 3.15 | 2.142 | 0.096 |
| อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง | 3.42 ^a | 3.25 | 3.38 | 3.13 ^b | 2.883 | 0.036* |
| อุปกรณ์มีความทันสมัย | 3.30 | 3.20 | 3.36 | 3.15 | 1.491 | 0.218 |
| มีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ | 3.44 ^a | 3.23 ^{ab} | 3.38 ^a | 3.14 ^b | 3.180 | 0.025* |
| อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.40 | 3.18 | 3.31 | 3.14 | 2.257 | 0.082 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.38 | 3.21 | 3.35 | 3.14 | 2.452 | 0.150 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 40 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอุปกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรงและปัจจัยย่อยด้านมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ โดยปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีความคาดหวังมากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี ส่วนปัจจัยด้านมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปีและระยะเวลา 4-6 ปี มีความคาดหวังมากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านอุปกรณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านอุปกรณ์ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|--|-----------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน | 3.60 ^a | 3.41 | 3.53 | 3.21 ^b | 4.523 | 0.004* |
| อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง | 3.49 ^{ab} | 3.42 ^{ab} | 3.58 ^a | 3.23 ^b | 3.797 | 0.011* |
| อุปกรณ์มีความทันสมัย | 3.65 ^a | 3.48 | 3.58 ^a | 3.32 ^b | 1.491 | 0.020* |
| มีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ | 3.70 ^a | 3.27 ^b | 3.42 ^{ab} | 3.30 ^b | 3.180 | 0.002* |
| อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.51 | 3.30 | 3.27 | 3.20 | 2.257 | 0.108 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.58 | 3.37 | 3.49 | 3.24 | 3.049 | 0.108 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 41 เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอุปกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีการรับรู้มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์มีความทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี และระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีการรับรู้มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี และปัจจัยย่อยด้านมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้มากกว่าระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|---|-----------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน | 3.35 | 3.17 | 3.24 | 3.13 | 1.925 | 0.126 |
| มีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ | 3.21 | 3.20 | 3.20 | 3.18 | 0.027 | 0.994 |
| การออกเอกสารบิลต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ | 3.37 | 3.28 | 3.27 | 3.20 | 1.066 | 0.364 |
| มีการบริการอย่างมีระบบ | 3.21 | 3.31 | 3.37 | 3.21 | 0.582 | 0.628 |
| กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว | 3.26 | 3.31 | 3.27 | 3.20 | 0.612 | 0.608 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.28 | 3.25 | 3.27 | 3.18 | 0.842 | 0.544 |

จากตารางที่ 42 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

| ปัจจัยด้านกระบวนการที่ให้บริการ | ระยะเวลาการเป็นลูกค้า | | | | F-test | Sig. |
|---|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | น้อยกว่า 1 ปี | 1-3 ปี | 4-6 ปี | มากกว่า 6 ปี | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน | 3.40 | 3.14 | 3.09 | 3.25 | 2.030 | 0.110 |
| มีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ | 3.37 | 3.18 | 3.09 | 3.25 | 1.577 | 0.195 |
| การออกเอกสารบิลต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ | 3.53 | 3.37 | 3.38 | 3.27 | 1.429 | 0.235 |
| มีการบริการอย่างมีระบบ | 3.33 | 3.30 | 3.22 | 3.27 | 0.200 | 0.896 |
| กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว | 2.74 ^b | 2.79 ^b | 3.11 ^a | 3.13 ^a | 3.793 | 0.011* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.27 | 3.15 | 3.17 | 3.23 | 1.805 | 0.289 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 43 เมื่อพิจารณาถึงระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านกระบวนการที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี และระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี และระยะเวลาการเป็นลูกค้า 1-3 ปี

5.2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านบริการ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|---|----------------------|-----------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| การบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ | 3.31 | 3.15 | 3.23 | 1.013 | 0.365 |
| การบริการมีระบบข้อมูลที่ต้องการ | 3.36 | 3.17 | 3.27 | 1.588 | 0.206 |
| การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย | 3.28 | 3.16 | 3.24 | 0.853 | 0.427 |
| การบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล | 3.28 | 3.19 | 3.23 | 0.345 | 0.708 |
| การบริการทำด้วยความรวดเร็ว | 3.25 | 3.19 | 3.24 | 0.275 | 0.760 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.30 | 3.17 | 3.24 | 0.815 | 0.493 |

จากตารางที่ 44 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการบริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านบริการ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|---|----------------------|--------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| การบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ | 3.28 ^a | 3.21 ^{ab} | 3.02 ^b | 4.286 | 0.015* |
| การบริการมีระบบข้อมูลที่ต้องการ | 3.33 | 3.31 | 3.23 | 0.641 | 0.528 |
| การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย | 3.47 | 3.31 | 3.50 | 2.027 | 0.134 |
| การบริการพนักงานมีการเอาใจใส่เป็นรายบุคคล | 3.06 | 3.35 | 3.31 | 2.134 | 0.121 |
| การบริการด้วยความรวดเร็ว | 2.92 ^b | 3.24 ^a | 3.03 ^{ab} | 3.511 | 0.031* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.21 | 3.28 | 3.22 | 2.520 | 0.166 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 45 เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการบริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขายขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านการบริการสามารถบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณที่นำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณที่นำมาขาย 2,000 กก. ส่วนปัจจัยด้านการบริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณขายที่นำมา 1,001- 2,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านราคา | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|----------------------|-------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า | 3.42 | 3.25 | 3.35 | 1.245 | 0.290 |
| มีป้ายกำหนดช่วงราคาซื้อขายอย่างชัดเจน | 3.39 ^a | 3.15 ^b | 3.30 ^{ab} | 3.201 | 0.042* |
| มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล | 3.31 | 3.15 | 3.34 | 3.040 | 0.050 |
| ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน | 3.42 | 3.22 | 3.39 | 2.277 | 0.105 |
| สามารถรอรับเงินสดได้ทันที | 3.39 | 3.30 | 3.34 | 0.258 | 0.773 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.39 | 3.21 | 3.34 | 2.004 | 0.252 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 46 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการราคา จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านมีป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขาย 1,001- 2,000 กก.

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านราคา | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|----------------------|-------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| การตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า | 2.81 ^b | 3.11 ^a | 2.85 ^b | 4.152 | 0.017* |
| มีป้ายกำหนดช่วงราคาซื้อขายอย่างชัดเจน | 2.72 | 2.64 | 2.73 | 0.274 | 0.760 |
| มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล | 2.78 | 2.66 | 2.77 | 0.441 | 0.644 |
| ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน | 2.33 | 2.33 | 2.47 | 0.511 | 0.601 |
| สามารถรอรับเงินสดได้ทันที | 3.94 | 3.89 | 3.97 | 0.132 | 0.877 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.92 | 2.93 | 2.96 | 1.102 | 0.580 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 47 เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านราคา จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านการตีราคาเหมาะสมกับสภาพสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,001-2,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 และมากกว่า 2,000 กก.

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยสถานที่ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|----------------------|-----------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| สถานที่ตั้งของบริษัทฯ ติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก | 3.36 | 3.53 | 3.53 | 0.794 | 0.453 |
| สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ | 3.47 | 3.64 | 3.56 | 0.713 | 0.491 |
| อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง | 3.50 | 3.64 | 3.51 | 0.885 | 0.414 |
| มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ | 3.53 | 3.59 | 3.44 | 1.095 | 0.336 |
| มีสถานกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.61 | 3.62 | 3.53 | 0.456 | 0.634 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.49 | 3.60 | 3.51 | 0.789 | 0.466 |

จากตารางที่ 48 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยสถานที่ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|----------------------|-----------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| สถานที่ตั้งของบริษัทฯ ติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก | 3.89 | 3.99 | 4.02 | 0.310 | 0.773 |
| สถานที่ที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัย และเพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ | 3.89 | 3.99 | 3.88 | 0.490 | 0.613 |
| อาคารสถานที่ที่มีความมั่นคงแข็งแรง | 3.92 | 3.89 | 3.71 | 1.467 | 0.233 |
| มีผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ | 3.97 | 4.03 | 3.80 | 1.990 | 0.139 |
| มีสถานกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ | 4.08 | 4.00 | 3.84 | 1.574 | 0.209 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.95 | 3.98 | 3.85 | 1.166 | 0.393 |

จากตารางที่ 49 เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|----------------------|-------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| มีการติดต่อหรือการแจ้ง ข่าวสาร | 3.00 | 3.09 | 3.16 | 1.323 | 0.268 |
| มีวารสารหรือจดหมายข่าว สำหรับเกษตรกรอย่าง สม่ำเสมอ | 2.89 | 3.13 | 3.06 | 2.673 | 0.071 |
| มีการแจกแผ่นพับข่าวสาร เกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร | 2.89 ^b | 3.17 ^a | 3.05 ^{ab} | 4.061 | 0.018* |
| บริษัทฯมีความใส่ใจใน ข้อมูลข่าวสารการเกษตร | 2.97 | 3.16 | 3.10 | 1.575 | 0.209 |
| บริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบถึง ข้อมูลข่าวสารต่างๆของ บริษัทฯ | 2.89 ^b | 3.17 ^a | 3.06 ^{ab} | 3.714 | 0.026* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.93 | 3.14 | 3.09 | 2.669 | 0.118 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 50 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านมีการแจกแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,001-2,000 กก. มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 ส่วนปัจจัยด้านบริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทฯ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณที่นำมาขาย 1,001- 2,000 กก. มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.

ตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งข่าวสาร | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|----------------------|-------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| มีการติดต่อหรือการแจ้ง ข่าวสาร | 2.47 | 2.66 | 2.59 | 0.859 | 0.425 |
| มีวารสารหรือจดหมายข่าว สำหรับเกษตรกรอย่าง สม่ำเสมอ | 2.39 | 2.44 | 2.41 | 0.051 | 0.950 |
| มีการแจกแผ่นพับข่าวสาร เกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร | 2.17 ^a | 2.39 ^a | 2.08 ^a | 3.186 | 0.043* |
| บริษัทฯมีความใส่ใจใน ข้อมูลข่าวสารการเกษตร | 2.78 | 2.92 | 2.76 | 0.974 | 0.379 |
| บริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบถึง ข้อมูลข่าวสารต่างๆของ บริษัทฯ | 2.64 ^b | 3.04 ^a | 2.89 ^{ab} | 3.164 | 0.044* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 2.49 | 2.69 | 2.55 | 1.647 | 0.368 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 51 เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการติดต่อสื่อสาร
หรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านมีการแจกแผ่น
พับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000
ปริมาณนำมา 1,001 -2,000 กก. และ มากกว่า 2,000 กก. มีการรับรู้ที่เท่ากัน ส่วนปัจจัยด้านบริษัทฯ
มีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทฯ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณที่นำมาขาย
1,001- 2,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านพนักงานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|-------------------|-----------------|-------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง | 3.33 | 3.23 | 3.34 | 0.923 | 0.399 |
| พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ | 3.33 | 3.23 | 3.31 | 0.641 | 0.528 |
| พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.22 | 3.20 | 3.28 | 0.609 | 0.545 |
| พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง | 3.25 | 3.27 | 3.30 | 0.139 | 0.870 |
| พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ | 3.28 | 3.24 | 3.31 | 0.363 | 0.696 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.28 | 3.23 | 3.31 | 0.535 | 0.608 |

จากตารางที่ 52 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านพนักงานที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|-------------------|-----------------|-------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง | 3.33 | 3.45 | 3.55 | 1.483 | 0.229 |
| พนักงานมีความรู้ความมั่นใจต่อการให้ข้อมูลในการบริการ | 3.33 | 3.46 | 3.56 | 1.542 | 0.216 |
| พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.39 | 3.52 | 3.59 | 0.915 | 0.402 |
| พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของท่านอย่างแท้จริง | 3.44 | 3.45 | 3.52 | 0.263 | 0.769 |
| พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ | 3.42 | 3.49 | 3.35 | 0.621 | 0.538 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.38 | 3.47 | 3.51 | 0.965 | 0.431 |

จากตารางที่ 53 เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านอุปกรณ์ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------|---------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| อุปกรณ์และเครื่องใช้ สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน | 3.33 | 3.13 | 3.30 | 2.672 | 0.071 |
| อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความ ถูกต้องเที่ยงตรง | 3.36 ^a | 3.12 ^b | 3.36 ^a | 4.783 | 0.009* |
| อุปกรณ์มีความทันสมัย | 3.33 ^a | 3.10 ^b | 3.32 ^a | 4.398 | 0.013* |
| มีระเบียบและความสะอาด ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ | 3.42 ^a | 3.13 ^b | 3.34 ^{ab} | 4.574 | 0.011* |
| อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อ การให้บริการ | 3.36 | 3.13 | 3.28 | 2.861 | 0.059 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.36^a | 3.12^b | 3.32^a | 3.858 | 0.033* |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) จากตารางที่ 54 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.และ มากกว่า 2,000 กก. มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,001-2,000 กก.

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.และ มากกว่า 2,000 กก. มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,001-2,000 กก. ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์มีความทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.และ มากกว่า 2,000 กก. มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,001-2,000 กก.และปัจจัยย่อยด้านมีระเบียบและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก. มีความคาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,001-2,000 กก.

ตารางที่ 55 ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านอุปกรณ์ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|--|----------------------|--------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| อุปกรณ์และเครื่องใช้ สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน | 3.22 ^b | 3.29 ^b | 3.54 ^a | 5.366 | 0.005* |
| อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความ ถูกต้องเที่ยงตรง | 3.25 ^b | 3.31 ^{ab} | 3.52 ^a | 4.125 | 0.017* |
| อุปกรณ์มีความทันสมัย | 3.36 ^b | 3.37 ^b | 3.61 ^a | 4.469 | 0.012* |
| มีระเบียบและความสะอาด ของอุปกรณ์ที่ให้บริการ | 3.31 | 3.37 | 3.43 | 0.612 | 0.543 |
| อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อ การให้บริการ | 3.14 | 3.28 | 3.36 | 1.474 | 0.231 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.26 | 3.32 | 3.49 | 3.209 | 0.162 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 55 เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายมากกว่า 2,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก. และ 1,001-2,000 กก. ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายมากกว่า 2,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก. และปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์มีความทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายมากกว่า 2,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก. และ 1,001-2,000 กก.

ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|---|----------------------|--------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| ขั้นตอนในการให้บริการไม่ ซับซ้อน | 3.19 | 3.13 | 3.28 | 2.154 | 0.118 |
| มีความถูกต้องแม่นยำใน รายละเอียดขั้นตอนการ บริการ | 3.14 | 3.15 | 3.27 | 1.873 | 0.156 |
| การออกเอกสารบิลต่างๆมี ความถูกต้องตาม กระบวนการ | 3.25 | 3.20 | 3.34 | 1.751 | 0.176 |
| มีการบริการอย่างมีระบบ | 3.11 ^b | 3.20 ^{ab} | 3.34 ^a | 3.496 | 0.032* |
| กระบวนการในการ ให้บริการมีความรวดเร็ว | 3.08 ^b | 3.20 ^{ab} | 3.36 ^a | 4.746 | 0.009* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.15 | 3.18 | 3.32 | 2.804 | 0.098 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 56 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้าน
กระบวนการที่ให้บริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านมีการบริการอย่าง
มีระบบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายมากกว่า 2,000 กก. มีความคาดหวังมากกว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก. ส่วนปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการ
ให้บริการมีความรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายมากกว่า 2,000 กก. มีความ
คาดหวังมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.

ตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้ด้านกระบวนการที่ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | ปริมาณที่นำมาขาย | | | F-test | Sig. |
|---|----------------------|-------------------|----------------------|--------------|--------------|
| | ต่ำกว่า 1,000 กก. | 1,001-2,000 กก. | มากกว่า 2,000 กก. | | |
| | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | ค่าเฉลี่ย | | |
| ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน | 3.25 | 3.15 | 3.22 | 0.464 | 0.629 |
| มีความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ | 3.19 | 3.18 | 3.27 | 0.555 | 0.575 |
| การออกเอกสารบิลต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ | 3.28 | 3.32 | 3.44 | 1.204 | 0.302 |
| มีการบริการอย่างมีระบบ | 3.22 | 3.28 | 3.33 | 0.377 | 0.686 |
| กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว | 2.92 ^{ab} | 3.13 ^a | 2.82 ^b | 3.785 | 0.024* |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.17 | 3.21 | 3.22 | 1.277 | 0.443 |

หมายเหตุ : a,b ตัวอักษรที่แตกต่างกันในแนวนอนแสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

จากตารางที่ 57 เมื่อพิจารณาถึงการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านด้านกระบวนการที่ให้บริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย โดยรวมพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P \geq 0.05$)

โดยปัจจัยย่อยที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) คือ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขาย 1,001- 2,000 กก. มีการรับรู้มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณนำมาขายมากกว่า 2,000 กก.