

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง“ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด ” ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 315 ตัวอย่าง ผลการศึกษาที่ได้แบ่งออกเป็น 5 ส่วนด้วยกัน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสหกรณ์

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการใช้บริการในอนาคตของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	250	79.37
หญิง	65	20.63
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 79.37 รองลงมาคือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 20.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	2	0.63
31-40 ปี	15	4.76
41-50 ปี	265	84.13
อายุ 51 ปีขึ้นไป	33	10.48
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 84.13 รองลงมาคือ อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.48 และอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 4.76 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	17	5.40
สมรส	296	93.97
หย่าร้าง/หม้าย	2	0.63
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 93.97 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 5.40 และหย่าร้าง/หม้าย ร้อยละ 0.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	78	24.76
มัธยมศึกษา	179	56.83
อนุปริญญา/ปวส.	37	11.75
ปริญญาตรี	18	5.71
ปริญญาโทขึ้นไป	3	0.95
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 56.83 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 24.76 และระดับการศึกษานุปริญญาตรี / ปวส. ร้อยละ 11.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	11	3.49
10,001-20,000 บาท	23	7.30
20,001 – 30,000 บาท	74	23.49
30,001 – 40,000 บาท	195	61.90
มากกว่า 40,000 บาท	12	3.81
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 61.90 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 23.49 และรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	0.95
1 – 3 ปี	45	14.29
4 – 7 ปี	175	55.56
มากกว่า 7 ปี	92	29.21
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 4 – 7 ปี ร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ร้อยละ 29.21 และ ประสบการณ์ 1 – 3 ปี ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสมาชิกในครัวเรือน

สมาชิกในครัวเรือน	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	95	30.16
2 คน	175	55.56
3 คน	43	13.65
มากกว่า 3 คน	2	0.63
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมาชิกในครัวเรือน 2 คน ร้อยละ 55.56 รองลงมาคือ 1 คน ร้อยละ 30.16 และ 3 คน ร้อยละ 13.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการทำสวนยางพารา

แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการทำสวนยางพารา	จำนวน	ร้อยละ
ชกส.	168	53.33
ธนาคารพาณิชย์	31	9.84
กองทุนหมู่บ้าน	78	24.76
ทุนส่วนตัว	37	11.75
บริษัทปล่อยเงินกู้	1	0.32
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแหล่งเงินทุนที่ใช้ในการทำสวนยางพารา ชกส. ร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ กองทุนหมู่บ้าน ร้อยละ 24.76 และ ทุนส่วนตัว ร้อยละ 11.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการกับ สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

ความถี่ในการใช้บริการกับสหกรณ์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อเดือน	176	55.87
3-5 ครั้งต่อเดือน	98	31.11
6-10 ครั้งต่อเดือน	35	11.11
มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	6	1.90
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการกับสหกรณ์ ชาวสวนยางพะเยา 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 55.87 รองลงมาคือ 3-5 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 31.11 และ 6-10 ครั้งต่อ ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการกับสหกรณ์ ชาวสวนยางพะเยา

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	145	46.03
วันอังคาร	54	17.14
วันพุธ	75	23.81
วันพฤหัสบดี	25	7.94
วันศุกร์	16	5.08
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยาง พะเยา วันจันทร์ ร้อยละ 46.03 รองลงมาคือ วันพุธ ร้อยละ 23.81 และวันอังคาร ร้อยละ 17.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทางระหว่างสหกรณ์กับสวนยางพารา

ระยะทางระหว่างสหกรณ์กับสวนยางพารา	จำนวน	ร้อยละ
1 กม.	21	6.67
2 กม.	48	15.24
3 กม.	78	24.76
มากกว่า 3 กม.ขึ้นไป	168	53.33
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะทางระหว่างสหกรณ์กับสวนยางพารา มากกว่า 3 กม. ขึ้นไป ร้อยละ 53.33 รองลงมา 3 กม. ร้อยละ 24.76 และ 2 กม. ร้อยละ 15.24 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (การแปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1) มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางก้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น	73 (23.17)	199 (63.17)	43 (13.65)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
2) รับซื้อยางพาราไม่จำกัดปริมาณในแต่ละครั้ง	35 (11.11)	158 (50.16)	105 (33.33)	17 (5.40)	0 (0.00)	3.67 (มาก)
3) มีการรับซื้อยางทุกช่วงเวลาตลอดปี	32 (10.16)	181 (57.46)	96 (30.48)	6 (1.90)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
4) เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ	40 (12.70)	170 (53.97)	98 (31.11)	7 (2.22)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
5) การวัดคุณภาพยางมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนและถูกต้อง	36 (11.43)	183 (58.10)	74 (23.49)	14 (4.44)	8 (2.54)	3.71 (มาก)
6) วิธีการวัดคุณภาพยางเพื่อประเมินราคามีความเหมาะสมและยุติธรรม	27 (8.57)	160 (50.79)	119 (37.78)	9 (2.86)	0 (0.00)	3.65 (มาก)
7) ชื่อเสียงของสหกรณ์เป็นที่รู้จักดี	30 (9.52)	163 (51.75)	108 (34.29)	14 (4.44)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
8) การบริหารงานของสหกรณ์เป็นที่เชื่อถือของสมาชิก	42 (13.33)	200 (63.49)	55 (17.46)	18 (5.71)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77 (มาก)

จากตาราง ที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการรับซื้ออาหารหลายชนิด เช่น ยางกั้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ การบริหารงานของสหกรณ์เป็นที่เชื่อถือของสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.84 และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อบัณฑิตด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (การแปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1)การกำหนดราคาในการรับซื้อมีความยุติธรรม ตามกลไกของตลาด	29 (9.21)	241 (76.51)	40 (12.70)	5 (1.59)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
2)มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน	103 (32.70)	202 (64.13)	10 (3.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)
3)มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า	34 (10.79)	250 (79.37)	24 (7.62)	7 (2.22)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
4)สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ	183 (58.10)	123 (39.05)	9 (2.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (มากที่สุด)
5)มีการตั้งราคาในการรับซื้อสูงกว่าที่อื่น	31 (9.84)	173 (54.92)	78 (24.76)	33 (10.48)	0 (0.00)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08 (มาก)

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.29 และ มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อบัณฑิตด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึง พอใจ (การแปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1)สหกรณ์ตั้งอยู่ในสถานที่ ที่สมาชิกสามารถเดินทาง ไปมาได้สะดวก	30 (9.52)	163 (51.75)	108 (34.29)	14 (4.44)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
2)มีโรงเก็บยางที่เพียงพอ กับปริมาณที่รับซื้อจาก สมาชิก	36 (11.43)	181 (57.46)	84 (26.67)	14 (4.44)	0 (0.00)	3.76 (มาก)
3)มีการจัดสถานที่จอดรถ อย่างเพียงพอ	32 (10.16)	208 (66.03)	60 (19.05)	15 (4.76)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
4)จำนวนที่นั่งรอบบริการมี ความเป็นระเบียบและมี จำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้ บริการ	27 (8.57)	160 (50.79)	119 (37.78)	9 (2.86)	0 (0.00)	3.65 (มาก)
5)สถานที่ให้บริการมีความ สะอาดและเป็นระเบียบ	23 (7.30)	226 (71.75)	66 (20.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
6)มีห้องน้ำที่สะอาดและ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	65 (20.63)	215 (68.25)	32 (10.16)	3 (0.96)	0 (0.00)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.80 (มาก)

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อย 3 ลำดับแรก คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และมีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อบังคับด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (การแปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1)มีการจัดทำเว็บไซต์และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	31 (9.84)	173 (54.92)	78 (24.76)	33 (10.48)	0 (0.00)	3.64 (มาก)
2)มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร ท้องถิ่นอยู่เสมอ	106 (33.65)	206 (65.40)	3 (0.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)
3)มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนอยู่เสมอ	64 (20.32)	231 (73.33)	20 (6.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)
4)มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับขงพาราไวกอบบริการ	49 (15.56)	230 (73.02)	36 (11.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
5)มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้หรืออบรมแก่สมาชิกเสมอ	49 (10.26)	213 (68.27)	53 (21.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
6)มีการจ่ายเงินปันผลทุกปี	31 (9.94)	173 (54.49)	78 (25.00)	33 (10.58)	0 (0.00)	3.64 (มาก)
7)หลักเกณฑ์การจ่ายเงินปันผลเป็นที่พอใจแก่สมาชิก	38 (12.18)	133 (42.31)	105 (33.65)	37 (11.86)	0 (00.00)	3.53 (มาก)
8)มีการแจกของขวัญหรือสิ่งของต่างๆตามวันสำคัญ	16 (5.13)	138 (43.27)	130 (41.67)	31 (9.94)	0 (00.00)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.02 (มาก)

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับย่อย 3 ลำดับแรก คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมใน

กิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (การแปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1)มีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ	24 (7.69)	248 (78.53)	43 (13.78)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)
2)พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการและมีการให้ข้อมูลต่างๆ แก่สมาชิกอย่างถูกต้อง	36 (11.54)	226 (71.47)	47 (15.06)	6 (1.92)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
3)พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี	77 (24.44)	235 (74.60)	3 (0.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)
4)พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน	49 (15.56)	230 (73.02)	36 (11.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04 (มาก)
5)ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ	32 (10.26)	213 (68.27)	67 (21.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.00 (มาก)

จากตาราง ที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.04 และ มีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อบริษัทต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมของ
การบริการ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของ การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยของ ระดับความพึง พอใจ (การแปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1)มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม อยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัด สวนหย่อม	36 (11.43)	221 (70.16)	58 (18.41)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
2)มีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ	40 (12.82)	146 (45.83)	93 (29.81)	36 (11.54)	0 (00.00)	3.60 (มาก)
3)ถนนทางเข้ามีความสะดวกและ ง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ	19 (6.03)	218 (69.21)	78 (24.76)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
4)มีบริการนำดื่มและของว่าง สำหรับผู้มาใช้บริการ	38 (12.18)	135 (42.31)	105 (33.65)	37 (11.86)	0 (00.00)	3.53 (มาก)
5)มีป้ายบอกสถานที่ตั้งและ เส้นทางเพื่อเข้ามาใช้บริการอย่าง ชัดเจน	26 (8.33)	151 (47.44)	105 (33.65)	32 (10.26)	0 (00.00)	3.52 (มาก)
6)มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการ ที่ชัดเจน	47 (15.06)	128 (40.06)	115 (36.86)	25 (8.01)	0 (00.00)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.67 (มาก)

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริษัทต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อม
ของการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
ให้ความสำคัญต่อบริษัทย่อย 3 ลำดับแรก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัด
หญ้า การจัดสวนหย่อม มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้า
มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และ มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อปัจจัยต่างๆ ด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (การแปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1)มีการแข่งขันตอนของการดำเนินธุรกรรมที่ชัดเจน	45 (14.42)	135 (42.31)	95 (30.45)	40 (12.82)	0 (00.00)	3.60 (มาก)
2)ให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง	50 (16.03)	204 (64.42)	43 (13.78)	18 (5.77)	0 (00.00)	3.91 (มาก)
3)ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีความถูกต้องและยุติธรรม	46 (14.74)	137 (42.63)	94 (30.13)	39 (12.50)	0 (00.00)	3.65 (มาก)
4)ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป	67 (21.47)	222 (70.19)	26 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)
5)มีการให้บริการที่เท่าเทียมตามลำดับก่อน – หลัง	52 (15.71)	218 (69.87)	45 (14.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.01 (มาก)
6)มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ	44 (14.10)	201 (63.46)	70 (22.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93 (มาก)
7)มีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือหรือข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก	39 (12.50)	209 (66.03)	67 (21.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)
8)มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ อย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อพบข้อบกพร่องหรือเกิดความผิดพลาดต่างๆ	12 (3.85)	154 (48.40)	127 (40.71)	22 (7.05)	0 (00.00)	3.51 (มาก)
9)มีความสะดวกในการขังน้ำหนักรายแต่ละครั้ง	63 (20.19)	147 (46.15)	97 (31.09)	8 (2.56)	0 (00.00)	3.85 (มาก)
10)มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งยอดจำนวนเงินให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง	39 (12.50)	212 (66.99)	54 (17.31)	10 (3.21)	0 (0.00)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83 (มาก)

จากตาราง ที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

ส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านราคา	4.08	มาก	1
ปัจจัยการส่งเสริมแนะนำการบริการ	4.02	มาก	2
ปัจจัยพนักงานผู้ให้บริการ	4.00	มาก	3
ปัจจัยกระบวนการบริการ	3.83	มาก	4
ปัจจัยสถานที่ให้บริการ	3.80	มาก	5
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.77	มาก	6
ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการบริการ	3.67	มาก	7
รวม	3.88	มาก	

ตารางที่ 4.19 พบว่าสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด มีความพึงพอใจต่อบริการของสหกรณ์ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.88 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ปัจจัยพนักงานผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปัจจัยกระบวนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ปัจจัยสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และปัจจัยสภาพแวดล้อมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสมาชิก

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ (ปี)			
	21-30	31-40	41-50	อายุ 51 ปีขึ้นไป
1)มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางก้นถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)
2)รับซื้อยางพาราไม่จำกัดปริมาณในแต่ละครั้ง	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.82 (มาก)
3)มีการรับซื้อยางทุกช่วงเวลา ตลอดปี	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	4.02 (มาก)	3.67 (มาก)
4)เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	4.12 (มาก)	3.86 (มาก)
5)การวัดคุณภาพยางมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนและถูกต้อง	3.52 (มาก)	3.62 (มาก)	3.87 (มาก)	3.70 (มาก)
6)วิธีการวัดคุณภาพยางเพื่อประเมินราคามีความเหมาะสม และยุติธรรม	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)
7)ชื่อเสียงของสหกรณ์เป็นที่รู้จักดี	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)
8)การบริหารงานของสหกรณ์เป็นที่เชื่อถือของสมาชิก	3.62 (มาก)	3.65 (มาก)	3.99 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.99 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด

เช่น ยางกันถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 4.15 รองลงมาคือ เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.66 และ 4.12 และการรับซื้อยางทุกช่วงเวลา ตลอดปี มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 4.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.70 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางกันถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ 4.05 รองลงมาคือ เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.86 และรับซื้อยางพาราไม่จำกัดปริมาณในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านราคาของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ (ปี)			
	21-30	31-40	41-50	อายุ 51 ปีขึ้นไป
1)การกำหนดราคาในการรับซื้อมีความยุติธรรม ตามกลไกของตลาด	3.61 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)
2)มีป้ายแสดงราคาซื้อที่ชัดเจน	3.98 (มาก)	4.39 (มาก)	4.47 (มาก)	4.03 (มาก)
3)มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า	3.78 (มาก)	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	3.88 (มาก)
4)สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ	4.40 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
5)มีการตั้งราคาในการรับซื้อสูงกว่าที่อื่น	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 (มาก)	4.17 (มาก)	4.28 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 4.21พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30, 31-40 และ 41-50 ปี ให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86, 4.17 และ 4.28 ตามลำดับ ผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตทุกข้อในระดับมากที่สุด คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.40, 4.67 และ 4.60 รองลงมาคือ มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.98, 4.39 และ 4.47 และมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.78, 4.14 และ 4.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.03 และการกำหนดราคาในการรับซื้อมีความยุติธรรม ตามกลไกของตลาด 3.96

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านสถานที่ให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	อายุ (ปี)			
	21-30	31-40	41-50	อายุ 51 ปีขึ้นไป
1)สหกรณ์ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สมาชิกสามารถเดินทางไปมาได้อย่างสะดวก	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)
2)มีโรงเก็บยางที่เพียงพอกับปริมาณที่รับซื้อจากสมาชิก	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)
3)มีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.57 (มาก)	3.80 (มาก)	4.08 (มาก)	3.96 (มาก)
4)จำนวนที่นั่งรอบริการมีความเป็นระเบียบและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)	3.77 (มาก)
5)สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)
6)มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 และ 41-50 ปี ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 และ 4.05 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 4.32 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ 4.10 และมีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และ 4.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.91 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการย่อยทุกข้อ คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ 4.21 รองลงมาคือ มีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.96 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.94 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	อายุ (ปี)			
	21-30	31-40	41-50	อายุ 51 ปี ขึ้นไป
1)มีการจัดทำเว็บไซต์และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)
2)มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ	4.40 (มาก)	4.11 (มาก)	4.50 (มาก)	4.31 (มาก)
3)มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)
4)มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ	3.95 (มาก)	4.38 (มาก)	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)
5)มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้หรืออบรมแก่สมาชิกเสมอ	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
6)มีการจ่ายเงินปันผลทุกปี	3.93 (มาก)	4.10 (มาก)	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)
7)หลักเกณฑ์การจ่ายเงินปันผลเป็นที่พอใจแก่สมาชิก	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)
8)มีการแจกของขวัญหรือสิ่งของต่างๆตามวันสำคัญ	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 21-30 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.95 และ 4.04 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.40และ 4.31 รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 4.28 และ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ 4.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
 แนะนำการบริการโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.92 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์
 ย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา
 คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย
 4.11 และมีการจ่ายเงินปันผลทุกปี มีค่าเฉลี่ย 4.10

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
 แนะนำการบริการโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์
 ย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร
 ท้องถิ่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ มี
 ค่าเฉลี่ย 4.33 และมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้หรืออบรมแก่สมาชิกเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.18

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ด้านพนักงานผู้ให้บริการของสมาชิกสหกรณ์
 ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	อายุ (ปี)			
	21-30	31-40	41-50	อายุ 51 ปีขึ้นไป
1)มีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)
2)พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการและมีการให้ข้อมูล ต่างๆ แก่สมาชิกอย่างถูกต้อง	3.93 (มาก)	3.66 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)
3)พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการบริการอย่างดี	4.07 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)
4)พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	3.92 (มาก)
5)ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ	3.82 (มาก)	4.01 (มาก)	4.06 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 21-30 ปี และ 41-50 ปีให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 4.14 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ 4.26 รองลงมาคือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ 4.20 และมีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 4.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปีให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.15 และไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.01

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการและมีการให้ข้อมูลต่างๆ แก่สมาชิกอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.06 และมีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	อายุ (ปี)			
	21-30	31-40	41-50	อายุ 51 ปี ขึ้นไป
1)มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)
2)มีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ	3.75 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)
3)ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)
4)มีบริการน้ำดื่มและของว่างสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.50 (มาก)	3.88 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)
5)มีป้ายบอกสถานที่ตั้งและเส้นทางเพื่อเข้ามาใช้บริการอย่างชัดเจน	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)
6)มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 21-30 ปีให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม มีค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือ มีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปีให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ มีบริการน้ำดื่มและของว่างสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และมีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.62 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.60 รองลงมาคือ ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.78 และมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.69



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการของสมาชิกสหกรณ์
ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	อายุ (ปี)			
	21-30	31-40	41-50	อายุ 51 ปี ขึ้นไป
1) มีการแข่งขันตอนของการดำเนินธุรกรรมที่ชัดเจน	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)
2) ให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง	3.93 (มาก)	3.66 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
3) ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีความถูกต้องและยุติธรรม	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.53 (มาก)
4) ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป	4.02 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.38 (มาก)
5) มีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน - หลัง	3.73 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)
6) มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)
7) มีการให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือหรือข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก	3.87 (มาก)	3.65 (มาก)	4.04 (มาก)	3.61 (มาก)
8) มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ อย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อพบข้อบกพร่องหรือเกิดความผิดพลาดต่างๆ	3.80 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.74 (มาก)
9) มีความสะดวกในการชั่งน้ำหนักยางแต่ละครั้ง	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)
10) มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งยอดจำนวนเงินให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง	3.89 (มาก)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 21-30 ปีให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกข้อในระดับมาก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนาน

เกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.93 และมีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปีให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตช่วยทุกข้อในระดับมาก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และมีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุตั้งแต่ 41-50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.79 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบัณฑิตช่วยทุกข้อในระดับมาก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.14 และ 4.38 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.02 และมีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ 4.00 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา			
	< 1 ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	> 7 ปี
1)มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางกันถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)
2)รับซื้อยางพาราไม่จำกัดปริมาณในแต่ละครั้ง	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.51 (มาก)
3)มีการรับซื้อยางทุกช่วงเวลา ตลอดปี	3.88 (มาก)	3.56 (มาก)	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)
4)เครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ	3.99 (มาก)	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)
5)การวัดคุณภาพยางมีลักษณะที่แน่นอนและถูกต้อง	3.87 (มาก)	3.51 (มาก)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)
6)วิธีการวัดคุณภาพยางเพื่อประเมินราคามีความเหมาะสม และยุติธรรม	3.90 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)
7)ชื่อเสียงของสหกรณ์เป็นที่รู้จักดี	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)	3.64 (มาก)
8)การบริหารงานของสหกรณ์เป็นที่เชื่อถือของสมาชิก	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	4.10 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.68 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตาราง ที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางกันถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ ชื่อเสียงของสหกรณ์เป็นที่รู้จักดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ 1-3 ปี 4-7 ปี และมากกว่า 7 ปี ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.82 และ 3.74 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีการรับซื้อยางพาราหลายชนิด เช่น ยางกันถ้วย ยางแผ่นดิบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.02, 4.24 และ 4.15 รองลงมาคือ การบริหารงานของสหกรณ์เป็นที่เชื่อถือของสมาชิก มีค่าเฉลี่ย 3.92, 4.10 และ 3.97 และเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องออกใบเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.69, 3.91 และ 3.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา

ปัจจัยด้านราคา	ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา			
	< 1 ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	> 7 ปี
1)การกำหนดราคาในการรับซื้อมีความยุติธรรม ไกลของตลาด	3.80 (มาก)	3.54 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)
2)มีป้ายแสดงราคาซื้อที่ชัดเจน	4.42 (มาก)	4.06 (มาก)	4.33 (มาก)	3.87 (มาก)
3)มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)
4)สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ	4.44 (มาก)	4.48 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
5)มีการตั้งราคาในการรับซื้อสูงกว่าที่อื่น	4.17 (มาก)	3.66 (มาก)	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 (มาก)	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	3.98 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 1ปี 1-3 ปี และ 4-7 ปี ให้ความสนใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.28, 3.87 และ 4.12 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.44, 4.48 และ 4.75 รองลงมาคือ

มีป้ายแสดงราคารับซื้อที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.42, 4.06 และ 4.33 และมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.28, 3.86 และ 4.12 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ สมาชิกมีความพึงพอใจต่อราคาในการรับซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงของราคาให้ทราบล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.07 และมีป้ายแสดงราคาซื้อที่ชัดเจน 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา			
	< 1 ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	> 7 ปี
1) สหกรณ์ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สมาชิกสามารถเดินทางไปมาได้อย่างสะดวก	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)
2) มีโรงเก็บยางที่เพียงพอกับปริมาณที่รับซื้อจากสมาชิก	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)
3) มีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
4) จำนวนที่นั่งรอบริการมีความเป็นระเบียบและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
5) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)
6) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (มาก)	3.74 (มาก)	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพาราน้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ สหกรณ์ตั้งอยู่ในสถานที่ที่สมาชิก

สามารถเดินทางไปมาได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 ปี และ 4-7 ปี ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.94 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ 4.26 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 4.07 และมีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 4.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ สมมีการจัดสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ	ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา			
	< 1 ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	> 7 ปี
1)มีการจัดทำเว็บไซต์และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.21 (มาก)	3.78 (มาก)	4.19 (มาก)	3.97 (มาก)
2)มีการประชาสัมพันธ์องค์การผ่านสื่อต่างๆ เช่นสื่อสิ่งพิมพ์วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ	4.47 (มาก)	4.07 (มาก)	4.46 (มาก)	4.32 (มาก)
3)มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ	4.27 (มาก)	3.97 (มาก)	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)
4)มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ	4.31 (มาก)	3.59 (มาก)	4.20 (มาก)	3.99 (มาก)
5)มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้หรืออบรมแก่สมาชิกเสมอ	4.04 (มาก)	3.62 (มาก)	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)
6)มีการจ่ายเงินปันผลทุกปี	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)
7)หลักเกณฑ์การจ่ายเงินปันผลเป็นที่พอใจแก่สมาชิก	4.10 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
8)มีการแจกของขวัญหรือสิ่งของต่างๆตามวันสำคัญ	4.04 (มาก)	3.66 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (มาก)	3.79 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา น้อยกว่า 1 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.18 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก กับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์องค์การผ่านสื่อต่างๆ เช่นสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 และมีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และมีการจ่ายเงินปันผลทุกปี มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 4-7 ปี และ มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ โดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 3.96 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีการประชาสัมพันธ์องค์การผ่านสื่อต่างๆ เช่นสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารท้องถิ่นอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.46 และ 4.32 รองลงมาคือ มีการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆของชุมชนอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ 4.08 และมีวารสารที่เกี่ยวข้องกับยางพาราไว้คอยบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ 3.99 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านพนักงานผู้ให้บริการของสมาชิกสหกรณ์
ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา			
	< 1 ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	> 7 ปี
1)มีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	4.14 (มาก)	3.96 (มาก)
2)พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการบริการและมีการให้ข้อมูล ต่างๆ แก่สมาชิกอย่างถูกต้อง	4.13 (มาก)	3.60 (มาก)	4.05 (มาก)	3.71 (มาก)
3)พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการบริการอย่างดี	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.36 (มาก)	4.27 (มาก)
4)พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน	4.20 (มาก)	3.87 (มาก)	4.15 (มาก)	3.93 (มาก)
5)ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ	4.11 (มาก)	3.65 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 (มาก)	3.77 (มาก)	4.08 (มาก)	3.93 (มาก)

จากตาราง 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพาราน้อยกว่า 1 ปี ให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.19 และไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ทำประโยชน์ในทางมิชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 และ 4-7 ปี ให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ 4.08 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.36 รองลงมาคือ พนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และ 4.15 และมีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 4.14 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.27รองลงมาคือ มีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และพนักงานบริการด้วยความเต็มใจในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมของการบริการของสมาชิก สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา			
	< 1 ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	> 7 ปี
1)มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)
2)มีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)
3)ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)
4)มีบริการน้ำดื่มและของว่างสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)
5)มีป้ายบอกสถานที่ตั้งและเส้นทางเพื่อเข้ามาใช้บริการอย่างชัดเจน	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)
6)มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 4.32ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา น้อยกว่า 1 ปี ให้ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม มีค่าเฉลี่ย 3.95รองลงมาคือ มีต้นไม้ร่มรื่น มีร่มเงาเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.69 และมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 ปี และ 4-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.71 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ 4.15 รองลงมาคือ ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.78 และมีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และ 3.70 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 และ 3.63 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามอยู่เสมอ เช่น การตัดหญ้า การจัดสวนหย่อม มีค่าเฉลี่ย 4.10 และ 3.60 รองลงมาคือ มีบริการน้ำดื่มและของว่างสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ ถนนทางเข้ามีความสะดวกและง่ายต่อการเข้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการของสมาชิกสหกรณ์
ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา			
	< 1 ปี	1-3 ปี	4-7 ปี	> 7 ปี
1)มีการแข่งขันตอนของการดำเนินธุรกรรมที่ชัดเจน	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)
2)ให้บริการตามลำดับขั้นตอนที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง	4.12 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
3)ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีความถูกต้องและยุติธรรม	4.04 (มาก)	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
4)ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป	4.21 (มาก)	4.01 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)
5)มีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง	4.05 (มาก)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)
6)มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ	3.93 (มาก)	3.72 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)
7)มีการให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือหรือข้อมูลต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)
8)มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ อย่างรวดเร็ว เช่น เมื่อพบข้อบกพร่องหรือเกิดความผิดพลาดต่างๆ	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)
9)มีความสะดวกในการชั่งน้ำหนักยางแต่ละครั้ง	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
10)มีการตรวจนับเงินต่อหน้าลูกค้าและแจ้งยอดจำนวนเงินให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 (มาก)	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)

จากตารางที่ 4.33 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา น้อยกว่า 1 ปี ให้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ ให้บริการ

ตามลำดับขั้นตอนที่แจ้งไว้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.12 และมีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ในการปลูกยางพารา 1-3 ปี และ 4-7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.91 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.01 และ 4.34 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ 4.10 และมีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ 4.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา มากกว่า 7 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนการบริการมีความรวดเร็ว ไม่รอนานเกินไป มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ มีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่างๆ ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และมีการให้บริการที่เท่าเทียม ตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสหกรณ์

1. เกษตรกรบางรายยังขาดความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา (98 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.41)
2. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ (26 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.33)
3. ระยะทางจากที่บ้านถึงที่สหกรณ์มีระยะทางไกล (17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.44)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการใช้บริการในอนาคตของสมาชิกสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

จากคำถามที่ถามว่าอนาคตท่านจะขายยางพาราให้กับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด อยู่หรือไม่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คำตอบ คือ ขาย 315 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 เพราะมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ (34 รายคิดเป็นร้อยละ 10.76) และมีการกำหนดราคาซื้อขายอย่างชัดเจน (78 รายคิดเป็นร้อยละ 24.76)