

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ
ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2554

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ
ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ
ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2554

ปฐมพงษ์ ร้อยแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด. สารนิพนธ์ บข.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนโคนมในฟาร์ม ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม และขนาดพื้นที่ถือครอง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรี จำนวน 300 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง ใช้การทดสอบค่าทีเทสต์ (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-35 ปี การศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โดยมีรายได้อยู่ในช่วง 20,001- 40,000 บาท มีจำนวนโคนม 21-40 ตัว ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป และมีขนาดพื้นที่มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป

ระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมต่อศูนย์รับน้ำนมดิบโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศ อายุ จำนวนโคนมในฟาร์ม และขนาดพื้นที่ถือครอง ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ไม่แตกต่างกัน ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยรวม

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ต่างกัน ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยรวม แตกต่างกันอย่างเห็นด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ซึ่งไม่แตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ต่างกัน ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยรวม

SATISFACTION TOWARDS RAW MILK CENTRE KHOKTOOM MILK COW FARMER
GROUPS LIMITED, PARTNERSHIP OF DAIRY FARM OWNER IN LOPBURI AREA



Presented in Patial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Marketing
at Srinakharinwirot University

May 2011

Patompong Roikeaw. (2011). *Satisfaction towards Raw Milk Centre Khoktoom Milk Cow Farmer Groups Limited, Partnership of dairy farm owner in Lopburi Area*. Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Dr.Paiboon Acharungroj.

The purposes of this research were to study the satisfaction towards raw milk centre khoktoom milk cow farmer groups limited, partnership of dairy farm owner in lopburi area. classified by personal information, such as gender, age, education, monthly average income from farm, the number of milk cow in a farm, length of time in farm business and size of farm owned.

The sample group used in this research were 300 dairy farm owner. The method of collecting data was questionnaire. The statistical tool used in data analysis were Percentage, Mean, Standard deviation, Independent Sample t - test and One-Way ANOVA. The analysis was done by Statistical Software.

Most respondents were male, age between 26 – 35 years old with education level of equal to or lower than high school or vocational certificated, had monthly generated income from farm between 20,001- 40,000 bahts and owned about 21-40 milk cows, length of time in farm business was more than 7 years and size of farm business had more than 30 rai. facilities

Overall satisfaction of respondents towards raw milk centre was at high level.

Dairy farm owner in Lopburi area with different gender, age, the number of milk cow in a farm and size of farm owned had no different in satisfaction towards raw milk centre in the term of operation and control of raw milk centre , facilities and operation staff.

Dairy farm owner in Lopburi area with different monthly generated income from farm had different in satisfaction towards raw milk centre in the term of operation and control of raw milk centre and operation staff Except the term of facilities

Dairy farm owner in Lopburi area with different education and length of time in farm business had different in satisfaction towards raw milk centre in the term of operation and control of raw milk centre , facilities and operation staff.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา ชี้แนะ ตรวจสอบและแก้ไข เพื่อปรับปรุงงานวิจัยให้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง

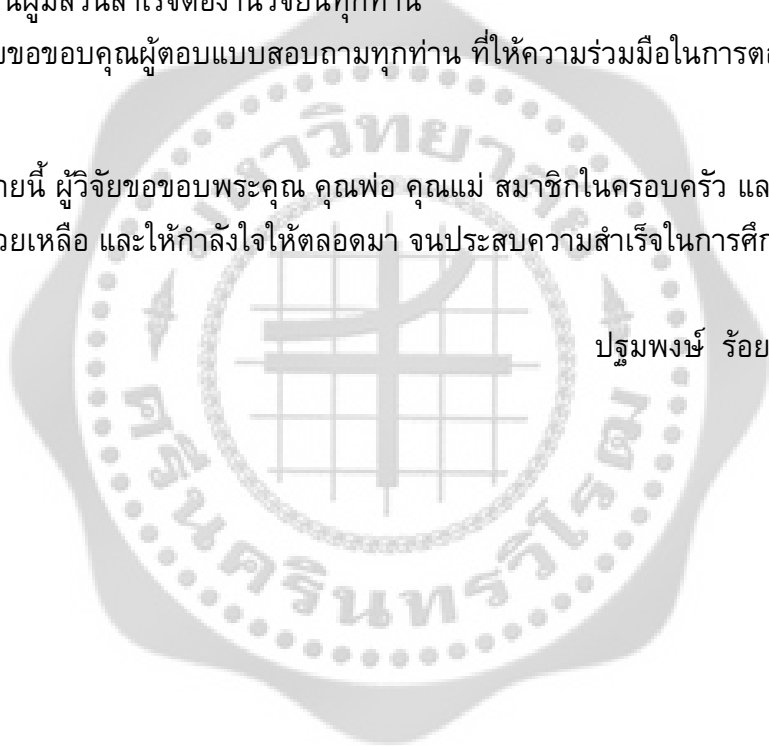
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ สิทธิจักร ชูทรัพย์ และอาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน ที่กรุณาให้ความกรุณาในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของแบบสอบถาม และให้การแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งส่งผลให้งานวิจัยสามารถแก้ไขจุดบกพร่องและสำเร็จลุล่วง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ สมาชิกในครอบครัว และเพื่อนๆ MBA ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจให้ตลอดมา จนประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ปฐมพงษ์ ร้อยแก้ว

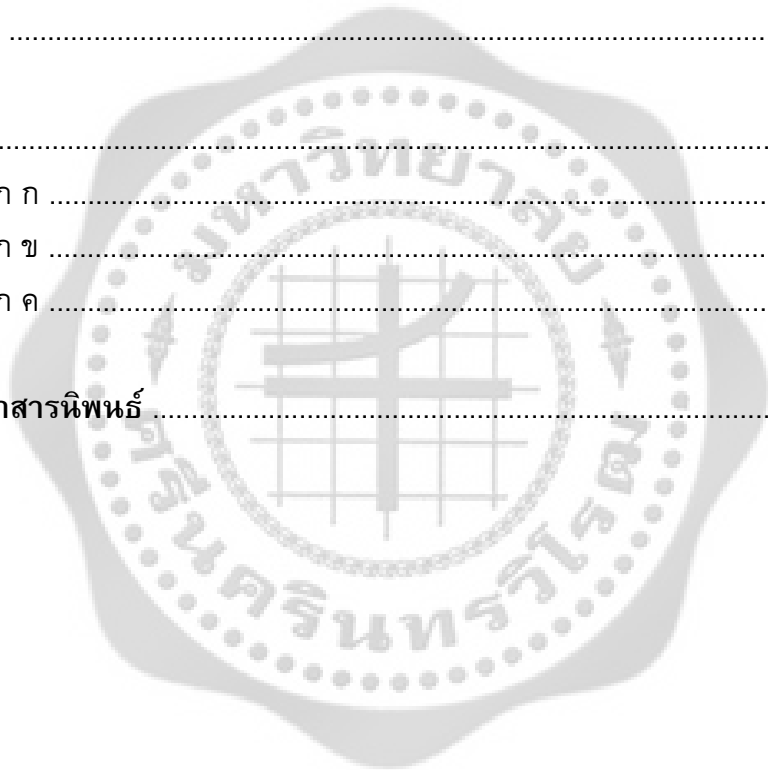


สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการศึกษาวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	17
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปลผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	156
สรุปลผลการคั่นคว่ำ.....	156
อภิปรายผล.....	164
ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย.....	169
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	171
บรรณานุกรม	172
ภาคผนวก	174
ภาคผนวก ก	175
ภาคผนวก ข	182
ภาคผนวก ค	184
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	186



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามเพศ	42
4 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามเพศ	44
5 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ	45
6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกอายุ	48
7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับอายุ	50
8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามอายุ	51
9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ กับอายุ	53
10 ผลผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบกับอายุ	54
11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจำแนกตามอายุ	55
12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	57
13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบโดยรวม กับระดับการศึกษาสูงสุด	59

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและความคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด	60
15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและความคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับระดับการศึกษาสูงสุด	61
16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและความคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับระดับการศึกษาสูงสุด	62
17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและความคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด	63
18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	64
19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ โดยรวม กับระดับการศึกษาสูงสุด...	66
20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบกับระดับการศึกษาสูงสุด	67
21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบกับระดับการศึกษาสูงสุด	68
22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถึงนมกับระดับการศึกษาสูงสุด	69
23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบกับระดับการศึกษาสูงสุด	70
24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยรวม กับระดับการศึกษาสูงสุด	73
26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ กับระดับการศึกษาสูงสุด	74
27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด	75
28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด	76
29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่กับระดับการศึกษาสูงสุด	77
30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับระดับการศึกษาสูงสุด...	78
31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด	79
32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด	80
33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด	81
34 สัมประสิทธิ์แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักดิบ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	82

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ โดยรวมกับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	84
36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	85
37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	86
38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	87
39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	89
40 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	90
41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	92
42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนมกับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	94
43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบกับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	95

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	96
45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	99
46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนม เฉลี่ยต่อเดือน	100
47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	102
48 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน	103
49 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม	105
50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม	107
51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม	108
52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม	109
53 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม	110
54 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม	112

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่กับจำนวนโคนมในฟาร์ม	114
56 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	116
57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ โดยรวม กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	118
58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม.....	119
59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม..	120
60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม.....	121
61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	122
62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	125
63 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	125
64 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	126

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	128
66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบกับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	129
67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	130
68 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนมกับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	132
69 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	133
70 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	134
71 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	135
72 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	136
73 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	139
74 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	140
75 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	141

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
76 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	143
77 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	144
78 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม	145
79 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักดิบ จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง	147
80 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับขนาดพื้นที่ถือครอง	149
81 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง	150
82 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง	152
83 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการกับขนาดพื้นที่ถือครอง	154
84 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับขนาดพื้นที่ถือครอง	155

บัญชีภาพประกอบ

ตาราง	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 ประเภทของธุรกิจบริการ	15



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยได้มีการส่งเสริมการเลี้ยงโคนมมาตั้งแต่ปีพ.ศ. 2500 หรือประมาณ 53 ปีที่ผ่านมา เริ่มจากกรมปศุสัตว์ได้จัดตั้งหน่วยผสมเทียมขึ้นใน จังหวัดราชบุรี และ จังหวัดนครปฐม พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกษตรกร ในจังหวัดราชบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ จังหวัดรอบๆ กรุงเทพฯ เลี้ยงโคนม ต่อมาในปี พ.ศ.2503 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้เสด็จพระราชดำเนินเยือนประเทศเดนมาร์ก ซึ่งเป็นวาระสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความก้าวหน้า และเจริญเติบโตของกิจการการเลี้ยงโคนมในประเทศไทย กล่าวคือ ประเทศไทยได้รับความช่วยเหลือจากประเทศเดนมาร์กในการจัดตั้งฟาร์มโคนมในประเทศเดนมาร์ก ชั้นที่ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ในปี ซึ่งต่อมากลายเป็นองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) ในปี พ.ศ.2541 มีหน้าที่ส่งเสริมการเลี้ยงโคนมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการเลี้ยงโคนมในเขตต่างๆ รวม 4 เขต ได้แก่ มวกเหล็ก เชียงใหม่ ขอนแก่น และ ประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งจัดตั้งศูนย์รวบรวมน้านมดิบอีก 29 แห่ง ในภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งได้โปรดเกล้าฯ ให้สร้างโรงโคนมขึ้นในเขตพระราชวังสวนจิตรลดา จากพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์เพื่อวัตถุประสงค์ 4 ประการ 1)เป็นฟาร์มโคนมสาธิตที่เกษตรกรสามารถนำแบบอย่างไปดำเนินการด้วยตนเอง 2)เป็นที่ศึกษาปรับปรุงวิธีการเลี้ยงโดยนำวิชาการแผนใหม่มาใช้ 3) เป็นที่ศึกษาพันธุ์โคนมที่เหมาะสมที่ใช้เลี้ยงภายในประเทศ 4) เพื่อส่งเสริมการบริโภคน้านม

เมื่อมีการก่อตั้งองค์การการค้าโลก(World Trade Organization:WTO) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ดูแลและกำหนดมาตรฐานต่างๆ ในการส่งออกสินค้าสู่ตลาดต่างประเทศซึ่งเริ่มการบังคับใช้ในปี พ.ศ.2543 ประเทศต่างๆ ที่เป็นสมาชิกองค์กรดังกล่าว จึงเริ่มมีการตื่นตัวและจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขันทางการค้ามากขึ้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิต คือ กรมปศุสัตว์ จึงได้ออก กฎ ระเบียบ กฎหมาย รวมถึงมาตรฐานต่างๆ เพื่อให้มาความสอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์การการค้าโลก และองค์กรโลกระบาดสัตว์ระหว่างประเทศ(Office International des Epizooties: OIE) และ ถือว่าเป็นมาตรฐานการผลิตสินค้าทางการเกษตร(Good Agricultural Practice: GAP)ด้านการผลิตปศุสัตว์ ซึ่งมีมาตรฐานที่สำคัญบางประการดังนี้ 1)มาตรฐานการเลี้ยงสัตว์ 2)การควบคุมการใช้ยาในมาตรฐานฟาร์มปศุสัตว์ 3)ข้อกำหนดการควบคุมการใช้ยาระหว่างสัตว์

ในปัจจุบันมีแหล่งเลี้ยงโคนมที่สำคัญอยู่ ๔ แห่ง คือ บริเวณจังหวัดสระบุรี-นครราชสีมา ลพบุรี บริเวณจังหวัดประจวบคีรีขันธ์-เพชรบุรีบริเวณจังหวัดเชียงใหม่ และบริเวณจังหวัดราชบุรี-นครปฐม เกษตรกรในสามแหล่งแรกส่งน้านมดิบเข้าโรงงานขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทยที่อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรีอำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ ส่วนแหล่งสุดท้ายส่งเข้าโรงงานของสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) อย่างไรก็ตาม ในระยะหลังได้มีการมีเลี้ยงโคนมกว้างขวาง

ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในบริเวณใกล้เคียงกับวิทยาลัยเกษตรกรรม วิทยาลัยเทคโนโลยีและ อาชีวศึกษา และบริษัทเอกชนที่มีการแปรรูปนม

การเลี้ยงโคนมแม้มีรายจ่ายค่อนข้างสูงแต่ผลตอบแทนจากการเลี้ยงโคนมจะสูงกว่าการทำนาทำไร่หลายเท่า จึงเป็นการสร้างรายได้ที่ดีของเกษตรกร ทั้งที่มีอาชีพเลี้ยงโคนมโดยตรง และที่เป็นอาชีพเสริม นับว่ามีส่วนช่วยในการสร้างงานในชนบทของชาติ และช่วยลดการสูญเสียเงินตราให้แก่ต่างประเทศจากการนำเข้าผลิตภัณฑ์นมชนิดต่างๆ ประกอบกับประเทศไทยก็มีภูมิประเทศที่เหมาะสมกับการเลี้ยงปศุสัตว์ เนื่องจากอุดมสมบูรณ์ด้วยอาหารสัตว์ เช่น พืชหญ้าเลี้ยงสัตว์ ผลิตผลพืชไร่ (ข้าวโพด มันสำปะหลัง ฯลฯ) วัสดุเหลือใช้จากโรงงานอุตสาหกรรมทางการเกษตร (เปลือกข้าว รำข้าว เปลือกสับปะรด ยอดอ้อยกากน้ำตาล ฯลฯ) ซึ่งมีราคาถูก และสามารถเลือกใช้ทดแทนกันได้หากสิ่งหนึ่งสิ่งใดมีราคาเพิ่มขึ้น ส่วนมูลโคก็มีประโยชน์ต่อการพัฒนาที่ดินของเกษตรกรและอาจนำมาใช้ทำแก๊สชีวภาพสำหรับใช้ในครอบครัวได้อีกด้วย การเลี้ยงโคนมจึงเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตผลที่ผลิตได้ เช่น แทนที่จะผลิตมันสำปะหลังเพื่อส่งออกสำหรับการเลี้ยงปศุสัตว์ในต่างประเทศก็นำมาใช้ในการเลี้ยงสัตว์ภายในประเทศเพื่อส่งออกเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์จากสัตว์ซึ่งมีมูลค่าสูงกว่า เป็นต้น นอกจากนี้ทางรัฐบาลก็ได้ให้การส่งเสริมทางด้านสินเชื่อการเกษตร การปรับปรุงพันธุ์สัตว์โดยการผสมเทียม การบริการสัตวแพทย์ และเกษตรกรสามารถขายน้ำนมดิบได้ในราคาประกันที่เป็นธรรม

ศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วน กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี เป็นศูนย์รับน้ำนมดิบที่ซึ่งมาจํานวนสมาชิกของกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมของจังหวัดลพบุรี จำนวนมากและเลี้ยงโคนมมาเป็นระยะเวลานานด้วย ซึ่งก่อตั้งเมื่อ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2539 สมัยครั้งแรก 80 ราย น้ำนมดิบ 7 ตัน โดยการรวบรวมสมาชิกที่บริเวณใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน คือ 1) เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งน้ำนมดิบ 2) เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองราคา กับ บ. ผู้ซื้อ 3) ร่วมกันแก้ปัญหาสุขภาพโคนม 4) อยู่ในการดูแลของสำนักงานปศุสัตว์อำเภออย่างใกล้ชิด 5) ร่วมกลุ่มเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการต่าง ๆ ปัจจุบันมีสมาชิก 317 ราย ปริมาณน้ำนม 25 ตัน ต่อวัน ส่งนมให้กับ บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานผลิตน้ำนมดิบก็ยังประสบปัญหาบางประการในระบบการผลิตกับการดำเนินงานของการรับซื้อน้ำนมดิบของศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วน กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของศูนย์รับน้ำนมดิบห้างหุ้นส่วน กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด เพื่อเกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ทั้งสองฝ่าย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนโคนมในฟาร์ม ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม และขนาดพื้นที่ถือครอง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบการดำเนินธุรกิจ หรือเป็นการกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดของศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วน กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ให้เหมาะสมกับกลุ่มฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบ เพื่อที่จะตรงกับความต้องการฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบมากที่สุด

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ศูนย์รับน้ำนมดิบให้มีความเหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด จำนวน 317 ฟาร์ม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบสุ่มแบบประชากรโดยเก็บแบบสอบถามกับเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วน กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ทั้งหมด คือ จำนวน 287 ฟาร์ม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มในการ Try-out จำนวน 30 ฟาร์ม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

- 1.2.1 16 - 25 ปี
- 1.2.2 26 - 35 ปี
- 1.2.3 36 - 45 ปี
- 1.2.4 มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1.3.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)
- 1.3.2 อนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)
- 1.3.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

1.4 รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

- 1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท
- 1.4.2 20,001 - 40,000 บาท
- 1.4.3 40,001 - 60,000 บาท
- 1.4.4 สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป

1.5 จำนวนโคนมในฟาร์ม

- 1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว
- 1.5.2 21 - 40 ตัว
- 1.5.3 40 - 60 ตัว
- 1.5.4 60 ตัวขึ้นไป

1.6 ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

- 1.6.1 ต่ำกว่า 2 ปี
- 1.6.2 2 - 4 ปี
- 1.6.3 5 - 7 ปี
- 1.6.4 7 ปีขึ้นไป

1.7 ขนาดพื้นที่ถือครอง

- 1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่
- 1.7.2 มากกว่า 10 ไร่ - 20 ไร่
- 1.7.3 มากกว่า 20 ไร่ - 30 ไร่
- 1.7.4 มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ
- 2.2 ด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **น้ำนมดิบ** คือ น้ำนมธรรมชาติที่รีดจากแม่โคนม โดยที่มามีการปรุงแต่ง ที่จะมีการรีดออกในตอนเช้าและตอนเย็น

2. **ฟาร์มโคนม** หมายถึง ฟาร์มที่เพาะเลี้ยงโคนม เพื่อผลิตโคนมและน้ำนมดิบ

3. **เจ้าของฟาร์มโคนม** หมายถึง ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการฟาร์มโคนมที่มีหน้าที่ในการดูแลการรีดนมหรือการจัดการทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในฟาร์มและมีการส่งน้ำนมดิบให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วน กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกทูม จำกัด

4. **ศูนย์รับน้ำนมดิบ** หมายถึง ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกทูม จำกัด ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการตรวจสอบน้ำนมดิบให้ได้คุณภาพ และ รวบรวมน้ำนมดิบจากฟาร์มโคนมที่ผลิตน้ำนมดิบส่งต่อไปยังบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

5. **ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีและความประทับใจภายหลังการใช้บริการส่งน้ำนมดิบให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกทูม จำกัด ในทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

5.1 ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ หมายถึง สิ่งมองเห็นและสัมผัสได้เพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มที่ส่งน้ำนมดิบให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

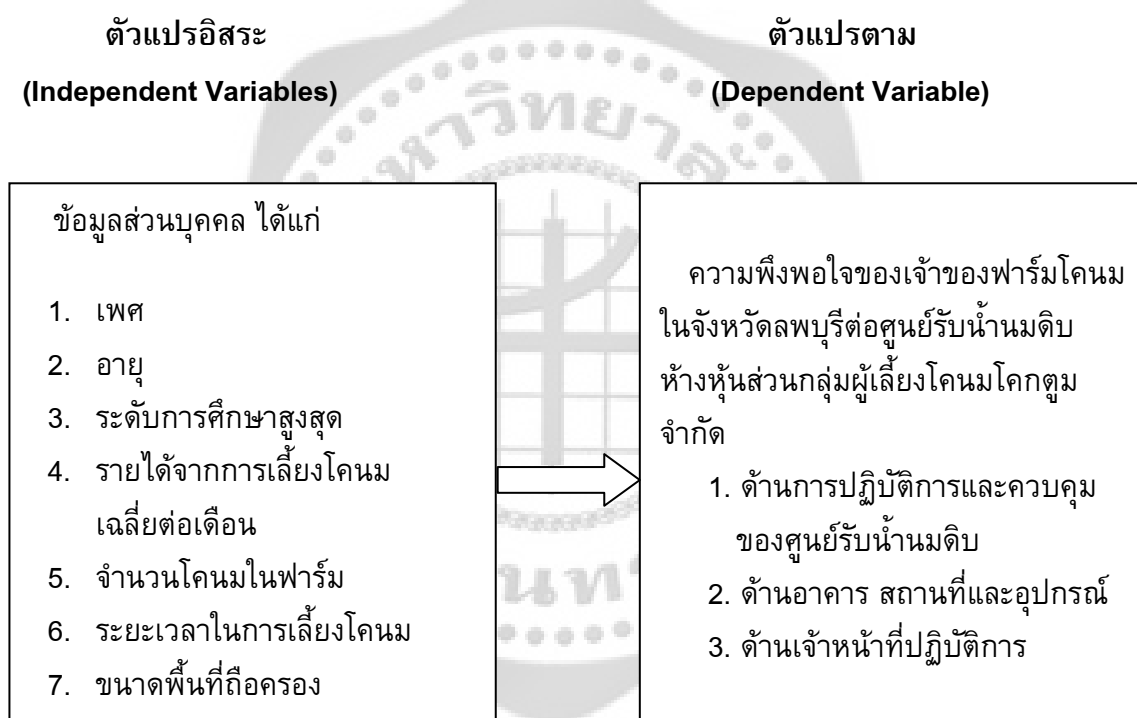
5.2 ด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ หมายถึง สิ่งมองเห็นและสัมผัสได้เพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มที่ส่งน้ำนมดิบให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถึงนม ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้วน้ำ สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หมายถึง สิ่งมองเห็นและสัมผัสได้เพื่อเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มที่ส่งน้ำนมดิบให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ การ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด มีกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมากรอบในการกำหนดแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฟิลลิป คอแลอร์ (Philip Kotler. 1997: 47) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของคุณภาพ (หรือผลิตภัณฑ์) ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชัน ความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผลที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectations) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้างๆ ได้ เป็น 3 ระดับด้วยกัน และลูกค้ารายใดรายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

โคร์แมน (สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162; อ้างอิงจาก Korman. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ส่วนมัมฟอร์ด (สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542:162; อ้างอิงจาก Manford. 1972) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

สมิท (Smith. 1955: 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางจิตวิทยา สาระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้ากล้าตัดสินใจเลือกใช้บริการ

เชลล์ Shell (1975: 252-268) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขที่สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

มูสลี (Morse. 1955:27:1967:81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

วรูม (Vroom. 1964:99) กล่าวไว้ ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถแทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้มีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ Knob และ Stewart ได้อ้างถึงเรื่องความพึงพอใจของปัจเจกบุคคลว่า มีความแตกต่างกันไปตามความแปรปรวนของการตอบสนองความพึงพอใจ มีพื้นฐานจากองค์ประกอบที่ซับซ้อน ลักษณะความพึงพอใจจะแสดงออกในรูปของอารมณ์ ซึ่งจากการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับความ พึงพอใจที่ผ่านมาพบว่า มักมีการพิจารณาความพึงพอใจในแง่ของทัศนคติ แรงจูงใจ ความคาดหวัง การได้รับรางวัล และความสมดุลย์ทางอารมณ์เป็นต้น

เชลลีย์ (Shelley. 1975) ศึกษาความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางด้านบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกมากขึ้น ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกด้านบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางด้านลบ ความรู้สึก

ทางด้านบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526:74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534:39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

การรักษาความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือการบริโภคสินค้า หรือรับบริการ ถึงคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับหรือสูงกว่า

ระดับความคาดหวังของคนๆ นั้น ในทางตรงข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะ เกิดความไม่พึงพอใจ

$$\text{ความพึงพอใจ} = \frac{\text{ความคาดหวัง}}{\text{ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ}}$$

ความคาดหวังของลูกค้านั้นเกิดจากหลายๆ องค์ประกอบ อันได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าของเพื่อนฝูงและญาติมิตร แหล่งข้อมูลอื่นๆ หรือแม้แต่พันธะสัญญาขององค์กรที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าบางองค์กรได้สร้างความคาดหวังแก่ลูกค้าในระดับสูงที่อาจก่อให้เกิดความคาดหวังแก่ลูกค้าในทางตรงกันข้ามองค์กรกำหนดความคาดหวังไว้ต่ำก็ยังไม่สามารถชักจูงลูกค้าให้เกิดความสนใจและมาซื้อสินค้าได้

อย่างไรก็ตามองค์กรการตลาดควรมุ่งเสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ เพราะลูกค้าจะประเมินถึงคุณค่าที่ได้รับเมื่อเทียบกับต้นทุนที่จ่ายไป ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจย่อมมีความต้องการที่จะสานต่อความสัมพันธ์กับธุรกิจโดยไม่หันเหไปใช้สินค้าหรือบริการจากธุรกิจรายอื่น

ผลลัพธ์จากการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ ย่อมก่อให้เกิดสัมพันธภาพในระยะยาวแก่องค์กรธุรกิจและเกิดประโยชน์หลายประการดังต่อไปนี้

- ลูกค้าจะซื้อสินค้าบ่อยขึ้นและสร้างความภักดีต่อตราสินค้าและบริการขององค์กรในระยะยาว
- ลูกค้าจะช่วยกันกระจายข่าวสาร และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- ลูกค้าจะชักนำผู้ซื้อรายใหม่ๆ แก่องค์กร
- ลูกค้าจะไม่อ่อนไหวต่อการโฆษณาหรือโปรแกรมการส่งเสริมการขายของคู่แข่ง ขณะเดียวกันกลับให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลต่างๆ แก่องค์กร

• ต้นทุนในการเสนอสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้าเก่า หรือลูกค้าประจำนั้นต่ำกว่าการสร้างลูกค้ารายใหม่มาก คิดเฉลี่ยแล้วเป็นสัดส่วน 1:5 ทั้งนี้เพราะลูกค้าเก่าย่อมมีความเข้าใจและเชื่อถือในตัวสินค้าหรือองค์กรนั้นๆ อยู่แล้ว ดังนั้นต้นทุนการเจาะตลาดและการบริการต่างๆ จึงต่ำกว่า

ปัจจุบันในยุคของการตลาดที่มุ่งเน้นลูกค้านั้นจะเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ คือ องค์กรประกอบทุกอย่างนั้นให้เริ่มต้นจากลูกค้าเป็นหลัก โดยเริ่มตั้งแต่การออกแบบตลอดจนตอบสนองในมุมมองของลูกค้า อันได้แก่ 4Cs: Customer Solution, Customer Cost, Convenience และ Communication

1. Customer Solution

ผู้ผลิตสินค้าต้องเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภค โดยการพัฒนาสินค้าให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้สินค้านั้นๆ สามารถเอื้อประโยชน์หรือแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า และที่สำคัญยิ่งคือการนำเสนอคุณภาพที่ดีแก่ลูกค้า โดยอาจเสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตรงหรือสูงกว่าความคาดหวังของ หลายๆ องค์กรอาจมุ่งการตอบสนองสินค้าหรือบริการให้ตรงจุดและชัดเจนยิ่งขึ้นด้วย

กลยุทธ์ที่เรียกว่า Mass Customization โดยเสนอสินค้าและบริการเพื่อลูกค้าเฉพาะรายในราคาที่เหมาะสม พร้อมบริการพิเศษที่ตรงใจลูกค้าแต่ละบุคคล ขณะเดียวกันก็สามารถตอบสนองลูกค้าในวงกว้าง เพื่อสร้างความพึงพอใจได้อย่างทั่วถึงดังนั้นกลยุทธ์นี้จึงจำเป็นต้องใช้การจัดการระบบฐานข้อมูลที่ดีพร้อมกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการออกแบบผลิตภัณฑ์และการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว

2. Customer Cost

นักการตลาดควรเข้าใจว่า แม้ผู้บริโภคจะได้รับสินค้าที่ตรงกับความต้องการแล้ว แต่ยังไม่ใช่ว่าจะพึงพอใจที่จะเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพราะผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าในระดับราคาที่เหมาะสม ผู้บริโภคจะยอมจ่ายในราคาที่สูงหากสินค้านั้นๆ มีลักษณะพิเศษหรือมีเอกลักษณ์เฉพาะแนวความคิดเดิมๆ เกี่ยวกับผู้บริโภคที่เชื่อว่า “สินค้าที่มีคุณภาพสูง ราคามักจะแพง” นั้น กำลังจะเปลี่ยนไปในปัจจุบันนี้ด้วยกระบวนการที่ใหม่ในการบริหาร คือ “ยกระดับคุณภาพ ขณะเดียวกับราคาที่ถูกลง” ซึ่งให้องค์กรธุรกิจต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต เพื่อให้ต้นทุนต่ำลง อีกทั้งยังต้องเปลี่ยนยุทธวิธีการตั้งราคาใหม่จากเดิม ที่ผลิตสินค้าเสร็จแล้วจึงค่อยมาตั้งราคา แต่กลับต้องพิจารณาว่าผู้บริโภคยอมรับสินค้านั้นๆ ด้วยราคา ณ ระดับใด สามารถลดต้นทุนได้หรือไม่ จึงค่อยมากำหนดราคา ณ ระดับที่ผู้บริโภคเต็มใจที่จ่าย

3. Convenience

ผู้ผลิตต้องพยายามส่งมอบสินค้าหรือนำเสนอการบริการ ณ สถานที่และเวลาที่เหมาะสม ในปัจจุบันธุรกิจมีการดำเนินการโดยเชื่อมต่อด้วยระบบคอมพิวเตอร์ระหว่างสมาชิก เพื่อเอื้อประโยชน์ในการติดต่อและการสั่งซื้อ ซึ่งสามารถตรวจสอบระดับและการไหลเวียนของวัตถุดิบและสินค้าคงคลังได้ในทุกขั้นตอนในส่วนร้านค้าปลีกเองก็สามารถสั่งซื้อสินค้าได้ในทุกเวลาที่ต้องการ และสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสั่งซื้อได้ทันทีทั้งที่อีกทั้งเติมเต็มสินค้าบนห้างได้ตลอดเวลาไม่เกิดการขาดช่วงและไม่ต้องมีการสต็อกสินค้าไว้มากเกินความจำเป็น ทั้งนี้ เนื่องจากการจัดการระบบการสั่งซื้อและการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อการลดต้นทุนทั้งระบบนั่นเอง อันจะเกิดผลดีคืนกลับให้ผู้บริโภค ขณะเดียวกันการกระจายสินค้าควรคำนึงถึงข้อเท็จจริงว่าผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการจะซื้อหาสินค้าด้วยความง่ายและสะดวกสบายไม่ยุ่งยาก ณ เวลาใดก็ได้ที่ต้องการ จึงเกิดธุรกิจประเภทร้านสะดวกซื้อ ที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง ในปัจจุบันยังมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างคุณค่าในจุดนี้

4. Communication

การมีกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมการตลาด อันได้แก่ การใช้พนักงานขาย การบริการสนับสนุน การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ ล้วนแต่เป็นการเพิ่มการรับรู้แก่ผู้บริโภค เกี่ยวกับคุณประโยชน์ของสินค้า และข้อมูลอื่นๆ ที่องค์กรต้องการสื่อสารด้วยข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง องค์กรพึงต้องระมัดระวังการให้สัญญาแก่ผู้บริโภคที่เกินจริง อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือเกิดความคาดหวังที่สูงและองค์กรต้องหลีกเลี่ยงการสร้างแรงกดดันกับลูกค้า เช่น กรณีการใช้พนักงานขาย ซึ่งพยายามขายสินค้าในลักษณะเชิงรุกอย่างมากต่อลูกค้า ตรงกันข้ามองค์กรควรแปรเป็นกิจกรรม

ส่งเสริมการตลาดเพื่อเสริมสร้างคุณค่าและให้เกิดความมั่นใจแก่ลูกค้า เช่น การเสนอคุณประโยชน์ หรือการขายในลักษณะเชิงเป็นการปรึกษาแก่ลูกค้า ตลอดจนการบริการหลังการขายอย่างต่อเนื่อง หรือจัดตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เพื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างทันท่วงที เป็นต้น นอกเหนือจาก เครื่องมือสื่อสารและการส่งเสริมการตลาดแบบเดิมๆ แล้ว องค์กรยังสามารถสร้างคุณค่าด้วย เครื่องมือการสื่อสารยุคใหม่ อันได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยตรงในวงกว้าง และเป็นช่องทางที่ลูกค้าป้อนข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบกลับสู่องค์กรได้อย่าง รวดเร็ว

การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องมีการตรวจสอบและติดตามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง อาทิ พิจารณาข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล่องรับข้อเสนอแนะ โทรศัพท์ และผ่านทางเว็บไซต์ หรือแบบฟอร์มที่จัดให้ลูกค้ากรอก หรืออาจผ่านฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฯลฯ

การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยองค์กรจะมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระยะด้วยแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เช่นความพึงพอใจต่อรถยนต์หลังจากใช้งาน ไปแล้วเป็นเวลา 6 เดือน หรือสอบถามความพึงพอใจต่อศูนย์บริการหลังจากที่ลูกค้าได้ใช้บริการที่ ศูนย์แล้ว เป็นต้น

การปลอมตัวเพื่อซื้อสินค้าโดยองค์กร อาจให้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกทำการเยี่ยมเยียน ศูนย์บริการหรือศูนย์จำหน่าย พร้อมกับให้ประเมินคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ การวิเคราะห์อัตราการสูญเสียลูกค้า โดยพิจารณาตัวเลขของลูกค้าเก่าที่หายไป พร้อมศึกษา สาเหตุการจากไปของลูกค้า ซึ่งองค์กรจะต้องมีการโทรศัพท์หรือสื่อสารกับลูกค้าจึงจะสามารถ ประเมินความพึงพอใจและได้ผลลัพธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป การวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานขายหรือพนักงานบริการ เพราะเนื่องจากการเป็นผู้ใกล้ชิด ลูกค้าอยู่แล้วย่อมทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการหมายถึง “กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน Intangible good ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้”

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถพิจารณาความหมายต่าง ๆ ของคำสำคัญที่ เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

1. กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ Delivery activity หมายถึงการดำเนินงานหรือการ กระทำใดใด ของธุรกิจบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการ ลูกค้าได้รับการตอบสนองตรงตามความ ต้องการ

2. สินค้าที่ไม่มีตัวตน Intangible good หมายถึงการบริการซึ่งเกิดจากกิจกรรมกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่คำปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

3. ความต้องการของผู้รับบริการ Customer need and want หมายถึงความจำเป็นและความปรารถนาของของลูกค้าที่คาดหวังที่จะได้รับการบริการนั้น ๆ

4. ความพึงพอใจ Customer satisfaction หมายถึงการที่ลูกค้าได้รับการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้

ประเภทของการบริการในธุรกิจ โดยปกติแล้วในธุรกิจบริการประเภทใดๆ ก็ตามสามารถแบ่งแยกออกเป็นการบริการออกได้ 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

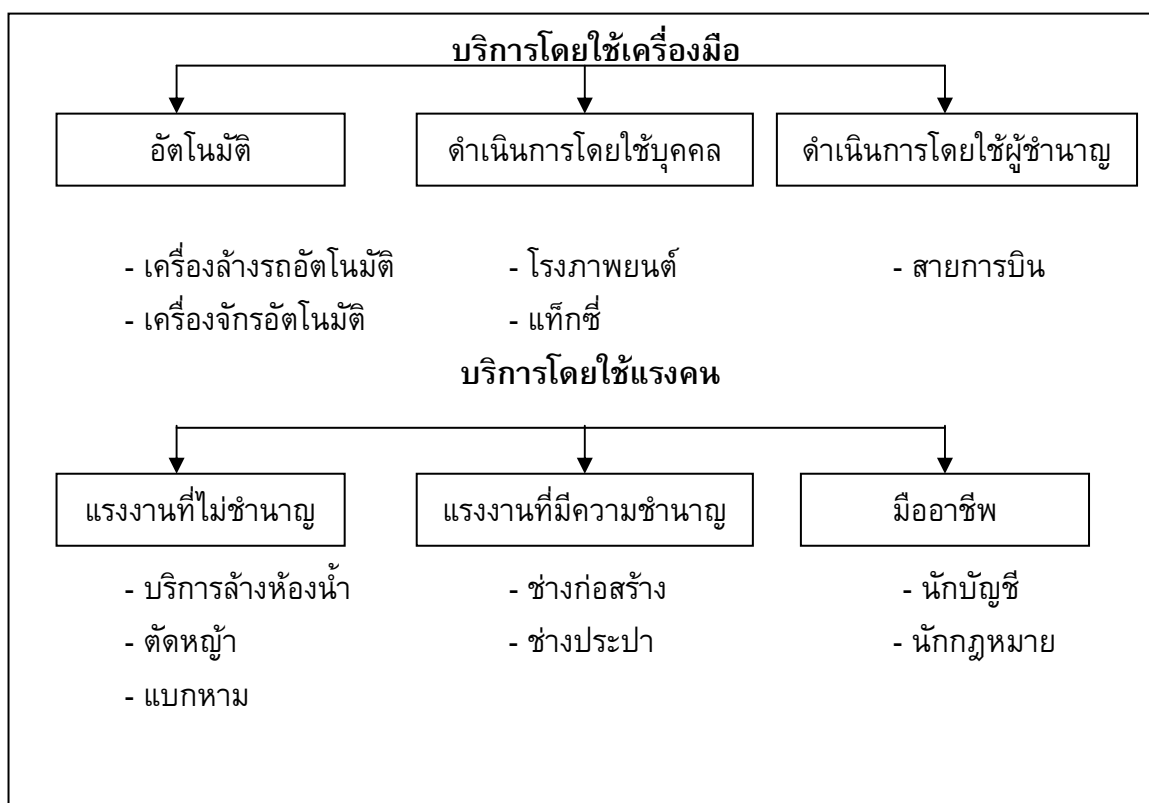
1. การบริการหลัก โดยการบริการนี้ถือเป็นกิจกรรมหลักของธุรกิจ โดยทั่วไปการบริการหลักจะสร้างกำไรให้กับธุรกิจมาก แต่อย่างไรก็ตาม บริการหลักมักจะมีการซับซ้อนในการให้บริการหรือการส่งมอบให้ลูกค้า อาทิ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจธนาคาร

2. การบริการเสริม การบริการนี้สร้างรายได้และกำไรให้ธุรกิจได้ แต่น้อยกว่าบริการหลัก เช่น มหาวิทยาลัยให้บริการเสริมการสอนคอมพิวเตอร์ต่อบุคคลทั่วไป

3. การบริการอื่น ๆ การบริการนี้ไม่ถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจนั้น แต่ขาดไม่ได้ เนื่องจากเป็นการบริการที่สนับสนุนบริการหลักและบริการเสริมให้ดำเนินไปได้อย่างสะดวก การบริการประเภทนี้มักไม่ทำกำไรให้ธุรกิจ หรืออาจเป็นค่าใช้จ่ายให้ธุรกิจ อาทิ การให้บริการที่จอดรถ การติดตั้งลิฟท์โดยสาร เป็นต้น

ทฤษฎีและแนวคิดด้านการบริการ (ศิริวรรณ; และคณะ: (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ปรับปรุงใหม่ล่าสุด.)

บริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งกล่าวถึงประเภทบริการ ลักษณะของบริการและการใช้เครื่องมือการตลาดกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ และการจัดการธุรกิจบริการ



ภาพประกอบ 2 ประเภทของธุรกิจบริการ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. หน้า 334.

ลักษณะของบริการและการประยุกต์ใช้เครื่องมือการตลาด

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการ จะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing Service Quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

2. ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ

3. การรับประกัน (Assurance) ความรู้ และความสุภาพของลูกจ้างและความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

4. การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้า ทุกราย

5. การสัมผัสได้ (Tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุเครื่องมือ บุคลากร

การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (Managing Productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม
2. เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง
3. เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน
4. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ
5. การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท
7. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้นวัตถุประสงค์ทางการสื่อสาร

กุลธน ธนาพงศธร (2537, หน้า 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค

มีความหมายกว้าง ๆ ว่าหมายถึงการศึกษาถึงการแสดงออกของคนในฐานะผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ สำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภคดังกล่าว จะอยู่ที่กิจกรรมหลัก 3 ประการคือ

1. การจัดหา (Obtaining) หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่คนทั่ว ๆ ไปจะนำไปสู่การซื้อหรือได้มาซึ่งรับสินค้าและบริการมาใช้ กิจกรรมนับตั้งแต่การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการใด ๆ ซึ่งรวมไปถึงการเปรียบเทียบสินค้าและบริการแต่ละชนิด จนถึงการตกลงใจซื้อ ทั้งนี้ทวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจะต้องสนใจและพิจารณาด้วยพฤติกรรมอย่างไร

2. การบริโภค (Consuming) หมายถึงการติดตามดูว่าผู้บริโภคนั้นทำการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ ที่ไหน อย่างไร ภายใต้สถานการณ์อย่างไร รวมตลอดไปถึงการดูด้วยว่า การใช้สินค้านั้นนำไปเพื่อความสุขอย่างครบเครื่องสมบูรณ์แบบ หรือเพียงเพื่อความต้องการขั้นพื้นฐานเท่านั้น

3. การกำจัดหรือทิ้ง (Disposing) หมายถึงการติดตามดูว่า ผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการ และหีบห่อของสินค้าหมดไปอย่างไร โดยติดตามดูพฤติกรรมผู้บริโภคที่ดำเนินไป และที่กระทบต่อสภาพแวดล้อมรอบตัวด้วย รวมไปถึงการดำเนินการโดยวิธีอื่นและกับสินค้าหรือบริการที่ใช้แล้ว

ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจนั้นนอกจากต้องการสัมฤทธิ์ผลด้านยอดขายและกำไรแล้วสิ่งสำคัญยิ่ง คือ การบรรลุความพึงพอใจของลูกค้า อันหมายถึง ความรู้สึกที่ลูกค้าแสดงออกถึงความยินดี ความอึดอ้อมใจจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับ ในการบริหารองค์กรเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น เบื้องต้นต้องเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ อันได้แก่ การเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงจากมุมมองของลูกค้า (Customer Insight) โดยปกติแล้วลูกค้าจะประเมินคุณค่าจากอัตราส่วนของผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับเมื่อเทียบกับต้นทุนทั้งหมดที่จ่ายไป

$$\text{คุณค่า} = \frac{\text{ประโยชน์ที่ได้รับ}}{\text{ต้นทุนที่จ่ายไป}}$$

ดังนั้น องค์กรการตลาดสามารถที่จะเพิ่มคุณค่าเพิ่มสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าใน 2 แนวทาง คือ

1. การเพิ่มคุณประโยชน์ให้แก่ลูกค้ามากขึ้น
2. การลดต้นทุนให้ลูกค้า

พฤติกรรมผู้บริโภค

การตัดสินใจซื้อบริการใดใด จะมีเหตุหรือปัจจัยอย่างไรที่สำคัญในการตัดสินใจซื้อบริการนั้น มีด้วยกัน 2 สาเหตุดังนี้

1. การตัดสินใจซื้อด้วยเหตุผล

เป็นการซื้อโดยหาข้อมูลมาเปรียบเทียบก่อนที่จะตัดสินใจ เป็นการศึกษารายละเอียดและนำมาวิเคราะห์ว่าการใช้บริการนั้นคุ้มหรือไม่การตัดสินใจแบบนี้พบในเพศชายมากกว่าเพศหญิง สาเหตุประการหนึ่งมาจากเพศชายมีภาวะทางอารมณ์ที่ค่อนข้างคงที่และมั่นคงกว่าเพศหญิง

นักการตลาดจะกระตุ้นให้ลูกค้ากลุ่มนี้ซื้อด้วยเหตุผลที่เห็นว่าคุ้มค่าอย่างแท้จริง ด้วยการให้ข้อมูลที่เหมาะสมและชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่งในยุคนี้ เนื่องจากลูกค้ามีการศึกษามากขึ้น การให้ข้อมูลเป็นการกระตุ้นการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่มีเหตุผล

2. การซื้อด้วยอารมณ์

การซื้อด้วยอารมณ์นี้เกิดกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย การตัดสินใจแบบนี้จะเป็นการตัดสินใจที่รวดเร็ว เมื่อได้รับข้อมูลบางอย่างที่มากกระตุ้นต่อมความต้องการ

นักการตลาดจะต้องกระตุ้นลูกค้ากลุ่มนี้ให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ยอมจ่ายเงินมากสำหรับการบริการในครั้งหนึ่ง ๆ เพื่อแลกกับความสะดักสบาย ความสวยงามและความหรูหรา ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

ผู้บริโภคแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจซื้อและใช้บริการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อการตัดสินใจซื้อและใช้บริการของผู้บริโภคอย่างเหมาะสม โดยที่เราสามารถแบ่งปัจจัยที่จะมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยภายใน (Internal Factors) ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการและความปรารถนา แรงจูงใจบุคลิกภาพ ทักษะ การรับรู้ และการเรียนรู้

2. ปัจจัยภายนอก (External Factors) ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ ครอบครัวยุคสมัย วัฒนธรรม การติดต่อธุรกิจ และสภาพแวดล้อม

ปัจจัยภายในเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล ในด้านความคิดและการแสดงออก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยที่ปัจจัยภายในประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความจำเป็น ความต้องการ หรือความปรารถนา แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ทักษะ การรับรู้

1. ความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (wants) และความปรารถนา (Desires) ความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนา เป็นคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันและสามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งเราจะใช้คำว่าความต้องการในการสื่อความเป็นส่วนใหญ่ โดยที่ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการ คือ เมื่อเกิดความจำเป็นหรือความต้องการ ไม่ว่าจะในด้านร่างกายหรือจิตใจขึ้น บุคคลก็จะหาทางที่จะสนองความจำเป็นหรือความต้องการนั้นๆ

เราอาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ หรือความต้องการของผู้บริโภคเป็นเกณฑ์สำหรับการตลาดยุคใหม่ และเป็นปัจจัยสำคัญของแนวความคิดทางการตลาด (Market concepts) นอกจากนั้นยังเป็นปัจจัยสำคัญต่อความอยู่รอด ความสามารถในการสร้างกำไร และความเจริญเติบโตของธุรกิจภายใต้สิ่งแวดล้อมทางการตลาดที่มีการแข่งขัน กล่าวคือ ธุรกิจต้องสามารถที่จะกำหนดและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unfulfilled Needs) ได้ดีกว่าและรวดเร็วกว่าคู่แข่ง

2. แรงจูงใจ (Motive) เมื่อบุคคลเกิดปัญหาทางกายหรือในจิตใจขึ้น และหากปัญหานั้นไม่รุนแรงเขาอาจจะปล่อยวาง ไม่คิด ไม่ใส่ใจ หรือไม่ทำการตัดสินใจใดๆ แต่หากปัญหานั้นๆ ขยายตัวหรือเกิดความรุนแรงยิ่งขึ้น เขาก็จะเกิดแรงจูงใจในการพยายามที่จะแก้ไขปัญหานั้นๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่เรา ต้องศึกษาถึงความต้องการ และความคิดของผู้บริโภค เพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจในการซื้อสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคให้ได้

3. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาจากความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจต่างๆ ระยะเวลาและแสดงออกมาในด้านต่างๆ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดรูปแบบในการสนอง (Reaction) ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นลักษณะการตอบสนองในรูปแบบที่คงที่ต่อตัวกระตุ้นทางสภาพแวดล้อม เช่น ผู้ที่มีลักษณะเป็นผู้นำจะแสดงออก

หรือตอบ- สนองต่อปัญหาด้วยความมั่นใจ และกล้าแสดงความคิดเห็นเมื่อมีความเป็นตัวของตัวเองสูง ในขณะที่ผู้ที่ขาดความมั่นใจในตนเองไม่กล้าเสนอแนะความคิดเห็นและรับอิทธิพลจากผู้อื่นได้ง่าย จะมีลักษณะเป็นคนที่ชอบตามผู้อื่น

4. ทักษะ (Attitude) เป็นการประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล โดยทัศนคติจะมีผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ดังนั้น เมื่อเราต้องการให้บุคคลใดๆ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เราจะต้องพยายามที่จะเปลี่ยนทัศนคติของเขา ก่อน แต่ในความเป็นจริง ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นในจิตใจ ดังนั้น การปรับตัวให้เข้ากับพฤติกรรมของผู้บริโภค ย่อมกระทำได้ง่ายกว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งต้องใช้ความเข้าใจ แรงพยายาม และระยะเวลาดำเนินการที่ยาวนาน

5. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของบุคคลในการยอมรับความคิดหรือการกระทำของบุคคลอื่น ก้าวแรกของการเข้าสู่ความคิดในการสร้างความต้องการแก่ผู้บริโภค คือ ต้องการให้เกิดการรับรู้ก่อน โดยการสร้างภาพพจน์ของสินค้าหรือองค์การให้มีคุณค่าในสายตาของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นการสร้างการยอมรับได้เท่ากับเป็นการสร้างยอดขายนั่นเอง

6. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลทั้งที่เกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งจะเป็นการเปลี่ยนแปลงและคงอยู่ในระยะยาว ดังนั้น หากมีการรับรู้แต่ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อนข้างคงที่ ก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้

ปัจจัยภายนอก

ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคลซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยปัจจัยภายนอกแบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจ (Economy) เป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อ (purchasing power) ของผู้บริโภค ทั้งในรูปของตัวเงินและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ครอบครัว (Family) การเลี้ยงดูในสภาพครอบครัวที่แตกต่างกันส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างกัน เช่น การตอบสนองต่อความต้องการผลิตภัณฑ์ของบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากครอบครัว ซึ่งครอบครัวจะมีผลต่อพฤติกรรมบุคคลได้สูงกว่าสถาบันอื่นๆ เนื่องจากบุคคลจะใช้ชีวิตในวัยเด็ก ซึ่งเป็นวัยซึมซับและเรียนรู้ลักษณะอันจะก่อให้เกิดเป็นนิสัยประจำ (Habits) ของบุคคลไปตลอดชีวิต เป็นต้น

3. สังคม (Social) กลุ่มสังคมรอบๆ ตัวของบุคคลมีผลต่อการปรับพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นในทิศทางเดียวกันของสังคม เพื่อการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือที่เรียกว่า กระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ประกอบด้วยรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyles) ค่านิยมของสังคม (Social Values) และความเชื่อ (Believes) นอกจากนี้ สังคมอาจเป็นได้ทั้งสังคมอาชีพและสังคมท้องถิ่น ทำให้ต้องศึกษาถึงลักษณะของสังคม เพื่อจะทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลของสังคมที่มีต่อการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ โดยเฉพาะบรรทัดฐาน (Norms) ที่สังคมกำหนด

4. วัฒนธรรม (Culture) เป็นวิถีการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อถือเป็นสิ่งดีงามและยอมรับปฏิบัติมา เพื่อให้สังคมดำเนินและมีพัฒนาการไปได้ด้วยดี บุคคลในสังคมเดียวกันจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรม เพื่อการอยู่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยวัฒนธรรมเป็นกลุ่มของค่านิยมพื้นฐาน (Basic values) การรับรู้ (Perception) ความต้องการ (Wants) และพฤติกรรม (Behaviors) ซึ่งเรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของสังคมในครอบครัว ชุมชน และสังคม จึงเป็นรูปแบบหรือวิถีทางในการดำเนินชีวิต (Lifestyles) ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับ ประกอบด้วย ค่านิยมการแสดงออก ค่านิยมในการใช้วัตถุหรือสิ่งของ หรือแม้กระทั่งวิถีคิดก็เป็นวัฒนธรรมด้วย

5. การติดต่อธุรกิจ (Business Contact) หมายถึง โอกาสที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็นสินค้าหรือบริการนั้นๆ สินค้าตัวใดที่ผู้บริโภคได้รู้จักและพบเห็นบ่อยๆ ก็จะทำให้มีความคุ้นเคย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความไว้วางใจและมีความยินดีที่จะใช้สินค้านั้น ดังนั้นธุรกิจจึงควรเน้นในเรื่องของการทำให้เกิดการพบเห็นในตราสินค้า (Brand Contact) นำสินค้าเข้าไปให้ผู้บริโภคได้พบเห็น ได้รู้จัก สัมผัส ได้ยิน ได้ฟังด้วยความถี่สูง การสร้างให้บุคคลเกิดการเปิดรับ (Exposure) มากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ได้ประโยชน์มากขึ้นเท่านั้น ตามหลักจิตวิทยาที่มีอยู่ว่าความคุ้นเคยนั้นก่อให้เกิดความรัก

6. สภาพแวดล้อม (Environment) การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น ความแปรปรวนของสภาพอากาศ การขาดแคลนน้ำหรือเชื้อเพลิง ผลกระทบของปรากฏการณ์ El Ninyo และ La Nina เป็นต้น ส่งผลให้การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน

เราจะเห็นว่าปัจจัยแวดล้อมภายนอกจะมีความสำคัญ และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญ เพียงแต่องค์ประกอบแต่ละตัวจะมีความรุนแรง และผลกระทบในมิติที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรที่จะต้องตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญ โดยติดตามตรวจสอบและวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อสินค้าและบริการของเราอย่างต่อเนื่อง

พฤติกรรมผู้บริโภคและแนวความคิดทางการตลาด (Consumer behavior and marketing concept) ความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นการทำความเข้าใจ จะต้องระลึกถึงความสำคัญของการตลาดในระยะยาว และสอดคล้องถึงพฤติกรรมแนวความคิดทางการตลาด ซึ่งยึดถือว่า ปัจจัยที่สำคัญที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การก็คือการพิจารณาถึงความจำเป็นและความต้องการของเป้าหมาย และส่งมอบความพึงพอใจให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหนือกว่าคู่แข่งชั้น จากความหมายนี้ จะเห็นประเด็นสำคัญ 3 ประการคือ

1. ความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภค ในการกำหนดและการตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นความตั้งใจของธุรกิจทั้งการจัดหาสินค้าและบริการรวมทั้งกลยุทธ์การตลาดอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

2. วัตถุประสงค์ของบริษัท ความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคมีมาก ดังนั้นธุรกิจต้องมุ่งที่ตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ดีและมีข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่งชั้น

3. การประสมประสานกลยุทธ์ การใช้ความพยายามใช้กลยุทธ์หลายประการร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของธุรกิจและตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค

การตลาด หมายถึง กระบวนการวางแผน และการบริหารแนวความคิด การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด และการจัดจำหน่ายความคิด สินค้า และบริการ เพื่อสร้างให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สนองความพึงพอใจของแต่ละบุคคล และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จะเห็นว่าการตลาดก็คือขั้นตอนของการวางแผนและการบริหารการตลาดนั่นเองทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงจำเป็นอย่างยิ่งต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

การวางแผนกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการบริหารที่ประสมประสานทรัพยากรและความสามารถขององค์การให้เหมาะสมกับโอกาสทางการตลาดระยะยาว การศึกษาโอกาสทางการตลาดก็คือโอกาสจากพฤติกรรมผู้บริโภคนั่นเอง

การวางแผนกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด หมายถึง กระบวนการบริหารในการพัฒนา และการรักษาความเหมาะสมระหว่างวัตถุประสงค์ ทักษะ และทรัพยากรขององค์การกับการเปลี่ยนแปลงโอกาสทางการตลาด จุดมุ่งหมายของการวางแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดและปรับปรุงธุรกิจและผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อสร้างกำไรและความเจริญเติบโตของกิจการ การที่จะสร้างกำไรได้นั้นธุรกิจจำเป็นต้องศึกษาถึงความต้องการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคนั่นเอง

การวางแผนตลาดเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์การเลือกตลาดเป้าหมาย และการพัฒนากลยุทธ์และโปรแกรมการตลาด (ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์และโปรแกรมด้านผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย การตั้งราคา และการส่งเสริมการตลาด) ของบริษัทเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การใช้ทรัพยากร การดำเนินงานต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมโดยมีจุดมุ่งหมายก็คือ การวางแผนระยะยาว ให้เกิดความอยู่รอด กำไร ความเจริญเติบโต และความมั่นคงตลอดไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คะนิงรัตน์ คำมณี (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการเกษตรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกเพศชาย อายุเฉลี่ยประมาณ 48 ปี จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มากที่สุด สำหรับแรงงานที่ใช้ในการเลี้ยงโคนม โดยมีแรงงานในครัวเรือนเฉลี่ยประมาณ 3 คน สำหรับรายได้ของสมาชิก พบว่า สมาชิกมีรายได้จากการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย 384,937.89 บาทต่อปี รายได้อื่นนอกเหนือจากการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย 77,520.83 บาทต่อปี และรายได้ทั้งหมดโดยเฉลี่ย 411,652.18 บาทต่อปี สำหรับรายจ่ายของสมาชิก พบว่า ค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพโดยเฉลี่ย 196,387.22 บาท ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนโดยเฉลี่ย 88,390.83 บาท และรายจ่ายทั้งหมดโดยเฉลี่ย 284,778.05 บาท ในด้านการใช้สินเชื่อในครัวเรือนของสมาชิก พบว่า สมาชิกไม่มีการใช้สินเชื่อมากที่สุด สำหรับสมาชิกผู้ใช้สินเชื่อ พบว่ามีการใช้สินเชื่อโดยเฉลี่ย 77,718.05 บาทต่อปี โดยใช้สินเชื่อจากสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) มากที่สุด สำหรับการเป็นสมาชิกกลุ่ม พบว่า สมาชิกมีประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย คือ 15.8 ปี โดยสมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นอาชีพที่มีรายได้ดี โดยจะได้รับเงินค่าน้ำนมดิบทุก 10 วัน ส่วนขนาดฟาร์มของสมาชิกนั้น พบว่า สมาชิกมีจำนวนโครีดนมเฉลี่ยประมาณ 12 ตัว คือ เป็นฟาร์ม

ขนาดกลางสำหรับรูปแบบผลผลิตที่สมาชิกขาย พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญต่อการขายหรือมุ่งหวังผลตอบแทนจากการขายน้ำ นมดิบเป็นอันดับที่ 1 โดยส่วนใหญ่มีแหล่งขายผลผลิตคือ น้ำนมดิบขายให้กับสหกรณ์ มูลโค สำหรับการได้รับข่าวส่วนระยะทางจากฟาร์มของสมาชิกมาถึงสหกรณ์ โดยเฉลี่ย 4.27 กิโลเมตร

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการเกษตรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์) ภาพรวมสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยหัวข้อเรียงตามอันดับความพึงพอใจ คือเจ้าหน้าที่ฯ เป็น ผู้มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือสมาชิก กระทำ สิ่งต่าง ๆ ด้วยความจริงใจ มีความเป็นมิตร เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสุภาพนุ่มนวล มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสามารถนำหลักจิตวิทยาในการติดต่อหรือเผยแพร่ความรู้ให้กับสมาชิก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รักษาคำ มั่นสัญญา ปฏิบัติตามที่พูดหรือนัดหมายไว้ และมีความตรงต่อเวลาเจ้าหน้าที่ฯ เป็นผู้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว มีความรู้ความสามารถ/ความชำนาญด้านวิชาการเป็นอย่างดี มีความรู้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ การนำ ความรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงโคนมที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการเกษตร สหกรณ์โคนมหนองโพ มาประยุกต์ใช้/ปฏิบัติได้จริง เป็นผู้ให้คำ ชี้แนะในการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงโคนมแก่สมาชิกได้ตลอดเวลา การกระตุ้นให้สมาชิกรู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการเลี้ยงโคนมอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ฯ ให้คำ แนะนำ ในการทำ พันธุ์ประวัติโคนมแก่สมาชิก แนะนำสมาชิกในการเลือกใช้ปัจจัยการผลิตในการเลี้ยงโคนม จำหน่ายปัจจัยการผลิต เช่น เวชภัณฑ์ อาหารโคนม น้ำเชื้อพ่อพันธุ์ดี ฯลฯ ให้แก่สมาชิกในราคาเหมาะสมให้บริการและสาธิตวิธีการตัดแต่งกับโคนมแก่สมาชิก จำหน่ายปัจจัยการผลิต เช่น เวชภัณฑ์ อาหารโคนม น้ำเชื้อพ่อพันธุ์ดี ฯลฯ ที่มีคุณภาพให้แก่สมาชิก แนะนำ วิธีการใช้เวชภัณฑ์ต่าง ๆ สำหรับโคนมอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

เพิ่มศักดิ์ วิทยาภรณ์ (2542) เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่อการส่งเสริมการเลี้ยงโคนมอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรที่มีอายุเฉลี่ยประมาณ 41.39 ปี จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา มากที่สุด สำหรับรายได้ของเกษตรกรพบว่า เกษตรกรมีรายได้จากการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย 247,223.88 บาทต่อปี รายได้อื่นนอกเหนือจากการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย 8,899.41 บาทต่อปี สำหรับรายจ่ายของเกษตรกรพบว่า ค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพโดยเฉลี่ย 152,575.12 บาทต่อปี เกษตรกรมีประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย คือ 11-20 ปี ส่วนขนาดฟาร์มของสมาชิกนั้น พบว่า เกษตรกรมีจำนวนโครีดนมเฉลี่ยประมาณ 14 ตัว คือ เป็นฟาร์มขนาดกลางระยะทางจากฟาร์มของเกษตรกรมาถึงสหกรณ์ โดยเฉลี่ย 3.32 กิโลเมตร จำนวนโคนมรีดได้วันละ 7 ตัว ส่วนใหญ่เกษตรกรจะมีพื้นที่เลี้ยงโคนม 4 ไร่ พื้นที่ถือครอง 4 ไร่ แรงงานที่ใช้ในการรีดนมประมาณ 2 คน

ความพึงพอใจของเกษตรกรจะแบ่งออกเป็นจากผลตอบแทนและการจัดการในการเลี้ยงโคนม ในเรื่องของผลตอบแทน จะให้ความสำคัญมากที่สุด 3 ลำดับคือ ราคาการขายนํานม รายได้จากการขายลูกโคโต และราคาจากการขายแม่โคหมดสภาพ ส่วนการจัดการในการเลี้ยงโคนม จะให้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 ลำดับคือ ความเบิกบานใจในการเลี้ยง พันธุ์โคที่เลี้ยงในปัจจุบัน และการเลี้ยงโคนมโดยรวม

สุรพล วาที (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการผลิตโคนมของเกษตรกรในจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรที่มี อายุเฉลี่ยประมาณ 43.2 ปี จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา มากที่สุด สำหรับรายได้ของเกษตรกร พบว่า เกษตรกรมีรายได้จากการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย 332,381.94 บาทต่อปี รายได้อื่นนอกเหนือจากการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย 60,167.69 บาทต่อปี สำหรับรายจ่ายของเกษตรกรพบว่า ค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพโดยเฉลี่ย 219,964.01 บาทต่อปี เกษตรกรมีประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย คือ 9 ปี ส่วนขนาดฟาร์มของสมาชิกนั้น พบว่า เกษตรกรมีจำนวนโครีดนมเฉลี่ยประมาณ 14 ตัว คือ เป็นฟาร์มขนาดกลาง ระยะทางจากฟาร์มของเกษตรกรมาถึงสหกรณ์ฯ โดยเฉลี่ย 3.32 กิโลเมตร จำนวนโคนม 19 ตัว ส่วนใหญ่เกษตรกรจะมีพื้นที่ถือครอง 41.5 ไร่ แรงงานที่ใช้ในการรีดนมประมาณ 1-2 คน จำนวนโคนมที่รีดประมาณ 9 ตัว รีดได้วันละ 76.9 กิโลกรัม

ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จะให้ความพึงพอใจมากในด้านต่างๆ เหล่านี้ คือ ทางด้านเศรษฐกิจ คือ ค่าตอบแทนจากการเลี้ยงโคนม ราคาขาย ราคาอาหารสัตว์ที่ใช้ในฟาร์ม ราคาหน้าซื้อในการผสม ราคาการจำหน่ายของเครื่องอุปโภคบริโภคและอุปกรณ์การรีด และราคาน้ำมันดิบที่ขายให้กับสหกรณ์ ทางด้านสังคม มีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น เป็นงานที่มีความมั่นคง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลการเลี้ยงทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กันในท้องถิ่น ส่วนด้านการส่งเสริม มีการให้บริการผสมเทียมจาก อสค. มีบริการป้องกันเชื้อโรค กำหนดราคารับซื้อน้ำมันดิบขั้นต่ำ เพื่อประกันราคา มีการให้พันธุ์หญ้า มีการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความชำนาญ ด้านสภาพแวดล้อม มีการปรับสภาพดินภายในฟาร์ม กำจัดน้ำเสียที่เกิดขึ้น กำจัดกลิ่นไม่พึงประสงค์ หรือแมลง สัตว์ต่างๆ

สำเนาวิ พุกละออ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและการให้บริการขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) ของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นเกษตรกรที่มี อายุเฉลี่ยประมาณ 44.9 ปี จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มากที่สุด มีสมาชิกในครัวเรือน เท่ากับ 5 คน สำหรับรายได้ของเกษตรกร พบว่า เกษตรกรมีรายได้จากการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย 363,474.10 บาทต่อปี รายได้อื่นนอกเหนือจากการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย 26,365.80 บาทต่อปี สำหรับรายจ่ายของเกษตรกรพบว่า ค่าใช้จ่ายในการประกอบอาชีพโดยเฉลี่ย 193,735.60 บาทต่อปี เกษตรกรมีประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนมโดยเฉลี่ย คือ 6 ปี ส่วนขนาดฟาร์มของสมาชิกนั้น พบว่า เกษตรกรมีจำนวนโครีดนมเฉลี่ยประมาณ 21 ตัว คือ เป็นฟาร์มขนาดกลางระยะทางจากฟาร์มของเกษตรกรมาถึงสหกรณ์ฯ โดยเฉลี่ย 3.32 กิโลเมตร จำนวนโคนม 19 ตัว ส่วนใหญ่เกษตรกรจะมีพื้นที่ถือครอง 27.1 ไร่ แรงงานที่ใช้ในการรีดนมประมาณ 3 คน จำนวนโคนมที่รีดประมาณ 9 ตัว

ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและการให้บริการขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) จะแบ่งออกเป็นหลายๆด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จะมีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพในการพูดจา การวางตัวเป็นกันเอง ความรับผิดชอบต่องาน ความตั้งใจใน

การทำงาน การแนะนำและการถ่ายทอดความรู้ ด้านการให้บริการ การจำหน่ายพันธบัตร ต้องตรงเวลา และเป็นพันธบัตรที่ดี ผสมเทียมและสัตว์แพทย์ ต้องสามารถแก้ไขปัญหาในโรคต่างๆ ได้ดีไม่ลุกลาม มีการจัดหาตลาดรับซื้อนมที่เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกร ด้านผลตอบแทน รายได้ ราคา น้านม การจำหน่ายโคนม ต้องมียุติธรรมในการจ่ายเงิน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม และคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริโภคและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อผู้วิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างแบบสอบถามได้ต่อไป

สนทยา แสณณรงค์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45 – 54 ปี กลุ่มสมาชิกมีการศึกษาระดับประถมศึกษา สมรสมีครอบครัวแล้วและมีระยะเวลาในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ 11-15 ปี เป็นส่วนใหญ่ ขนาดของฟาร์มที่ทำส่วนใหญ่เป็นฟาร์มที่มีขนาดโครีดนม 10 – 19 ตัว

จากการศึกษาภาพรวมพบว่าสมาชิกมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในส่วนสำนักงาน ในระดับมาก เมื่อจำแนกการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ อธิบายคำไม่ตรี ความมั่นใจได้ นั้นความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลาง มี 2 ด้านด้วยกัน คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของสมาชิก และด้านการเข้าถึงจิตใจ ความรู้สึก ความต้องการของสมาชิก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจที่สูงมากกว่าเพศชาย ภาพรวมคุณภาพการให้บริการทุก ๆ ด้านของระดับอายุของสมาชิกพบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในส่วนสำนักงานสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในแต่ละด้านที่ต่างกันโดยสมาชิกกลุ่มที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนกลุ่มสมาชิกที่มีอายุ 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจน้อยสุด ภาพรวมคุณภาพการให้บริการทุก ๆ ด้านของระดับการศึกษาของสมาชิก

จากการศึกษาภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารนมและส่งเสริมการเกษตรของสหกรณ์ พบว่า มีความพึงพอใจภาพรวมในระดับพอใจมาก มี 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของสมาชิก และด้านความรู้ อธิบายคำไม่ตรีความมั่นใจได้ ส่วนความพึงพอใจในระดับพอใจปานกลางต่อคุณภาพการให้บริการมี 1 ด้านของ สหกรณ์ คือ ด้านการเข้าถึงจิตใจความรู้สึก ความต้องการของสมาชิก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการนี้ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญ พบว่า สมาชิกเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในแต่ละด้านที่ต่างกัน ภาพรวมคุณภาพการให้บริการทุก ๆ ด้านของระดับอายุสมาชิกพบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการใน

ส่วนโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารนมและส่งเสริมการเกษตรของสหกรณ์ไม่แตกต่างกันโดยสมาชิกกลุ่มที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนกลุ่มสมาชิกที่มีอายุ 25 – 44 ปี ภาพรวมคุณภาพการให้บริการทุกๆ ด้านของระดับการศึกษาของสมาชิกนั้นพบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในส่วนโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารนมและส่งเสริมการเกษตรของสหกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในแต่ละด้านที่ต่างกัน โดยสมาชิกที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนกลุ่มสมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยสุด ภาพรวมคุณภาพการให้บริการทุกๆ ด้านของระดับระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์นั้นพบว่าสมาชิกสหกรณ์ที่มีระดับระยะเวลาการเข้าเป็นสมาชิกต่างกันจะมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในส่วนโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารนมและส่งเสริมการเกษตรของสหกรณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ. โดย สมาชิกกลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิกน้อยกว่า 5 ปี มีความพอใจสูงสุด ส่วนสมาชิกที่มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 6 -15 ปี มีความพึงพอใจน้อยสุด

นภทร ธรรมพิทักษ์กุล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46 – 50 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท และเป็นสมาชิก 6 – 10 ปี

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิก พบว่าในด้านการให้บริการของสหกรณ์โดยรวม ความพึงพอใจของสมาชิกจะอยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องการให้บริการสมาชิกด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย, การจัดระบบการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยากมาก , การแจ้งข่าวสารให้สมาชิกทราบอย่างสม่ำเสมอ ในด้านอาคารสถานที่ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องความกว้างขวางของสถานที่ที่มีความเหมาะสม, ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่และอาคาร, ความเพียงพอของสถานที่จอดรถในการเข้ามาใช้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่โดยรวมพบว่าความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับที่มาก ทั้งในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาค, ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงาน, การให้คำปรึกษา และเอาใจใส่ในการให้คำปรึกษาแก่สมาชิก

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการและด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิกแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ ด้านการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านอาคารสถานที่ แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด” โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด จำนวน 317 ฟาร์ม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบสุ่มแบบไม่ประชากรโดยเก็บแบบสอบถามกับเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดทั้งหมด คือ จำนวน 287 ฟาร์ม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มในการ Try-out จำนวน 30 ฟาร์ม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจ ทฤษฎีการบริการ ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค และทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนนำข้อมูลเหล่านั้นมาสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

2. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวม แบ่งได้ 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนโคนมในฟาร์ม

ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม และขนาดพื้นที่ถือครอง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบ (Multiple Choice) ได้เพียงคำตอบเดียว จำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ 16-25 ปี 26-35 ปี, 36-45 ปี และ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.), อนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.), ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ข้อที่ 4 รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท, 20,001- 40,000 บาท, 40,001- 60,000 บาท และ สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 5 จำนวนโคนมในฟาร์ม การวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว, 21-40 ตัว, 41-60 ตัว และ มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป

ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม การวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ ต่ำกว่า 2 ปี, 2-4 ปี, 5-7 ปี และ มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 7 ขนาดพื้นที่ถือครอง การวัดข้อมูลประเภทเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่, มากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่, มากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่ และ มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ

คำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) และเป็นมาตรฐานวัดลิเคอร์ท สเกล (Likert scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้มากที่สุด

พึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8-11)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนด ดังนี้

4.21 - 5.00 คะแนน หมายถึง เจ้าของฟาร์มโคนมมีความพึงพอใจมากที่สุด

3.41 - 4.20 คะแนน หมายถึง เจ้าของฟาร์มโคนมมีความพึงพอใจมาก

2.61 - 3.40 คะแนน หมายถึง เจ้าของฟาร์มโคนมมีความพึงพอใจปานกลาง

1.81 - 2.60 คะแนน หมายถึง เจ้าของฟาร์มโคนมมีความพึงพอใจน้อย

1.00 - 1.80 คะแนน หมายถึง เจ้าของฟาร์มโคนมมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะและรายละเอียดต่างๆของฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ทบทวนวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. รวบรวมข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เหล่านั้นเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการการส่งน้ำนมดิบให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546:144) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่ง

ค่าที่ออกมาต้องมากกว่า .70 จึงจะนำไปใช้วิจัยกลุ่มใหญ่ได้ผล ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.898

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง แล้วรอรับคืนด้วยตนเอง โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ วารสารต่างๆ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แผ่นพับและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบ

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การเก็บแบบสอบถามกับเจ้าของฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบ จำนวน 317 ตัวอย่าง

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจะนำมาดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. นำข้อมูลที่ได้มาจำแนกตามหมวดหมู่และแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

3. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนโคนมในฟาร์ม ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม และขนาดพื้นที่ถือครองโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และคิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation S.D.)

5. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจากการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลและความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ระหว่าง 2 กลุ่ม จะใช้การทดสอบค่าเป็น (t-test) กรณีที่ระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปจะใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) ถ้ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Least Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ % (Percentage)

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือ จำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต) Mean (ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 40)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

n-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตรในการหาค่า t ดังนี้

กรณีที่ $S_1^2 = S_2^2$ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 209)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ Degree of freedom (df)

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีที่ $S_1^2 \neq S_2^2$ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 208)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ Degree of freedom (df)

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

\bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

\bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความอิสระ $(n_1 + n_2 - 2)$

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)
(กัลยา วานิชย์บัญชา 2546: 293) มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยที่ $df(b) = k-1$ และ $df(w) = n-k$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

$MS_{(B)}$ แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_{(W)}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด

$df(b)$ แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$df(w)$ แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

แต่เมื่อพบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม ตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่โดยใช้สูตร Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 161) เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ **LSD** แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n_i แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ j

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์
 บัญชา 2546: 49) โดยมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{Con variance / Variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{Con variance / Variance}}}$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ในงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน Least Significant Difference
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนโคนมในฟาร์ม ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม และขนาดพื้นที่ถือครอง โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	150	52.3
หญิง	137	47.7
รวม	287	100.0
2.อายุ		
16-25 ปี	43	15.0
26-35 ปี	92	32.1
36-45 ปี	82	28.6
มากกว่า 45ปีขึ้นไป	70	24.4
รวม	287	100.0
3.ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือปวช.	166	57.8
อนุปริญญาตรีหรือปวส.	65	22.6
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	56	19.5
รวม	287	100.0
4.รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	46	16.0
20,001- 40,000 บาท	95	33.1
40,001- 60,000 บาท	86	30.0
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	60	20.9
รวม	287	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.จำนวนโคนมในฟาร์ม		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	53	18.5
21-40 ตัว	137	47.7
41-60 ตัว	42	14.6
มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป	55	19.2
รวม	287	100.0
6.ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม		
ต่ำกว่า 2 ปี	34	11.8
2 - 4 ปี	60	20.9
5 - 7 ปี	68	23.7
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	125	43.6
รวม	287	100.0
7.ขนาดพื้นที่ถือครอง		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่	34	11.8
มากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่	69	24.0
มากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่	91	31.7
มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป	93	32.4
รวม	287	100.0

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 287 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 เพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุ 26-35 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ อายุ 36-45 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาคือ อนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 ระดับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน กลุ่ม

ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนมากที่สุดมีรายได้อยู่ในช่วง 20,001- 40,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมาคือ รายได้ 40,001- 60,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 จำนวนโคนมในฟาร์ม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีจำนวนโคนม 21-40 ตัว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมาคือ จำนวนโคนม มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 ขนาดพื้นที่ถือครอง กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีขนาดพื้นที่มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมาคือ ขนาดพื้นที่มากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด โดยแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ			
1. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ	4.09	0.74	มาก
2. ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ	4.15	0.66	มาก
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ	4.03	0.66	มาก
4. ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	3.92	0.74	มาก
5. การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ	3.94	0.70	มาก
6. ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.84	0.76	มาก
รวม	3.99	0.50	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์			
1. ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ	4.19	0.69	มาก
2. ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ	4.06	0.81	มาก
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถันม	4.02	0.70	มาก
4. ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ	3.88	0.68	มาก
5. ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ	3.91	0.67	มาก
6. สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	4.01	0.64	มาก
7. ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	3.86	0.80	มาก
8. ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ	4.00	0.67	มาก
9. ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ	3.92	0.81	มาก
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้วน้ำ สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม	3.86	0.72	มาก
รวม	3.97	0.41	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.35	0.69	มากที่สุด
2. ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.28	0.74	มากที่สุด
3. ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.13	0.71	มาก
4. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	4.02	0.69	มาก
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.98	0.65	มาก
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่	3.89	0.70	มาก
7. ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่	3.90	0.64	มาก
8. ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่	3.91	0.73	มาก
9. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	0.68	มาก
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96	0.79	มาก
11. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่	3.96	0.72	มาก
รวม	4.03	0.44	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมาก คือ ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์, ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, 4.09, 4.03, 3.94, 3.92 และ 3.84 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถึงนม, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้วสิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.06, 4.02, 4.01, 4.00, 3.92, 3.91, 3.88, 3.86 และ 3.86 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมาก คือ ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.02, 3.98, 3.96, 3.96, 3.93, 3.91, 3.90 และ 3.89 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในระดับมากที่สุด คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ 4.28 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ
 ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ
 ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่า t (Independent Sample t-test)
 เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและ
 ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามเพศ

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์ รับน้ำนมดิบ	เพศ	n	Independent t-test				
			\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
1. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์ รับน้ำนมดิบ	ชาย	150	4.18	.696	2.239	285	.026*
	หญิง	137	3.99	.776			
2. ความสามารถในการตรวจสอบได้ของ ระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนม ดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบ จากต้นฉบับ	ชาย	150	4.23	.647	2.093	285	.037*
	หญิง	137	4.07	.655			
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อ ขอรับบริการ	ชาย	150	4.05	.683	.594	285	.551
	หญิง	137	4.01	.624			
4. ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	ชาย	150	3.93	.715	.164	285	.870
	หญิง	137	3.91	.762			
5. การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับ น้ำนมดิบ	ชาย	150	3.93	.739	-.100	285	.920
	หญิง	137	3.94	.650			
6. ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับ สมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	ชาย	150	3.92	.799	1.873	285	.062
	หญิง	137	3.75	.715			
รวมด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ชาย	150	4.0	.517	1.626	285	.105
	หญิง	137	3.94	.480			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ
 ศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่า โดยรวม

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบมีค่า Sig. เท่ากับ .105 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ .551, .870, .920 และ .062 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน และ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ และความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ มีค่า Sig. เท่ากับ .026 และ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ และความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบเช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามเพศ

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	เพศ	n	Independent t-test				
			\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
1. ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ น้ำนมดิบ	ชาย	150	4.23	.716	.991	285	.323
	หญิง	137	4.15	.659			
2. ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ	ชาย	150	4.15	.841	2.069	285	.039*
	หญิง	137	3.96	.766			
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องล้าง เรียงถังนม	ชาย	150	4.11	.719	2.344	285	.020*
	หญิง	137	3.92	.676			
4. ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อ จำนวนน้ำนมดิบ	ชาย	150	3.93	.724	1.179	285	.240
	หญิง	137	3.83	.625			
5. ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ	ชาย	150	3.93	.682	.539	285	.590
	หญิง	137	3.89	.661			
6. สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนม ดิบ	ชาย	150	3.97	.704	-.928	285	.354
	หญิง	137	4.04	.567			
7. ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ชาย	150	3.86	.819	-.014	285	.989
	หญิง	137	3.86	.778			
8. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเท น้ำนมดิบ	ชาย	150	4.00	.733	.092	285	.927
	หญิง	137	3.99	.600			
9. ความเพียงพอของลานจอดรถของรถชน น้ำนมดิบ	ชาย	150	3.94	.788	.443	285	.658
	หญิง	137	3.90	.825			
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม	ชาย	150	3.85	.718	-.179	285	.858
	หญิง	137	3.87	.726			
รวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	ชาย	150	4.00	.434	1.192	285	.234
	หญิง	137	3.94	.372			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .234 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนม

ดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน และ
 จำแนกตามรายข้อพบว่า ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของถัง
 รับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับ
 น้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ,
 ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อี
 สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม มีค่า Sig. เท่ากับ .323, .240, .590, .354, .989, .927, .658 และ .858
 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนม
 ในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคก
 ตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความ
 เพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อม
 ในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่ง
 รอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 อื่นๆ เช่น แก้อี สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม ไม่แตกต่างกัน และ ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ และความ
 ทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถนม มีค่า Sig. เท่ากับ .039 และ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05
 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมใน
 จังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคก
 ตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ และความทันสมัย
 ของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถนม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
 จำแนกตามเพศ

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	เพศ	n	Independent t-test				
			\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ชาย	150	4.37	.719	.551	285	.582
	หญิง	137	4.33	.654			
2. ความรู้และความชำนาญในระบบงาน ต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ชาย	150	4.34	.758	1.551	285	.122
	หญิง	137	4.20	.719			
3. ความเต็มใจต่อให้การบริการของ เจ้าหน้าที่	ชาย	150	4.13	.780	-.144	285	.885
	หญิง	137	4.14	.621			
4. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของ เจ้าหน้าที่	ชาย	150	4.09	.717	1.969	285	.050
	หญิง	137	3.93	.644			

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	เพศ	n	Independent t-test				
			\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	ชาย	150	3.99	.675	.301	285	.764
	หญิง	137	3.96	.623			
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่ สมาชิกของเจ้าหน้าที่	ชาย	150	3.95	.689	1.645	285	.101
	หญิง	137	3.82	.709			
7. ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของ เจ้าหน้าที่	ชาย	150	3.93	.614	.670	285	.503
	หญิง	137	3.88	.669			
8. ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของ เจ้าหน้าที่	ชาย	150	3.94	.744	.832	285	.406
	หญิง	137	3.87	.705			
9. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ชาย	150	3.93	.682	-.012	285	.990
	หญิง	137	3.93	.677			
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	ชาย	150	3.94	.796	-.486	285	.628
	หญิง	137	3.99	.786			
11. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งใน และนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่	ชาย	150	4.00	.714	.949	285	.343
	หญิง	137	3.92	.718			
รวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	ชาย	150	4.06	.445	1.133	285	.258
	หญิง	137	4.00	.427			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีค่า Sig. เท่ากับ .258 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามรายชื่อพบว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อน

น้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .582, .122, .885, .050, .764, .101, .503, .406, .990, .628 และ .343 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและ
ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามอายุ

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับ น้ำนมดิบ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์ รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.517	.506	.922	.431
	ภายในกลุ่ม	283	155.305	.549		
	รวม	286	156.822			
2. ความสามารถในการตรวจสอบได้ของ ระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนม ดิบเช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบ จากต้นฉบับ	ระหว่างกลุ่ม	3	.162	.054	.125	.945
	ภายในกลุ่ม	283	122.396	.432		
	รวม	286	122.557			
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อ ขอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.507	.836	1.967	.119
	ภายในกลุ่ม	283	120.211	.425		
	รวม	286	122.718			
4. ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.308	.769	1.424	.236
	ภายในกลุ่ม	283	152.849	.540		
	รวม	286	155.157			
5. การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์ รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.474	2.158	4.613	.004*
	ภายในกลุ่ม	283	132.397	.468		
	รวม	286	138.871			
6. ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสาร ให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.636	.879	1.516	.210
	ภายในกลุ่ม	283	163.991	.579		
	รวม	286	166.627			
รวมด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.529	.510	2.053	.132
	ภายในกลุ่ม	283	70.239	.248		
	รวม	286	71.768			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ
ศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการ
ทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบมีค่า Sig. เท่ากับ .132
ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัด

ลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะอาดของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ .431, .945, .119, .236 และ .210 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะอาดของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน และ การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับอายุ

อายุ	\bar{X}	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปีขึ้นไป
		4.09	4.09	3.74	3.87
16-25 ปี	4.09	-	.006 (.962)	.349* (.007)	.222 (.096)
26-35 ปี	4.09		-	.343* (.001)	.216* (.048)
36-45 ปี	3.74			-	-.128 (.253)
มากกว่า 45ปีขึ้นไป	3.87				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับอายุ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 16-25 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 16-25 ปี มีระดับความพึงพอใจในการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .349

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .343

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุมากกว่า 45ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจในการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุมากกว่า 45ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .216

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามอายุ

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.137	.046	.095	.963
	ภายในกลุ่ม	283	135.703	.480		
	รวม	286	135.840			
2. ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.870	.290	.439	.725
	ภายในกลุ่ม	283	187.123	.661		
	รวม	286	187.993			
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.279	.760	1.540	.204
	ภายในกลุ่ม	283	139.596	.493		
	รวม	286	141.875			
4. ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.332	1.444	3.201	.024*
	ภายในกลุ่ม	283	127.641	.451		
	รวม	286	131.972			
5. ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.992	1.331	3.017	.030*
	ภายในกลุ่ม	283	124.830	.441		
	รวม	286	128.822			
6. สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.236	.412	.998	.394
	ภายในกลุ่ม	283	116.750	.413		
	รวม	286	117.986			
7. ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.525	.175	.272	.845
	ภายในกลุ่ม	283	181.900	.643		
	รวม	286	182.425			
8. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.389	.130	.285	.836
	ภายในกลุ่ม	283	128.608	.454		
	รวม	286	128.997			
9. ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.448	.816	1.264	.287
	ภายในกลุ่ม	283	182.709	.646		
	รวม	286	185.157			

ตาราง 8 (ต่อ)

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	.870	.290	.557	.644
	ภายในกลุ่ม	283	147.555	.521		
	รวม	286	148.425			
รวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.763	.254	1.554	.201
	ภายในกลุ่ม	283	46.331	.164		
	รวม	286	47.094			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .201 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันและจำแนกตามรายข้อพบว่า ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัมนม, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม มีค่า Sig. เท่ากับ .963, .725, .204, .394, .845, .836, .287 และ .644 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัมนม, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม ไม่แตกต่างกัน และ ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ และความเพียงพอของเครื่องชั่งน้ำนมดิบมีค่า Sig. เท่ากับ .024 และ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนม

ดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ และความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 9 และ 10

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ กับอายุ

อายุ	\bar{X}	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45ปีขึ้นไป
		3.86	4.05	3.80	3.76
16-25 ปี	3.86	-	-.194 (.119)	.056 (.661)	.103 (.428)
26-35 ปี	4.05		-	.249* (.015)	.297* (.006)
36-45 ปี	3.80			-	.048 (.663)
มากกว่า 45ปีขึ้นไป	3.76				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ กับอายุ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 36-45 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .249

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุมากกว่า 45ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุมากกว่า 45ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .297

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำหนัก กับอายุ

อายุ	\bar{X}	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45ปีขึ้นไป
		3.65	3.99	3.99	3.89
16-25 ปี	3.65	-	-.338*	-.337*	-.235
			(.006)	(.008)	(.069)
26-35 ปี	3.99		-	.001	.103
				(.990)	(.327)
36-45 ปี	3.99			-	.102
					(.346)
มากกว่า 45ปีขึ้นไป	3.89				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำหนัก กับอายุ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 16-25 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 16-25 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำหนักที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 26-35 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .338

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 16-25 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุมากกว่า 45ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุ 16-25 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำหนักที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีอายุมากกว่า 45ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .337

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
จำแนกตามอายุ

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.156	.052	.109	.955
	ภายในกลุ่ม	283	135.300	.478		
	รวม	286	135.456			
2.ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.997	1.332	2.460	.063
	ภายในกลุ่ม	283	153.257	.542		
	รวม	286	157.254			
3.ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.986	.662	1.329	.265
	ภายในกลุ่ม	283	140.982	.498		
	รวม	286	142.969			
4.ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.605	.868	1.857	.137
	ภายในกลุ่ม	283	132.308	.468		
	รวม	286	134.913			
5.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.463	.821	1.963	.120
	ภายในกลุ่ม	283	118.366	.418		
	รวม	286	120.829			
6.ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.581	.860	1.766	.154
	ภายในกลุ่ม	283	137.851	.487		
	รวม	286	140.432			
7.ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.123	.708	1.739	.159
	ภายในกลุ่ม	283	115.146	.407		
	รวม	286	117.268			
8.ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.717	1.239	2.390	.069
	ภายในกลุ่ม	283	146.743	.519		
	รวม	286	150.460			
9.ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	.130	.043	.093	.964
	ภายในกลุ่ม	283	131.613	.465		
	รวม	286	131.742			

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	4.514	1.505	2.446	.064
	ภายในกลุ่ม	283	174.064	.615		
	รวม	286	178.578			
11. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.487	.496	.966	.409
	ภายในกลุ่ม	283	145.092	.513		
	รวม	286	146.578			
รวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.715	.238	1.253	.291
	ภายในกลุ่ม	283	53.806	.190		
	รวม	286	54.521			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีค่า Sig. เท่ากับ .291 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .955, .063, .265, .137, .120, .154, .159, .069, .964, .064 และ .409 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่

เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักดิบ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักดิบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนักดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	13.070	6.535	12.911	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	143.752	.506		
	รวม	286	156.822			
2. ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนักดิบเช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำหนักดิบจากต้นฉบับ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.145	2.572	6.222	.002*
	ภายในกลุ่ม	284	117.413	.413		
	รวม	286	122.557			
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.345	5.172	13.072	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	112.373	.396		
	รวม	286	122.718			

ตาราง 12 (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
4. ความเพียงพอของจำนวน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	2	.830	.415	.764	.467
	ภายในกลุ่ม	284	154.326	.543		
	รวม	286	155.157			
5. การจัดระบบงานด้านเอกสารของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.794	1.897	3.989	.020*
	ภายในกลุ่ม	284	135.077	.476		
	รวม	286	138.871			
6. ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้ง ข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบ อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.322	1.661	2.888	.057
	ภายในกลุ่ม	284	163.305	.575		
	รวม	286	166.627			
รวมด้านการปฏิบัติการและ ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.059	2.529	10.768	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	66.710	.235		
	รวม	286	71.768			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกัน และจำแนกตามรายชื่อพบว่า ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ .467 และ .057 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะอาดของ

ทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ มีค่า Sig. เท่ากับ .000, .002, .000 และ .020 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างก็มีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห่างกันส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 13, 14, 15, 16 และ 17

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบโดยรวม กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		3.90	4.04	4.24
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลาย หรือ ปวช.	3.90	-	-.140*	-.343*
อนุปริญญาตรี หรือ ปวส.	4.04		(.049)	(.000)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.24		-	-.202*
				(.023)
				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบโดยรวม กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) มีค่า Sig. เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) มีระดับความพึงพอใจ

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .140

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .343

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .202

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือ ปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		3.91	4.26	4.41
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลาย หรือ ปวช.	3.91	-	-.352*	-.501*
			(.001)	(.000)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.26		-	-.149
				(.251)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.41			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .325

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .501

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือ ปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		4.06	4.15	4.41
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลาย หรือ ปวช.	4.06	-	-.094 (.321)	-.350* (.000)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.15		-	-.257* (.029)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.41			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .350

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .257

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือ ปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		3.91	4.00	4.41
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลาย หรือ ปวช.	3.91	-	-0.084 (.360)	-.495* (.000)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.00		-	-.411* (.000)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.41			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสะอาดของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .495

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .411

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	อนุปริญญาตรี หรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า
		3.85	3.98	4.14
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลาย หรือ ปวช.	3.85	-	-.135 (.181)	-.293* (.006)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	3.98		-	-.158 (.209)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.14			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .293

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	8.994	4.497	10.069	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	126.846	.447		
	รวม	286	135.840			
2. ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	22.184	11.092	18.999	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	165.809	.584		
	รวม	286	187.993			
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม	ระหว่างกลุ่ม	2	13.210	6.605	14.579	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	128.665	.453		
	รวม	286	141.875			
4. ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.570	1.285	2.820	.061
	ภายในกลุ่ม	284	129.402	.456		
	รวม	286	131.972			
5. ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.627	1.313	2.956	.054
	ภายในกลุ่ม	284	126.195	.444		
	รวม	286	128.822			
6. สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.712	1.856	4.613	.011*
	ภายในกลุ่ม	284	114.274	.402		
	รวม	286	117.986			

ตาราง 18 (ต่อ)

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
7. ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.974	.987	1.553	.213
	ภายในกลุ่ม	284	180.451	.635		
	รวม	286	182.425			
8. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.739	.869	1.940	.146
	ภายในกลุ่ม	284	127.258	.448		
	รวม	286	128.997			
9. ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.207	.603	.932	.395
	ภายในกลุ่ม	284	183.950	.648		
	รวม	286	185.157			
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.441	.721	1.393	.250
	ภายในกลุ่ม	284	146.984	.518		
	รวม	286	148.425			
รวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.024	1.512	9.745	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	44.070	.155		
	รวม	286	47.094			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการศึกษาทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ แตกต่างกัน และจำแนกตามรายชื่อพบว่า ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเพียงพอเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม มีค่า Sig. เท่ากับ .061, .054, .213, .146, .395, และ .250 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร

สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้ว ฝักบัว และน้ำดื่ม ไม่แตกต่างกัน และ ความสะอาดของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม และสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ มีค่า Sig. เท่ากับ .000, .000, .000 และ .011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะอาดของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม และสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 19, 20, 21, 22 และ 23

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ โดยรวม กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		3.89	4.00	4.16
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	3.89	-	-.105 (.070)	-.266* (.000)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.00		-	-.161* (.026)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.16			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) มีระดับความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .266

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) มีระดับความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .161

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือ ปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		4.07	4.18	4.54
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	4.07	-	-.112 (.252)	-.463* (.000)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.18		-	-.351* (.004)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.54			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ

.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .463

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .351

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		3.88	4.05	4.61
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	3.88	-	-.167 (.137)	-.728* (.000)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.05	-	-	-.561* (.000)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.61	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับ

มัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของโรงรับ
น้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของ
ค่าเฉลี่ย .728

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
(ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่ง
น้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ ที่
น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย
.561

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์ม
โคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัมนม
กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า
		3.89	4.00	4.45
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	3.89	-	-.114 (.246)	-.561* (.000)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.00		-	-.446* (.000)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.45			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของ
เจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำ
เรียงถัมนม กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตร
วิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ
.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับ
มัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์

เช่น เครื่องลำรียงถึงนม ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .561

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำรียงถึงนม ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .446

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		3.92	4.08	4.20
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	3.92	-	-.161 (.083)	-.281* (.004)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.08		-	-.120 (.302)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.20			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณ

ศูนย์รับน้ำหนักดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .281

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.728	1.864	4.019	.019*
	ภายในกลุ่ม	284	131.728	.464		
	รวม	286	135.456			
2. ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	3.386	1.693	3.125	.045*
	ภายในกลุ่ม	284	153.868	.542		
	รวม	286	157.254			
3. ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	7.472	3.736	7.831	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	135.497	.477		
	รวม	286	142.969			
4. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	4.031	2.015	4.373	.013*
	ภายในกลุ่ม	284	130.882	.461		
	รวม	286	134.913			
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	ระหว่างกลุ่ม	2	10.799	5.399	13.936	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	110.031	.387		
	รวม	286	120.829			
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	2.812	1.406	2.902	.057
	ภายในกลุ่ม	284	137.620	.485		
	รวม	286	140.432			
7. ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	2.922	1.461	3.629	.028*
	ภายในกลุ่ม	284	114.346	.403		
	รวม	286	117.268			
8. ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	3.343	1.672	3.227	.041*
	ภายในกลุ่ม	284	147.117	.518		
	รวม	286	150.460			

ตาราง 24 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
9. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	2.215	1.107	2.428	.090
	ภายในกลุ่ม	284	129.528	.456		
	รวม	286	131.742			
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	.844	.422	.674	.510
	ภายในกลุ่ม	284	177.734	.626		
	รวม	286	178.578			
11. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	6.963	3.482	7.082	.001*
	ภายในกลุ่ม	284	139.615	.492		
	รวม	286	146.578			
รวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.024	1.512	9.745	.000*
	ภายในกลุ่ม	284	44.070	.155		
	รวม	286	47.094			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตุ้ม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .057, .090 และ .510 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตุ้ม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน และ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .019, .045, .000, .013, .000, .028, .041 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันได้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 และ 33

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยรวม กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ		
		อนุปริญญาตรีหรือ ม.ปลายหรือ ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า
		3.96	4.04	4.22
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	3.96	-	-0.089 (.157)	-0.265 [*] (.000)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.04		-	-0.176 [*] (.024)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.22			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .265

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .176

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	4.26	-	4.43	4.54
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.43	-	-	4.54
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.54	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .277

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือ ปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		4.20	4.29	4.48
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	4.20	-	-.094 (.386)	-.283* (.013)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.29		-	-.190 (.158)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.48			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .283

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	อนุปริญาตรีหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		4.02	4.14	4.45
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	4.02	-	-114 (.259)	-.422* (.015)
อนุปริญาตรีหรือ ปวส.	4.14		-	-.308* (.015)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.45			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .422

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .308

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		3.94	4.02	4.25
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	3.94	-	-.076	-.310*
ม.ปลายหรือปวช.			(.447)	(.003)
อนุปริญญาตรีหรือ	4.02		-	-.235
ปวส.				(.059)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.25			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .310

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		3.85	3.97	4.36
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือปวช.	3.85	-	.013 (.902)	-.246 [*] (.023)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	3.97		-	-.259 [*] (.043)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.36			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับระดับการศึกษาสูงสุด พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้ เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .246

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .259

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือปวช.	อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า
		3.85	3.86	4.11
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือปวช.	3.85	-	-0.12 (.896)	-0.258 [*] (.009)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	3.86		-	-0.246 [*] (.035)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.11			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .258

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .246

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักนมดิบของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ	อนุปริญญาตรีหรือ	ปริญญาตรีหรือ
		ม.ปลายหรือปวช.	ปวส.	สูงกว่า
		3.86	3.85	4.13
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือปวช.	3.86	-	.009 (.137)	-.270* (.016)
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	3.85		-	-.279* (.034)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.13			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักนมดิบของเจ้าหน้าที่ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักนมดิบของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .270

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักนมดิบของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .279

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ กับระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา สูงสุด	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า
		3.86	4.00	4.07
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.ปลายหรือ ปวช.	3.86	-	-.353*	-.258*
อนุปริญญาตรีหรือ ปวส.	4.00		(.001)	(.018)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.07		-	.095 (.456)
				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .353

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีระดับความพึงพอใจเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .258

สมมติฐานที่ 4 เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.318	1.439	2.671	.048*
	ภายในกลุ่ม	283	152.504	.539		
	รวม	286	156.822			
2. ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบเช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.469	1.156	2.748	.043*
	ภายในกลุ่ม	283	119.088	.421		
	รวม	286	122.557			
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.084	2.028	4.921	.002*
	ภายในกลุ่ม	283	116.634	.412		
	รวม	286	122.718			
4. ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	5.988	1.996	3.787	.011*
	ภายในกลุ่ม	283	149.169	.527		
	รวม	286	155.157			

ตาราง 35 (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
5.การจัดระบบงานด้านเอกสารของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.642	1.214	2.541	.057
	ภายในกลุ่ม	283	135.229	.478		
	รวม	286	138.871			
6.ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้ง ข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบ อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.741	.580	.996	.395
	ภายในกลุ่ม	283	164.886	.583		
	รวม	286	166.627			
รวมด้านการปฏิบัติการและ ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.988	.663	2.688	.047*
	ภายในกลุ่ม	283	69.780	.247		
	รวม	286	71.768			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบมีค่า Sig. เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ .057 และ .395 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน และ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. เท่ากับ .048, .043, .002 และ .011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 35, 36, 37, 38 และ 39

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ โดยรวม กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
		3.92	4.04	4.08	3.86
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.92	-	-.113 (.207)	-.152 (.096)	.060 (.538)
20,001- 40,000 บาท	4.04		-	-.039 (.601)	.173* (.036)
40,001- 60,000 บาท	4.08			-	.212* (.012)
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	3.86				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนม

เฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักบด ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .173

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักบด ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .212

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักบด เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนักบด กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ			
		20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	
		3.87	4.13	4.22	4.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.87	-	-.257 (.053)	-.351*	-.130 (.365)
20,001- 40,000 บาท	4.13		-	-.095 (.387)	.126 (.298)
40,001- 60,000 บาท	4.22			-	.221 (.075)
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักบด เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนักบด กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .325

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ			
		20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
		3.98	4.18	4.28	4.05
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.98	-	-.201 (.086)	-.301*	-.072
20,001- 40,000 บาท	4.18		-	-.100 (.301)	.129
40,001- 60,000 บาท	4.28			-	-.229*
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	4.05				(.037)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนม

เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนักดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำหนักดิบจากต้นฉบับ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .301

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนักดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำหนักดิบจากต้นฉบับ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .229

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักดิบ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือ	20,001-	40,001-	สูงกว่า 60,000	
		เท่ากับ	40,000 บาท	60,000 บาท	บาทขึ้นไป	
		20,000 บาท				
			3.76	4.09	4.17	3.93
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.76	-	-334 *	-414 *	-172	
			(.004)	(.000)	(.172)	
20,001- 40,000 บาท	4.09		-	-.080	.161	
				(.405)	(.128)	
40,001- 60,000 บาท	4.17			-	.241 *	
					(.026)	
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	3.93				-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนักดิบ เรื่องความสะดวกของทำเล

ที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .334

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .414

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .241

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
		3.76	4.09	4.17	3.93
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.76	-	-.064 (.625)	.036 (.784)	.328* (.022)
20,001- 40,000 บาท	4.09		-	.100 (.354)	.392* (.001)
40,001- 60,000 บาท	4.17			-	.292* (.018)
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	3.93				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .328

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์

ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .392

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .292

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.602	1.867	4.057	.008*
	ภายในกลุ่ม	283	130.238	.460		
	รวม	286	135.840			
2. ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.490	.830	1.266	.286
	ภายในกลุ่ม	283	185.503	.655		
	รวม	286	187.993			
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถันม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.598	1.866	3.875	.010*
	ภายในกลุ่ม	283	136.277	.482		
	รวม	286	141.875			
4. ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.462	.821	1.793	.149
	ภายในกลุ่ม	283	129.510	.458		
	รวม	286	131.972			
5. ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.173	.391	.867	.459
	ภายในกลุ่ม	283	127.649	.451		
	รวม	286	128.822			
6. สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.018	.006	.015	.998
	ภายในกลุ่ม	283	117.968	.417		
	รวม	286	117.986			

ตาราง 40 (ต่อ)

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
7. ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.043	.348	.543	.654
	ภายในกลุ่ม	283	181.382	.641		
	รวม	286	182.425			
8. ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.256	.085	.187	.905
	ภายในกลุ่ม	283	128.741	.455		
	รวม	286	128.997			
9. ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.287	2.429	3.865	.010*
	ภายในกลุ่ม	283	177.869	.629		
	รวม	286	185.157			
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อี สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.958	.653	1.261	.288
	ภายในกลุ่ม	283	146.467	.518		
	รวม	286	148.425			
รวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.732	.244	1.490	.217
	ภายในกลุ่ม	283	46.362	.164		
	รวม	286	47.094			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .217 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันและจำแนกตามรายข้อพบว่าความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อี สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม มีค่า Sig. เท่ากับ .286, .194, .459, .998, .654, .905 และ .288 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึง

พอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม ไม่แตกต่างกัน และ ความสะอาดของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถึงนม และความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบมีค่า Sig. เท่ากับ .008, .010, และ .010 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะอาดของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถึงนม และความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 41, 42 และ 43

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะอาดของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ			
		20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
		3.91	4.16	4.34	4.23
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.91	-	-.245* (.045)	-.424* (.001)	-.320* (.017)
20,001- 40,000 บาท	4.16	-	-	-.179 (.077)	-.075 (.501)
40,001- 60,000 บาท	4.34	-	-	-	.104 (.363)
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	4.23	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .320

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .424

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .320

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัณมกับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
		3.72	4.02	4.13	4.10
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.72	-	-.304 [*] (.015)	-.411 [*] (.001)	-.383 [*] (.005)
20,001- 40,000 บาท	4.02		-	-.107 (.302)	-.079 (.491)
40,001- 60,000 บาท	4.13			-	.028 (.811)
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	4.10				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัณมกับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .304

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .411

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .383

ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบกับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
		3.96	4.13	3.76	3.80
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.96	-	-.170 (.234)	.201 (.167)	.157 (.315)
20,001- 40,000 บาท	4.13	-	-	.371* (.002)	.326* (.013)
40,001- 60,000 บาท	3.76	-	-	-	-.044 (.741)
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	3.80	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของลานจอดรถของรถ

ชนน้ามนดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001-60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .371

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของลานจอดรถของรถชนน้ามนดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .326

ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.056	2.352	5.184	.002*
	ภายในกลุ่ม	283	128.400	.454		
	รวม	286	135.456			
2. ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.374	.791	1.446	.230
	ภายในกลุ่ม	283	154.880	.547		
	รวม	286	157.254			
3. ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	7.655	2.552	5.337	.001*
	ภายในกลุ่ม	283	135.313	.478		
	รวม	286	142.969			
4. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.526	.842	1.800	.147
	ภายในกลุ่ม	283	132.387	.468		
	รวม	286	134.913			
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.996	1.332	3.226	.023*
	ภายในกลุ่ม	283	116.833	.413		
	รวม	286	120.829			
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.352	.451	.917	.433
	ภายในกลุ่ม	283	139.080	.491		
	รวม	286	140.432			

ตาราง 44 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
7. ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.916	.639	1.567	.198
	ภายในกลุ่ม	283	115.352	.408		
	รวม	286	117.268			
8. ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.183	.728	1.389	.246
	ภายในกลุ่ม	283	148.277	.524		
	รวม	286	150.460			
9. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.453	.484	1.052	.370
	ภายในกลุ่ม	283	130.289	.460		
	รวม	286	131.742			
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.473	.824	1.325	.267
	ภายในกลุ่ม	283	176.105	.622		
	รวม	286	178.578			
11. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	.377	.126	.244	.866
	ภายในกลุ่ม	283	146.201	.517		
	รวม	286	146.578			
รวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.800	.600	3.220	.023*
	ภายในกลุ่ม	283	52.721	.186		
	รวม	286	54.521			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีค่า Sig. เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนัก

ดิบของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .230, .147, .433, .198, .246, .370, .267 และ .866 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนม โคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักนมดิบของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน และ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่า Sig. เท่ากับ .002, .001 และ .023 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 45, 46, 47 และ 48

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
		4.00	4.45	4.42	4.37
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	4.00	-	-.171*	-.172*	-.013
20,001- 40,000 บาท	4.45		-	-.001	.158*
40,001- 60,000 บาท	4.42			-.991	-.027
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	4.37				.158*
					-.030
					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .171

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .172

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .158

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .158 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .158

ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ			
		20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	
		4.00	4.45	4.42	4.37
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	4.00	-	-.453 [*]	-.419 [*]	-.367 [*]
20,001- 40,000 บาท	4.45		-.000	.034	.086
40,001- 60,000 บาท	4.42			-.735	.440
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	4.37				.052
					-.647
					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .453

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .419

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .367

ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป
		3.87	4.19	4.31	3.98
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.87	-	-.320 [*] (.011)	-.444 [*] (.001)	-.114 (.402)
20,001- 40,000 บาท	4.19		-	-.124 (.227)	.206 (.072)
40,001- 60,000 บาท	4.31			-	.331 [*] (.005)
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	3.98				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .320

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .444

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .331

ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ			
		20,001- 40,000 บาท	40,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	
		3.87	4.02	4.10	3.80
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.87	-	-.151 (.190)	-.235* (.046)	.070 (.581)
20,001- 40,000 บาท	4.02	-	-	-.084 (.383)	.221* (.038)
40,001- 60,000 บาท	4.10	-	-	-	.305* (.005)
สูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	3.80	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .235

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .221

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน 40,001- 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาทขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .305

สมมติฐานที่ 5 เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 49 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและ
 ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.564	1.439	2.828	.039*
	ภายในกลุ่ม	283	152.258	.539		
	รวม	286	156.822			
2. ความสามารถในการตรวจสอบ ได้ของระบบการปฏิบัติงานของ ศูนย์รับน้ำนมดิบเช่น การ ตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจาก ต้นฉบับ	ระหว่างกลุ่ม	3	.429	1.156	.331	.803
	ภายในกลุ่ม	283	122.128	.421		
	รวม	286	122.557			
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งใน การติดต่อขอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.734	2.028	.568	.637
	ภายในกลุ่ม	283	121.983	.412		
	รวม	286	122.718			
4. ความเพียงพอของจำนวน อุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.965	1.996	1.210	.306
	ภายในกลุ่ม	283	153.192	.527		
	รวม	286	155.157			
5. การจัดระบบงานด้านเอกสาร ของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.039	1.214	4.288	.006*
	ภายในกลุ่ม	283	132.832	.478		
	รวม	286	138.871			
6. ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้ง ข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับ ทราบอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.679	.580	3.328	.020*
	ภายในกลุ่ม	283	160.948	.583		
	รวม	286	166.627			
รวมด้านการปฏิบัติการและ ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.482	.494	1.989	.116
	ภายในกลุ่ม	283	70.286	.248		
	รวม	286	71.768			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ
 ศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of
 Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบมีค่า

Sig. เท่ากับ .116 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่าความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. เท่ากับ .803, .637 และ .306 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน และ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ , การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบและศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. เท่ากับ .039, .006 และ .020 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบและศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 50, 51 และ 52

ตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม

จำนวนโคนม	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	21-40 ตัว	41-60 ตัว	มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป
		4.15	4.02	3.93	4.31
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	4.15	-	.129 (.278)	.222 (.143)	-.158 (.264)
21-40 ตัว	4.02		-	.093 (.471)	-.287* (.015)
41-60 ตัว	3.93			-	-.381* (.012)
มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป	4.31				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มมากกว่า 60 ตัวขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มมากกว่า 60 ตัวขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .287

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มมากกว่า 60 ตัวขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มมากกว่า 60 ตัวขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .381

ตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม

จำนวนโคนม	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	21-40 ตัว	41-60 ตัว	มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป
		4.06	3.97	3.60	4.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	4.06	-	.086 (.439)	.461* (.001)	.057 (.668)
21-40 ตัว	3.97		-	.376* (.002)	-.029 (.790)
41-60 ตัว	3.60			-	-.405* (.004)
มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัวมีระดับความพึงพอใจเรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .461

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว มีระดับความพึงพอใจเรื่องความการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .376

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มมากกว่า 60 ตัวขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว มีระดับความพึงพอใจเรื่องการจัดระบบงานด้าน

เอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มมากกว่า 60 ตัวขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .405

ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม

จำนวนโคนม	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	21-40 ตัว	41-60 ตัว	มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป
		4.09	3.80	3.62	3.85
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	4.09	-	.291*	.475*	.240
21-40 ตัว	3.80		-	.184	-.052
41-60 ตัว	3.62			-	-.235
มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป	3.85				-.129

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัวมีระดับความพึงพอใจเรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .291

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว มีระดับความพึงพอใจเรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมี

การแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .475

ตาราง 53 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความสะดวกของการเข้า – ออกศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.529	.510	1.074	.361
	ภายในกลุ่ม	283	134.311	.475		
	รวม	286	135.840			
2. ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.749	.916	1.400	.243
	ภายในกลุ่ม	283	185.244	.655		
	รวม	286	187.993			
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถึงนม	ระหว่างกลุ่ม	3	.555	.185	.371	.774
	ภายในกลุ่ม	283	141.319	.499		
	รวม	286	141.875			
4. ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.131	.377	.816	.486
	ภายในกลุ่ม	283	130.841	.462		
	รวม	286	131.972			
5. ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.292	.764	1.709	.165
	ภายในกลุ่ม	283	126.531	.447		
	รวม	286	128.822			
6. สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.002	.667	1.628	.183
	ภายในกลุ่ม	283	115.984	.410		
	รวม	286	117.986			
7. ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.813	1.271	2.014	.112
	ภายในกลุ่ม	283	178.612	.631		
	รวม	286	182.425			
8. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.193	1.064	2.395	.069
	ภายในกลุ่ม	283	125.803	.445		
	รวม	286	128.997			

ตาราง 53 (ต่อ)

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
9. ความเพียงพอของลานจอดรถของรถยนต์ส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	2.161	.720	1.114	.344
	ภายในกลุ่ม	283	182.995	.647		
	รวม	286	185.157			
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.897	1.299	2.544	.056
	ภายในกลุ่ม	283	144.528	.511		
	รวม	286	148.425			
รวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.632	.211	1.284	.280
	ภายในกลุ่ม	283	46.462	.164		
	รวม	286	47.094			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .280 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกันและจำแนกตามรายชื่อพบว่าความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียง ถังนม, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถยนต์ส่วนบุคคล และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม มีค่า Sig. เท่ากับ .361, .243, .774, .486, .165, .183, .112, .069, .344 และ .056 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์

รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้ว อี สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 54 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.418	.806	1.715	.164
	ภายในกลุ่ม	283	133.038	.470		
	รวม	286	135.456			
2. ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.578	.859	1.573	.196
	ภายในกลุ่ม	283	154.676	.547		
	รวม	286	157.254			
3. ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	.261	.087	.173	.915
	ภายในกลุ่ม	283	142.707	.504		
	รวม	286	142.969			
4. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.428	1.143	2.460	.063
	ภายในกลุ่ม	283	131.485	.465		
	รวม	286	134.913			
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.991	.997	2.394	.069
	ภายในกลุ่ม	283	117.839	.416		
	รวม	286	120.829			
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	4.749	1.583	3.302	.021*
	ภายในกลุ่ม	283	135.683	.479		
	รวม	286	140.432			
7. ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	.499	.166	.403	.751
	ภายในกลุ่ม	283	116.769	.413		
	รวม	286	117.268			
8. ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.881	.627	1.194	.312
	ภายในกลุ่ม	283	148.579	.525		
	รวม	286	150.460			

ตาราง 54 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
9. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.240	1.080	2.379	.070
	ภายในกลุ่ม	283	128.502	.454		
	รวม	286	131.742			
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	4.643	1.548	2.518	.058
	ภายในกลุ่ม	283	173.935	.615		
	รวม	286	178.578			
11. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.284	.428	.834	.476
	ภายในกลุ่ม	283	145.294	.513		
	รวม	286	146.578			
รวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.352	.117	.613	.607
	ภายในกลุ่ม	283	54.169	.191		
	รวม	286	54.521			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

จากตาราง 54 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามจำนวนโคนมในฟาร์ม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีค่า Sig. เท่ากับ .607 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .164, .196, .915, .063, .069, .751, .312, .070, .058 และ .476 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่อง

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน และ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 50

ตาราง 55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่กับจำนวนโคนมในฟาร์ม

จำนวนโคนม	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	21-40 ตัว	41-60 ตัว	มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป
		4.08	3.93	3.67	3.78
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว	4.08	-	.148 (.186)	.409* (.005)	.294* (.028)
21-40 ตัว	3.93		-	.260* (.034)	.145 (.190)
41-60 ตัว	3.67			-	-.115 (.418)
มากกว่า 60 ตัวขึ้นไป	3.78				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับจำนวนโคนมในฟาร์ม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัวมีระดับความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .409

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มมากกว่า 60 ตัวขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ตัวมีระดับความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มมากกว่า 60 ตัวขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .294

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว มีค่า Sig. เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 21-40 ตัว มีระดับความพึงพอใจเรื่องความการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีจำนวนโคนมในฟาร์ม 41-60 ตัว โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .034

สมมติฐานที่ 6 เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกันได้
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกันได้

สถิติที่ใช้ในการทดสอบในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 56 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและ
 ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.946	2.982	5.707	.001*
	ภายในกลุ่ม	283	147.876	.523		
	รวม	286	156.822			
2. ความสามารถในการตรวจสอบ ได้ของระบบการปฏิบัติงานของ ศูนย์รับน้ำนมดิบเช่น การ ตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจาก ต้นฉบับ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.777	1.259	3.000	.031*
	ภายในกลุ่ม	283	118.780	.420		
	รวม	286	122.557			
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งใน การติดต่อขอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.101	2.367	5.794	.001*
	ภายในกลุ่ม	283	115.617	.409		
	รวม	286	122.718			
4. ความเพียงพอของจำนวน อุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	9.199	3.066	5.945	.001*
	ภายในกลุ่ม	283	145.958	.516		
	รวม	286	155.157			
5. การจัดระบบงานด้านเอกสาร ของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.080	3.360	7.383	.000*
	ภายในกลุ่ม	283	128.791	.455		
	รวม	286	138.871			
6. ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้ง ข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับ ทราบอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.861	2.287	4.051	.008*
	ภายในกลุ่ม	283	159.766	.565		
	รวม	286	166.627			
รวมด้านการปฏิบัติการและ ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.761	1.920	8.234	.000*
	ภายในกลุ่ม	283	66.007	.233		
	รวม	286	71.768			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 56 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ
 ศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis
 of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบมีค่า

Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ .001, .031, .001, .001, .000 และ .008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 57, 58, 59, 60, 61, 62 และ 63

ตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ โดยรวม กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.50	3.97	4.19	3.98
ต่ำกว่า 2 ปี	4.50	-	.298*	.18627	.422*
2 - 4 ปี	3.97		(.004)	(.067)	(.000)
5 - 7 ปี	4.19			(.192)	.123
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.98				(.105)
					.235*
					(.001)
					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .298

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .422

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจด้าน

การปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .235

ตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.50	3.97	4.19	3.98
ต่ำกว่า 2 ปี	4.50	-	.533*	.309*	.524*
			(.001)	(.043)	(.000)
2 - 4 ปี	3.97		-	-.225	-.009
				(.081)	(.935)
5 - 7 ปี	4.19			-	.215*
					(.049)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.98				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 58 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .533

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .309

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .524

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .215

ตาราง 59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.26	4.00	4.31	4.10
ต่ำกว่า 2 ปี	4.26	-	.265 (.058)	-.044 (.746)	.161 (.201)
2 - 4 ปี	4.00	-	-	-.309* (.008)	-.104 (.308)
5 - 7 ปี	4.31	-	-	-	.205* (.037)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	4.10	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .309

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .205

ตาราง 60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.35	3.98	4.16	3.90
ต่ำกว่า 2 ปี	4.35	-	.370 [*] (.007)	.191 (.156)	.457 [*] (.000)
2 - 4 ปี	3.98		-	-.178 (.116)	.087 (.385)
5 - 7 ปี	4.16			-	.266 [*] (.006)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.90				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 60 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .370

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .457

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .266

ตาราง 61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.18	3.90	4.13	3.74
ต่ำกว่า 2 ปี	4.18	-	.276 (.074)	.044 (.770)	.432* (.002)
2 - 4 ปี	3.90		-	-.232 (.069)	.156 (.168)
5 - 7 ปี	4.13			-	.388* (.000)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.74				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .432

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .388

ตาราง 62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.24	4.10	4.01	3.74
ต่ำกว่า 2 ปี	4.24	-	.135 (.351)	.221 (.121)	.499* (.000)
2 - 4 ปี	4.10		-	.085 (.476)	.364* (.001)
5 - 7 ปี	4.01			-	.279* (.007)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.74				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 62 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .499

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .364

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .279

ตาราง 63 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.18	3.97	3.78	3.72
ต่ำกว่า 2 ปี	4.18	-	.210 (.194)	.397 [*] (.012)	.456 [*] (.002)
2 - 4 ปี	3.97		-	.187 (.161)	.247 [*] (.037)
5 - 7 ปี	3.78			-	.059 (.600)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.72				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 63 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .397

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .456

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า

ว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องศูนย์รับน้ำนมดิบมีการจ้างชาวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .247

ตาราง 64 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.451	1.484	3.196	.024*
	ภายในกลุ่ม	283	131.388	.464		
	รวม	286	135.840			
2. ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.977	2.659	4.180	.006*
	ภายในกลุ่ม	283	180.016	.636		
	รวม	286	187.993			
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.528	1.509	3.110	.027*
	ภายในกลุ่ม	283	137.346	.485		
	รวม	286	141.875			
4. ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.844	1.948	4.371	.005*
	ภายในกลุ่ม	283	126.128	.446		
	รวม	286	131.972			
5. ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.239	.746	1.669	.174
	ภายในกลุ่ม	283	126.583	.447		
	รวม	286	128.822			
6. สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.318	1.106	2.730	.044*
	ภายในกลุ่ม	283	114.668	.405		
	รวม	286	117.986			
7. ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.203	1.734	2.769	.042*
	ภายในกลุ่ม	283	177.222	.626		
	รวม	286	182.425			
8. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.563	.521	1.157	.327
	ภายในกลุ่ม	283	127.434	.450		
	รวม	286	128.997			

ตาราง 64 (ต่อ)

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
9. ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.869	1.623	2.547	.067
	ภายในกลุ่ม	283	180.288	.637		
	รวม	286	185.157			
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อี๋ สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.813	1.271	2.488	.061
	ภายในกลุ่ม	283	144.612	.511		
	รวม	286	148.425			
รวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.812	.937	5.990	.001*
	ภายในกลุ่ม	283	44.282	.156		
	รวม	286	47.094			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 64 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ แตกต่างกันและจำแนกตามรายชื่อพบว่า ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อี๋ สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม มีค่า Sig. เท่ากับ .174, .327, .056 และ .061 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อี๋ สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม ไม่แตกต่างกันและ ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำรียงถังนม, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ และความสะดวกในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ มีค่า Sig. เท่ากับ .024, .006, .027, .005, .044 และ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของ

ฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัสนม, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ,สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ และความสะดวกในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 65, 66, 67, 68, 69, 70 และ 71

ตาราง 65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.15	3.89	4.07	3.92
ต่ำกว่า 2 ปี	4.15	-	.258*	.074	.248*
			(.003)	(.377)	(.001)
2 - 4 ปี	3.89		-	-.185*	-.011
				(.009)	(.863)
5 - 7 ปี	4.07			-	.174*
					(.004)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.92				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 2 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .258

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .248

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .185

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .174

ตาราง 66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.29	4.00	4.35	4.16
ต่ำกว่า 2 ปี	4.29	-	.294*	-.059	.134
			(.045)	(.681)	(.310)
2 - 4 ปี	4.00		-	-.353*	-.160
				(.004)	(.136)
5 - 7 ปี	4.35			-	.193
					(.061)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	4.16				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 2 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .294

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .353

ตาราง 67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.38	3.92	4.22	3.95
ต่ำกว่า 2 ปี	4.38	-	.466*	.162	.430*
			(.007)	(.335)	(.006)
2 - 4 ปี	3.92		-	-.304*	-.035
				(.032)	(.778)
5 - 7 ปี	4.22			-	.269*
					(.026)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.95				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .466

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่ามากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .430

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .304

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .269

ตาราง 68 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัณห์กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.24	3.90	4.16	3.94
ต่ำกว่า 2 ปี	4.24	-	.335*	.074	.291*
			(.026)	(.616)	(.031)
2 - 4 ปี	3.90	-	-	-.262*	-.044
				(.035)	(.688)
5 - 7 ปี	4.16	-	-	-	.218*
					(.039)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.94	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 68 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัณห์กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัณห์ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .335

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัณห์ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .291

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของ

อุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัสนม ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .262

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัสนม ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .218

ตาราง 69 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.24	3.75	3.93	3.82
ต่ำกว่า 2 ปี	4.24	-	.485*	.309*	.411*
			(.001)	(.028)	(.002)
2 - 4 ปี	3.75		-	-.176	-.074
				(.137)	(.481)
5 - 7 ปี	3.93			-	.102
					(.309)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.82				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 69 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 - 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .485

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปีไปมีค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .309

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .411

ตาราง 70 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.24	3.95	4.12	3.92
ต่ำกว่า 2 ปี	4.21	-	.256 (.062)	.088 (.510)	.286* (.021)
2 - 4 ปี	3.95	-	-	-.168 (.137)	.030 (.481)
5 - 7 ปี	4.12	-	-	-	.198* (.040)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.92	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 70 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบกับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า

ว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .286

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปีไปมีค่า Sig. เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .198

ตาราง 71 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		3.62	3.93	4.04	3.79
ต่ำกว่า 2 ปี	3.62	-	-.316 (.064)	-.426* (.011)	-.174 (.256)
2 - 4 ปี	3.93	-	-	-.111 (.430)	.141 (.256)
5 - 7 ปี	4.04	-	-	-	.252* (.035)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.79	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 71 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องสภาพแวดล้อมใน

บริเวณศูนย์รับน้ำหนักบด ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .426

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปีไม่มีค่า Sig. เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำหนักบด ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .252

ตาราง 72 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.927	.976	2.083	.103
	ภายในกลุ่ม	283	132.530	.468		
	รวม	286	135.456			
2. ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.929	.976	1.790	.149
	ภายในกลุ่ม	283	154.325	.545		
	รวม	286	157.254			
3. ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.652	.551	1.103	.348
	ภายในกลุ่ม	283	141.317	.499		
	รวม	286	142.969			
4. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.242	1.081	2.323	.075
	ภายในกลุ่ม	283	131.671	.465		
	รวม	286	134.913			
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	ระหว่างกลุ่ม	3	7.737	2.579	6.454	.000*
	ภายในกลุ่ม	283	113.092	.400		
	รวม	286	120.829			
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	8.757	2.919	6.274	.000*
	ภายในกลุ่ม	283	131.675	.465		
	รวม	286	140.432			

ตาราง 72 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
7. ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	8.455	2.818	7.330	.000*
	ภายในกลุ่ม	283	108.813	.384		
	รวม	286	117.268			
8. ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	7.903	2.634	5.229	.002*
	ภายในกลุ่ม	283	142.557	.504		
	รวม	286	150.460			
9. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.815	.605	1.318	.269
	ภายในกลุ่ม	283	129.927	.459		
	รวม	286	131.742			
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	4.128	1.376	2.232	.085
	ภายในกลุ่ม	283	174.450	.616		
	รวม	286	178.578			
11. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	6.668	2.223	4.496	.004*
	ภายในกลุ่ม	283	139.911	.494		
	รวม	286	146.578			
รวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.358	1.119	6.191	.000*
	ภายในกลุ่ม	283	51.163	.181		
	รวม	286	54.521			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 72 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่า โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ แตกต่างกัน และจำแนกตามรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความมีมนุษยสัมพันธ์

ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .103, .149, .348, .075, .269, และ .085 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านพบว่า ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน และ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .000, .000, .000, .002 และ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 73, 74, 75, 76, 77 และ 78

ตาราง 73 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.25	3.94	4.11	3.96
ต่ำกว่า 2 ปี	4.25	-	.313*	.135	.295*
			(.001)	(.132)	(.000)
2 - 4 ปี	3.94	-	-	-.178*	-.018
				(.019)	(.792)
5 - 7 ปี	4.11	-	-	-	.160*
					(.013)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.96	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 73 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .313

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .295

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีมีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 - 7 ปี โดยีผลต่างของค่าเฉลี่ย .178

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีมีระดับความพึงพอใจเรื่องด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .160

ตาราง 74 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.35	3.92	4.07	3.85
ต่ำกว่า 2 ปี	4.35	-	.436*	.279*	.505*
			(.001)	(.036)	(.000)
2 - 4 ปี	3.92		-	-.157	.069
				(.162)	(.490)
5 - 7 ปี	4.07			-	.226*
					(.019)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.85				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 74 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .436

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .279

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .505

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีมีระดับความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .226

ตาราง 75 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.35	3.87	3.87	3.78
ต่ำกว่า 2 ปี	4.35	-	.486 [*] (.001)	.485 [*] (.001)	.569 [*] (.000)
2 - 4 ปี	3.87		-	.000 (.994)	.083 (.441)
5 - 7 ปี	3.87			-	.084 (.416)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.78				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 75 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมพบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .486

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .485

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .569

ตาราง 76 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.26	3.80	4.04	3.78
ต่ำกว่า 2 ปี	4.26	-	.465*	.221	.489*
			(.001)	(.091)	(.000)
2 - 4 ปี	3.80		-	-.244*	.024
				(.027)	(.806)
5 - 7 ปี	4.04			-	.268*
					(.004)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.78				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 76 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .465

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .489

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีมีระดับความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการ

แก้ไขปัญหาก็แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .244

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปี กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .268

ตาราง 77 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.32	3.88	3.94	3.78
ต่ำกว่า 2 ปี	4.32	-	.440*	.382*	.540*
			(.004)	(.011)	(.000)
2 - 4 ปี	3.88	-	-	-.058	.099
				(.646)	(.374)
5 - 7 ปี	3.94	-	-	-	.157
					(143)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.78	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 77 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องเรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .440

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องเรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .382

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องเรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักดิบของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .540

ตาราง 78 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม

ระยะเวลา	\bar{X}	ต่ำกว่า 2 ปี	2 - 4 ปี	5 - 7 ปี	มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
		4.32	3.85	4.04	3.87
ต่ำกว่า 2 ปี	4.32	-	.486*	.485*	.569*
			(.001)	(.001)	(.000)
2 - 4 ปี	3.85		-	.000	.083
				(.994)	(.441)
5 - 7 ปี	4.04			-	.084
					(.416)
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	3.87				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 78 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของ

ฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 2 – 4 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .486

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม 5 – 7 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .485

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปีกับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ต่ำกว่า 2 ปี มีระดับความพึงพอใจเรื่องความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่กับระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม มากกว่า 7 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .569

สมมติฐานที่ 7 เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 79 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและ
 ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง

ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ ศูนย์รับน้ำนมดิบ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.476	.492	.896	.443
	ภายในกลุ่ม	283	155.346	.549		
	รวม	286	156.822			
2. ความสามารถในการตรวจสอบ ได้ของระบบการปฏิบัติงานของ ศูนย์รับน้ำนมดิบเช่น การ ตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจาก ต้นฉบับ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.855	.952	2.250	.083
	ภายในกลุ่ม	283	119.702	.423		
	รวม	286	122.557			
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งใน การติดต่อขอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.885	.295	.686	.562
	ภายในกลุ่ม	283	121.832	.431		
	รวม	286	122.718			
4. ความเพียงพอของจำนวน อุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	ระหว่างกลุ่ม	3	5.651	1.884	3.566	.015*
	ภายในกลุ่ม	283	149.505	.528		
	รวม	286	155.157			
5. การจัดระบบงานด้านเอกสาร ของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.400	.133	.272	.845
	ภายในกลุ่ม	283	138.471	.489		
	รวม	286	138.871			
6. ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้ง ข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับ ทราบอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.590	1.530	2.672	.058
	ภายในกลุ่ม	283	162.037	.573		
	รวม	286	166.627			
รวมด้านการปฏิบัติการและ ควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.868	.289	1.154	.328
	ภายในกลุ่ม	283	70.901	.251		
	รวม	286	71.768			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 79 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของ
 ศูนย์รับน้ำนมดิบ จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of
 Variance) ในการทดสอบ พบว่าโดยรวมด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบมีค่า

Sig. เท่ากับ .328 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามด้านจะพบว่า ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่า Sig. เท่ากับ .443, .083, .562, .845 และ .058 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความพึงพอใจของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 80

ตาราง 80 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับขนาดพื้นที่ถือครอง

ขนาดพื้นที่ถือ	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่	มากกว่า 10 ไร่- 20 ไร่	มากกว่า 20 ไร่-30 ไร่	มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป
		4.15	3.91	4.02	3.74
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่	4.15	-	.234 (.126)	.125 (.393)	.405 [*] (.006)
มากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่	3.91		-	-.109 (.349)	.171 (.140)
มากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่	4.02			-	.280 [*] (.009)
มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป	3.74				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 80 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ กับขนาดพื้นที่ถือครอง พบความแตกต่างรายคู่ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 30 ไร่ขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่ มีระดับความพึงพอใจเรื่องเรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .405

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 30 ไร่ขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่มีระดับความพึงพอใจเรื่องเรื่องความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่ ที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .280

ตาราง 81 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.043	.681	1.440	.231
	ภายในกลุ่ม	283	133.797	.473		
	รวม	286	135.840			
2. ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.889	.296	.448	.719
	ภายในกลุ่ม	283	187.104	.661		
	รวม	286	187.993			
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม	ระหว่างกลุ่ม	3	.925	.308	.619	.603
	ภายในกลุ่ม	283	140.949	.498		
	รวม	286	141.875			
4. ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.089	.363	.785	.503
	ภายในกลุ่ม	283	130.883	.462		
	รวม	286	131.972			
5. ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.427	.142	.314	.816
	ภายในกลุ่ม	283	128.395	.454		
	รวม	286	128.822			
6. สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.253	.418	1.013	.387
	ภายในกลุ่ม	283	116.733	.412		
	รวม	286	117.986			
7. ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.139	.380	.593	.620
	ภายในกลุ่ม	283	181.286	.641		
	รวม	286	182.425			
8. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.741	.580	1.290	.278
	ภายในกลุ่ม	283	127.256	.450		
	รวม	286	128.997			
9. ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.734	1.245	1.942	.123
	ภายในกลุ่ม	283	181.422	.641		
	รวม	286	185.157			

ตาราง 81 (ต่อ)

ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
10. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.110	.703	1.360	.255
	ภายในกลุ่ม	283	146.315	.517		
	รวม	286	148.425			
รวมด้านอาคาร สถานที่ และ อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.073	.024	.146	.932
	ภายในกลุ่ม	283	47.022	.166		
	รวม	286	47.094			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 81 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ พบว่าโดยรวมรวมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์มีค่า Sig. เท่ากับ .932 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามด้านจะพบว่า ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม มีค่า Sig. เท่ากับ .231, .719, .603, .503, .816, .387, .620, .278, .123 และ .255 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 82 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.774	1.591	3.446	.017*
	ภายในกลุ่ม	283	130.682	.462		
	รวม	286	135.456			
2. ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	8.608	2.869	5.463	.001*
	ภายในกลุ่ม	283	148.646	.525		
	รวม	286	157.254			
3. ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.137	.379	.757	.519
	ภายในกลุ่ม	283	141.831	.501		
	รวม	286	142.969			
4. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.587	.529	1.123	.340
	ภายในกลุ่ม	283	133.326	.471		
	รวม	286	134.913			
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	ระหว่างกลุ่ม	3	.624	.208	.489	.690
	ภายในกลุ่ม	283	120.206	.425		
	รวม	286	120.829			
6. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.056	.685	1.402	.243
	ภายในกลุ่ม	283	138.376	.489		
	รวม	286	140.432			
7. ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.048	.349	.851	.467
	ภายในกลุ่ม	283	116.220	.411		
	รวม	286	117.268			
8. ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.751	.584	1.111	.345
	ภายในกลุ่ม	283	148.709	.525		
	รวม	286	150.460			
9. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.389	.463	1.005	.391
	ภายในกลุ่ม	283	130.353	.461		
	รวม	286	131.742			

ตาราง 82 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	.646	.215	.342	.795
	ภายในกลุ่ม	283	177.932	.629		
	รวม	286	178.578			
11. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	.892	.297	.577	.630
	ภายในกลุ่ม	283	145.687	.515		
	รวม	286	146.578			
รวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.214	.071	.372	.774
	ภายในกลุ่ม	283	54.307	.192		
	รวม	286	54.521			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 82 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำแนกตามขนาดพื้นที่ถือครอง โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบพบว่า โดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีค่า Sig. เท่ากับ .774 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามด้านจะพบว่า ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .519, .340, .690, .243, .467, .345, .391, .795 และ .630 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อน

น้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า Sig. เท่ากับ .017 และ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏดังตาราง 83 และ 84

ตาราง 83 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ กับขนาดพื้นที่ถือครอง

ขนาดพื้นที่ถือครอง	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่	มากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่	มากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่	มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป
		4.32	4.32	4.16	4.35
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่	4.32	-	.164 (.250)	-.028 (.837)	-.182 (.183)
มากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่	4.16		-	-.192 (.077)	-.346 (.002)
มากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่	4.35			-	-.154 (.126)
มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป	4.51				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 83 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ กับขนาดพื้นที่ถือครอง พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่ กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 30 ไร่ขึ้นไปมีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า

ว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่ มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .346

ตาราง 84 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับขนาดพื้นที่ถือครอง

ขนาดพื้นที่ถือ	\bar{X}	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่	มากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่	มากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่	มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป
		4.24	3.99	4.35	4.43
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ไร่	4.24	-	.250	-.116	-.195
มากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่	3.99	-	-	-.366*	-.445*
มากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่	4.35	-	-	-	-.078
มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป	4.43	-	-	-	-.463

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 84 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กับขนาดพื้นที่ถือครอง พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่ กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่ มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่ มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 20 ไร่ – 30 ไร่ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .366

เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่ กับเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 10 ไร่ – 20 ไร่ มีระดับความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีขนาดพื้นที่ถือครองมากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ย .44

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการค้นคว้า

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรี ต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด โดยพิจารณาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรี เพื่อให้องค์การที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับศูนย์รับน้ำนมดิบได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบการดำเนินธุรกิจ หรือเป็นการกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการบริการของศูนย์รับน้ำนมดิบ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบมากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติการ และควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนโคนมในฟาร์ม ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม และขนาดพื้นที่ถือครอง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบการดำเนินธุรกิจ หรือเป็นการกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการบริการของศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วน กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ให้เหมาะสมกับกลุ่มฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบ เพื่อที่จะตรงกับความต้องการฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบมากที่สุด
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ศูนย์รับน้ำนมดิบให้มีความเหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบมากที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด จำนวน 317 ฟาร์ม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ใช้วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบสำมะโนประชากรโดยเก็บแบบสอบถามกับเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่ผลิตน้ำนมดิบส่งให้กับศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วน กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ทั้งหมด คือ จำนวน 287 ฟาร์ม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มในการ Try-out จำนวน 30 ฟาร์ม

สมมติฐานของการศึกษาวิจัย

1. เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน
2. เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน
3. เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน
4. เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน
5. เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน
6. เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน
7. เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรี มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด มี 3 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ | จำนวน 10 ข้อ |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ | จำนวน 11 ข้อ |

ซึ่งแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบ Likert Scale โดยใช้ข้อมูลประเภท
 อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโค
 นมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด สำคัญมากที่สุด
 จนถึง สำคัญน้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสม
 ของภาษาที่ใช้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ
 และเสนอแนะเพิ่มเติม และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับเจ้าของ
 ฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรี จำนวน 30 ชุด พร้อมทั้งหาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถาม
 ที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของ
 ครอนบัค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.898

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์
 รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ซึ่งแหล่งข้อมูลมีดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้
 ดังนี้

- 1.1 ศึกษาตำรา วารสารต่างๆ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
- 1.3 แผ่นพับและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับฟาร์มโคนมผู้ผลิตน้ำนมดิบ

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้การเก็บแบบสอบถามกับเจ้าของ
 ฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรี จำนวน 317 ตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตาม
 กำหนดไว้

2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ในจังหวัดลพบุรี

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของ
 แบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกและวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรี

1.2 การหาค่าเฉลี่ย Mean หรือ \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis)

2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้ t - test แบบ Independent (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้านเพศ เปรียบเทียบกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด

2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA of Variance) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าของฟาร์มโคนม ด้าน อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนโคนมในฟาร์ม ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม และขนาดพื้นที่ถือครอง เปรียบเทียบกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-35 ปี การศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

โดยมีรายได้อยู่ในช่วง 20,001- 40,000 บาท มีจำนวนโคนม 21-40 ตัว ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป และมีขนาดพื้นที่มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในระดับมาก คือ ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมาก คือ ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องล้ารียงถังนม, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอการเทน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ, ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, ความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น แก้วน้ำ สิ่งพิมพ์ และน้ำดื่ม

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมาก คือ ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่, ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ และความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ และความสามารถใน

การตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบเช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ และความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัมนม ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ และความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัมนม และสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน

ยกเว้นเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนัก ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนัก, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนัก เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำหนักจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และความพึงพอใจของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำหนัก, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลี้ยงถังนม และความพึงพอใจของลานจอดรถของรถขนน้ำหนัก ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำหนัก ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำหนัก, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำหนักและศูนย์รับน้ำหนักมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนัก ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ แตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความสะดวกของการเข้า-ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลี้ยงถึงนม, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ และความสะอาดในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ ซึ่งแตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) โดยมีรายได้อยู่ในช่วง 20,001- 40,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนโคนม 21-40 ตัว ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป และมีขนาดพื้นที่มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป เนื่องจากสังคมในชนบทเพศชายจะผู้นำในครอบครัว ทำให้เจ้าของฟาร์มโคนมส่วนใหญ่จึงเป็นเพศชาย เจ้าของฟาร์มเริ่มมีการปรับปรุงสู่ยุคที่เป็นรุ่นลูกรุ่นหลานมากขึ้นทำให้อายุส่วนใหญ่จึงน้อยลง และเนื่องด้วยดังนี้ทำให้ฟาร์มโคนมจึงมีขนาดกลางมากขึ้นและทำให้รายได้จะอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในระดับมาก เนื่องมาจากการรวมตัวกันของสมาชิกทำให้การตรวจสอบการปฏิบัติงานสามารถทำได้ โดยเฉพาะปริมาณน้ำนมดิบซึ่งถือว่าเป็นรายได้ของเจ้าของฟาร์มจึงต้องสามารถตรวจสอบได้ และในการตรวจสอบยังอำนวยความสะดวกให้ศูนย์รับน้ำนมดิบเกิดความโปร่งใสมากขึ้น ผลงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา แสณณรงค์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด” พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่, แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ครบถ้วนเข้าใจง่าย, ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบ

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ และรองลงมาคือความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ เนื่องมาจากกรเข้าออกศูนย์รับน้ำนมดิบที่มีความกว้างถือว่ามีสำคัญทำให้ทางศูนย์รับน้ำนมมีการจัดทำทางเข้าออกไว้ทั้งหมด 3 ทาง ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น และการทำให้โรงรับน้ำนมดิบให้มีความทันสมัยและได้รับมาตรฐานอยู่ตลอดเวลา ผลงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา แสณณรงค์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด” พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความโอเอียง กว้างขวาง เข้า – ออก ของสถานที่, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่พอเพียงต่อเจ้าหน้าที่, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่พอเพียง

ต่อเจ้าหน้าที่, เครื่องมืออำนวยความสะดวก การลำเรียงขนส่ง, คุณภาพและมาตรฐานของโรงงานแปรรูปผลิตภัณฑ์, สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้อั้ว สิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม

ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่มีระดับความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการวิจัยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการและรองลงมาคือ ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากทางศูนย์รับน้ำนมดิบการให้บริการถือว่ามีความสำคัญทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการจึงมีความสำคัญมากจึงมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอจากงานต้องบริการเพื่อไม่ให้เกิดการรอคอย และความรู้ความชำนาญย่อมเกิดจากการปฏิบัติและฝึกอบรมทำให้ทางศูนย์รับน้ำนมดิบมีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมและทดลองปฏิบัติงานกับสถานที่จริงทำให้เกิดความรู้และชำนาญมากขึ้น ผลงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของคะเนิงรัตน์ คำมณี (2546) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการเกษตรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์)” พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก คือเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือสมาชิก กระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความจริงใจ มีความเป็นมิตร เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรับผิดชอบ มีความสุภาพนุ่มนวล มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รักษาความลับสัญญา ปฏิบัติตามที่พูดหรือนัดหมายไว้และมีความตรงต่อเวลา เจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว มีความรู้ความสามารถ/ความชำนาญด้านวิชาการเป็นอย่างดี มีความรู้ทันสมัย ทันเหตุการณ์

3. อภิปรายผลตามสมมติฐาน

3.1 ผลการศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักลงทุนทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนโคนมในฟาร์ม ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม ขนาดพื้นที่ถือครอง

เพศ เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด แตกต่างกัน ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบเช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถังนม แตกต่างกัน โดยที่เพศชายจะมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายอาจมองว่าความสามารถตรวจสอบได้ ความโปร่งใสของศูนย์ และความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบเป็นเรื่องเล็กน้อยไม่ค่อยสำคัญมาก และผิดกับเพศหญิงจะมองเรื่องเล็กน้อยเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา แสนณรงค์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการ

ให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด ” พบว่า สมาชิกที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่พอเพียงต่อเจ้าหน้าที่-ความเชื่อมั่น ความปลอดภัยในการทำธุรกรรม-เครื่องมืออำนวยความสะดวก การลำเรียงขนส่ง แตกต่างกัน

อายุ เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ และความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าฟาร์มโคนมที่มีอายุที่น้อยกว่าจะมีระดับความพึงพอใจที่มากกว่า เนื่องมาจากการที่เจ้าฟาร์มโคนมที่มีอายุมาก ๆ อาจจะมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องสายตาและโรคภัยทำให้การที่เอกสารที่มีจำนวนมากและอ่านยาก ๆ อาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจได้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา แสนณรงค์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด ” พบว่า สมาชิกที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่พอเพียงต่อเจ้าหน้าที่ ความถูกต้องแม่นยำในการบริการ แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถึงนม และสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความรู้และความชำนาญในระบบงานต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความสะดวกรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่, การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน โดยที่เจ้าของฟาร์มที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะมีระดับความพึงพอใจที่มากกว่า เนื่องมาจากการที่เจ้าของฟาร์มโคนมที่มีระดับการศึกษาที่มากขึ้นทำให้ความรู้ความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ไม่จะเป็นการปฏิบัติงาน อาคาร และอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ มีมากขึ้น เพราะว่าการศึกษาทำให้เจ้าของฟาร์มโคนมมีความรู้และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา แสนณรงค์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด ” พบว่า สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่พอเพียงต่อ

เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้อื้อ สิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ครบถ้วนเข้าใจง่าย ความรู้ ความชำนาญ ในระบบงานต่างๆ ที่ให้บริการ การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการแก่สมาชิก ความเสมอภาค เอาใจใส่ต่อสมาชิก ในทุกระดับ ความรวดเร็วในการแก้ไข และใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิก เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการ -การจัดเก็บเอกสารรวบรวมข้อมูล แม่นยำปลอดภัย ความโอโถง กว้างขวาง เข้า – ออก ของสถานที่ สภาพแวดล้อมความเป็นระเบียบ สะอาดสวยงาม แตกต่างกัน

รายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือน เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ และความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องล้าเรียงถึงนม และความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำนมดิบ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความเต็มใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง แตกต่างกัน โดยที่เจ้าของฟาร์มที่มีรายได้ที่มากกว่าจะมีระดับความพึงพอใจที่มากกว่า เนื่องจากเจ้าของฟาร์มโคนมที่มีรายได้ที่มากกว่าทำให้จะมีการมาคิดเล็กคิดน้อยในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาขนาดเล็กและรู้สึกดีที่มีเจ้าหน้าที่มาดูแลความสะดวกสบายและรวดเร็วในการให้บริการที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของนภทร ธรรมพิทักษ์กุล(2551) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ” ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด ” พบว่า สมาชิกที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนกันมีความพึงพอใจในด้าน อาคาร สถานที่ และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ แตกต่างกัน

จำนวนโคนมในฟาร์ม เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบและศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน โดยที่เจ้าของฟาร์มที่มีจำนวนโคนมที่มากจะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่า เนื่องจากจำนวนโคนมที่มากทำให้ปริมาณน้ำนมดิบก็จะมากตามไปด้วย เมื่อมีปริมาณน้ำนมดิบที่มากทำให้ต้องการตรวจสอบได้จากศูนย์รับน้ำนมดิบ เพื่อมีความผิดพลาดในงานด้านเอกสารที่เกี่ยวกับปริมาณน้ำนมดิบ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา แสน

ณรงค์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด” พบว่า สมาชิกที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการจัดเก็บเอกสารรวบรวมข้อมูลแม่นยำปลอดภัย ความรวดเร็วในการแก้ไข และใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งในด้านเครื่องมืออำนวยความสะดวก การลำเลียงขนส่ง ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่พอเพียง แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการเลี้ยงโคนม เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ความสามารถในการตรวจสอบได้ของระบบการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ เช่น การตรวจสอบปริมาณน้ำนมดิบจากต้นฉบับ, ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ, ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ เรื่องความสะดวกของการเข้า – ออก ศูนย์รับ, ความทันสมัยของโรงรับน้ำนมดิบ, ความทันสมัยของอุปกรณ์ เช่น เครื่องลำเรียงถัมนม, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ, สภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ และความสะดวกในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ ด้านเจ้าหน้าที่ เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่, ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำนมดิบของเจ้าหน้าที่ และความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน โดยที่เจ้าของฟาร์มที่มีระยะเวลาในการเลี้ยงที่สูงกว่าจะมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่า เนื่องจากระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมที่มากกว่าจะทำให้มีประสบการณ์และความรู้ความชำนาญในการเลี้ยงที่มาก ย่อมทำให้ต้องการบริการที่ดี เพียงพอและถูกต้องจากศูนย์รับน้ำนมดิบ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทยา แสนณรงค์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด” พบว่า สมาชิกที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการติดต่อขอรับบริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่พอเพียง สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้อื้อ สิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม แบบฟอร์มเอกสารต่างๆ ครบถ้วนเข้าใจง่าย ความรู้ ความชำนาญ ในระบบงานต่างๆ ที่ให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำในการบริการ ความโอโง่ กว้างขวาง เข้า – ออกของสถานที่ เครื่องมืออำนวยความสะดวก การลำเลียงขนส่ง สภาพแวดล้อมความเป็นระเบียบ สะอาดสวยงาม แตกต่างกัน

ขนาดพื้นที่ถือครอง เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีขนาดพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบ เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เรื่องความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ และ ความรู้และความชำนาญใน

ระบบงานต่างๆที่ใช้ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน โดยที่เจ้าของฟาร์มที่มีขนาดพื้นที่ถือครองที่มากกว่าจะมีระดับความพึงพอใจที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยไปสอดคล้องกับงานวิจัยของสนทนา แสนณรงค์ (2550) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด ” พบว่า สมาชิกที่มีพื้นที่ถือครองต่างกันมีความพึงพอใจในด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่พอเพียง เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัย ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด ครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) โดยมีรายได้อยู่ในช่วง 20,001- 40,000 บาท ต่อเดือน มีจำนวนโคนม 21-40 ตัว ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเลี้ยงโคนมมากกว่า 7 ปีขึ้นไป และมีขนาดพื้นที่มากกว่า 30 ไร่ขึ้นไป จากการวิจัยเจ้าของฟาร์มโคนมเริ่มมีอายุที่น้อยลงแต่ระยะเวลาในการเลี้ยงมากขึ้นทำให้เจ้าของฟาร์มโคนมมีประสบการณ์และแสวงหาความรู้ที่มากขึ้นดังนั้นควรมีการพัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วขึ้นและทำโรงรับน้ำนมดิบและอุปกรณ์ให้ทันสมัยเหมาะสมมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของเจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรี

จากการศึกษาพบว่า ด้านการปฏิบัติการและควบคุมของศูนย์รับน้ำนมดิบในเรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ และศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ เนื่องมาจากศูนย์รับน้ำนมดิบยังเป็นศูนย์ที่มีขนาดกลางทำให้ความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ มีจำนวนน้อยมากทำให้เกิดการรอเกี่ยวกับการทำธุรกรรมที่ใช้เวลาเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย ทำให้ควรจะมีการพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วและเพิ่มจำนวนของคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการ เนื่องด้วยสมาชิกเจ้าของฟาร์มโคนมของศูนย์รับน้ำนมดิบมีการกระจายตัวอยู่ในจังหวัดทำให้การสื่อสารจะเกิดการขาดหายได้ ทำให้ควรมีการจัดการเรียกประชุมเป็นประจำเพื่อให้รับรู้ข่าวสารที่สม่ำเสมอ และเนื่องจากสมาชิกที่เป็นเจ้าของฟาร์มโคนมมีระดับการศึกษาที่น้อย ทำให้ในด้านของเอกสารที่เกี่ยวกับฟาร์มโคนมหรือศูนย์ที่มีการทำที่ซับซ้อนและยุ่งยากเกินไปทำให้เกิดความไม่พอใจได้ ดังนั้นควรมีการจัดทำเอกสารที่มีความเข้าใจที่ง่าย อ่านง่าย หรือถ้ามีความจำเป็นต้องเป็นเอกสารที่ใช้เฉพาะและยุ่ง ควรมีการอธิบายหลายครั้งๆ หรือให้หาเจ้าหน้าที่มาช่วยในการจัดทำ

จากการศึกษาพบว่า ด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ในเรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณศูนย์รับน้ำนมดิบ ความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำนมดิบ ความเพียงพอของสถานที่นึ่งรอการเทน้ำนมดิบ ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ มีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าด้านอื่นๆ

เนื่องมาจากศูนย์รับน้ำหนักเป็นศูนย์ที่มีขนาดกลางทำให้สภาพแวดล้อมไม่มีน้ำหนักอาจจะเกิดการคับแคบและความเพียงพอของสถานที่นั่งรอก็มีจำนวนไม่มากนักเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนฟาร์มโคนม ทำให้ควรมีการปรับปรุงทัศนียภาพในศูนย์ให้มีความสว่างและโล่งตา เพื่อให้ทำให้อมีขนาดใหญ่ขึ้น และควรมีการเพื่อพื้นที่ในการรอให้มากขึ้น โดยการอาจจะนำพื้นที่ที่ไม่ได้ใช้มาแปลงสภาพ ส่วนเรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำหนักที่อาจจะยังไม่เพียงพอต่อความต้องการควรจะมีการเพิ่มถังให้มากขึ้นเพื่อเป็นดึงดูดให้สมาชิกมาใช้บริการให้มากขึ้นอาจจะทำให้ศูนย์รับน้ำหนักมาอำนาจในการต่อรองกับบริษัทให้มากขึ้น และในเรื่องของความเที่ยงตรงของเครื่องเป็นเรื่องที่มีปัญหามากที่สุดเนื่องจากการโก่งน้ำหนักที่ง่าย แม้ว่าจะใช้เป็น ดิจิตัล แล้วก็สามารถโก่งได้ ดังนั้นควรจะมีการตรวจสอบได้ง่ายมากขึ้น โดยเรื่องของความเที่ยงตรงของเครื่องซึ่งกับความซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ควรจะมีการจัดตั้งกล้องวงจรปิดในห้องที่ใช้ในการชั่งน้ำหนักและมีการจัดตั้งโทรทัศน์ที่ใช้เชื่อมต่อกับกล้องวงจรปิดตั้งไว้ให้กับเจ้าของฟาร์มโคนมได้ดูถึงการชั่งเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าสามารถตรวจสอบว่าตราชั่งนั้นตรงและปริมาณน้ำหนักที่ได้ออกมาจากใบปริมาณตรงกับความเป็นจริง

จากการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ ความใส่ใจต่อปัญหาของสมาชิกของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการชั่งน้ำหนักของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ของเจ้าหน้าที่ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการแก้ปัญหาที่มากขึ้น อาจจะมีการให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์มากๆ มาให้ความรู้ในการฝึกอบรมเนื่องจากศูนย์รับน้ำหนักเป็นธุรกิจที่ให้บริการแก่เจ้าฟาร์มโคนมซึ่งถือว่าเป็นเจ้านายในการให้เงินเดือนดังนั้น ความใส่ใจต่อปัญหาและความซื่อสัตย์ถือว่ามีมีความจำเป็นต่อการบริการและเป็นการดึงดูดให้เจ้าของฟาร์มโคนมมาใช้บริการที่มากขึ้น

จากการศึกษาพบว่า

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักห่างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม เรื่องการจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำหนัก ความเพียงพอของถังรับน้ำหนักต่อจำนวนน้ำหนัก และความเที่ยงตรงเครื่องชั่งน้ำหนักแตกต่างกัน โดยเจ้าฟาร์มโคนมที่มีอายุ 16 - 25 ปี จะมีระดับความพึงพอใจที่มากกว่าเจ้าฟาร์มโคนมที่มีอายุมากกว่า ดังนั้นควรจะมีการเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้มีอายุมาก โดยในด้านเอกสารควรจะมีการปรับขนาดตัวอักษรให้ใหญ่มากขึ้น ลดความซับซ้อน ลดจำนวนตัวอักษรที่ไม่จำเป็นเพื่อให้อ่านแล้วมีความกระชับมากขึ้น และควรมีการให้เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญมาอธิบายเพื่อสร้างความเข้าใจให้มากขึ้น

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีรายได้จากการเลี้ยงโคนมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำหนักห่างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด เรื่องความเพียงพอของจำนวนอุปกรณ์ต่างๆที่ให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ , ความเพียงพอของลานจอดรถของรถขนน้ำหนัก, ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ, ความเต็มใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง แตกต่าง

กัน โดยที่เจ้าของฟาร์มที่มีรายได้ 40,000 – 60,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มากกว่าเจ้าของฟาร์มที่มีรายได้น้อยกว่า ดังนั้นควรจะมีการเพิ่มความพึงพอใจให้กับฟาร์มที่มีรายได้ต่ำ โดยเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเพิ่มการฝึกอบรมในด้าน service mind ให้มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่เจ้าของฟาร์มในทุกๆระดับให้เหมือนกัน และควรมีการปลุกฝังให้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องของความเป็นระเบียบและเสมอภาค ถ้ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เป็นธรรมในการบริการ จะต้องมีการเรียกเจ้าหน้าที่คนนั้นมาตักเตือนและอาจจะมีการทำโทษด้วย

เจ้าของฟาร์มโคนมในจังหวัดลพบุรีที่มีจำนวนโคนมในฟาร์มต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับน้ำนมดิบ ห้างหุ้นส่วนกลุ่มผู้เลี้ยงโคนมโคกตูม จำกัด เรื่องความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของศูนย์รับน้ำนมดิบ, การจัดระบบงานด้านเอกสารของศูนย์รับน้ำนมดิบ, ศูนย์รับน้ำนมดิบมีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เช่น คอมพิวเตอร์, ความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ และความเร็วในการแก้ไขปัญหาให้แก่สมาชิกของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน โดยที่เจ้าของฟาร์มที่มีจำนวนโคนมมากกว่า 60 ตัวขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจที่น้อยกว่าเจ้าของฟาร์มที่มีจำนวนโคนมน้อยกว่า ดังนั้นควรจะมีการเพิ่มความพึงพอใจให้เจ้าของฟาร์มที่มีโคนมมาก โดยในเรื่องความเพียงพอของถังรับน้ำนมดิบต่อจำนวนน้ำนมดิบ ควรจะมีการเพิ่มถังรองรับน้ำนมดิบให้มากขึ้น เพื่อรองรับปริมาณน้ำนมดิบของฟาร์มที่มีขนาดใหญ่ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น เป็นการดึงดูดให้เจ้าของฟาร์มโคนมมาใช้บริการกับศูนย์น้ำนมดิบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยควรที่จะเพิ่มตัวแปรในด้านต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรเหล่านี้จะมีผลต่อการให้บริการของศูนย์รับน้ำนมดิบ เพื่อให้ทางศูนย์รับน้ำนมดิบมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการแก่สมาชิกที่เป็นเจ้าของฟาร์มให้มีความหลากหลายเพิ่มมากขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาเพียงด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของสมาชิกศูนย์รับน้ำนมดิบ ดังนั้นควรที่จะมีการเพิ่มการศึกษาถึงด้านอื่น ๆ เพื่อให้สมาชิกศูนย์รับน้ำนมดิบเกิดประโยชน์จากการเป็นสมาชิกนี้มากที่สุด
3. อาจจะมีการศึกษาบุคลากรที่ให้บริการของศูนย์รับน้ำนมดิบในแต่ละฝ่ายว่าฝ่ายใดควรมีการพัฒนาปรับปรุงในด้านใดบ้าง เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาการให้บริการของศูนย์รับน้ำนมดิบให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2538). การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ: สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- (2548). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- คะเนิงรัตน์ คำมณี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริม การเกษตรสหกรณ์โคนมหนองโพราชบุรี จำกัด (ในพระบรมราชูปถัมภ์). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เพิ่มศักดิ์ วิทยากรณ์. (2542). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่อการส่งเสริมการเลี้ยง โคนมอำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- (2541). การบริการการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วิสุทวิวัฒนา.
- (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ดวงกมลทันสมัย.
- (2542). การวิจัยตลาด: ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2544). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: Dimond Business World.
- (2546). การบริการการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 46. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2548). การวิจัยธุรกิจ: ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุรพล วาที. (2545). ความพึงพอใจต่อการผลิตโคนมของเกษตรกรในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สำเนาวิ พุกกลอ. (2545). ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและการให้บริการขององค์การส่งเสริม กิจการโคนมแห่งประเทศไทย (อ.ส.ค.) ของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สนทยา แสนณรงค์. (2550). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นภทร ธรรมพิทักษ์กุล. (2551). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง

ภาพลักษณ์ของบริษัทและความผูกพันของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2553 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงภาพลักษณ์ของบริษัทและความผูกพันของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงภาพลักษณ์ของบริษัทที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท โดยนำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลภายในองค์กร และเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน ที่คิดว่าเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งคำตอบของทุกท่านที่อนุเคราะห์สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้จัดทำจะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลเสียหรือผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด

คำชี้แจง

1. กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคิดเห็นและความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
2. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ และโปรดให้คำตอบเพียงข้อละเพียง 1 คำตอบเท่านั้น
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน จำนวน 4 หน้าโดยประกอบด้วยส่วนสำคัญดังต่อไปนี้

คือ

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด

(มหาชน)

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นปัญหาของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด

(มหาชน)

แบบสอบถาม

เรื่อง

ภาพลักษณ์ของบริษัทและความผูกพันของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด
(มหาชน)

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 20 – 31 ปี 32 – 43 ปี
 44 – 55 ปี 56 – 67 ปี
 68 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

- โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน
 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ตำแหน่งงาน

- พนักงาน ผู้จัดการแผนก
 ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการทั่วไปหรือมากกว่า

6. ระยะเวลาในการทำงานในบริษัท

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 8 ปี 9 – 16 ปี
 17 - 24ปี 25 - 32ปี
 33 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ภาพลักษณ์ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ช่องความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่องความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ช่องความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ช่องความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย

ช่องความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อที่	ภาพลักษณ์ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
การปฏิบัติด้านสังคมของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)						
1	บริษัทท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น โครงการสนับสนุนปลูกป่าชายเลน					
2	บริษัทของท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ เช่น การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการเลี้ยงสัตว์					
3	บริษัทของท่านมีส่วนร่วมในด้านการสร้างอาชีพในรูปแบบกลุ่มเกษตรกร เช่น โครงการ Contract Farming					
4	บริษัทของท่านได้มีส่วนร่วมในการสร้างกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ เช่น โครงการเลี้ยงไข่ไก่ในหมู่บ้านสหกรณ์					
การปฏิบัติด้านธุรกิจของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)						
1	บริษัทของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า					
2	บริษัทของท่านมีการสรรค์สร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาสินค้าใหม่อย่างสม่ำเสมอ					
3	ท่านมีความรู้สึกรับประกันในการเติบโตด้านการเงินของบริษัทนี้					
4	ท่านเชื่อมั่นในเรื่องความเติบโตที่แข็งแกร่งในอนาคตของบริษัทนี้					

ข้อที่	ภาพลักษณ์ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
การปฏิบัติด้านกิจกรรมการกุศลบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ อาหาร จำกัด (มหาชน)						
1	บริษัทของท่านมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือด้านการกุศล เช่นมอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยมากกว่า 5 ครั้ง/ปี					
2	บริษัทของท่านให้การสนับสนุนการออกค่ายอาสาพัฒนา ชนบทของนิสิตนักศึกษามากกว่า 10 ครั้ง/ปี					
3	บริษัทของท่านให้การสนับสนุนศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น เช่นการแข่งขันเรือประเพณี การทอดกฐิน-ผ้าป่า มากกว่า 3 ครั้ง/ปี					
การปฏิบัติด้านพนักงานบริษัทบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ อาหาร จำกัด (มหาชน)						
1	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เมื่อ ท่านได้ทำงานในบริษัทนี้					
2	สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีเพียงพอกับการครอง ชีพในปัจจุบัน					
3	งานที่ท่านทำในบริษัทมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าใน ตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างแน่นอน					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ช่องความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่องความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ช่องความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ช่องความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย

ช่องความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อที่	ภาพลักษณ์ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
	ความผูกพันในการทำงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)					
1	เมื่อท่านมาทำงานบริษัทนี้ท่านรู้สึกมีความสุข					
2	ท่านคิดว่าจะทำงานบริษัทนี้ตลอดไป					
3	ท่านมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานบริษัทนี้					
4	ท่านคิดว่าจะทำงานบริษัทนี้จนเกษียณอายุ					

ส่วนที่ 4 ประเด็นปัญหาของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ช่องความคิดเห็น 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่องความคิดเห็น 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ช่องความคิดเห็น 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ช่องความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วย

ช่องความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อที่	ภาพลักษณ์ของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
	ประเด็นปัญหาของบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)					
1	โอกาสในความก้าวหน้าในด้านอาชีพน้อย					
2	ขนาดของห้องทำงานแคบเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
3	พนักงานขาดการพัฒนาและเรียนรู้					
4	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ ที่ใช้ในการทำงานมีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					



ภาคผนวก ข

ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/ ๑๗๖๖

วันที่ ๒๘ เมษายน 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายการันต์ กันธิยะ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ภาพลักษณ์ของบริษัทและความผูกพันของพนักงาน บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกูดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ณัฏษ์ กุลิสร์ และ อาจารย์วรินทรา สิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามภาพลักษณ์ของบริษัทและความผูกพันของพนักงาน บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายการันต์ กันธิยะ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร. ณิชช์ กุณิสร์	กรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	กรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายการ์นต์ กันธิยะ
วันเดือนปีเกิด	26 เมษายน 2524
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	224/31 หมู่บ้านธารทิพ 3 ซอยลาดพร้าว 94 ถนนลาดพร้าว แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1 อาคารซี.พี.ทาวเวอร์ 2 ชั้น 18 สำนักสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรบุคคล ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	ปริญญาตรี (บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม) จาก มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2554	ปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ