

## บทคัดย่อ

168801

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ  
สหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด  
ชื่อผู้เขียน : นางศิริรัตน์ ทงกัก  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2548

วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์  
โคนมวังน้ำเย็น จำกัด มีดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของ  
สหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการ  
ให้บริการของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน  
ของสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์โคนมวังน้ำเย็น จำกัด จำนวน 321  
คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย t-test และ F-test

ผลการศึกษามีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และอายุ 40-49 ปี จบ  
ระดับประถมศึกษา สมรสแล้ว และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. การเป็นสมาชิกสหกรณ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกไม่เกิน 10 ปี มาใช้บริการต่ำ  
กว่า 6 ครั้งต่อเดือน มีส่วนร่วมในกิจกรรมสหกรณ์ในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ  
เป็นสมาชิกในระดับมาก และมีรายได้จากการเป็นสมาชิก ต่ำกว่า 5,000 บาท
3. ความคาดหวังในการเป็นสมาชิก พบว่า ความคาดหวังในการเป็นสมาชิกโดย  
รวมอยู่ในระดับมาก
4. การเลี้ยงโคนม พบว่า สมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เลี้ยงโคจำนวน 11-25 ตัว เลี้ยงโคนม  
มานาน 5-10 ปี มีการจัดการฟาร์มโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง มีโรงเรียนรีดนมโคขนาด  
สำหรับแม่โคนมจำนวน น้อยกว่า 10 ตัว และมีพื้นที่ทำแปลงหญ้าสำหรับโคนมจำนวน 11-20 ไร่
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ พบว่า สมาชิกสหกรณ์มีความพึง  
พอใจในระดับมาก

**168801**

6. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ รายได้ ระยะเวลาที่เป็นสมาชิก การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสหกรณ์ ความคาดหวังในการเป็นสมาชิก และ จำนวนโคที่เลี้ยง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนครั้งที่มารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นสมาชิก รายได้ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิก ประสบการณ์ในการเลี้ยงโคนม และการจัดการฟาร์ม

7. ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการ ในด้านการเลี้ยงโคนม ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การขาดแคลนอาหารโคนม ด้านสหกรณ์ร้านค้า มีปัญหาในเรื่องขาดแคลนสินค้าอุปโภคบริโภค มากที่สุด และด้านการให้บริการของสหกรณ์ สมาชิกมีปัญหาในเรื่องการจ่ายค่าน้ำนมดิบ และการ ชั่งน้ำหนักนมดิบของสหกรณ์ไม่ตรงกับสมาชิกมากที่สุด ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี ปัญหามากที่สุดในเรื่องพนักงานขายสินค้าพูดไม่เพราะและหน้าอ

## ABSTRACT

168801

**Title of Research Paper** : Satisfaction of the Members with the Service of the Wangnumyen Dairy Cooperative Limited

**Author** : Mrs. Sirirat Thongkok

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The three objectives of the survey were the followings : (1) to measure the satisfaction of the members of the Wangnumyen Dairy Cooperative Limited with its service, (2) to compare the satisfaction level of the members that had different background, and (3) to indicate the operation problems of the cooperative.

A questionnaire was used to collect the data from 321 members of the Wangnumyen Dairy Cooperative Limited. Percentage, mean, t-test and F-test were employed for data analysis.

The findings were briefly stated as follows :

1. Personal background. Most of the respondents were male and were 40-49 years old. They completed primary school. Most of them were married and had an income of lower than 10,000 baht.
2. Cooperative membership. Most of them were its members for not more than 10 years. They used the services there less than six times a month. They participated in the Cooperative activities at a high level. They also had a good knowledge and understanding about membership. They earned less than 5,000 baht from being the Cooperative's members.
3. Expectations. Overall, they had high expectation from the Cooperative.
4. Milk Cow-Raising. Most of the members raised 11-25 cows, for 5-10 years. Their dairy farm management was moderately appropriate. They had a milking barn for fewer than 10 cows and had a land of 11-20 rais to grow grass.

**168801**

5. Overall satisfaction. The Cooperation members were satisfied with the Cooperative's service at a high level.

6. When the hypotheses were tested, it was found that the factors related to the members' satisfaction were income, number of membership years, participation in the Cooperative's activities, expectation of the benefits derived from membership and the number of cows one raised. On the contrary, the factors found to have no relationship with their satisfaction were sex, age, education, marital status, number of times one used the services, knowledge and understanding about membership, income received after being a member, experience in raising milk cows and farm management.

7. Service problems and obstacles. The most often found problem was lack of feed for milk cows. The trade cooperative had a problem of the lack of variety of consumer goods. Regarding the Cooperative's service, the members had problems of getting paid for raw milk and the weight of raw milk, which was not the same as the weight the members measured before selling milk to the Cooperative. The most important problem was the impoliteness of the sale clerks.