

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 170 ตัวอย่าง โดยในบทนี้จะกล่าวสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 170 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่มาเป็นระยะเวลา 1 – 2 ปี รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่มาเป็นระยะเวลา 4 ปีขึ้นไป มีปริมาณในการซื้อไข่ไก่ครั้งละ 11 – 50 ถาด รองลงมาคือ มีปริมาณในการซื้อไข่ไก่ครั้งละ 51 – 100 ถาด มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสดทันที รองลงมาคือ ชำระหลังซื้อไข่ไก่ไม่เกิน 3 วัน

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.54) ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.37) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.31) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ แยกพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสดใหม่ของไข่ไก่ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ได้มาตรฐานจากกรมปศุสัตว์ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ขนาดฟองไข่ไก่ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ลักษณะสีเปลือกไข่ไก่ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ความหนาของเปลือกไข่ไก่ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความสะอาดของเปลือกไข่ไก่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความแข็งแรงของบรรจุภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.78) บรรจุภัณฑ์ที่ใส่ไข่ไก่มีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ราคาถูกกว่าท้องตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.49) การให้สินเชื่อการค้า (ค่าเฉลี่ย 4.42) ราคาขายคงที่ (ค่าเฉลี่ย 4.40) การแจ้งราคาให้ทราบล่วงหน้าในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.39) ราคาไม่แตกต่างจากผู้จำหน่ายไข่ไก่รายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีการมัดจำค่าแฉงไข่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด บริการขนส่งฟรี (ค่าเฉลี่ย 4.62) ส่วนลดพิเศษในกรณีซื้อประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.58) และปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้คือ การส่งเสริมการขาย โดยการลดราคาไข่ไก่ (ค่าเฉลี่ย 4.47) การเปลี่ยนและคืนไข่ไก่ (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีการสะสมยอดซื้อเพื่อนำมาแลกไข่ไก่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การแจกรางวัลประจำปีให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีโปรโมชั่นแจกบัตรทองเที่ยวให้ลูกค้าทุกปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ความง่ายของกระบวนการสั่งซื้อ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ความง่ายในการเข้าไปซื้อไข่ไก่ และสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.57) สามารถสั่งซื้อทางโทรศัพท์ โทรสาร และการออกเอกสารต่างๆ เช่น ใบส่งสินค้า และใบเสร็จรับเงินชัดเจน ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีปริมาณไข่ไก่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.54) ส่งสินค้าถูกต้องตามปริมาณที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย 4.52) บริการส่งสินค้าถึงที่ และสั่งซื้อได้ทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ จัดส่งตรงเวลานัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่ เครื่องสัคดี จำแนกตาม ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่โดยประมาณ ปริมาณในการซื้อไข่ไก่ ในแต่ละครั้ง และวิธีการชำระเงิน

### 3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่ เครื่องสัคดี จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่โดยประมาณ

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่โดยประมาณ ทุกระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่ มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านความสดใหม่ของไข่ไก่ มากที่สุด

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่โดยประมาณ ทุก ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่ มีความพึงพอใจต่อด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านสามารถต่อรองราคาได้ มากที่สุด

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่ เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลา 1 – 4 ปีขึ้นไป มี ความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านบริการขนส่งฟรี มากที่สุด

**ด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็น ระยะเวลา 1 – 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี มี ความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านความง่ายของกระบวนการสั่งซื้อ มากที่สุด

### 3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ จำแนกตามปริมาณในการซื้อไข่ไก่ในแต่ละครั้ง

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณในการซื้อไข่ไก่ในแต่ละครั้งทุกปริมาณการซื้อ มีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านความสดใหม่ของไข่ไก่ มากที่สุด

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณในการซื้อไข่ไก่ในแต่ละครั้งทุกปริมาณการซื้อ มีความพึงพอใจต่อด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านสามารถต่อรองราคาได้ มากที่สุด

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปริมาณในการซื้อไข่ไก่ในแต่ละครั้งทุกปริมาณการซื้อ มีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านบริการขนส่งฟรี มากที่สุด

**ด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีการซื้อไข่ไก่ในแต่ละครั้งจำนวน 11 – 101 ถาดขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีการซื้อไข่ไก่ในแต่ละครั้งจำนวนน้อยกว่า 10 ถาด มีความพึงพอใจต่อด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านความง่ายของกระบวนการสั่งซื้อ มากที่สุด

### 3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ จำแนกตามวิธีการชำระเงิน

**ด้านผลิตภัณฑ์** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิธีการชำระเงิน ทุกวิธีมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านความสดใหม่ของไข่ไก่ มากที่สุด

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิธีการชำระเงิน ทุกวิธีมีความพึงพอใจต่อด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านสามารถต่อรองราคาได้ มากที่สุด

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิธีการชำระเงิน ทุกวิธีในการชำระเงินมีความพึงพอใจต่อด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านบริการขนส่งฟรี มากที่สุด

**ด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวิธีการชำระเงิน ทุกวิธีมีความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในด้านความง่ายของกระบวนการสั่งซื้อ มากที่สุด

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์**  
**ด้านผลิตภัณฑ์**

ควรปรับปรุงในเรื่องของการทำความสะอาดเปลือกไข่ไก่

**ด้านราคา**

ควรมีการโทรแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการปรับราคาไข่ไก่

**ด้านการส่งเสริมการตลาด**

ควรมีการเพิ่มโปรโมชั่นที่หลากหลาย เช่น ลดราคาเมื่อมีการซื้อในปริมาณมาก

### อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ ของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจที่ระดับมากลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พชรพล รื่นภิรมย์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อไข่ไก่ของคนกลางในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทองทิว สุขสบาย (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะไข่ไก่สดของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา

**ด้านผลิตภัณฑ์**

เนื่องจากสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น สังเกตได้จากมีคู่แข่งขนาดใหญ่หลายราย ดังนั้นผลิตภัณฑ์ที่ถูกนำเสนอสู่ตลาดนั้นต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่อง ความสดใหม่ของไข่ไก่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทองทิว สุขสบาย (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะไข่ไก่สดของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนคร

เชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่อง บรรจ  
ภัณฑ์

#### ด้านราคา

เนื่องจากไข่ไก่เป็นสินค้าที่ไม่มีความแตกต่างในด้านราคามากนัก ดังนั้นการกำหนดราคาสินค้า  
ต้องได้รับการยอมรับจากลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดการกระตุ้นในความต้องการสินค้า จากการศึกษาพบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่  
ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่อง สามารถ  
ต่อรองราคาได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทองทิว สุขสบาย (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึง  
พอใจต่อคุณลักษณะไข่ไก่สดของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบ  
แบบสอบถามให้ความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่อง ราคาของไข่ไก่สด

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

เนื่องจากสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น สังเกตได้จากมีคู่แข่งขนาดใหญ่หลาย  
ราย ดังนั้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจึงมีความสำคัญมาก เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ตรงกับ  
ความต้องการของลูกค้าและเพื่อเป็นการชักจูงให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำในครั้งต่อไป จากการศึกษาพบว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความ  
พึงพอใจลำดับแรกในเรื่อง บริการขนส่งฟรี

#### ด้านการจัดจำหน่าย

เนื่องจากไข่ไก่เป็นสินค้าที่มีการบริโภคกันอย่างแพร่หลาย ดังนั้นกระบวนการที่จะทำให้สินค้า  
ไปสู่ผู้บริโภคนั้นต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ทำเลที่ตั้ง และระบบขนส่ง เพื่อตอบสนองความ  
ต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจกับปัจจัยส่วน  
ประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านการ  
จัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจลำดับแรกในเรื่อง ความง่ายของกระบวนการสั่งซื้อ

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไข่ไก่เกรียง  
ศักดิ์ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

ถูกค้าให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าบัณฑิตด้านอื่น รองลงมาเป็นบัณฑิตด้านราคา บัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ

**บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าผู้ที่ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลา 1 – 2 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลักษณะสีเปลือกไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ที่ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลา 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความแข็งแรงของบรรจุภัณฑ์ และด้านบรรจุภัณฑ์ที่ใส่ไข่ไก่มีความสะอาด ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการซื้อไข่ไก่น้อยกว่า 10 ถาด มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านขนาดฟองไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ที่มีการซื้อไข่ไก่ 101 ถาดขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความแข็งแรงของบรรจุภัณฑ์ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสดและเงินเชื่อ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทางด้านความสดใหม่ของไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินเชื่อ ให้ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลักษณะสีเปลือกไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสด ให้ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการได้มาตรฐานจากกรมปศุสัตว์ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

**บัณฑิตด้านราคา** ผู้ที่มีการซื้อไข่ไก่ 51 – 100 ถาด มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านสามารถต่อรองราคาได้ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีการซื้อไข่ไก่ 101 ถาดขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีการมัดจำค่าแผงไข่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสดและเงินเชื่อ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทางด้านสามารถต่อรองราคาได้ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

**บัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ที่ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลา 3 – 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีโปรโมชั่นแจกบัตรทองเที่ยวให้ลูกค้าทุกปี และด้านการแจกรางวัลประจำปีให้ลูกค้า ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการแจกรางวัลประจำปีให้ลูกค้า ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ที่มีการซื้อไข่ไก่ 101 ถาดขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมีโปรโมชั่นแจกบัตรทองเที่ยวให้ลูกค้าทุกปี และด้านการแจกรางวัลประจำปีให้ลูกค้า ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ที่มีการซื้อไข่ไก่น้อยกว่า 10 ถาด มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการแจกรางวัลประจำปีให้ลูกค้า ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสดและเงินเชื่อ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทางด้านส่วนลดพิเศษในกรณีซื้อประจำ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ที่ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเข้าไปซื้อไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ที่มีการซื้อไข่ไก่น้อยกว่า 10 ถาด และผู้ที่มีการซื้อไข่ไก่ 51 – 100 ถาด มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการออกเอกสารต่างๆ เช่น ใบส่งสินค้า และใบเสร็จรับเงินชัดเจน ถูกต้อง และด้านส่งสินค้าถูกต้องตามปริมาณที่สั่ง ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไข่ไก่เกรียงศักดิ์ในครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และจากข้อค้นพบ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ คือ

#### **ด้านผลิตภัณฑ์**

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าให้ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสดใหม่ของไข่ไก่ รองลงมาคือ ได้มาตรฐานจากกรมปศุสัตว์ ดังนั้นฟาร์มไข่ไก่เกรียงศักดิ์ควรให้ความสำคัญกับความสดใหม่ของไข่ไก่ เมื่อจำแนกตามกลุ่มของลูกค้า ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลา 1 – 2 ปี ที่มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลักษณะสีเปลือกไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนลูกค้าที่ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลา 4 ปีขึ้นไป ให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องของความแข็งแรงของบรรจุภัณฑ์ และด้านบรรจุภัณฑ์ที่ใส่ไข่ไก่มีความสะอาด เพราะในการที่จะได้รับมาตรฐานจากกรมปศุสัตว์ ซึ่งมีความจำเป็นต้องควบคุมระบบในฟาร์มไข่ไก่ให้มีความสะอาด ปลอดภัยจากเชื้อโรคอยู่เสมอ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัย Food Safety รวมทั้งการจัดหาวัตถุดิบ กระบวนการเลี้ยงไข่ไก่ เพื่อให้ได้ไข่ไก่ที่มีคุณลักษณะพื้นฐานที่ดี รวมถึงกระบวนการส่งมอบไข่ไก่ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

ลูกค้าที่ซื้อไข่ไก่น้อยกว่า 10 ถาด ที่มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านขนาดฟองไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อเป็นการชักจูงให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำในครั้งต่อไป ส่วนลูกค้าที่มีการซื้อไข่ไก่ 101 ถาดขึ้นไป ให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องของความแข็งแรงของบรรจุภัณฑ์ และด้านบรรจุภัณฑ์ที่ใส่ไข่ไก่มีความสะอาด เพราะโดยส่วนใหญ่ลูกค้ากลุ่มนี้จะซื้อไข่ไก่ใน



ปริมาณมาก ทำให้การขนส่ง การจัดวางถาดไข่ไก่ และรวมถึงการเคลื่อนย้ายไข่ไก่ ต้องมีการระมัดระวังมากยิ่งขึ้น เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้น

ลูกค้ายที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสดและเงินเชื่อ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทางด้านความสดใหม่ของไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนลูกค้ายที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสด ให้ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านการได้มาตรฐานจากกรมปศุสัตว์ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และลูกค้ายที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินเชื่อ ให้ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านลักษณะสีเปลือกไข่ไก่ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นทางฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ควรให้ความสำคัญกับทางด้าน การได้มาตรฐานจากกรมปศุสัตว์ ในกลุ่มของลูกค้ายที่ชำระเงินเป็นเงินเชื่อให้มากขึ้นเพื่อที่ลูกค้ายกลุ่มนี้จะได้ให้ความพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงการให้ความสำคัญกับทางด้านลักษณะสีเปลือกไข่ไก่ ในกลุ่มลูกค้ายที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสด เพื่อที่จะได้มีความพึงพอใจมากที่สุด เช่นเดียวกับกลุ่มลูกค้ายเงินเชื่อ

#### ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านราคา ลูกค้ายให้ความพึงพอใจมากที่สุดคือ สามารถต่อรองราคาได้ เมื่อจำแนกตามกลุ่มของลูกค้าย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ลูกค้ายที่มีการซื้อไข่ไก่ในแต่ละครั้งจำนวน 101 ถาดขึ้นไป ให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุดในเรื่อง ของการมัดจำค่าแผลงไข่ เนื่องจากว่าในการซื้อไข่ไก่ในปริมาณมากทำให้ในบางครั้งฟาร์มมีถาดไข่ไก่หมุนเวียนไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องมีการมัดจำแผลงไข่ไก่ แต่ถ้าลูกค้ายที่ซื้อไข่ไก่ในปริมาณ ต่ำกว่า 100 ถาด วางเงินมัดจำในจำนวนเงินที่น้อย จึงไม่เป็นปัญหาในเรื่องเงินมัดจำค่าแผลงไข่ ส่วนลูกค้ายที่มีการซื้อไข่ไก่ 51 – 100 ถาด มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านสามารถต่อรองราคาได้ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งให้ความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มผู้ซื้อรายอื่นๆ ดังนั้นฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ควรให้ความสำคัญกับราคาที่สามารต่อรองได้ และการวางเงินมัดจำค่าแผลงไข่ไก่ ให้มีการวางเงินมัดจำน้อยลงกว่าเดิมเพื่อรักษาฐานลูกค้ายเดิมเอาไว้ เพราะปัจจุบันมีคู่แข่งรายใหม่ๆ เกิดขึ้นมากทั้งคู่แข่งขันขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ฉะนั้นถ้าหากลูกค้ายพึงพอใจในสินค้าก็จะนำไปสู่การบอกต่อ และมีลูกค้ายใหม่เพิ่มมากขึ้น

ลูกค้ายที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสดและเงินเชื่อ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทางด้านสามารถต่อรองราคาได้ ให้ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นทางฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ควรให้ความสำคัญกับทางด้านของการต่อรองราคา ถึงแม้จะเป็นช่วงปิดเทอม หรือช่วงที่ไข่ไก่ล้นตลาด ซึ่งจะ

ทำให้มีราคาไขไก่ลดลง ทางฟาร์มก็ควรจะรักษาระดับราคาให้ต่ำกว่าคู่แข่งให้ได้มากที่สุดเพื่อที่จะทำให้มีลูกค้าที่จงรักภักดีต่อฟาร์มตลอดไป

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ บริการขนส่งฟรี ซึ่งทางฟาร์มมีบริการขนส่งฟรี จะทำให้ลูกค้าประหยัดต้นทุนค่าขนส่งไปได้มาก และไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาซื้อสินค้า จึงส่งผลให้ลูกค้าให้ความสำคัญทางการบริการขนส่งฟรีมากที่สุด เมื่อจำแนกตามกลุ่มของลูกค้า ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจขายไขไก่เป็นระยะเวลา 3 – 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้าน มิโปรโมชันแจกบัตรทองเที่ยวให้ลูกค้าทุกปี และด้านการแจกรางวัลประจำปีให้ลูกค้า ให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ควรให้ความสำคัญกับส่วนลดพิเศษในกรณีลูกค้าที่ซื้อไขไก่เป็นประจำ และเพิ่มการแจกของสมนาคุณในช่วงเทศกาลต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น เทศกาลปีใหม่มีการแจกปฏิทิน สมุดบันทึก เป็นต้น

ลูกค้าที่มีการซื้อไขไก่ 101 ถาดขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านมิโปรโมชันแจกบัตรทองเที่ยวให้ลูกค้าทุกปี และด้านการแจกรางวัลประจำปีให้ลูกค้า ให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ควรจะมีการแจกของสมนาคุณให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม เช่น สอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสินค้าประเภทไหน ในราคาไม่เกิน 3,000 บาท เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อฟาร์ม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เพื่อรักษฐานลูกค้าเดิมเอาไว้ และเพื่อเพิ่มฐานลูกค้าในรายที่ประกอบธุรกิจขายไขไก่เป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ที่ให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทางการแจกรางวัลประจำปีให้ลูกค้า

ลูกค้าที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสดและเงินเชื่อ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทางด้านส่วนลดพิเศษในกรณีซื้อประจำ ให้ความสำคัญค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ควรจะมีการพิจารณาส่วนลดให้เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมให้กับลูกค้าที่ซื้อไขไก่กับทางฟาร์มเป็นประจำเพื่อเพิ่มยอดขายนำสินค้าให้เพิ่มมากขึ้น เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจมากก็จะมีการบอกต่อทำให้มีลูกค้ารายใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น

#### ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความง่ายของกระบวนการสั่งซื้อ ซึ่งขั้นตอนในการสั่งซื้อไขไก่ของทางฟาร์มไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องผ่านพนักงานหลายคน โดยลูกค้าที่ซื้อเป็นจำนวนมาก มักจะเป็นลูกค้าที่ติดต่อกับทางฟาร์มมานาน ซึ่งจะใช้

วิธีการโทรศัพท์สั่งซื้อไข่ไก่ โดยทางฟาร์มก็จะนำไข่ไก่ไปส่งให้ถึงที่ และลูกค้าที่ซื้อในปริมาณน้อย โดยส่วนใหญ่จะเข้ามาซื้อเองที่หน้าฟาร์ม ซึ่งจะมีพนักงานขายคอยให้คำแนะนำ และสามารถรับคำสั่งซื้อได้ทันที โดยไม่ต้องเสียเวลานานั่งรอซื้อไข่ไก่ ซึ่งทำให้ลูกค้าให้ความสนใจมากที่สุด ในเรื่องของความง่ายของกระบวนการสั่งซื้อ เมื่อจำแนกตามกลุ่มของลูกค้า ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ลูกค้าที่ประกอบธุรกิจขายไข่ไก่เป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านความง่ายในการเข้าไปซื้อไข่ไก่ มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มผู้ซื้ออื่นๆ ดังนั้นฟาร์มไข่ไก่เกรียงศักดิ์ควรให้ความสำคัญกับการจัดระเบียบของหน้าร้านขายไข่ไก่ให้มีความโล่ง โปร่งสบายในการสะดวกเข้าไปติดต่อขอซื้อไข่ไก่ของลูกค้าให้มากขึ้นกว่าเดิม และมีการจัดระเบียบที่จอดรถให้เป็นระเบียบ เพื่อต่อการเข้าไปซื้อไข่ไก่ของลูกค้า

ลูกค้าที่มีการซื้อไข่ไก่น้อยกว่า 10 ถาด และลูกค้าที่มีการซื้อไข่ไก่ 51 – 100 ถาดให้ความสนใจในเรื่อง การออกเอกสารต่างๆ เช่น ใบส่งสินค้า และใบเสร็จรับเงินชัดเจน ถูกต้อง และส่งสินค้าถูกต้องตามปริมาณที่สั่ง มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มผู้ซื้ออื่นๆ ดังนั้นฟาร์มไข่ไก่เกรียงศักดิ์ควรให้ความสำคัญกับการออกเอกสารต่างๆ เช่น ใบส่งสินค้า และใบเสร็จรับเงินชัดเจน ถูกต้อง ถ้าทางฟาร์มออกเอกสารต่างๆ ถูกต้อง และส่งสินค้าถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าสั่ง จะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการเลือกซื้อไข่ไก่จากฟาร์มยิ่งขึ้น

ลูกค้าที่มีวิธีการชำระเงินเป็นเงินสดและเงินเชื่อ ให้ความสนใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นฟาร์มไข่ไก่เกรียงศักดิ์ควรจะรักษามาตรฐานการบริการลูกค้าทางด้านการจัดจำหน่ายให้ดีขึ้น เช่น ลูกค้าที่ชำระเงินเป็นเงินสด โดยส่วนใหญ่จะเข้ามาซื้อไข่ไก่จากหน้าฟาร์มโดยตรง ดังนั้นทางฟาร์มควรจะมีปริมาณไข่ไก่ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ซื้อ และสถานที่จอดรถต้องมีการจัดให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าจะสามารถเข้าไปซื้อไข่ไก่ได้สะดวกยิ่งขึ้น และเพื่อที่จะสามารถลำเลียงไข่ไก่มั่นคงได้อย่างสะดวก ส่วนลูกค้าเงินเชื่อควรคำนึงถึงการบริการส่งสินค้าถึงที่ การจัดส่งสินค้าตรงตามเวลานัดหมาย เอกสารต่างๆ ให้ถูกต้อง และชัดเจน เนื่องจากลูกค้าเงินเชื่อ โดยส่วนใหญ่จะมีการสั่งซื้อทางโทรศัพท์ และซื้อในปริมาณที่มาก ดังนั้นทางฟาร์มควรจะคำนึงถึงการรับคำสั่งซื้อที่ถูกต้อง รวมถึงเอกสารต่างๆ ต้องครบถ้วนและถูกต้องตามคำสั่งซื้อ และการบริการส่งสินค้าถึงที่ ต้องระมัดระวังในเรื่องของการขนส่ง เพื่อป้องกันไข่ไก่แตกเสียหายระหว่างการขนส่งได้