

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิจัยเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

1.1 ผลสำรวจปัญหาที่พบในการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก1.1 ผลสำรวจปัญหาที่พบในการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ
ของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการบริการซื้อ - ขาย ก่อนการพัฒนา

ด้านการบริการซื้อ - ขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับงานขาย เช่น โบรชัวร์ นามบัตร โบรราคา เพื่อให้ลูกค้า	3.19	0.83	น้อย
2. ความพร้อมในการให้บริการเมื่อลูกค้ามาถึง	4.01	0.22	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ แนะนำสินค้า	4.20	0.40	มาก
4. บริการก่อนการขาย เช่น การต้อนรับ การแนะนำสินค้า	4.44	0.49	มาก
5. บริการระหว่างการขาย เช่น การรับรายการสั่งสินค้า	4.44	0.49	มาก
6. การพาลูกค้าเข้าชมฟาร์ม	4.45	0.50	มาก
7. การส่งสินค้าตรงต่อเวลา	4.25	0.43	มาก
8. บริการแหวนก่อนซื้อ	4.96	0.24	มากที่สุด
9. มีบริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การติดตามเป็นระยะ ๆ และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	3.01	0.79	มาก
10. การมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้า	1.96	0.58	น้อย
รวม	3.89	0.20	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการบริการ ชั่ว – ขาย มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ข้อ 1 การเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับงานขาย เช่น โบรชัวร์ นามบัตร โบรชัวร์ เพื่อให้ลูกค้า และข้อ 10 การมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระ ต่าง ๆ แก่ลูกค้า ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านสถานประกอบการ ก่อนการพัฒนา

ด้านสถานประกอบการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดสถานประกอบการเช่น ความสวยงาม	3.49	0.86	ปานกลาง
2. ความสะอาดของฟาร์ม	3.25	0.43	ปานกลาง
3. ความมีระเบียบของการจัดการฟาร์ม	3.69	0.84	มาก
4. สภาพแวดล้อมของสถานประกอบการมีความร่มรื่น	3.24	0.43	ปานกลาง
5. ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ในฟาร์ม	4.68	0.46	มากที่สุด
6. ความพร้อมของห้องเขี่ยเนื้อเห็ด	4.68	0.46	มากที่สุด
7. ความพร้อมของห้องอบรม – สัมมนา	4.19	0.40	มาก
8. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.20	0.40	ปานกลาง
9. ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาในการให้บริการ	1.57	0.51	น้อย
10. เส้นทางการเดินทางมาสู่ฟาร์มมีความสะดวก	3.89	0.70	มาก
รวม	3.59	0.36	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดด้านสถานประกอบการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ข้อ 9 ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาในการให้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มาก และมากที่สุด

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านพนักงาน ก่อนการพัฒนา

ด้านพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน	4.11	0.51	มาก
2. มีความสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้า	4.17	0.44	มาก
3. ความสนใจในการให้บริการลูกค้า	4.16	0.44	มาก
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า	4.43	0.52	มาก
5. การสนทนากับลูกค้าถูกกาลเทศะ เช่นไม่พูดแทรก หรือเถียงลูกค้า	4.44	0.50	มาก
6. การอธิบายข้อมูลให้ลูกค้าได้ถูกต้อง	4.68	0.46	มากที่สุด
7. การแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เหมาะสม	4.44	0.50	มาก
8. ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	3.53	0.63	มาก
9. การแต่งกายเหมาะสม	3.72	0.62	มาก
10. พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอ	2.04	0.48	น้อย
รวม	3.97	0.29	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านพนักงาน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ข้อ 10 พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด ก่อนการพัฒนา

ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้ข้อมูลมีความรวดเร็ว	4.00	0.38	มาก
2. ข้อมูลในเอกสารมีความถูกต้อง	4.95	0.22	มากที่สุด
3. ข้อมูลในเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์	4.94	0.25	มากที่สุด
4. รูปแบบเอกสารมีความน่าสนใจ	3.25	0.78	ปานกลาง
5. เนื้อหาของเอกสารชัดเจน	4.79	0.41	มากที่สุด
6. เอกสารมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนลูกค้า	5.00	0.95	มากที่สุด
7. ความหลากหลายของการให้บริการข้อมูล	2.83	0.37	ปานกลาง
8. ความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล	2.79	0.41	ปานกลาง
9. วิธีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับเห็ดมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.79	0.42	มากที่สุด
10. มีการติดตามบริการให้ข้อมูลเรื่องเห็ดแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	4.24	0.44	มาก
รวม	4.16	0.16	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจปานกลาง คือ ข้อ 4 รูปแบบเอกสารมีความน่าสนใจ ข้อ 7 ความหลากหลายของการให้บริการข้อมูล และข้อ 8 ความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด

1.2 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดอำเภอมือ จังหวัดพิษณุโลก

ตาราง 5 ปัญหาที่พบในการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ดอำเภอมือ จังหวัดพิษณุโลก

ปัญหา	การให้บริการ ก่อนการพัฒนา	หลักการ/ทฤษฎี	แนวทางการพัฒนา
<p>ด้านการบริการซื้อ-ขาย</p> <p>1. การเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับงานขาย เช่น โปรซัวร์ นามบัตร ใบราคา เพื่อให้ลูกค้า</p>	<p>ไม่มีโปรซัวร์ นามบัตร และใบเสนอราคาอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับงานขาย</p>	<p>หลักการสื่อสารทางการตลาดการบริการของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 112) ที่กล่าวว่า</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.การให้ข้อมูลเป็นสิ่งจำเป็นแก่ลูกค้า 2.เพื่อชักจูงให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า 3.เพื่อช่วยเตือนความจำแก่ลูกค้า 	<p>จัดให้มีการเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับงานขายเพื่อให้ลูกค้าสั่งได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.โปรซัวร์ของสายพันธุ์เห็ดครบ 2.โปรซัวร์หรือแบบอย่างของสินค้า 3.ความชัดเจนของตัวอักษร และสีรูปเหมือนของจริงเพื่อเสนอให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้น

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหา	การให้บริการก่อนการพัฒนา	หลักการ/ทฤษฎี	แนวทางการพัฒนา
<p>2. การมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้า</p>	<p>ไม่มีการมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้า แต่มีการแถมสินค้า</p>	<p>หลักการบริการหลังการขายหรือส่งเสริมการขายของ ดิวิชั่น เสิร์จิน์และคณะ (2546 : 281) ที่กล่าวว่า ผู้ขายควรจัดให้มีการบริการส่งเสริมการขายให้กับลูกค้า</p>	<p>จัดให้มีการมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้ามีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดมอบของขวัญ หรือของกำนัลเป็นที่ระลึกให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าซื้อสินค้าครบตามที่พาร์มเสนอให้ลูกค้า 2. จัดมอบของขวัญ หรือของกำนัลเป็นที่ระลึกให้ลูกค้าเมื่อถึงวาระต่อไปนี้ เช่น เทศกาลปีใหม่

ปัญหา	การให้บริการ ก่อนการพัฒนา	หลักการ/ทฤษฎี	แนวทางการพัฒนา
<p>ด้านสถานประกอบการ</p> <p>1. ความสะอาดของฟาร์ม</p>	<p>เกี่ยวกับความสะอาดของฟาร์ม ไม่มีการจัดผู้ดูแล มาทำความสะอาด จะมี การทำความสะอาดเฉพาะ มีคณะต่าง ๆ มาศึกษาดูงาน</p>	<p>หลักการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของสุพัฒนา เกิดมงคล ที่กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การทำกิจกรรมการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เกิดความคาดหวัง</p>	<p>ความสะอาดของฟาร์มเส้นทางเห็ดได้จัดให้มีผู้ดูแลเรื่องความสะอาดในส่วนของอาคารโรงผลิต โรงพักเชื้อ โรงเรือนเปิดดอก ห้องน้ำ และมีระบบการจัดการฟาร์มที่ดีเป็นขั้นตอนและมี ความสะอาดกับลูกค้าที่มาติดต่อกับฟาร์ม</p>

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหา	การให้บริการ ก่อนการพัฒนา	หลักการ/ทฤษฎี	แนวทางการพัฒนา
2. ความเพียงพอของสถานที่ จอดรถ	ความเพียงพอของสถานที่ จอดรถ มีไม่เพียงพอกับ รถของลูกค้า ต้องจอดรถ ถนน	หลักการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ของ หนทวัฒน์ สุขเกิดผล ที่กล่าวว่า การ ให้บริการ หมายถึง การทำกิจกรรม การ และตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าที่เกิดความคาดหวังเพื่อเสริมสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า	จัดทำสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับลูกค้าทำ เส้นแนวการจอดให้ชัดเจนโดยให้จอดตามแนว ทแยงมุมเพื่อให้ได้จำนวนมากและสามารถเข้า - ออก ได้สะดวก
3. ความเพียงพอของจำนวน ห้องสุขา	จำนวนห้องสุขาในการ ให้บริการ มีเพียง 1 ห้อง		จัดเพิ่มจำนวนห้องสุขาให้มีจำนวนความเพียงพอ สำหรับการบริการลูกค้า

ปัญหา	การให้บริการ ก่อนการพัฒนา	หลักการ/ทฤษฎี	แนวทางการพัฒนา
<p>ด้านพนักงาน</p> <p>1. พนักงานต้อนรับมีจำนวนไม่เพียงพอ</p>	<p>พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าและไม่มีการจัดแบ่งหน้าที่ให้พนักงาน</p>	<p>หลักการปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ</p> <p>วีระพงษ์ เจริญจิรรัตน์ ที่กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างผู้รับ(ลูกค้า)กับผู้ให้บริการ</p>	<p>จัดพนักงานต้อนรับลูกค้า หรือพนักงานมีการทำงานเป็นระบบหมุนเวียน</p>

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัญหา	การให้บริการ ก่อนการพัฒนา	หลักการทฤษฎี	แนวทางการพัฒนา
<p>ด้านข้อมูลเรื่องเห็น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.รูปแบบเอกสาร 2.ความหลากหลายของการบริการให้ข้อมูล 3.ความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล 	<p>รูปแบบเอกสารมีลักษณะเป็นเอกสารแผ่นเดียว</p>	<p>หลักการการสื่อสารของดร.กฤษสิริพรหม ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือ วิธีการส่งข่าวสารซึ่งเป็นข้อมูลแนวคิด ความเข้าใจถ่ายทอดไปยังผู้รับร่วมกัน</p>	<p>พัฒนารูปแบบเอกสารให้มีลักษณะเป็นแผ่นพับและรูปเล่ม มีความชัดเจนและมีความหลากหลายของข้อมูล เช่นการจัดทำเป็นแผ่นพับ จดหมาย CD</p>

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการภายหลังการพัฒนา
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนา
การให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการบริการซื้อ - ขาย

ด้านการบริการซื้อ - ขาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การเตรียมอุปกรณ์พร้อมสำหรับงานขาย เช่น โบรชัวร์ นามบัตร โบรราคา เพื่อให้ลูกค้า	3.95	0.67	มาก
2. ความพร้อมในการให้บริการเมื่อลูกค้ามาถึง	4.01	0.22	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ แนะนำสินค้า	4.20	0.40	มาก
4. บริการก่อนการขาย เช่น การต้อนรับ การแนะนำสินค้า	4.44	0.49	มาก
5. บริการระหว่างการขาย เช่น การรับรายการสั่งสินค้า	4.44	0.49	มาก
6. การพาลูกค้าเข้าชมฟาร์ม	4.45	0.50	มาก
7. การส่งสินค้าตรงต่อเวลา	4.25	0.43	มาก
8. บริการแขวนก่อนเชื้อ	4.96	0.24	มากที่สุด
9. มีบริการหลังการขายอย่างสม่ำเสมอ เช่น การติดตามเป็นระยะ ๆ และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	3.80	0.40	มาก
10. การมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้า	2.05	0.64	น้อย
รวม	4.05	0.21	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการบริการซื้อ - ขาย มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ข้อ 10 การมอบของที่ระลึกตามโอกาสหรือวาระต่าง ๆ แก่ลูกค้าส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนา
การให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านสถานประกอบการ

ด้านสถานประกอบการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดสถานประกอบการเช่น ความสวยงาม	3.50	0.86	ปานกลาง
2. ความสะอาดของฟาร์ม	3.27	0.44	ปานกลาง
3. ความมีระเบียบของการจัดการฟาร์ม	3.70	0.84	มาก
4. สภาพแวดล้อมของสถานประกอบการมีความร่มรื่น	3.25	0.43	ปานกลาง
5. ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ในฟาร์ม	4.69	0.42	มากที่สุด
6. ความพร้อมของห้องเขี่ยเนื้อเห็ด	4.69	0.42	มากที่สุด
7. ความพร้อมของห้องอบรม – สัมมนา	4.20	0.40	มาก
8. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.20	0.40	ปานกลาง
9. ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาในการให้บริการ	1.57	0.50	น้อย
10. เส้นทางการเดินทางมาสู่ฟาร์มมีความสะดวก	3.89	0.70	มาก
รวม	3.59	0.36	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านสถานประกอบการ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ข้อ 9 ความเพียงพอของจำนวนห้องสุขาในการให้บริการ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง มาก และมากที่สุด

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน	4.13	0.51	มาก
2. มีความสุภาพอ่อนน้อมกับลูกค้า	4.17	0.44	มาก
3. ความสนใจในการให้บริการลูกค้า	4.17	0.44	มาก
4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า	4.44	0.52	มาก
5. การสนทนากับลูกค้าถูกกาลเทศะ เช่น ไม่พูดแทรก หรือเถียงลูกค้า	4.45	0.50	มาก
6. การอธิบายข้อมูลให้ลูกค้าได้ถูกต้อง	4.69	0.46	มากที่สุด
7. การแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้เหมาะสม	4.45	0.49	มาก
8. ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	4.25	0.43	มาก
9. การแต่งกายเหมาะสม	4.20	0.40	มาก
10. พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอ	2.04	0.48	น้อย
รวม	4.09	0.29	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านพนักงาน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจน้อย คือ ข้อ 10 พนักงานต้อนรับมีจำนวนเพียงพอส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนา
การให้บริการของสถานประกอบการ ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด

ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้ข้อมูลมีความรวดเร็ว	4.00	0.38	มาก
2. ข้อมูลในเอกสารมีความถูกต้อง	4.96	0.21	มากที่สุด
3. ข้อมูลในเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์	4.95	0.22	มากที่สุด
4. รูปแบบเอกสารมีความน่าสนใจ	3.49	0.86	ปานกลาง
5. เนื้อหาของเอกสารชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด
6. เอกสารมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนลูกค้า	5.00	0.00	มากที่สุด
7. ความหลากหลายของการให้บริการข้อมูล	2.89	0.31	ปานกลาง
8. ความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล	2.94	0.23	ปานกลาง
9. วิธีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับเห็ดมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด
10. มีการติดตามบริการให้ข้อมูลเรื่องเห็ดแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	4.25	0.43	มาก
รวม	4.20	0.15	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการพัฒนาการให้บริการของฟาร์มเส้นทางเห็ด ด้านการให้ข้อมูลเรื่องเห็ด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจปานกลาง คือ ข้อ 7 ความหลากหลายของการให้บริการข้อมูล และข้อ 8 ความทันสมัยของวิธีการให้บริการข้อมูล ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด