

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการรับซื้อผลิตผลทางการเกษตร กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชุมแสงหิ่เด่นชัย อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่ ได้นำแนวคิดต่าง ๆ มาปรับใช้ในการศึกษา และได้ศึกษารายงานการวิจัยตลอดจนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า(Customer Satisfaction) คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า(Perceived Performance) กับการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่ลูกค้าคาดหวัง(Expected Performance) ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ(Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ(Dissatisfaction)แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ(Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ สูงกว่าความคาดหมายที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ(Delight) ( Philip Kotler, 1994)

การคาดหมายหรือความคาดหวังของลูกค้า(Expectation) โดยอธิบายไว้ว่าความคาดหวัง เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน นักการตลาดและข้อมูลจากคู่แข่ง ถ้านักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ได้เกินจริงผู้บริโภคจะมีความคาดหวังในผลิตภัณฑ์สูงเกินไป ซึ่งทำให้เกิดการผิดหวังหรือไม่พึงพอใจ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ซื้อ คือ การเสนอประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (การทำงานของผลิตภัณฑ์) ที่สอดคล้องกับการคาดหมายของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยรวม (Total Customer Satisfaction) สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ นักการตลาดต้องค้นหาและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า โดยเทคนิคที่ใช้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า คือ (1) การให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยอยู่ในรูปของการให้คะแนนเช่น ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ ไม่แน่นอน พพอใจ พพอใจอย่างยิ่ง (2) การถามว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างไร (3) เป็นการถามให้ลูกค้าระบุปัญหาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการและเสนอ

ประเด็นต่างๆที่จะแก้ไขปัญหา นั้น (4) เป็นการถามลูกค้าเพื่อให้คะแนนคุณสมบัติต่างๆ และการทำงานของผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็งของผลิตภัณฑ์ และ (5) เป็นการสำรวจความตั้งใจในการซื้อซ้ำของลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

### หลักการและข้อพิจารณาต่างๆที่มีบทบาทต่อความสำเร็จของงานการจัดซื้อ

หลักการและข้อพิจารณาต่างๆที่มีบทบาทต่อความสำเร็จของงานการจัดซื้อไว้ว่า ขอบเขตของงานการจัดซื้อที่ส่วนมากยอมรับและในกลุ่มนักบริหารการจัดซื้อและถือเป็นวัตถุประสงค์หรือนโยบายทางการจัดซื้อคือ “จัดซื้อพัสดุที่คุณภาพถูกต้อง จำนวนถูกต้อง ระยะเวลาถูกต้อง ราคาถูกต้อง และจากแหล่งขายที่ถูกต้อง” ปัญหาของการจัดซื้ออยู่ที่คำว่า “ถูกต้อง” ซึ่งต้องพิจารณาก่อนว่าปัจจัยแต่ละข้อที่ถูกต้องนั้นควรเป็นอย่างไรและในหัวข้อเหล่านี้ถือว่าเป็นแกนของวิชาการจัดซื้อ ซึ่งปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คุณภาพที่ถูกต้อง (The Right Quality) หมายถึงความเหมาะสมของพัสดุที่ตั้งใจจะนำไปใช้ หรือจะกล่าวให้ชัดเจนก็อาจกล่าวได้ว่า “คุณภาพ” คือสิ่งที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และใช้ได้ตามที่ตั้งใจจะใช้พัสดุนั้น ซึ่งอาจไม่จำเป็นว่าจะจะเป็นของดีเสมอไปแต่อาจดีที่สุดสำหรับจุดประสงค์ที่จะใช้อย่างหนึ่ง คำว่าคุณภาพในทัศนะของผู้ซื้อจะไม่มี ความหมายหากไม่บ่งถึงความตั้งใจที่จะนำไปใช้ ดังนั้นคุณภาพที่ถูกต้องต้องเป็นคุณภาพที่ดีที่สุดสำหรับงานที่ตั้งใจจะนำไปใช้ (Right quality means the best quality for a purpose or an intended use)
2. จำนวนที่ถูกต้อง (The Right Quantity) หมายถึงจำนวนที่จะซื้อแต่ละคราวควรจะซื้อจำนวนเท่าใดจึงจะประหยัดได้มากที่สุด ให้เกิดความสมดุลระหว่างจำนวนความต้องการที่จะใช้กับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการซื้อ
3. ซื้อจากผู้ขายที่ถูกต้อง (The Right Source of Supply) หมายถึงการพิจารณาประเมินค่าของแหล่งขาย โดยอาจกระทำได้โดยการเปรียบเทียบความสามารถในการเสนอคุณสมบัติ จำนวนราคา และการบริการตามที่คุณต้องการ ได้ดีเพียงใด ซึ่งเรื่องนี้จำเป็นจะต้องนำไปประเมินค่าคุณสมบัติของผู้ขายสำหรับติดต่อและพิจารณา
4. ราคาที่ถูกต้อง (The Right Price) หมายถึงราคาที่ทำกรซื้อขายกันควรจะเป็นราคายุติธรรมคือราคาที่ต่ำสุดที่ผู้ซื้อมีความมั่นใจว่าผู้ขายจะสนับสนุนได้ตลอดไป ซึ่งพัสดุมิควรมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ ส่งได้ทันตามเวลา และสถานที่ที่ประสงค์ โดยที่ราคานี้ทำให้ผู้ขายได้กำไรพอที่จะตั้งอยู่ได้ และผู้ซื้อนำมาผลิตเป็นสินค้าชนิดหนึ่งได้ในราคาค้นทุนต่ำพอที่จะขายเอากำไรในตลาดที่มีการแข่งขันได้ตลอดไป โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาว่า ราคายุติธรรมควรเป็นประการใดโดยทั่วไปมี 3 ประการ คือ เกณฑ์ราคาที่ตั้งนั้นมีความสัมพันธ์กับต้นทุนอย่างเหมาะสมแล้ว ตั้งเกณฑ์ว่าราคาดังนั้นเป็นไปตามภาวะเศรษฐกิจ และตั้งเกณฑ์ว่าราคาดังนั้นเกิดจากการแข่งขัน เจ้าหน้าที่

จัดซื้อจะต้องนำเอาข้อพิจารณาทั้งสามนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ราคาเพื่อตกลงใจว่า ราคาที่ถูกต้องในการซื้อพัสดุที่ต้องการในช่วงระยะเวลาสมควรเป็นเท่าใด

5. จังหวะเวลาที่ถูกต้อง (The Right Time) หมายถึงการพิจารณาเวลาที่ถูกต้องในการจัดซื้อ ผู้ซื้อจะต้องมุ่งอยู่ที่การได้รับพัสดุก่อนเวลาโดยมีคุณภาพและเวลาถูกต้องเป็นหลัก ความสำคัญของเวลาจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของพัสดุที่จัดซื้อหรือขึ้นอยู่กับลักษณะของตลาดที่เรากำลังดำเนินการจัดซื้อพัสดุนั้นอยู่ ผู้บริหารการจัดซื้อจะต้องกำหนดนโยบายขั้นพื้นฐานสำหรับจังหวะเวลาการซื้อพัสดุลำคัญๆ ไว้ให้แน่นอน ซึ่งโดยทั่วไปอาจจะกำหนดวิธีปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งคือซื้อตามที่ต้องการใช้คือต้องเข้มงวดกับตารางการผลิตว่ามีความต้องการใช้พัสดุนั้นเท่าใด และไม่คอยสนใจกับภาวะในตลาดที่ซื้อนั้น หรือ ซื้อตามภาวะตลาดที่นอกเหนือจากการพิจารณาจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้จัดการยังจะต้องพิจารณาจังหวะเวลาในขณะที่กำลังจะจัดซื้อในตลาดแห่งนั้นอีกด้วย (ตุมนา อยู่โพธิ์, 2534)

#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบทบาทของ สหกรณ์การเกษตรสารภีจำกัด พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบทบาทของสหกรณ์ในด้านธุรกิจการขาย ในด้านประเภทหรือชนิดของสินค้าที่สหกรณ์รับซื้อจากสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านปริมาณ (โคเวตา) ของสินค้าที่สหกรณ์รับซื้อจากสมาชิก ด้านราคาของสินค้าที่สหกรณ์รับซื้อจากสมาชิก และด้านขั้นตอนในการรับซื้อสินค้าของสหกรณ์จากสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (อมรลักษณ์ ปรีชาหาญ, 2535)

เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองนครราชสีมา จำกัด และสมาชิกสหกรณ์การเกษตรประทาย จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์การเกษตรประทาย จำกัด มีความพึงพอใจต่อบทบาทของสหกรณ์ในด้านธุรกิจการขายในระดับปานกลาง ในด้านขั้นตอนการรับซื้อผลผลิตของสหกรณ์และปริมาณผลผลิตที่สหกรณ์รับซื้อจากสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจมาก ส่วนในด้านประเภทของผลผลิตที่สหกรณ์รับซื้อและราคาของผลผลิตที่สหกรณ์รับซื้อจากสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจปานกลาง

สมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองนครราชสีมา จำกัด มีความพึงพอใจต่อบทบาทของสหกรณ์ในด้านธุรกิจการขายในระดับปานกลาง ในด้านขั้นตอนการรับซื้อผลผลิตของสหกรณ์จากสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจมาก ในด้านประเภทของผลผลิตที่สหกรณ์รับซื้อและปริมาณของผลผลิตที่สหกรณ์รับซื้อจากสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนในด้านราคาของผลผลิตที่สหกรณ์รับซื้อจากสมาชิก สมาชิกมีความพึงพอใจน้อย (ชลธิชา ชุ่มกิ่ง, 2540)

เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรในการร่วมโครงการปลูกข้าวโพดสัตว์เลี้ยง : กรณีศึกษาในอำเภอเมืองอุดรดิตถ์ จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบการตลาดข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก ร้อยละ 81.11 พึงพอใจที่บริษัทเอกชนกำหนดให้ซื้อขายผลผลิตข้าวโพดตามคุณภาพและ ร้อยละ 18.89 ระบุว่าไม่พึงพอใจโดยให้เหตุผลว่าเป็นการยุ่งยาก มีขั้นตอนมาก และไม่รู้ถึงการกำหนดคุณภาพต่างๆ สำหรับการที่บริษัทเอกชนกำหนดให้ตรวจสอบคุณภาพข้าวโพดก่อนการชื้อขายนั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก ร้อยละ 84.44 พึงพอใจ โดยมีผู้ที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 15.56 โดยระบุว่าไม่มีความรู้ในการตรวจสอบความชื้นและยุ่งยาก ในกรณีที่บริษัทเอกชนซื้อผลผลิตข้าวโพดเป็นเงินสดพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมากพึงพอใจ ร้อยละ 92.22 และร้อยละ 7.78 ไม่พึงพอใจ โดยให้เหตุผลว่าไม่ได้รับเงินในวันตกลงชื้อขายทันที (วิชัย มะลิซ้อน, 2538)

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบทบาทการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรทางดง จำกัด พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อบทบาทการดำเนินงานของสหกรณ์ในธุรกิจการขายโดยรวมในระดับมาก โดยในด้านประเภทสินค้าที่สหกรณ์รับชื้อจากสมาชิก ด้านปริมาณ (โคกตา) ของสินค้าที่สหกรณ์รับชื้อจากสมาชิก ด้านราคาสินค้าที่สหกรณ์รับชื้อจากสมาชิก และด้านขั้นตอนในการรับชื้อสินค้าของสมาชิกจากสหกรณ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก (จรรยา เกียรติ จันธิมา, 2543)

เรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบทบาทของ สหกรณ์การเกษตรเวียงชัย จำกัด อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อบทบาทของสหกรณ์ในด้านธุรกิจการขาย ในประเด็นประเภทของสินค้าที่รวบรวม ประเด็นปริมาณ (โคกตา) ที่รวบรวม ประเด็นราคาสินค้าที่สหกรณ์ทำการรวบรวม และประเด็นขั้นตอนในการรับชื้อสินค้า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (กรรณิการ์ อินทรทิพย์, 2544)

เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินโครงการผลิตเมล็ดพันธุ์ถั่วเหลือง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลจากการจัดชื้อเมล็ดพันธุ์ถั่วเหลืองของศูนย์ขยายพันธุ์พืช ในประเด็นราคาเมล็ดพันธุ์ที่คณะกรรมการจัดชื้อกำหนดนั้น พบว่าผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 62.50 ระบุว่ามีความพึงพอใจ ส่วนอีกร้อยละ 37.50 ระบุว่าไม่พึงพอใจ สำหรับการจ่ายเงินค่าเมล็ดพันธุ์เป็นเช็คเงินสดให้หลังจากขายเมล็ดพันธุ์แล้วพบว่าผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 68.75 มีความพึงพอใจ ส่วนอีกร้อยละ 31.25 ระบุว่าไม่พึงพอใจ แต่ถ้าหากศูนย์ขยายพันธุ์จะจ่ายเงินค่าเมล็ดพันธุ์โดยโอนเข้าบัญชีของเกษตรกรทางธนาคารกรุงไทย จำกัด หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์นั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.50 ระบุว่ามีความพึงพอใจ ส่วนอีกร้อยละ 12.50 ระบุว่าไม่มีความพึงพอใจ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าอยากได้เงินสด นานเกินไปอาจทำให้เกิดความล่าช้า (นภาพรรัตน์ อำนวยโยธิน, 2535)