

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ง
Abstract	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 สหกรณ์บริการ	6
2.3 สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด	8
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 วิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	13
3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ ชาวสวนยางพะเยา จำกัด	20
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาว สวนยางพะเยา จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสมาชิก	28
ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสหกรณ์	49
ส่วนที่ 5 ข้อมูลการใช้บริการในอนาคตของสมาชิกสหกรณ์ชาว สวนยางพะเยา จำกัด	49
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	50
5.1 สรุปผลการศึกษา	50
5.2 อภิปรายผล	59
5.3 ข้อค้นพบ	61
5.4 ข้อเสนอแนะ	61
เอกสารอ้างอิง	63
ภาคผนวก	65
ประวัติผู้เขียน	72

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
ตารางที่ 4.2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
ตารางที่ 4.3	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	15
ตารางที่ 4.4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
ตารางที่ 4.5	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
ตารางที่ 4.6	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ ในการปลูกยางพารา	16
ตารางที่ 4.7	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสมาชิกในครัวเรือน	17
ตารางที่ 4.8	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งเงินทุนที่ใช้ ในการทำสวนยางพารา	17
ตารางที่ 4.9	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการกับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา	18
ตารางที่ 4.10	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ กับสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา	18
ตารางที่ 4.11	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะทางระหว่าง สหกรณ์กับสวนยางพารา	19
ตารางที่ 4.12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	20
ตารางที่ 4.13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา	21
ตารางที่ 4.14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการให้บริการ	23
ตารางที่ 4.16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	24
ตารางที่ 4.17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	25
ตารางที่ 4.18	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	26
ตารางที่ 4.19	สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ ชาวสวนยางพะเยา จำกัด	27
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ	28
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจของ สมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ	29
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ	30
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยาง พะเยาจำแนกตามช่วงอายุ	32
ตารางที่ 4.24	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามช่วงอายุ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยาง พะเยาจำแนกตามช่วงอายุ	35
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีผล ต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยาง พะเยาจำแนกตามช่วงอายุ	37
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตาม ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา	39
ตารางที่ 4.28	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตาม ประสบการณ์ในการปลูกยางพารา	40
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา	41
ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยาง พะเยาจำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา	43
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยาง พะเยาจำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา	45
ตารางที่ 4.32	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยาง พะเยาจำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.33	
ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกต่อกรบริการของสหกรณ์ชาวสวนยาง พะเยาจำแนกตามประสบการณ์ในการปลูกยางพารา	48



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 พื้นที่ปลูกยางพาราในเขตภาคเหนือตอนบน ปี2555 จำแนกตามจังหวัด

หน้า

2



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved