

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคลินิกสวนสั้ม-บริษัทไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคลินิกสวนสั้ม-บริษัทไทยอโกรเทคเซอร์วิส จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บข้อมูลจากสมาชิก จำนวน 278 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาขั้นสูงสุดระดับประถมศึกษา มีประสบการณ์ในการปลูกสั้มมากที่สุด คือ 1-3 ปี โดยมีพื้นที่ปลูกสั้มน้อยกว่า 50 ไร่ และมีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีมากที่สุด คือ 100,000-30,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการเป็นสมาชิกมากที่สุดคือ 1 ปีขึ้นไป โดยมารับบริการจากคลินิกสวนสั้มมากที่สุดคือ การบริการและคำแนะนำเรื่องปุ๋ย การใช้ปุ๋ย รองลงมาการใช้ยาและสารเคมีเกษตรที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพและปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม และการบริการด้านการตลาด เหตุผลที่เลือกเป็นสมาชิกของคลินิกสวนสั้ม คือ เพื่อคุณภาพและมาตรฐานของสั้มที่ผลิตได้

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกสวนสั้ม – บริษัทไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนสั้ม ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ หัวข้อในการอบรมบรรยายสัมมนาและการให้ความรู้ด้านวิชาการ รองลงมา คือการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในด้านการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมบรรยายสัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการในแต่ละครั้ง และชื่อเสียงและมาตรฐานของการให้บริการของคลินิก สวนส้ม เท่ากัน

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรมสัมมนาด้านวิชาการ รองลงมาคือค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม และอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกต่อปี (100 บาทต่อปี)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้ม ในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ และ การให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด เท่ากัน รองลงมาคือ การมีพนักงานของคลินิกสวนส้ม ไปชักชวนให้ท่านสมัครเป็นสมาชิกและมาใช้บริการ และการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา จดหมาย

ด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้ม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม และการตอบคำถามแก่สมาชิกของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย

ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนส้ม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิก สะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนส้ม ขั้นตอนการติดต่อซื้อต้นพันธุ์ส้ม

การขอคำปรึกษาต่างๆ และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้สมาชิกสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนการขอให้เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในสวนส้ม

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ ความกว้างขวาง โอ้โถงของสำนักงานคลินิกสวนส้ม รองลงมาคือ สถานที่ในการอบรมบรรยายและสัมมนา เครื่องมือและอุปกรณ์ในการอบรมบรรยาย และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของคลินิกสวนส้ม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการมาใช้บริการคลินิกสวนส้มมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีเวลาเพียงพอในการเข้ารับการอบรมสัมมนา รองลงมาคือ เกิดจากความรู้ที่ได้รับไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และความไม่สะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกสวนส้ม-บริษัทไทย อโกรเทค เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกส้ม พื้นที่ปลูกส้ม และรายได้เฉลี่ยต่อไร่

#### 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกสวนส้ม-บริษัทไทย อโกรเทค เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกส้ม

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกส้มน้อยกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกส้ม 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้มน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวข้อในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการ และการให้คำแนะนำการใช้ปุ๋ย ยา และสารเคมีกำจัดโรคและแมลง รองลงมาคือ เนื้อหาในการบริการข่าวสารด้านการเกษตร การตลาด และเอกสารวิชาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 1-3 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการ

วิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม รองลงมาคือ หัวข้อในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประสพการณ์ในการปลูกส้ม 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวข้อในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการ รองลงมาคือ เนื้อหาในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประสพการณ์ในการปลูกส้ม มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวข้อในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสภาพสวน และชื่อเสียงและมาตรฐานของการให้บริการของคลินิกสวนส้ม เท่ากัน รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการในแต่ละครั้ง

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสพการณ์ในการปลูกส้ม น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสพการณ์ในการปลูกส้ม 1-3 ปี 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสพการณ์ในการปลูกส้ม น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกต่อปี (100 บาทต่อปี) รองลงมาคือ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามประสพการณ์ในการปลูกส้ม 1-3 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกต่อปี (100 บาทต่อปี)

ผู้ตอบแบบสอบถามประสพการณ์ในการปลูกส้ม 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรมสัมมนาด้านวิชาการ รองลงมาคือ ไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการบริการข่าวสารด้านการเกษตร การตลาด และเอกสารวิชาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประสพการณ์ในการปลูกส้ม มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรมสัมมนาด้านวิชาการ รองลงมาคือ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม และไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการบริการข่าวสารด้านการเกษตร การตลาด และเอกสารวิชาการ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามประสพการณ์ในการปลูกส้ม น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้มน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมา คือ จำนวนสาขาของคลินิกสวนส้ม ซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว และมีพนักงานเข้าไปให้บริการนอกสถานที่ถึงสวนส้มของท่านได้

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 1-3 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมา คือ จำนวนสาขาของคลินิกสวนส้ม ซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมา คือ จำนวนสาขาของคลินิกสวนส้มซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมา คือ มีพนักงานเข้าไปให้บริการนอกสถานที่ถึงสวนส้มของท่านได้

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้มน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด รองลงมาคือ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา จดหมาย ฯลฯ และการมีพนักงานของคลินิกสวนส้ม ไปชักชวนให้ท่านสมัครเป็นสมาชิกและมาใช้บริการ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 1 – 3 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้มในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ทุเรียน ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้ม ในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ทุเรียน ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อ ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีพนักงานของคลินิกสวนส้ม ไปชักชวนให้ ท่านสมัครเป็นสมาชิกและมาใช้บริการ และการให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด เท่ากัน รองลงมาคือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้ม ในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ

**ด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้ม** ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ ในการปลูกส้ม น้อยกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบ สอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 3 – 5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมใน ระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม น้อยกว่า 1 ปี มี ความพึงพอใจต่อด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้มที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การถ่าย ทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม รองลงมาคือ การบริการและแก้ปัญหาแก่ สมาชิกของพนักงานคลินิกสวนส้ม ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของพนักงานคลินิกสวนส้ม และ ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 1-3 ปี มีความพึงพอใจต่อด้าน การบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้และประสบการณ์ของ วิทยากรผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านการ บริการของพนักงานของคลินิกสวนส้มที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้และประสบการณ์ของ วิทยากร ผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือ การตอบคำถามแก่สมาชิกของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อ ด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตอบคำถามแก่สมาชิก ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือ ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม และการให้ความสำคัญต่อสมาชิกที่อยู่ ห่างไกลจากคลินิกสวนส้ม เท่ากัน

**ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนส้ม** ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ใน การปลูกส้ม น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้มน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนส้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิกสะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอให้เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในสวนส้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 1 - 3 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนส้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิกสะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนส้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนส้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนส้ม รองลงมาคือ ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิก สะดวก รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนส้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนส้ม รองลงมาคือ ขั้นตอนการติดต่อซื้อต้นพันธุ์ส้ม การขอคำปรึกษาต่างๆ

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม น้อยกว่า 1 ปี 1-3 ปี 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้มน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และสถานที่ในการอบรมบรรยายและสัมมนา เท่ากัน รองลงมาคือ ความกว้างขวาง โอโถง ของสำนักงานคลินิกสวนส้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 1 - 3 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการอบรมบรรยาย รองลงมาคือ สถานที่ในการอบรมบรรยาย และสัมมนา

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความกว้างขวาง โอโถง ของสำนักงานคลินิกสวนส้ม รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประสบการณ์ในการปลูกส้ม มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ในการอบรมบรรยายและสัมมนา รองลงมาคือ ความกว้างขวาง โอโถง ของสำนักงานคลินิกสวนส้ม

#### 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกสวนสั้ม-บริษัทไทยโอโรเทค เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามพื้นที่ปลูกสั้ม

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้มน้อยกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้ม 51 –100 ไร่ และมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้มน้อยกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวข้อในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการ และการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบสั้มรองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการในแต่ละครั้ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้ม 50-100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เนื้อหาในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสภาพสวน รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการในแต่ละครั้ง และ ระยะเวลาในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสภาพสวนในแต่ละครั้ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้ม มากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชื่อเสียงและมาตรฐานของการให้บริการของ คลินิกสวนสั้ม รองลงมาคือ หัวข้อในการอบรมบรรยาย สัมมนาและการให้ความรู้ด้านวิชา

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพื้นที่ปลูกสั้ม น้อยกว่า 50 ไร่ 50-100 ไร่ และมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้มน้อยกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรมสัมมนาด้านวิชาการ รองลงมาคือ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบสั้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้ม 50-100 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบสั้ม รองลงมาคือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรมสัมมนาด้านวิชาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้มมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ราคาของต้นตอพันธุ์และกิ่งพันธุ์สั้ม และไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการบริการข่าวสารด้านการเกษตร การตลาด และเอกสารวิชาการ เท่ากัน รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกต่อปี (100 บาทต่อปี)



**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพื้นที่ปลูกส้ม น้อยกว่า 50 ไร่ 50-100 ไร่ และมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้มน้อยกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมาคือ จำนวนสาขาของคลินิกสวนส้ม ซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้ม 50-100 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้ม มากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมาคือ มีพนักงานเข้าไปให้บริการนอกสถานที่ถึงสวนส้มของท่านได้

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามพื้นที่ปลูกส้ม น้อยกว่า 50 ไร่ และ 50 – 100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามพื้นที่ปลูกส้มมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อย

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้มน้อยกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้ม ในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้ม 50-100 ไร่ มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด รองลงมาคือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้ม ในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้มมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีพนักงานของคลินิกสวนส้มไปชักชวนให้ท่านสมัครเป็นสมาชิกและมาใช้บริการ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้ม ในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ และการให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด เท่ากัน รองลงมาคือ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา จดหมาย ฯลฯ และการประชาสัมพันธ์ เช่น การเป็นสปอนเซอร์ รายงานประจำปี เท่ากัน

**ด้านการบริการของพนักงานคลินิกสวนสั้ม** ผู้ตอบแบบสอบถามพื้นที่ปลูกสั้ม น้อยกว่า 50 ไร่ 50-100 ไร่ และมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้มน้อยกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานคลินิกสวนสั้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตอบคำถามแก่สมาชิกของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือ ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้ม 50-100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานคลินิกสวนสั้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้ม มากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานคลินิกสวนสั้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานคลินิกสวนสั้ม รองลงมาคือ การบริการและแก้ปัญหาแก่สมาชิกของพนักงานคลินิกสวนสั้ม ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของพนักงานคลินิกสวนสั้ม ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย และการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม เท่ากัน

**ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม** ผู้ตอบแบบสอบถามพื้นที่ปลูกสั้ม น้อยกว่า 50 ไร่ และ 50-100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้มมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับน้อย

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้มน้อยกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิก สะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนสั้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้ม 50-100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการติดต่อซื้อต้นพันธุ์สั้ม การขอคำปรึกษาต่างๆ รองลงมาคือ ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิก สะดวก รวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกสั้มมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการ ความรู้เกี่ยวกับสวนสั้ม

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามพื้นที่ปลูกสั้ม น้อยกว่า 50 ไร่ 50-100 ไร่ และ มากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้มน้อยกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความกว้างขวาง โอ้โถง ของสำนักงานคลินิกสวนส้ม รองลงมาคือ สถานที่ในการอบรมบรรยาย และสัมมนา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้ม 50-100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความกว้างขวาง โอ้โถง ของสำนักงานคลินิกสวนส้มและสถานที่ในการอบรมบรรยายและสัมมนา เท่ากัน รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการอบรมบรรยาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่พื้นที่ปลูกส้ม มากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ชั้นความกว้างขวาง โอ้โถง ของสำนักงานคลินิกสวนส้ม และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการอบรมบรรยาย รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และสถานที่ในการอบรมบรรยาย และสัมมนา

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกสวนส้ม-บริษัทไทยอโกรเทค เซอร์วิส จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อไร่ต่อปี

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ 100,001-300,000 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวข้อในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ ด้านวิชาการ รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในด้านการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี 100,000-300,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หัวข้อในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการ ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการในแต่ละครั้ง เท่ากัน รองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวข้อในการอบรมบรรยาย สัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการ รองลงมาคือ ชื่อเสียงและมาตรฐานของการให้บริการของคลินิกสวนส้ม การใช้

เทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในด้านการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม และต้นคอปันธุ์และกิ่งพันธุ์ส้มที่จำหน่ายให้สมาชิก เท่ากัน

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี น้อยกว่า 100,000 บาท 100,000-30,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรม สัมมนา ด้านวิชาการ รองลงมาคือ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี 100,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรม สัมมนา ด้านวิชาการ เท่ากัน รองลงมาคือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรม สัมมนา ด้านวิชาการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกต่อปี (100 บาทต่อปี) รองลงมาคือ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม และไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรม สัมมนา ด้านวิชาการ เท่ากัน

**ด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี น้อยกว่า 100,000 บาท 100,000-30,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย รองลงมาคือ จำนวนสาขาของคลินิกสวนส้ม ซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี 100,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวก และหาง่าย รองลงมาคือ จำนวนสาขาของคลินิกสวนส้ม ซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสถานที่ตั้งของคลินิกสวนส้ม ติดต่อสะดวก และหาง่าย รองลงมาคือ จำนวนสาขาของคลินิกสวนส้ม ซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี น้อยกว่า 100,000 บาท 100,000-30,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด รองลงมาคือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้ม ในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี 100,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้ม ในการซื้อสินค้าจาก กิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ และการให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด เท่ากัน รองลงมาคือ การมีพนักงานของคลินิกสวนส้ม ไปชักชวนให้ท่านสมัครเป็นสมาชิกและมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนส้มในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าส้ม ฯลฯ รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด

**ด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้ม** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี น้อยกว่า 100,000 บาท 100,000-30,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี 100,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้มที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือการตอบคำถามแก่สมาชิกของวิทยากรผู้อบรม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้และประสบการณ์

ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย รองลงมาคือ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม

**ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี น้อยกว่า 100,000 บาท 100,000-30,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิก สะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนสั้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี 100,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้มที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิก สะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนสั้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนสั้ม รองลงมาคือ ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้สมาชิกสะดวก รวดเร็ว

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี น้อยกว่า 100,000 บาท 100,000-30,000 บาท และ 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความกว้างขวาง โอ่โถง ของสำนักงานคลินิกสวนสั้ม รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี 100,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ในการอบรมบรรยาย และสัมมนา รองลงมาคือ ความกว้างขวาง โอ่โถง ของสำนักงานคลินิกสวนสั้ม

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อไรต่อปี 300,001-500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการอบรมบรรยาย รองลงมาคือ สถานที่ในการอบรมบรรยาย และสัมมนา

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อคลินิกสวนสั้ม-บริษัทไทยโกรเทค เซอร์วิส จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ศึกษาตามทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ของธุรกิจบริการ 7 ประการ ของกฤษณา รัตนพฤษย์ (2545) สามารถอภิปรายผลผลการศึกษา ได้ ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านการให้บริการของพนักงานของคลินิกสวนสั้ม ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด กล่าวคือ

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับมาก คือ หัวข้อในการอบรมบรรยายสัมมนาและการให้ความรู้ด้านวิชาการ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในด้านการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบสั้ม ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมบรรยายสัมมนา และการให้ความรู้ด้านวิชาการในแต่ละครั้ง และชื่อเสียงและมาตรฐานของการให้บริการของ คลินิกสวนสั้ม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ หัวข้อหลักสูตรน่าสนใจทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่าเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการเนื่องจากต้องการรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิม และต้องการปรับเปลี่ยนระบบการผลิตไปสู่กิจกรรมใหม่

ด้านราคา จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับปานกลาง คือ ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรมสัมมนาด้านวิชาการ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบสั้ม และอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกต่อปี (100 บาทต่อปี) ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของกำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายต่อหลักสูตร ค่าเอกสาร หรืออุปกรณ์เสริมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าหลักสูตร และมีส่วนลดพิเศษเมื่อชำระค่าอบรมเป็นเงินสด

ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของคลินิกสวนสั้ม ติดต่อสะดวกและหาง่าย ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษากำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง สถานที่ที่จัดอบรมอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก แต่ผลการศึกษามิสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะดวกในการขอรับใบนำหน้าจากบริษัท

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับปานกลาง คือ การให้ส่วนลดแก่สมาชิกคลินิกสวนสั้ม ในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุย ยากำจัดศัตรูพืช กล้าสั้ม ฯลฯ และ การให้ความช่วยเหลือในการจัดการด้านการตลาด เท่ากัน รองลงมาคือ การมีพนักงานของคลินิกสวนสั้ม ไปชักชวนให้ท่านสมัครเป็นสมาชิกและมาใช้บริการ และ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา จดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษากำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง มีส่วนลดจากการสมัครฝึกอบรมเป็นหมู่คณะ แต่ผลการศึกษามิสอดคล้องกับการศึกษาของภณิศา ชัยปัญญา (2541) ศึกษา ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากในประเด็นการส่งเสริมการจัดทำกิจกรรมในเรื่อง หลักเกณฑ์ ทางเลือกและเงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการ

ด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนสั้ม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับปานกลาง คือ ความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของวิทยากรผู้อบรม และการตอบคำถามแก่สมาชิกของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย สอดคล้องกับผลการศึกษากำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องผู้สอนสนใจและมีความกระตือรือร้นในการสอน ผู้สอนสามารถสร้างเข้าความใจในหัวข้อที่สอนเป็นอย่างดี และผู้สอนมีความรู้และมี ชื่อเสียงในหัวข้อที่สอน



ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิก สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการเข้ารับการอบรมทางวิชาการความรู้เกี่ยวกับสวนสั้ม ขั้นตอนการติดต่อซื้อต้น พันธุ์สั้ม การขอคำปรึกษาต่างๆ และขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้สมาชิกสะดวก รวดเร็ว และ ขั้นตอนการขอให้เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในสวนสั้ม สอดคล้องกับผลการศึกษากำพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ที่ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น ทางด้านบริหารธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการติดต่อเพื่อขอแก้ไขปัญหาดังกล่าว ระหว่างการฝึกอบรมไม่ยุ่งยาก และขั้นตอนการสมัครฝึกอบรมมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ที่ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสม ภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาของสุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นความสะดวกในการขอรับใบน้ำหนักรจากบริษัท

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการรับบริการ ในระดับปานกลาง คือ ความกว้างขวาง โอ่โถง ของสำนักงานคลินิกสวนสั้ม สถานที่ในการอบรมบรรยายและสัมมนา เครื่องมือและอุปกรณ์ในการอบรมบรรยายและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาด ของกฤษฎณา รัตนพลฤกษ์ (2545) ที่กล่าวว่า สิ่งนำเสนอทางกายภาพ หมายถึงสภาพแวดล้อมของการนำเสนอ บริการ และสถานที่ซึ่งกิจการและลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน ตลอดจนสิ่งของต่างๆ ที่เป็นรูปธรรมซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือสื่อสารถึงบริการ

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี เป็นผู้สมรสแล้ว การศึกษาระดับประถมศึกษาามีประสบการณ์ในการปลูกสั้ม 1-3 ปี พื้นที่น้อยกว่า 50 ไร่ รายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี 100,000-30,000 บาท และเป็นสมาชิก 1 ปีขึ้นไป ใช้บริการ และคำแนะนำเรื่องปุ๋ย การใช้ปุ๋ย การไถยาและสารเคมีเกษตรที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพและปลอดภัย

ภัยต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการบริการด้านการตลาดเพื่อให้การผลิตส้มมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

ในด้านความพึงพอใจสมาชิกผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคลินิกสวนส้ม-บริษัทไทยโกรเทค เซอร์วิส จำกัด อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละปีจจัยใจแตกต่างกัน โดยมีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกส้มน้อยกว่า 1 ปี และมีประสบการณ์ 1-3 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่ผู้มีประสบการณ์ 3-5 ปี และมีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามพื้นที่ปลูกส้มพบว่า ผู้มีพื้นที่ปลูกส้มมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในระดับน้อยในเรื่องหัวข้อในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสภาพสวน และเนื้อหาในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสภาพสวน และเนื้อหาในการบริการข่าวสารด้านการเกษตรการตลาด และเอกสารวิชาการ ส่วนการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี 300,001-500,000 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกส้มตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ผู้มีประสบการณ์ ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามพื้นที่ปลูกส้มพบว่าผู้มีพื้นที่ปลูกส้มทุกช่วงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้มีพื้นที่ปลูกส้ม 51-100 ไร่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้มและไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการอบรมสัมมนาด้านวิชาการ และการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีทุกช่วงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกส้มทุกช่วงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามพื้นที่ปลูกส้ม พบว่า ผู้มีพื้นที่ปลูกส้มมากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องจำนวนสาขาของคลินิกสวนส้มซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว และการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี ผู้มีรายได้ทุกช่วงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องจำนวนสาขาของคลินิกสวนส้มซึ่งปัจจุบันมีสาขาเดียว มีพนักงานเข้าไปให้บริการนอกสถานที่ถึงสวนส้มของท่านได้

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา จดหมาย ฯลฯ ผู้มีประสบการณ์ 3-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา จดหมาย ฯลฯ การประชา-

สัมพันธ์ เช่น การเป็นสปอนเซอร์รายงานประจำปี และการมีพนักงานของคลินิกสวนสั้ไปชักชวนให้ท่านสมัครเป็นสมาชิกและมาใช้บริการ ในขณะที่ผู้มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ เช่น การเป็นสปอนเซอร์ รายงานประจำปี เมื่อจำแนกตามพื้นที่การปลูกสั้ พบว่า ผู้มีพื้นที่ปลูกสั้ต่ำกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่องการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา จดหมาย ฯลฯ และการประชาสัมพันธ์ เช่น การเป็นสปอนเซอร์รายงานประจำปี ในขณะที่ผู้มีพื้นที่ปลูกสั้มากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในทุกเรื่อง และการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ พบว่าผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อยในเรื่อง การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น ป้ายโฆษณา จดหมาย ฯลฯ การประชาสัมพันธ์ เช่น การเป็นสปอนเซอร์รายงานประจำปี และการมีพนักงานของคลินิกสวนสั้ ไปชักชวนให้ท่านสมัครเป็นสมาชิกและมาใช้บริการ ในขณะที่ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีมากกว่า 100,000-30,000 บาท และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ด้านการบริการของพนักงานจคลินิกสวนสั้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกสั้ 1-3 ปี ในเรื่อง การบริการและการแก้ไขปัญหาแก่สมาชิกของพนักงานจคลินิกสวนสั้ และการให้ความสำคัญต่อสมาชิกที่อยู่ห่างไกลจจากคลินิกสวนสั้ ในขณะที่ผู้มีประสบการณ์ในการปลูกสั้ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง เมื่อจำแนกตามพื้นที่ปลูกสั้ พบว่า ผู้มีพื้นที่ปลูกสั้มากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่อง การตอบคำถามแก่สมาชิกของวิทยากรผู้อบรมบรรยาย และการให้ความสำคัญต่อสมาชิกที่อยู่ห่างไกลจจากคลินิกสวนสั้ และการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีน้อยกว่า 100,000 บาท และ 100,000-30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง ความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานจคลินิกสวนสั้ การบริการและการแก้ไขปัญหาแก่สมาชิกของพนักงานจคลินิกสวนสั้ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของพนักงานจคลินิกสวนสั้ และการให้ความสำคัญต่อสมาชิกที่อยู่ห่างไกลจจากคลินิกสวนสั้

6. ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทุกช่วงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนสั้ ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามพื้นที่ปลูกสั้ พบว่า ผู้มีพื้นที่ปลูกสั้มากกว่า 100 ไร่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในเรื่อง ขั้นตอนการติดต่อเป็นสมาชิก สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาให้สมาชิกสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการติดต่อซื้อต้นพันธุ์สั้ การขอคำปรึกษาต่างๆ และ

ขั้นตอนการขอให้เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในสวนส้ม การจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปี พบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีทุกช่วง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

7. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของคลินิกสวนส้ม ผู้มีประสบการณ์ในการปลูกส้ม ผู้มีพื้นที่ปลูกส้ม และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อไร่ต่อปีทุกช่วง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

#### ข้อเสนอแนะ

**ด้านผลิตภัณฑ์** บริษัทควรพิจารณาปรับเนื้อหาในการบริการด้านการเกษตร การตลาด และเอกสารวิชาการให้แก่สมาชิก และหัวข้อในการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสภาพสวนให้เหมาะสมกับช่วงเวลาของการปลูกส้ม โดยเน้นเนื้อหาที่เกี่ยวกับการดูแลสวนส้ม การเสนอข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางด้านปริมาณความต้องการส้มในตลาด หรือความรู้ด้านเทคโนโลยี และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในด้านการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม ตลอดจนเทคนิคในการทำสวนส้มให้แก่สมาชิก รวมทั้งเอกสารเกี่ยวกับการให้คำแนะนำการใช้ปุ๋ย ยา และสารเคมีกำจัดโรคแมลง และควรมีการจัดตารางอบรมให้สมาชิกสามารถเข้ารับการอบรมสัมมนาได้ในตอนเย็น หรือพิจารณาจัดทำสื่อการสอนให้คำแนะนำ ลงในแผ่น วีซีดี แจกจ่ายให้กับสมาชิกนำไปศึกษาเอง

สำหรับปัญหาที่พบว่า สมาชิกไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติได้จริง นั้น อาจเป็นผลเนื่องจากสภาพพื้นที่ของแต่ละสวนจะมีความแตกต่างกันสมาชิกอาจไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ เช่น การใช้ยาฆ่าแมลง และปุ๋ยที่แตกต่างไปจากที่แนะนำ บริษัทฯ จึงควรจัดพนักงานเข้าไปแนะนำให้ความรู้แก่สมาชิกเป็นราย ๆ ไป อย่างไรก็ตาม บริษัทควรทำการค้นคว้าและพัฒนาพันธุ์ส้มที่สามารถให้ผลผลิตสูง และต้นทุนต่ำ เพื่อให้บริการแก่สมาชิก

**ด้านราคา** ควรมีการปรับลดค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม และค่าใช้จ่ายในการบริการข่าวสารด้านการเกษตร การตลาด และเอกสารวิชาการ ค่าบริการในการวิเคราะห์ดิน น้ำ และธาตุอาหารในใบส้ม โดยเฉพาะต้นทุนต่อพันธุ์หรือกิ่งพันธุ์ส้ม โดยอาจปรับลดเป็นเปอร์เซ็นต์สำหรับจำนวนที่สั่งซื้อเป็นจำนวนมาก เช่น ลดราคา 10 เปอร์เซ็นต์สำหรับสมาชิก หรืออาจลดราคาสำหรับสมาชิกที่ซื้อแบบครบวงจร และมีการให้เครดิตสำหรับสมาชิกโดยอาจกำหนดเงื่อนไขการชำระเงินภายใน 30 วัน และมีส่วนลดเงินสดสำหรับสมาชิกที่ชำระเป็นเงินสด

**ด้านช่องทางการให้บริการ** บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญในการจัดพนักงานออกไปให้บริการนอกสถานที่ให้มากขึ้น จัดให้มีพนักงานเข้าไปให้คำแนะนำ และตรวจสอบคุณภาพสวนส้มของสมาชิก เดือนละ 1 ครั้ง เนื่องจากบริษัทฯ ไม่สามารถเพิ่มสาขาให้กระจายในพื้นที่ตามความต้องการของสมาชิกได้ ดังนั้นควรเพิ่มพนักงานที่เชี่ยวชาญด้านการเกษตรออกไปให้คำปรึกษาแก่สมาชิกมากขึ้น และบริษัทฯ ควรมีการจัดทำ website ของคลินิกสวนส้มโดยตรง เพื่อให้สมาชิกตลอดจนผู้ที่สนใจเข้าชมและใช้บริการที่มีใน website นั้นได้ อาทิเช่น ประวัติความเป็นมาของบริษัท และบริการต่างๆ ของบริษัทฯ ตลอดจนการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในการทำสวนส้ม การใช้ปุ๋ย ยาและสารเคมี สภาพตลาดของส้ม รวมทั้งมีการเชื่อมโยง หรือลิงค์ website ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำสวนส้มที่สำคัญและน่าสนใจให้บริการแก่สมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้อง

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** บริษัทฯ ควรพิจารณาดำเนินการด้านการส่งเสริมการตลาดให้มากขึ้น โดยอาจเพิ่มการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่นวิทยุท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การเป็นสปอนเซอร์สนับสนุนกิจกรรมทางสังคมในด้านต่างๆ เช่น การกีฬา การกุศล เป็นต้น หรือพิจารณาจัดพนักงานให้ออกไปให้คำแนะนำและ ชักชวนให้ผู้ปลูกส้มสมัครเป็นสมาชิก นอกจากนี้บริษัทควรพิจารณาให้ส่วนลดแก่สมาชิกในการซื้อสินค้าจากกิจการในเครือ เช่น ปุ๋ย ยากำจัดศัตรูพืช ตลอดจนต้นกล้า หรือกิ่งพันธุ์ส้ม

**ด้านการบริการของพนักงานของคลินิกสวนส้ม** บริษัทฯ ควรพนักงานออกไปให้คำปรึกษาแก่สมาชิกในด้านเทคนิคและวิธีการดูแลสวนส้มอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ออกไปเยี่ยมเยือนสมาชิกเป็นประจำ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ข้อมูลแก่สมาชิกอย่างถูกต้อง ตลอดจนเพื่อทราบถึงปัญหาต่างๆ ของสมาชิก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเชื่อถือ และบริษัทฯ ควรให้ความสำคัญแก่สมาชิกที่อยู่ไกลจากคลินิกสวนส้ม เนื่องจากต้องใช้ทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ

**ด้านกระบวนการบริการของคลินิกสวนส้ม** ขั้นตอนในการขอให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ออกไปให้บริการนอกสถานที่ในสวนส้มควรมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยอาจเพิ่มจำนวนพนักงาน หรือใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินการ เพื่อแก้ไขปัญหาให้สมาชิกมีความสะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น ตลอดจนขั้นตอนการติดต่อซื้อต้นพันธุ์ส้ม การขอคำปรึกษาต่างๆ และขั้นตอนการขอให้เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่ในสวนส้ม การเข้ารับการอบรมทางวิชา

การความรู้เกี่ยวกับสวนส้ม ดังนั้นบริษัทฯ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการในขั้นตอนเหล่านี้ หรือทางบริษัทฯ เปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถติดต่อพนักงานได้โดยตรง โดยเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ ณ คลินิกสวนส้ม หรือโทรศัพท์ที่ติดตามตัว

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** บริษัทฯ ควรพิจารณาดูแลรักษาสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตลอดจนสถานที่ อุปกรณ์หรือห้องที่ใช้ในการบรรยายให้ความรู้แก่สมาชิก ควรมีการตกแต่งให้สวยงาม มีความสะอาด มีสถานที่นั่งพักผ่อนในช่วงเบรคให้เพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และโทรทัศน์ ไว้บริการมีห้องน้ำ และเครื่องมือเครื่องใช้ควรสะอาดและทันสมัย บรรยากาศเย็นสบาย เพื่อสร้างความประทับใจให้สมาชิก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved