

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากปัจจุบันมีการเปิดเขตการค้าเสรี (FTA) ระหว่างไทยและนานาประเทศเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นประเทศจีน อินเดีย ออสเตรเลีย ย่อมมีผลทำให้มีการนำเข้าผลไม้จากจีนซึ่งมีราคาถูกเข้ามาตีตลาดในไทย ทำให้ผลผลิตทางการเกษตรของไทย ไม่ว่าจะเป็นลิ้นจี่ ลำไย หอมหัวใหญ่ เป็นต้น มีราคาตกต่ำ ทำให้เกษตรกรเปลี่ยนมาทำสวนส้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการปลูกส้มเขียวหวานพันธุ์สายน้ำผึ้ง หรือทางภาคใต้เรียก พันธุ์โชกุน โดยเฉพาะในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีพื้นที่ทำการเกษตรทั้งสิ้น 149,547 ไร่ มีพื้นที่ที่เป็นสวนส้มที่ให้ผลผลิตแล้วประมาณ 33,247 ไร่ และที่ทำการปลูกสวนส้มแต่ยังไม่ได้ผลผลิตอีก 7,499 ไร่ รวมประมาณ 40,746 ไร่ ซึ่งให้ผลผลิตประมาณ 4,500 กิโลกรัมต่อไร่ มีต้นทุนในการทำสวนส้ม 6.97 บาท/กก. มีจำนวนเกษตรกรที่ทำสวนส้มในเขตอำเภอฝาง ประมาณ 2,469 ราย (นิเวศน์ อุตเจริญ, 2548: สัมภาษณ์)

จากการที่เกษตรกรขยายพื้นที่ทำสวนส้มเพิ่มขึ้นตลอดเวลา จึงมีแนวโน้มว่าผลผลิตส้มที่ออกสู่ตลาดสำหรับผู้บริโภคในแต่ละปีอาจมีปริมาณมากจนเกินความต้องการของตลาด และอาจมีการแข่งขันในตลาดสูงมากขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เกษตรกรผู้ปลูกส้มจะต้องหันมาให้ความสนใจเรื่องของคุณภาพผลผลิตส้ม เพื่อให้ได้ผลส้มที่มีรสชาติดีและมีคุณสมบัติตรงตามสายพันธุ์ ตลอดจนสามารถลดต้นทุนการผลิต โดยมีการบริหารและการจัดการสวนส้มที่ดี มีวิธีการใช้ปุ๋ยและสารเคมีเกษตรอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีการทำสวนส้มที่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานสากล ซึ่งกำหนดโดยกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อให้ได้ต้นส้มที่มีความสมบูรณ์ แข็งแรง ตลอดจนผลผลิตส้มที่มีความปลอดภัย มีคุณค่าด้านสารอาหาร และโภชนาการแก่ผู้บริโภคให้สอดคล้องตามนโยบายของรัฐบาลซึ่งกำหนดให้ประเทศไทยเป็นครัวของโลก และได้กำหนดให้ปี พ.ศ. 2547 เป็นปีอาหารปลอดภัย (สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย, 2547: 12) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งของการประกอบอาชีพของเกษตรกรในการปลูกพืช (ส้ม) และการผลิตที่ต้องรักษาสภาพแวดล้อม และการทำการเกษตรในเชิงอนุรักษ์เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในอาชีพ

บริษัท ไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด และสวนส้มทรายทอง ได้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับสวนส้มและเกษตรกรผู้ปลูกส้มและผู้สนใจในอาชีพการเกษตรทั่วไป จึงได้มีโครงการ “คลินิกสวนส้ม” ได้เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2547 ในปัจจุบันมีสมาชิกทั้งหมด 278 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 4 มีนาคม 2548) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นของสมาชิกจากปีก่อนจนถึงปัจจุบันคิดเป็นร้อยละ 85 มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมสมาชิกแรกเข้า 200 บาทต่อ 2 ปี คิดเป็นปีละ 100 บาท (เอกพงศ์ พลพิพัฒน์พงศ์, 2547: สัมภาษณ์)

การจัดตั้งคลินิกสวนส้ม ของทาง บริษัท ไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด เป็นแห่งแรกในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำสวนส้มให้กับเกษตรกรที่ปลูกส้ม และยังไม่มีคู่แข่งทางธุรกิจในตอนนั้น นอกจากการให้คำปรึกษาของทางกรมวิชาการเกษตร สมาชิกของทางคลินิกสวนส้มและเกษตรกรผู้ปลูกส้มที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกสามารถเข้ามาใช้บริการกับทาง “คลินิกสวนส้ม” จะได้รับการให้บริการการให้คำปรึกษาในการทำสวนส้มโดยคณบดีวิชาการผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในเรื่องส้มมากกว่า 30 ปี ตลอดจนประสบการณ์ของสวนส้มทรายทอง เพื่อแก้ไขปัญหาในการใช้กิ่งพันธุ์ส้ม การปลูก การดูแลรักษา การวิเคราะห์แร่ธาตุในดิน น้ำ และใบ การให้ปุ๋ย ยา อาหารเสริม การให้ความรู้ทางวิชาการ การให้ความรู้ในการจัดการการเกษตรแบบปลอดภัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้มาตรฐานผลิตดีที่เหมาะสม (GAP) ของกรมวิชาการการเกษตร การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนถึงการทำตลาดให้ด้วย จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของสมาชิก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของคลินิกสวนส้ม-บริษัท ไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกผู้ปลูกส้มมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคลินิกสวนส้ม-บริษัท ไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัดอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคลินิกสวนสั้ม-บริษัท ไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด อำเภอฟ่าง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด การวางแผนการให้บริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพ การพัฒนาเทคโนโลยีให้สอดคล้องความต้องการของกลุ่มสมาชิก

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของคลินิก สวนสั้ม-บริษัท ไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด อำเภอฟ่าง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านบริการในแง่ผลิตภัณฑ์ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านการกระจายบริการ ด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการสำหรับบริการ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

สมาชิก หมายถึง สมาชิกแบบรายปีที่ใช้บริการของคลินิกสวนสั้ม-บริษัท ไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอฟ่าง จังหวัดเชียงใหม่

คลินิกสวนสั้ม หมายถึง สถานที่บริการให้คำปรึกษา ให้ความรู้ เทคโนโลยีเฉพาะด้านเรื่องการปลูกสั้ม ให้บริการด้านเครื่องมือเครื่องจักรการเกษตร การวิเคราะห์ดิน น้ำ ปุ๋ย แก่สมาชิกผู้ปลูกสั้มเกี่ยวกับการทำสวนสั้ม ในอำเภอฟ่าง จังหวัดเชียงใหม่

บริษัทไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด หมายถึง บริษัท ไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 1 หมู่ 16 บ้านหนองยาว ตำบลแม่สุน อำเภอฟ่าง จังหวัดเชียงใหม่