บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของ บริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของ บริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านการคาดหวังและการรับรู้ของเกษตรกรที่มีต่อการบริการรับซื้อผลิผลทางการเกษตร ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะมีดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 78.7 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 20.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมี อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 35.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 61.0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 31.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 35.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำผลิตผลมาขายมากกว่า 1 ชนิด โดยส่วนใหญ่จะนำถั่วเหลืองมาขาย คิดเป็นร้อยละ 94.9 ด้านลักษณะของการนำมา พบว่า ส่วนใหญ่ทยอยนำมาขาย ร้อยละ 82.7 ปริมาณที่นำมาขายเฉลี่ยต่อครั้ง มากกว่า 2,000 กก. (ร้อยละ 45.7) เคยขายให้พ่อค้าที่มารับซื้อถึงในพื้นที่ ร้อยละ 59.8 ไม่มีผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ร้อยละ 36.2 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทราบแหล่งข้อมูลจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ ร้อยละ 72.0 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้ามากกว่า 6 ปี ร้อยละ 36.2

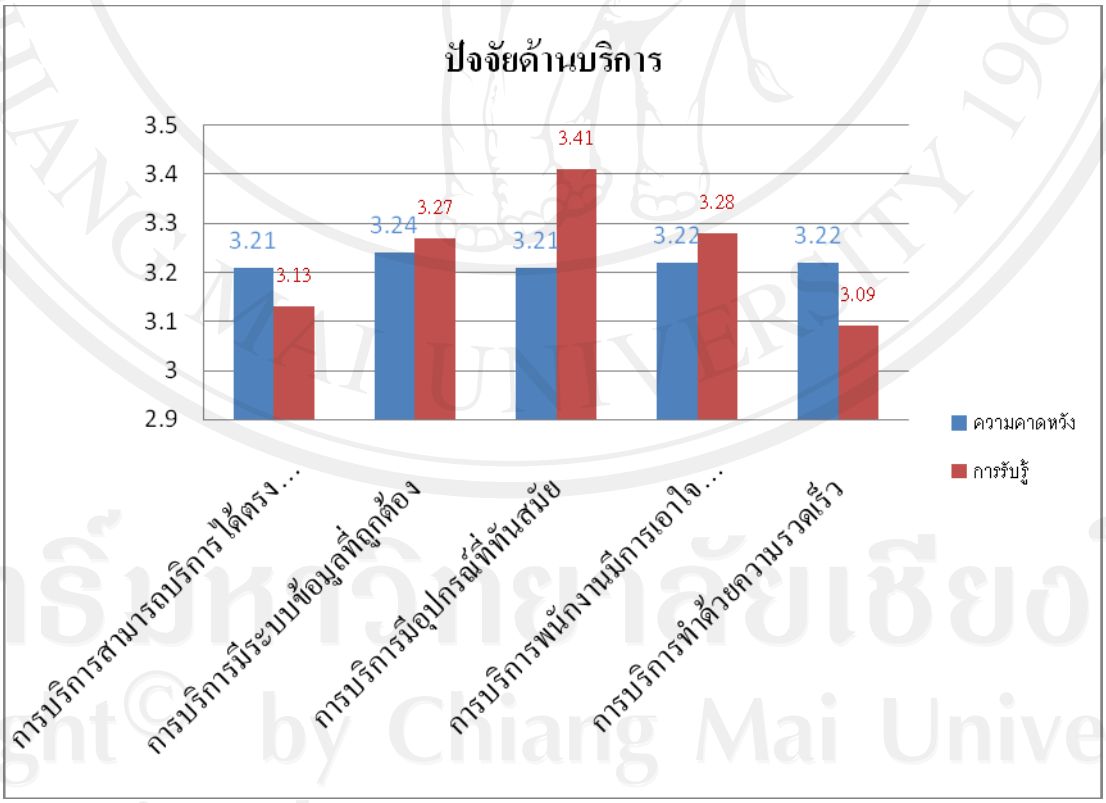
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของเกษตรกรที่มีต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของเกษตรกรที่มีต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า

ปัจจัยด้านบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) สำหรับปัจจัยย่อยพบว่า มีระดับความคาดหวังเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ การบริการมีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.24)

และมีการรับรู้ในด้านบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) สำหรับปัจจัยย่อย พบว่า มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.41) ดังแสดงการเปรียบเทียบในภาพที่ 3

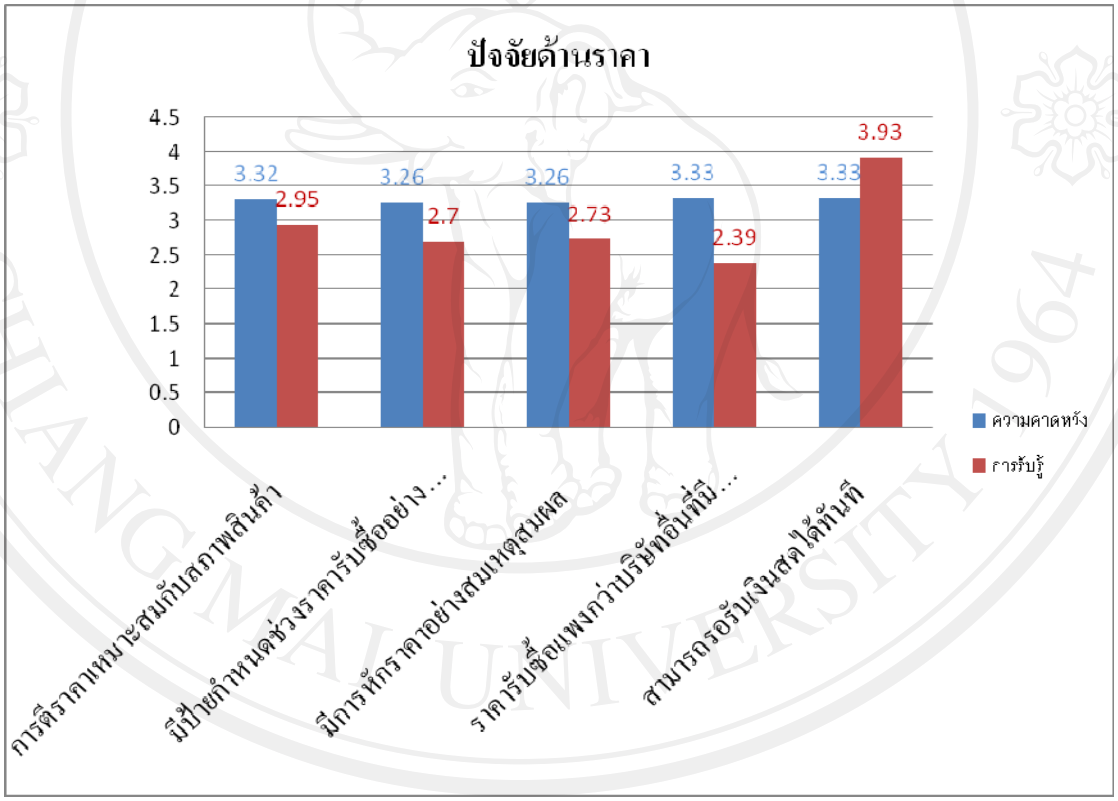


ภาพที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง 2 ลำดับแรก คือ ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกันและสามารถรอรับเงินสดได้ทันทีเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.33)

และมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ สามารถรอรับเงินสดได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.93) ดังแสดงการเปรียบเทียบในภาพที่ 4

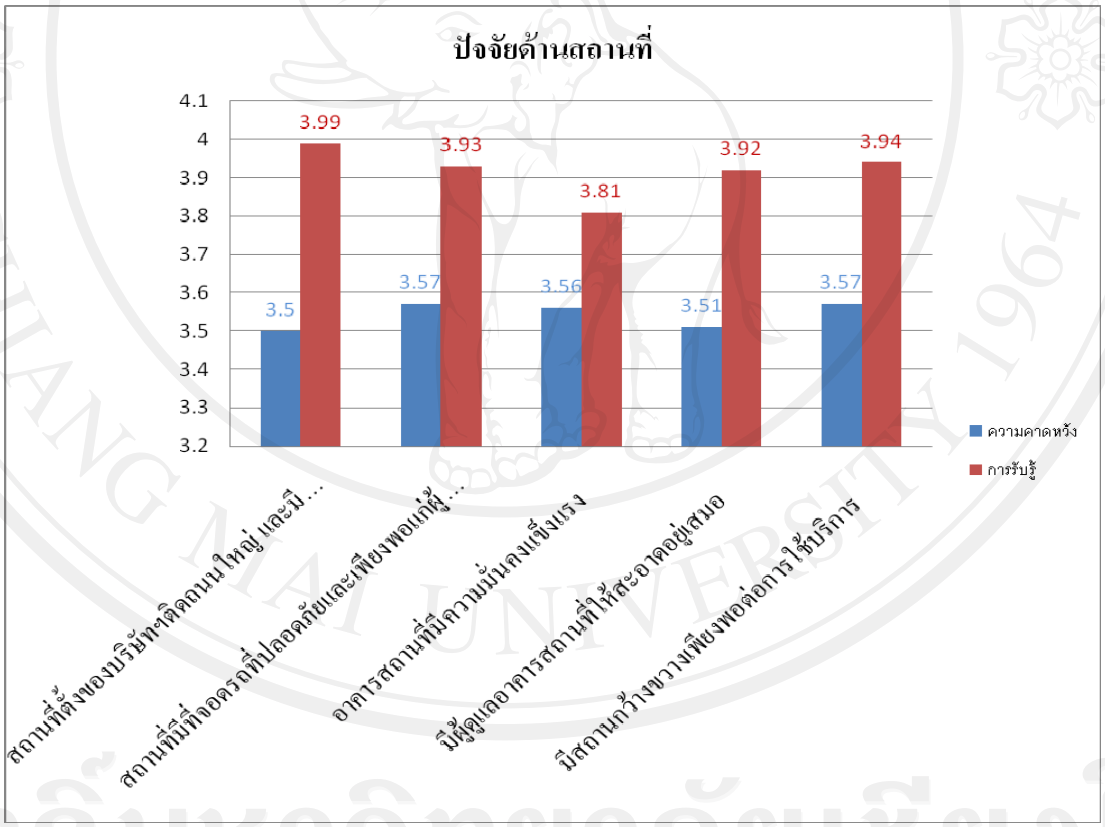


ภาพที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านราคา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ลำดับแรก คือ สถานที่มีที่จอดรถที่ปลอดภัย เพียงพอแก่ผู้ที่มาติดต่อ และสถานที่กว้างขวางเพียงพอต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) เท่ากัน

และมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.91) ส่วนปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยย่อยที่มีการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ดังแสดงการเปรียบเทียบในภาพที่ 5

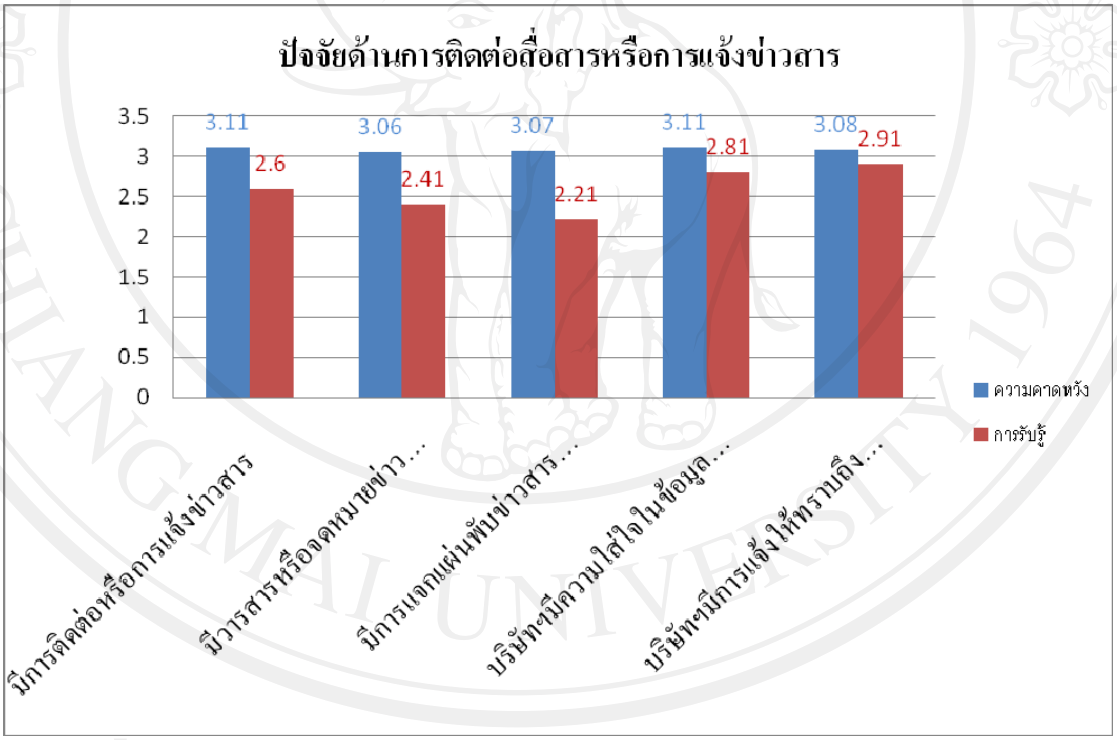


ภาพที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านสถานที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ส่วนปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดย 2 ลำดับแรก คือ มีการติดต่อหรือการแจ้งข่าวสาร และบริษัทฯมีความใส่ใจในข้อมูลข่าวสารการเกษตร (ค่าเฉลี่ย 3.11) เท่ากัน

และมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) สำหรับปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ดังแสดงการเปรียบเทียบในภาพที่ 6

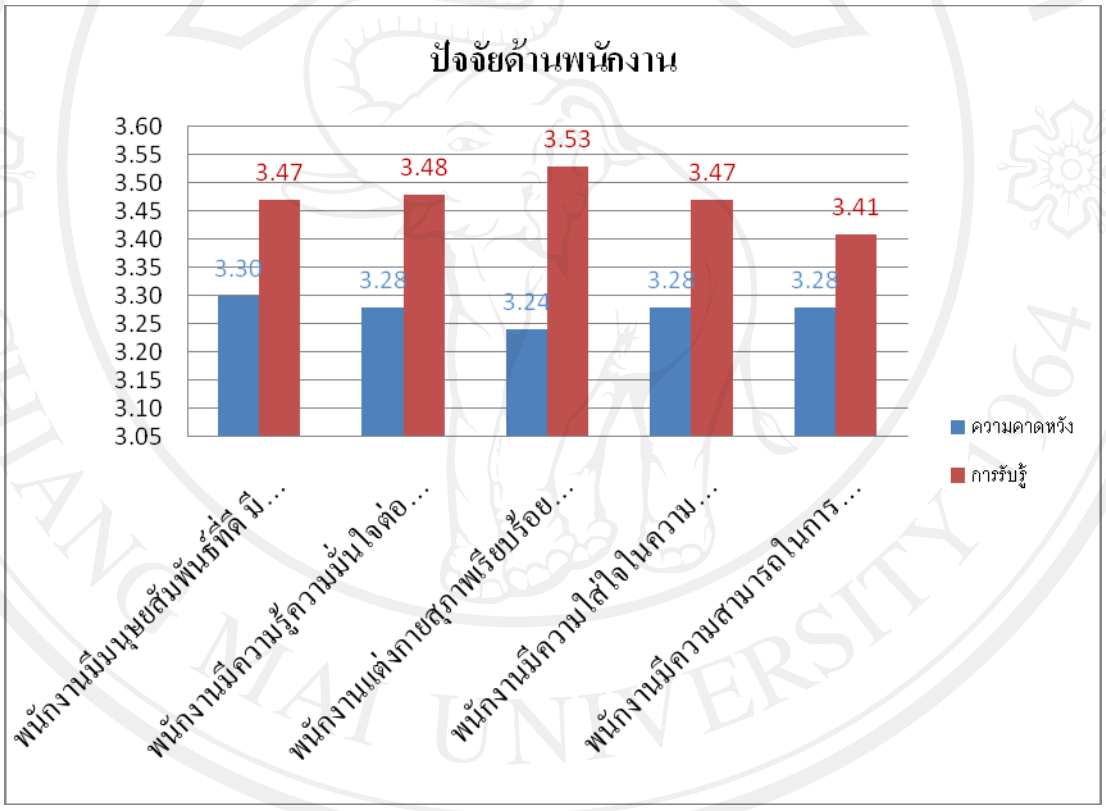


ภาพที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) ส่วนปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยลำดับแรก คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.30)

และมีการรับรู้ด้านพนักงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.47) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ดังแสดงการเปรียบเทียบในภาพที่ 7

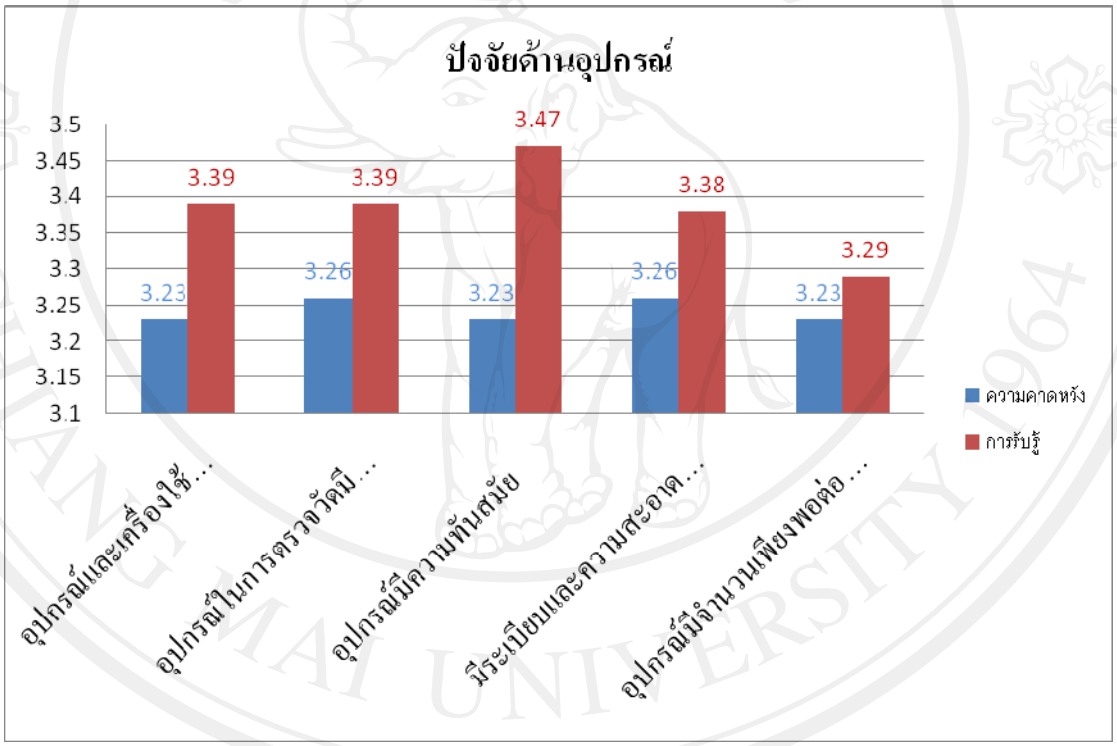


ภาพที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ส่วนปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดย 2 ลำดับแรก คือ อุปกรณ์ในการตรวจวัดมีความถูกต้องเที่ยงตรง และความมีระเบียบ ความสะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) เท่ากัน

และมีการรับรู้ด้านอุปกรณ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) สำหรับปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยลำดับแรก คือ อุปกรณ์มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.47) ดังแสดงการเปรียบเทียบในรูปที่ 8

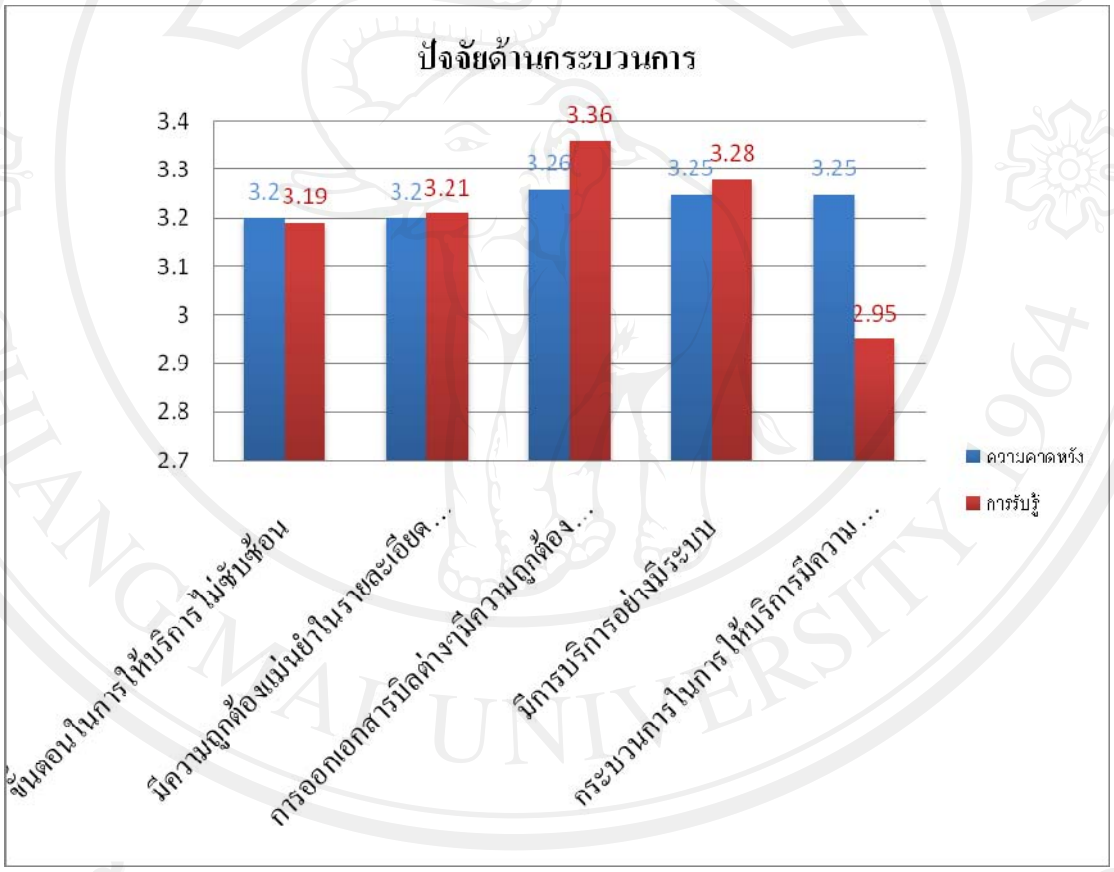


ภาพที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านอุปกรณ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) สำหรับปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย โดยลำดับแรก คือ การออกเอกสารบิลต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

และมีการรับรู้ด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) สำหรับปัจจัยย่อย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก คือ การออกเอกสารบิลต่างๆมีความถูกต้องตามกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) ดังแสดงการเปรียบเทียบในภาพที่ 9

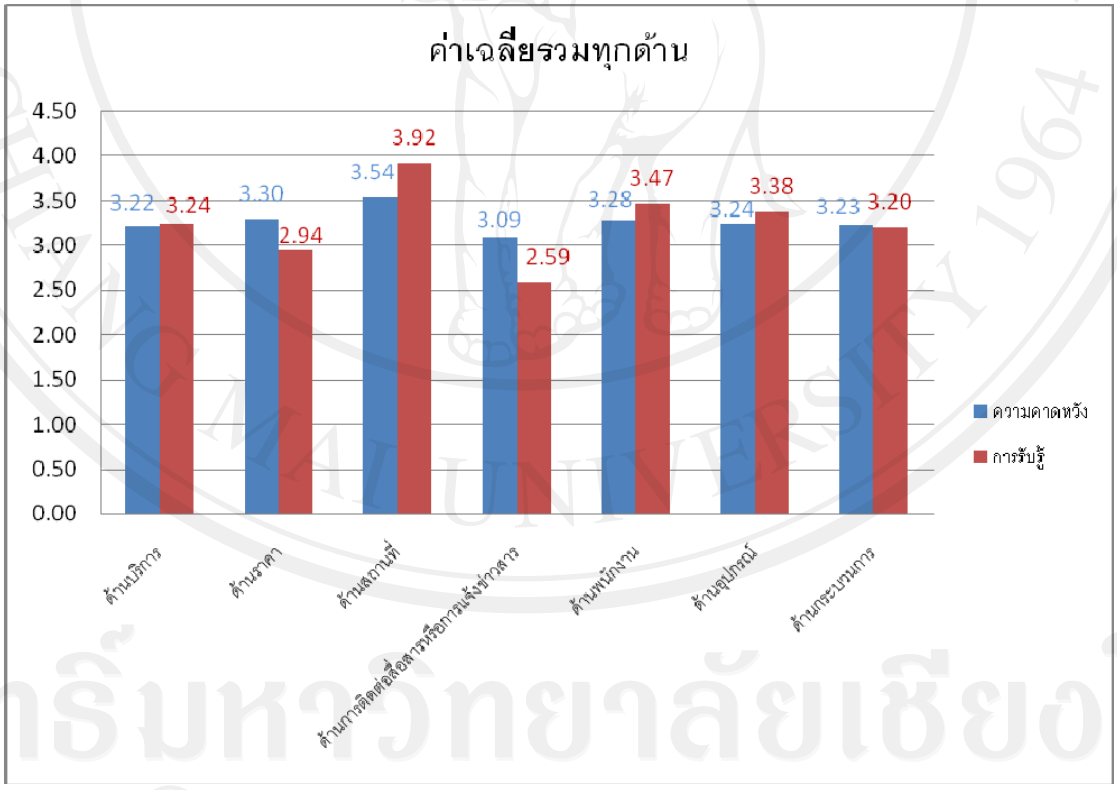


ภาพที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สรุปค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน 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) ดังแสดงการเปรียบเทียบในภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยทุกด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด

จากการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีค่าความต่างเท่ากับ 0.02 แสดงถึงเกษตรกรมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านบริการของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โดยปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การบริการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การบริการทำด้วยความรวดเร็ว

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมระดับการรับรู้น้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีค่าความต่างเท่ากับ -0.36 แสดงถึงเกษตรกรไม่พึงพอใจในปัจจัยด้านราคาของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โดยปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สามารถรอรับเงินสดได้ทันที และปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีค่าความต่างเท่ากับ 0.38 แสดงถึงเกษตรกรมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านสถานที่ของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โดยปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของบริษัทฯติดถนนใหญ่ และมีทางเข้าออกสะดวก และปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ โดยมีค่าความต่างเท่ากับ -0.50 แสดงถึงเกษตรกรไม่พึงพอใจในปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โดยปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ บริษัทฯมีการแจ้งให้ทราบถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆของบริษัท และปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการแจกแผ่นพับข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูลการเกษตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีค่าความต่างเท่ากับ 0.19 แสดงถึงเกษตรกรมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โดยปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ พนักงานมีความสามารถในการช่วยท่านแก้ไขปัญหาต่างๆ

ปัจจัยด้านอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมระดับการรับรู้มากกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีค่าความต่างเท่ากับ 0.14 แสดงถึงเกษตรกรมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โดยปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ อุปกรณ์มีความทันสมัย และปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมระดับการรับรู้ต่ำกว่าระดับความคาดหวัง โดยมีค่าความต่างเท่ากับ -0.03 แสดงถึงเกษตรกรไม่พึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการที่ให้บริการ ของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด โดยปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กระบวนการในการให้บริการมีความรวดเร็ว และปัจจัยย่อยที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

5.1 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ ก็พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปีมีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี และ4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุดเท่ากันที่ 3.84 ส่วนด้านการรับรู้ พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปีมีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้าน การติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ ก็พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปีมีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้า 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ ก็พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปีมีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านกระบวนการที่ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ ก็พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 ปีมีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

5.2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย

ปัจจัยด้านบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านบริการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายต่ำกว่า 1,001-2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านราคา จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายมากกว่า 2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านสถานที่ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขาย 1,001-2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ ก็พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขาย 1,001-2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขาย 1,001-2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ ก็พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขาย 1,001-2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านพนักงาน จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายมากกว่า 2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ ก็พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายมากกว่า 2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านอุปกรณ์ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายต่ำกว่า 1,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายมากกว่า 2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมการรับรู้สูงสุด

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในด้านกระบวนการ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายมากกว่า 2,000 กก.มีค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังสูงสุด ส่วนด้านการรับรู้ ก็ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำผลิตผลทางการเกษตรมาขายมากกว่า 2,000 กก.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการบริการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตรของบริษัท ลิ้มศักดากุลอุตสาหกรรมการเกษตร (ไทยแลนด์) จำกัด มีข้อค้นพบดังนี้

1. เกษตรกรส่วนใหญ่จะยังคงตั้งใจนำผลิตผลทางการเกษตรมาขายให้กับบริษัทฯ ในกรณีที่หากบริษัทฯปิดรับซื้อ ก็จะรอจนกว่าบริษัทฯจะเปิด แสดงให้เห็นถึงกลุ่มเกษตรส่วนใหญ่มีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯอยู่มาก

2. เกษตรกรส่วนใหญ่จะมีอายุ 40-49 ปี ซึ่งถือว่ากลุ่มเกษตรกรส่วนใหญ่จะมีอายุค่อนข้างสูง

3. เกษตรกรส่วนใหญ่จะทยอยนำผลิตผลทางการเกษตรมาจำหน่ายให้บริษัทฯ ซึ่งแสดงว่าผลิตผลทางการเกษตรนั้นมีปริมาณสูง ไม่สามารถนำมาขายได้ในครั้งเดียวทั้งหมด

4. เกษตรกรส่วนใหญ่นอกเหนือที่นำมาขายให้กับบริษัทเองแล้ว ก็ยังขายเคยให้กับพ่อค้าที่มารับซื้อถึงในพื้นที่เป็นส่วนใหญ่

5. เกษตรกรมีระดับการรับรู้ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวัง 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารหรือแจ้งข่าวสาร และปัจจัยด้านกระบวนการ

6. เกษตรกรมีระดับการรับรู้ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง 4 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านพนักงาน และปัจจัยด้านอุปกรณ์

7. เกษตรกรมีค่าเฉลี่ยรวมความคาดหวังด้านราคาและด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) ส่วนด้านการรับรู้ เกษตรกรมีค่าเฉลี่ยรวมด้านสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$)

8. เกษตรกรมีค่าเฉลี่ยรวมความคาดหวังด้านอุปกรณ์ จำแนกตามปริมาณที่นำมาขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P < 0.05$) ส่วนด้านการรับรู้ ไม่มีด้านใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อที่จะสามารถใช้เป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการในทุกๆด้าน ให้สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกร

1. ด้านบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงในด้านบริการแตกต่างกัน โดยมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวังดังนั้น บริษัทฯ ควรที่จะสร้างให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในด้านบริการนั้นก็คือ บริการให้ได้ตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ และทำด้วยความรวดเร็ว เพราะฉะนั้นทางบริษัทฯ ควรจัดให้มีการอบรมฝึกฝนทางด้านทักษะการบริการที่รวดเร็ว ให้เป็นที่ไว้วางใจและพึงพอใจแก่ลูกค้าที่เข้ามารับบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพบริการ

2. ด้านราคา

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงในด้านราคาแตกต่างกัน โดยมีการรับรู้จริงต่ำกว่าความคาดหวัง ดังนั้น บริษัท ฯ ควรที่จะปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในด้านราคานั้นก็คือ มีการการตีราคาให้เหมาะสมกับสภาพสินค้า มีการจัดทำป้ายกำหนดช่วงราคารับซื้ออย่างชัดเจน มีการหักราคาอย่างสมเหตุสมผล และราคารับซื้อแพงกว่าบริษัทอื่นที่มีคุณภาพบริการระดับเดียวกัน ถึงถือว่าราคาที่บริษัทฯรับซื้อไม่แตกต่างจากบริษัทฯอื่นเลย ซึ่งลูกค้าคาดหวังว่าจะได้ราคาแพงกว่าบริษัทอื่น

3. ด้านสถานที่

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงในด้านสถานที่แตกต่างกัน โดยมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง ถือว่าการบริการในด้านสถานที่นั้น ลูกค้ามีความพึงพอใจ แต่อย่างไรนั้น บริษัทฯ ก็ควรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในด้านสถานที่มากขึ้น นั้นก็คือคำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้า เช่น ควรมีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า รวมถึงความสะอาดภายในตัวเครื่องห้องน้ำ และเก้าอี้ให้สะอาดอยู่เสมอ และมีความเหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงในด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารแตกต่างกัน โดยมีการรับรู้จริงต่ำกว่าความคาดหวัง ดังนั้น บริษัท ฯ ควรที่จะปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ดังนั้นทางบริษัทฯควรมีการแจ้งข่าวสาร ความคืบหน้าต่างๆให้ลูกค้าทราบ นอกจากนั้นควรที่จะจัดทำคู่มือหรือใบปลิวประชาสัมพันธ์ซึ่งได้ใส่ประวัติ นโยบายการให้บริการ รวมทั้งวิสัยทัศน์ เพื่อให้ลูกค้าได้อ่านแล้วเกิดความเชื่อถือ

5. ด้านพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงในด้านพนักงานแตกต่างกัน โดยมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง ถือว่าการบริการในด้านพนักงานนั้น ลูกค้ามีความพึงพอใจ แต่อย่างไรนั้น บริษัทฯ ก็ควรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในด้านนี้มากขึ้น ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านเทคนิคและการบริการ พนักงานจะต้องเข้าใจกระบวนการให้บริการและมีมาตรฐานในการบริการที่เป็นสากลมีความน่าเชื่อถือได้เพื่อเพิ่มทักษะทั้งด้านคุณภาพและบริการให้เหนือคู่แข่งขัน

6. ด้านอุปกรณ์

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงในด้านอุปกรณ์แตกต่างกัน โดยมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง ถือว่าการบริการในด้านอุปกรณ์นั้น ลูกค้ามีความพึงพอใจ แต่อย่างไรนั้น บริษัทฯ ก็ควรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในด้านนี้มากขึ้น ควรใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย สะอาด และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่เพียงพอต่อการใช้บริการ

7. ด้านกระบวนการ

จากผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้จริงในด้านกระบวนการแตกต่างกัน โดยมีการรับรู้จริงต่ำกว่าความคาดหวัง ดังนั้น บริษัท ฯ ควรที่จะปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในด้านกระบวนการที่ให้บริการ ดังนั้นทางบริษัทฯควรมีการจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการไม่ให้ซับซ้อน เพิ่มความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved