

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า  
ครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อ

1. เพื่อพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้  
ขั้นตอนที่ 1 พัฒนาการให้บริการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดที่มีผลต่อ  
ความพึงพอใจของลูกค้า  
ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทาง  
เห็ด

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม  
แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสถานประกอบการในฟาร์ม  
เส้นทางเห็ด 4 ด้าน คือ ด้านการบริการซื้อ - ขาย ด้านสถานประกอบการ ด้านพนักงาน  
ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating  
Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่  
และร้อยละ (Percentage) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดใช้สถิติ  
ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## สรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง  
จังหวัดพิษณุโลก**

**1.1 ผลสำรวจปัญหาที่พบในการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**

ผลการศึกษาปัญหาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**1.1 ด้านการบริการซื้อ – ขาย** โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาในการให้บริการ คือ

1.1.1 การเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับงานขาย เช่น โบรชัวร์ นามบัตร ใบราคา เพื่อให้ลูกค้า และ

1.1.2 การมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้า

**1.2 ด้านสถานประกอบการ** โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการให้บริการ คือ

1.2.1 ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาในการให้บริการ

1.2.2 สภาพแวดล้อมของสถานประกอบการมีความร่มรื่น และ

1.2.3 ความสะอาดของฟาร์ม

**1.3 ด้านพนักงาน** โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาในการให้บริการ คือ

1.3.1 พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอ

1.3.2 ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล และ

1.3.3 การแต่งกายเหมาะสม

**1.4 ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด** โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาในการให้บริการ คือ

1.4.1 รูปแบบเอกสารมีความน่าสนใจ

1.4.2 ความหลากหลายของการให้บริการข้อมูล และ

1.4.3 ความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล

## 1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

### ด้านการบริการ ชื่อ – ขยาย

#### 1. การเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับงานขาย

จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับงานขาย เช่น โบรชัวร์ของสายพันธุ์เห็ดครบ นามบัตร ใบเสนอราคา เพื่อให้ลูกค้า เช่น

1.1 มีโบรชัวร์ของสายพันธุ์เห็ดครบ

1.2 มีโบรชัวร์หรือแบบอย่างของสินค้า

1.3 มีความชัดเจนของตัวอักษร และสีรูปเหมือนของจริงเพื่อ เสนอให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย ยิ่งขึ้น

#### 2. การมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้า

การมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้ามีดังนี้

2.1 มอบของที่ระลึกให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าครบตามที่ฟาร์มเสนอให้ลูกค้า

2.2 มอบของที่ระลึกให้ลูกค้าเมื่อถึงวาระต่อไปนี้ เช่น เทศกาลปีใหม่

### ด้านสภาพประกอบการ

1.ความสะอาดของฟาร์ม จัดให้มีผู้ดูแลเรื่องความสะอาดในส่วนของอาคาร โรงผลิต โรงพักเชื้อ โรงเรือนเปิดดอก ห้องน้ำ และมีระบบการจัดการฟาร์มที่ดีเป็นขั้นตอนและมีความสะอาดกับลูกค้าที่มาติดต่อกับฟาร์ม

2. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ จัดทำสถานที่จอดรถด้านหน้าฟาร์ม ทำเส้นแนวการจอดให้ชัดเจนโดยให้จอดตามแนวทแยงมุมเพื่อให้ได้จำนวนมากและสามารถเข้า – ออก ได้สะดวก

3.ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขา ให้จัดเพิ่มจำนวนของห้องสุขาเพื่อความเพียงพอ

### ด้านพนักงาน

1.พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอ จัดพนักงานเป็นเวรในการต้อนรับลูกค้า หรือการทำงานเป็นระบบหมุนเวียน

### ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด

1. รูปแบบเอกสาร
2. ความหลากหลายของการบริการให้ข้อมูล
3. ความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล

พัฒนารูปแบบเอกสารให้มีลักษณะเป็นแผ่นพับและรูปเล่ม มีความชัดเจนและมีความหลากหลายของข้อมูล เช่น การจัดทำเป็นแผ่นพับ จดหมาย CD และการสาธิตเพื่อความชัดเจนในการนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

### ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด 4 ด้าน คือ ด้านการบริการซื้อ-ขาย ด้านสถานประกอบการ ด้านพนักงาน และด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ดมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

#### อภิปรายผล

ผลการศึกษาครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาปัญหาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทั้ง 4 ด้านอภิปรายผล ดังนี้

1.1. ด้านการบริการซื้อ - ขาย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับงานขาย เช่น โบรชัวร์ นามบัตร ใบราคา เพื่อให้ลูกค้า และการมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้า ฟาร์มเส้นทางเห็ดจึงพัฒนาการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับหลักการตลาดสำหรับการบริการ (แนวคิดและกลยุทธ์ : 133) โดยการเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับงานขาย เช่น โบรชัวร์ นามบัตร ใบราคา เพื่อให้ลูกค้า มีโบรชัวร์ของสายพันธุ์เห็ดที่ฟาร์มจัดจำหน่ายให้ครบ มีความชัดเจนของตัวอักษรและสีรูปเหมือนของจริง เพื่อเสนอให้ลูกค้าศึกษาให้เข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น มีการบริการภายหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การติดตามเป็นระยะ ๆ และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนส่วนการมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ศิวิรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546 : 281) ได้กล่าวไว้ว่าในการสั่งซื้อสินค้าในช่วงเทศกาล เช่น ปีใหม่ หรือซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก ๆ ผู้ขายควรที่จะจัดให้มีบริการพิเศษให้กับลูกค้าหรือการจับคู่ของส่วนลดเพื่อที่จะให้ลูกค้าใช้เป็นส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไปหรือบริการส่งเสริมการขาย คือ มอบของที่ระลึกให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าครบตามจำนวนที่ฟาร์มเส้นทางเห็ดเสนอให้กับลูกค้า และมอบของที่ระลึกให้ลูกค้าเมื่อถึงวาระโอกาส เช่น เทศกาลปีใหม่ ลูกค้าครบรอบปี

1.2 ด้านสถานประกอบการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีความพึงพอใจในระดับ น้อย คือ ความสะอาดของฟาร์ม ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาโดยจัดให้มีผู้ดูแลเรื่องความสะอาดในส่วนของอาคาร โรงผลิต โรงพักเชื้อ โรงเรือนเปิดดอก ห้องน้ำ และมีระบบการจัดการฟาร์มที่ดีเป็นขั้นตอนและมีความสะดวกกับลูกค้าที่มาติดต่อกับฟาร์ม ซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการ เป็นการทำกิจกรรมการเอาใจใส่ ดูแลลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกิดความคาดหวังเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สุปัทม์ เกิดมงคล อ้างอิงจาก นนทวัฒน์ สุขเกิดผล, (2540 : 13)

1.3 ด้านพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีความพึงพอใจในระดับ น้อย คือพนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยจัดพนักงานเป็นเวรในการต้อนรับลูกค้า หรือการทำงานเป็นระบบหมุนเวียน

1.4 ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีความพึงพอใจในระดับ น้อย คือ รูปแบบเอกสาร ความหลากหลายของการบริการให้ข้อมูล และความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูลโดยพัฒนารูปแบบเอกสารให้มีลักษณะเป็นแผ่นพับและรูปเล่ม มีความชัดเจนและมีความหลากหลายของข้อมูล เช่นการจัดทำเป็นแผ่นพับ จดหมาย CD ซึ่งสอดคล้องกับหลักการการสื่อสารของ รศ.ดร.กุลชาติ รื่นรม ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือ วิธีการส่งข่าวสารซึ่งเป็นข้อมูล แนวคิด ความเข้าใจถ่ายทอดไปยังผู้รับร่วมกัน

2.ผลที่ได้จากการพัฒนาการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด โดยแบ่งเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านการบริการซื้อ - ขาย มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นเช่นนี้เพราะฟาร์มเส้นทางเห็ดได้เน้นพัฒนาการให้บริการในเรื่องการซื้อการขาย โดยยึดแนวทางที่ว่า การบริการ คือ พฤติกรรม การกระทำ กิจกรรมที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือ ส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง (ลูกค้า) โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น (พยุงค์ศักดิ์ นามวรรณ, 2537 : 53 - 54 อ้างอิงจาก Maslor, 1968) และการบริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ คือ กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ เป็นการดำเนินการหรือการกระทำใด ๆ ของธุรกิจให้บริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ สินค้าที่ไม่มีตัวตนเป็นการบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ คำปรึกษา การรับประกัน การให้บริการความบันเทิง การให้บริการทางการเงิน และความต้องการของผู้รับบริการเป็นความจำเป็นและความปรารถนาของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้จากบริการนั้น ๆ ความพึงพอใจ (customer satisfaction) หมายถึงการที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 18)

2.2 ด้านสถานประกอบการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการให้บริการ คือ ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาในการให้บริการ สภาพแวดล้อมของสถานประกอบการมีความร่มรื่น และความสะอาดของฟาร์ม ฟาร์มเส้นทางเห็ดได้ใช้แนวทางการพัฒนา คือ การทำความสะอาดของฟาร์มจัดให้มีผู้ดูแลเรื่องความสะอาดในส่วนของอาคารโรงเรือนผลิต โรงเรือนพักเชื้อ โรงเรือนเปิดดอก ห้องน้ำ มีระบบการจัดการฟาร์มที่ดีเป็นขั้นตอนไม่ซับซ้อน และมีความสะอาดกับลูกค้าที่มาติดต่อกับฟาร์ม ในด้านสถานที่จอดรถ และความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาในการให้บริการ ได้จัดทำโครงการสร้างร้านอาหารเห็ดและเพิ่มจำนวนของห้องน้ำบริเวณหลังร้าน โดยแยกเป็นห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง ซึ่งจะแล้วเสร็จในปี 2551 และจัดทำเวรรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการพัฒนาการบริการ คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการพัฒนาการบริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจน้อย คือ ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาในการให้บริการ เป็นเช่นนี้เพราะฟาร์มเส้นทางเห็ดได้ยึดหลักการพัฒนาที่ว่าการให้บริการ หมายถึง การทำกิจกรรมการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกิดความคาดหวังเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (นวัตกรรม สุขเกิดผล) และการให้บริการ หมายถึง การทำกิจกรรมการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกิดความคาดหวัง ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาฟาร์มเส้นทางเห็ดจัดทำสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับลูกค้าทำเส้นแนวการจอดให้ชัดเจนโดยให้จอดตามแนวทแยงมุมเพื่อให้ได้จำนวนมากและสามารถเข้า – ออก ได้สะดวก และจัดเพิ่มจำนวนห้องสุขาให้มีจำนวนความเพียงพอสำหรับการบริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับหลักการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ : 2547)

2.3 ด้านพนักงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหา คือ พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอ ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล และการแต่งกายเหมาะสม และฟาร์มเส้นทางเห็ดได้ใช้แนวทางการปฏิบัติ ดังนี้ ด้านการแต่งกาย ให้พนักงานจะต้องสวมเสื้อที่ฟาร์มฯ ได้จัดไว้ให้ คือ ทุกวันจันทร์จะต้องใส่เสื้อสีเหลืองดอกกุนซึ่งมีข้อความปักด้านหลังของเสื้อ “ฟาร์มเส้นทางเห็ด โทร. 055-333204 ,081-9715155” และในวันเสาร์จะต้องสวมเสื้อสีน้ำเงินปักด้านหลังเสื้อเหมือนกับวันจันทร์ ในด้านความสามารถในการนำเสนอข้อมูล ผู้ให้บริการหรือพนักงานจะต้องมีความพร้อมทั้งทางด้านจิตใจ ไหวพริบ และปฏิภาณอยู่ตลอดเวลาในการนำเสนอข้อมูลและต้องระลึกไว้ว่า การรู้ความต้องการของลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะนำไปสู่การสร้างความประทับใจในการให้บริการได้โดยคำนึงถึงว่า คนทุกคนจะสนใจในตัวเองถ้าเรารู้หรือสามารถค้นหาสิ่งที่ลูกค้าสนใจในตัวเขาได้ เราก็จะรู้ความต้องการของลูกค้าเช่น ความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ที่เกิดขึ้นเสมอในกิจการขายบริการ เพราะลูกค้าที่

ได้รับความพอใจและกลับมาใช้บริการนั้นอีก และพนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอ ได้ให้พนักงานจัดเวรในการให้การต้อนรับลูกค้าโดยสลับวัน ซึ่งผลที่ได้คือระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการพัฒนาการบริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านพนักงาน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจน้อย คือ พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอ เพราะฟาร์มเส้นทางเห็ดได้ยึดแนวทางที่ว่า พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอ พัฒนาการให้บริการโดยการจัดพนักงานต้อนรับลูกค้าให้มีการทำงานเป็นระบบหมุนเวียนในหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ ที่กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับ (ลูกค้า) กับผู้ให้ (ผู้บริการ) (วิระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์)

2.4 ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหา คือ จัดทำเอกสารมีความน่าสนใจ ความหลากหลายของการให้บริการข้อมูล และความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล ซึ่งฟาร์มเส้นทางเห็ดได้ใช้แนวทางการพัฒนาการให้บริการ คือ รูปแบบเอกสารมีความน่าสนใจ ได้จัดทำเอกสารให้มีรูปแบบที่น่าสนใจ มีความครบถ้วนชัดเจนของข้อมูล และมีจำนวนที่เพียงพอ กับลูกค้าทุกครั้งที่ลูกค้ามาถึง ตลอดจนความหลากหลายของการให้บริการข้อมูล ความหลากหลายของการให้บริการข้อมูลและความทันสมัย เช่น การให้ข้อมูลที่ เป็นเอกสาร การจัดส่งเป็นจดหมาย การถาม - ตอบทางการพูดคุยทางโทรศัพท์ การตอบจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล ใช้บอร์ด โปรแกรม Power Point หรือ การสาธิต และ CD เพื่อความชัดเจนในการนำเสนอข้อมูลเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนาการบริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจปานกลาง คือ ความหลากหลายของการให้บริการข้อมูล และความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล ซึ่งเป็นเช่นนี้เพราะฟาร์มเส้นทางเห็ดได้เห็นว่าการติดต่อสื่อสาร คือ วิธีการส่งข่าวสารซึ่งเป็นข้อมูล แนวคิด ความเข้าใจถ่ายทอดไปยังผู้รับร่วมกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อย ดังนั้นในการมอบของที่ระลึก ผู้บริหาร หรือผู้จัดการฟาร์มควรมีแนวทางหรือหลักเกณฑ์ที่จะปฏิบัติต่อลูกค้าที่ชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอาจจะกำหนดผู้รับผิดชอบลูกค้า ทั้งนี้เพื่อเป็นการวางแผนให้การบริการเป็นไปอย่างมีระบบ

และมีประสิทธิภาพ โดยอาจจัดให้มีการประชุมเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับขั้นตอน ของที่ระลึก และวิธีการมอบให้แก่ลูกค้าในวาระสำคัญได้อย่างครบถ้วน

1.2 ด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรมีการบริการภายหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่นการติดตามเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การโทรศัพท์ การเยี่ยมเยียน การส่งเอกสารข้อมูล หรือแบบสอบถาม และการแก้ไขปัญหาต่างๆ และเมื่อมีการติดต่อกับลูกค้าควรสอบถามถึงความต้องการของลูกค้าหรือปัญหาที่พบ และอธิบายถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขให้กับลูกค้าโดยละเอียดพร้อมทั้งดำเนินการตรวจ สอบและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าถึงที่บ้าน

1.3 ด้านพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับจำนวนพนักงานต้อนรับ ดังนั้นในการพัฒนาต้องมีการวางแผนการจัดการพนักงาน คือ เพิ่มจำนวนพนักงานให้มีจำนวนมากพอ และมีการจัดการ เช่น การจัดเวร การหมุนเวียนการทำงานในการบริการลูกค้า และควรมีการจัดการให้ความรู้ในเรื่องข้อมูลของเขตและการแก้ไขปัญหาและการบริการลูกค้าให้กับพนักงานทุกคน พร้อมฝึกและทดสอบพนักงาน ทั้งนี้เพื่อการบริการที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อยอดขายการจำหน่ายของสินค้า

1.4 ด้านรูปแบบเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง ดังนั้นต้องจัดทำเอกสารให้มีรูปแบบที่น่าสนใจ มีขนาดที่กะทัดรัดแต่มีข้อมูลที่ครบถ้วนรูปภาพที่ชัดเจน และมีจำนวนที่เพียงพอกับลูกค้าทุกครั้งที่ลูกค้ามาถึง

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของฟาร์มอื่นที่มีการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการประชาสัมพันธ์ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า