

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวงของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวง และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวง รวมถึงศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผักเมืองหนาวของโครงการหลวง จากกลุ่มผู้ซื้อจำนวน 200 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ซื้อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65 มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51 เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62 มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 35 และมีระยะทางจากที่พักถึงร้านค้าน้อยกว่า 4 กิโลเมตร

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวงพบว่า ผู้ซื้อส่วนใหญ่ซื้อผัก มีวัตถุประสงค์ในการมาซื้อผักเมืองหนาว เพราะเห็นว่าสินค้ามีความปลอดภัยจากสารพิษ มีค่าใช้จ่ายในการซื้อผักเมืองหนาว ระหว่าง 200 – 400 บาท และค่าใช้จ่ายในการซื้อผลไม้เมืองหนาว น้อยกว่า 200 บาท เข้ามาซื้อผักเมืองหนาวน้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน และซื้อผลไม้เมืองหนาวน้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

ผลการจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรในปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวง ในส่วนปัจจัยที่ควบคุมได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการซื้อผัก/ผลไม้เมืองหนาว สรุปได้ว่า

ในกลุ่มค่าใช้จ่าย พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวงอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ในส่วนของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นั้นพบว่า ในทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายนั้นมีความเห็นว่า สินค้าของโครงการหลวงมีความปลอดภัยจากสารพิษ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวงเป็นอันดับแรก

ในส่วนของปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์พบว่า กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อในฤดูฝน กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 500 บาท และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 500 – 1,000 บาท มีความเห็นว่า ฉลากผลิตภัณฑ์มีความชัดเจนและครบถ้วน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวงเป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 1,000 บาท มีความเห็นว่า การเก็บรักษาบรรจุภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวงเป็นอันดับแรก

ในส่วนของปัจจัยด้านราคาพบว่า ในทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายนั้น จะพิจารณาในเรื่องของราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก

ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ในทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายนั้น จะพิจารณาในเรื่องของทำเลที่ตั้งของร้านค้าหาง่าย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวงเป็นอันดับแรก

ในด้านการให้บริการ พบว่า กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 500 บาท และระหว่าง 500 – 1,000 บาท มีความเห็นว่า มีความสะดวกในการชำระเงินเป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 1,000 บาท มีความเห็นว่า มีความรวดเร็วในการให้บริการเป็นอันดับ

ในด้านส่วนบุคคล พบว่า ในทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายนั้น จะพิจารณาในเรื่องของความชอบส่วนตัวของผู้บริโภคเป็นอันดับแรก

และจากการทดสอบความสัมพันธ์ในส่วนของปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ สรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กับอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มผู้ซื้อ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวง พบว่า กลุ่มผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากและปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ 1) มีประโยชน์ทางโภชนาการ 2) มีการควบคุมคุณภาพของสินค้า 3) สินค้ามีความปลอดภัยจากสารพิษ 4) เพื่อสนับสนุนโครงการในพระราชดำริ 5) สินค้ามีคุณภาพ ได้มาตรฐาน 6) สินค้ามีความสด 7) สินค้าได้รับ อย. และ 8) ชื่อเสียง ตรายี่ห้อผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 1) มีชนิดผัก/ผลไม้สดให้เลือกมาก และ 2) มีตราสินค้าคอยคำ

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านการบรรจุภัณฑ์นั้น จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) การเก็บรักษาของบรรจุภัณฑ์

2) ฉลากผลิตภัณฑ์ที่มีความชัดเจนและครบถ้วน 3) ขนาดบรรจุภัณฑ์ที่มีความเหมาะสม 4) บรรจุภัณฑ์ที่มีความทนทาน และ 5) ขนาดบรรจุภัณฑ์มีให้เลือกหลายขนาด

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคานั้น จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ 1) ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ และ 2) มีการแสดงป้ายราคาอย่างชัดเจน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 1) การมีมาตรฐานของราคา และ 2) ราคามีความเหมาะสมกับปริมาณของผลิตภัณฑ์

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายนั้น จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ 1) มีความสะดวกในการซื้อสินค้า 2) มีการจัดเรียงสินค้าไว้เป็นหมวดหมู่ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 1) มีสถานที่จอดรถที่สะดวก 2) มีความสะดวกในการเดินทางมาซื้อ และ 3) ท่าเลที่ตั้งของร้านค้า ง่าย

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการนั้น จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีความสะดวกในการชำระเงิน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 1) มีความรวดเร็วในการให้บริการ 2) สามารถติดต่อได้สะดวก 3) พนักงานขายมีอัธยาศัยที่ดีต่อลูกค้า 4) พนักงานขายสามารถอธิบายและแนะนำลูกค้าได้ และ 5) พนักงานขายมีความรู้ในผลิตภัณฑ์

และระดับความพึงพอใจด้านส่วนบุคคลนั้น จากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) เป็นความชอบส่วนตัวของผู้บริโภค 2) อุปนิสัยการบริโภคส่วนตัว 3) รูปแบบของการใช้ชีวิตของผู้บริโภค และ 4) รสนิยมของผู้บริโภค

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลจากการศึกษาพบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์นั้นผู้บริโภคมีความเห็นว่าสินค้าของโครงการหลวงมีความปลอดภัยจากสารพิษมาก น่าจะมีการชนิดของสินค้าและทำให้มีหลายขนาดให้มีมากขึ้น เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าได้มีทางเลือกในการบริโภคได้มากขึ้น ควรบอกชื่อของผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน เพราะผลิตภัณฑ์บางชนิดผู้บริโภคยังไม่ค่อยรู้จักมากนัก ควรระบุโภชนาการ คุณค่าทางอาหารหรือแนะนำวิธีการรับประทาน ควรจะมีเมนูแนะนำ

ในด้านการบรรจุภัณฑ์ ผู้บริโภคเห็นว่าบรรจุภัณฑ์บางอย่างไม่มีความคงทนตามสภาพของผลิตภัณฑ์ที่บรรจุทำให้เกิดความเสียหาย ดังนั้นควรจะมีการตรวจสอบสภาพของบรรจุภัณฑ์ก่อนที่จะเข้าสู่ร้านค้าเพื่อจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค

ในด้านราคานั้นผู้บริโภคบางส่วนนั้นเห็นว่าราคาของสินค้าบางชนิดแพงเกินไป ซึ่งผู้บริโภคบางคนมีรายได้น้อย แต่มีความต้องการบริโภคผักที่ปลอดจากสารพิษ ดังนั้นควรจะมีการเพิ่มบรรจุภัณฑ์ให้มีหลากหลายขนาดยิ่งขึ้น

ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า น่าจะมีการขยายพื้นที่ของร้านค้าให้กว้างขึ้น เพราะในบางช่วงเวลานั้นลูกค้ามีมาก ทำให้เกิดการแออัดภายในร้าน มีกลิ่นอับของผักและผลไม้ ควรจะเพิ่มการระบายอากาศให้ถ่ายเทได้อย่างสะดวก ควรเพิ่มและขยายสาขาตามต่างอำเภอและต่างจังหวัด ซึ่งจะเป็นการช่วงชุมชนในการบริโภคผักที่ปลอดสารพิษได้อย่างทั่วถึง

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมการซื้อของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านอื่น ๆ เช่น ข้อมูลทั่วไป กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผักเมืองหนาวของโครงการหลวง เป็นต้น

2) ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างการศึกษาตามอาชีพ และรายได้ ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการแบ่งกลุ่มการศึกษา เช่น แบ่งตามประเภทของผลิตภัณฑ์ของโครงการหลวง และอาจใช้โมเดลการวิเคราะห์ในแบบอื่น ๆ ด้วย เช่น การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ หรือแบบจำลองโลจิท เป็นต้น เพื่อให้เห็นรายละเอียดในด้านอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น

3) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บแบบสอบถามจากร้านโครงการหลวงสาขาสุเทพ มูลนิธิโครงการหลวง บริเวณคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการเก็บแบบสอบถามจากสถานที่อื่น ๆ เช่น ร้านโครงการหลวงสาขาสนามบิน สาขาภาคฝรั่ง เป็นต้น ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

4) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้ถือเป็นข้อมูลในช่วงฤดูฝน ดังนั้นถ้าเก็บข้อมูลในช่วงฤดูหนาว อาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีผลการศึกษาที่แตกต่างออกไปจากนี้