

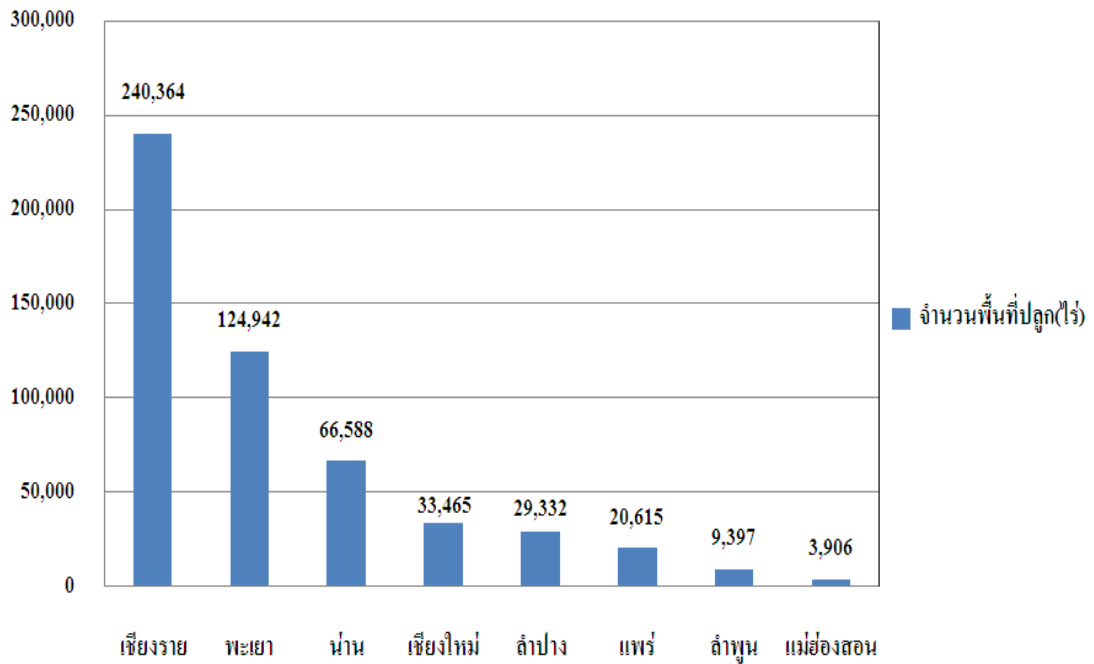
# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยางพาราถือเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญยิ่งของโลก และเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญชนิดหนึ่งของไทยทำรายได้เข้าประเทศถึงปีละหลายแสนล้านบาท ซึ่งแต่เดิมนิยมปลูกกันมากในภาคใต้และภาคตะวันออกของไทย แต่ปัจจุบันการขยายตัวของความต้องการยางพาราในตลาดโลกเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากประชากรของโลกเพิ่มขึ้น และยางพาราก็มีส่วนในชีวิตประจำวันของคนเราก่อนข้างมาก เช่น ยางรถยนต์ รองเท้าและอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ถุงมือยางทางการแพทย์ สายพานลำเลียงของหนักต่างๆ ฟองน้ำ ตลอดจนพื้นผิวถนนที่ทำจากยางมะตอยเองก็มีส่วนผสมของยางพาราเช่นกัน จากการที่ตลาดยางพาราของโลกขยายตัวอย่างต่อเนื่องตามที่กล่าวมาแล้ว ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ที่ปลูกยางพารา ได้ขยายพื้นที่การปลูกยางพาราของตนมากขึ้น รวมถึงประเทศไทยเองได้เพิ่มพื้นที่การปลูกยางพาราทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือของประเทศมากขึ้น

นอกจากนั้นประเทศไทยยังเป็นประเทศส่งออกยางมากที่สุดในโลก (สถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร, 2555) โดยมีสัดส่วนการส่งออกยางประมาณร้อยละ 40 ของการส่งออกยางทั้งหมดของโลก สามารถทำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก และแนวโน้มการใช้ยางของโลกยังเป็นไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้นตามการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการเพิ่มขึ้นของประชากรโลกและการที่ภาครัฐโดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้มีนโยบายเพิ่มพื้นที่ปลูกยางพาราในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือจำนวน 1 ล้านไร่ ในปี 2546 จึงทำให้มีปริมาณพื้นที่ในการปลูกยาง และผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของทางภาคเหนือ นั้น จังหวัดพะเยาก็เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการปลูกยางพาราจากการส่งเสริมตามนโยบายของทางภาครัฐ โดยมีพื้นที่ปลูกมากเป็นอันดับสองของจังหวัดในภาคเหนือตอนบน โดยมีพื้นที่ปลูกยางพาราจำนวน 124,942 ไร่



ภาพที่ 1 พื้นที่ปลูกยางพาราในเขตภาคเหนือตอนบน ปี2555 จำแนกตามจังหวัด  
แหล่งที่มา : คัดแปลงจากสถาบันวิจัยยาง กรมวิชาการเกษตร (2555)

เมื่อดูจากสถานการณ์และแนวโน้มแล้ว ทำให้ทราบความต้องการยางพาราในท้องตลาดเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความต้องการภายในประเทศและการส่งออกไปยังต่างประเทศ ทำให้เกษตรกรหลายคนในจังหวัดพะเยาหันมาปลูกยางพาราเพราะพื้นที่เอื้ออำนวยต่อกา ารเติบโตของต้นยาง ทำให้มีปริมาณยางพาราเพิ่มมากขึ้น จึงเกิดการรวมตัวกันของเกษตรกรในอำเภอภูซาง เพื่อขอจดทะเบียนจัดตั้งสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด ขึ้นเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2554 เลขที่ 5600000125540 เป็นสหกรณ์ประเภทสหกรณ์บริการ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 245 หมู่ 6 ตำบลเชียงแวง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ด้วยทุนจดทะเบียน 12 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นรวบรวมผลผลิตยางพาราของเกษตรกรที่เป็นสมาชิกและประชาชนทั่วไป ทั้งในจังหวัดพะเยาและพื้นที่ใกล้เคียง

จากตัวเลขการเพิ่มขึ้นของสมาชิกสหกรณ์ จากจำนวน 187 คน (วันที่ 29 มิถุนายน 2555) เป็น 315 คน (วันที่ 25 สิงหาคม 2556) ข้อมูลจากรายงานทุนเรือนหุ้นคงเหลือรายคน ของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา (วิจารย์ ไชยธรรม ; 2556: สัมภาษณ์) ซึ่งเป็นตัวเลขการเพิ่มขึ้นที่แสดงถึงการขยายตัวของสหกรณ์ และเมื่อมีจำนวนสมาชิกเพิ่มมากขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสหกรณ์ ดังนั้นเพื่อให้การบริการของสหกรณ์ยังคงเป็นที่พอใจของสมาชิก ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึง

ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์เพราะ การบริการของสหกรณ์ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกันกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ ถ้าสหกรณ์ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีคุณภาพของงานบริการด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสร้างความจงรักภักดีระหว่างสมาชิกกับสหกรณ์ เพราะสมาชิกถือเป็นผู้มีความสำคัญกับสหกรณ์ ในการเป็นแหล่งทุนส่วนหนึ่งให้กับสหกรณ์ ถ้าสหกรณ์สามารถรักษาสมาชิกเดิม และเพิ่มจำนวนสมาชิกใหม่ ให้มาขายผลผลิตให้กับสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ จะทำให้สหกรณ์มียอดขายที่มั่นคงและมีกำไรที่แน่นอน

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนการบริการของสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาปรับปรุงการให้บริการของสหกรณ์เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่สมาชิก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแนวทางในการให้บริการของสหกรณ์เพื่อให้ตรงตามความต้องการของสมาชิกได้

## 1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของสมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด ตามกรอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์บริการ ราคา สถานที่บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ กระบวนการบริการ

สมาชิกสหกรณ์ หมายถึง เกษตรกรผู้ปลูกยางพาราซึ่งเป็นสมาชิกของสหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด

สหกรณ์ชาวสวนยางพะเยา จำกัด หมายถึง สหกรณ์ที่จดทะเบียนประเภทสหกรณ์บริการ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรับซื้อยางพาราแผ่นดิบจากเกษตรกรในจังหวัดและพื้นที่ใกล้เคียง ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 245 หมู่ 6 ตำบลเชียงแวง อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved