

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด
ผู้เขียน	นาย เกียรติกุล บุญสม
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมเกษตร)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศรีสุวรรณ นฤนาทวงศ์กุล

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด จากจำนวนสมาชิกทั้งหมด 315 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 4-7 ปี มีสมาชิกในครัวเรือน 2 คน แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการทำสวนยางพารา คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ความถี่ในการใช้บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด 1-2 ครั้งต่อเดือน วันที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา คือ วันจันทร์ ระยะทางระหว่างสหกรณ์กับสวนยางพารา มากกว่า 3 กิโลเมตรขึ้นไป

สมาชิกให้ความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด ทั้ง 7 ด้าน โดยในแต่ละด้านมีปัจจัยย่อยที่ได้รับความพึงพอใจเป็นลำดับแรก ดังต่อไปนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อย มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางก้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น ด้านราคา ปัจจัยย่อย สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ ด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยย่อย มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ปัจจัยย่อย มีการประชาสัมพันธ์องค์การผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยย่อย ผู้ให้บริการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ปัจจัยย่อย มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม และด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยย่อย ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็วไม่รอนานเกินไป

<b>Independent Study Title</b>	Satisfaction of the Members Towards Service of Rubber Cooperative Limited Phayao
<b>Author</b>	Mr. Keattikul Boonsom
<b>Degree</b>	Master of Business Administration (Agro-Industry Management)
<b>Advisor</b>	Assistant Professor Dr. Srisuwan Naruenartwongsakul

### **ABSTRACT**

This independent study aimed to study the satisfaction of the members towards service of Rubber Cooperative Limited Phayao. From the 315 members of the cooperative, the majority was male, aged between 41-50 years old, married, graduated from high school with the monthly income of 30,001-40,000 baht and with 4-7 years of experience in rubber plantation. Most respondents had 2 household members. Their budget for rubber plantation was loaned from Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. The frequency for using the service from Rubber Cooperative Limited Phayao was 1 to 2 times per month. They often went to the cooperative on Monday. The distance from cooperatives and their rubber plantation was more than 3 kilometers.

The members satisfied all the 7 aspects of the service of Rubber Cooperative Limited Phayao in high rating level. Each aspect had a sub-aspect with the highest satisfaction as followed. The highest product sub-aspect was many types of rubber purchasing such as rubber scrap, unsmoke sheet rubber, etc. The highest price sub-aspect was the satisfaction of members with the purchase price, The highest place sub-aspect was the cleanliness and number of restrooms. The highest promotion sub-aspect was the public relations of the organization through the media such as printing media and local journals. The service staffs sub-aspect was the

politeness, smile, enthusiasm and service mind of the staffs. The environmental sub-aspect was the beautiful landscape improvement such as lawn mowing and landscaping. The service process sub-aspect was quick service with short steps and no longer waiting .



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved