

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	๓
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 เทคโนโลยีสะอาด	6
2.2 แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า	11
2.3 แนวคิดเรื่องเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการบริการ	11
2.4 แนวคิดเรื่องส่วนประกอบทางการบริการ	12
2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ขอบเขต และวิธีการศึกษา	16
3.1 ขอบเขตของการศึกษา	16
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
4.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสะอาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.3 ความพึงพอใจของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมเกษตรที่มีต่อการให้บริการของเครือข่ายฯ	24
4.4 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละตำแหน่งงานประจำโรงงานที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	34
4.5 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	40
4.6 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	47
4.7 การเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	54
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการศึกษา	59
5.2 อภิปรายผล	60
5.3 ข้อค้นพบ	63
5.4 ข้อเสนอแนะการศึกษา	64
บรรณานุกรม	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงานที่มีต่อการให้บริการ เครือข่ายกิจกรรมฝึกงานเทคโนโลยีสะอาด	68
ภาคผนวก ข ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายกิจกรรมฝึกงานเทคโนโลยีสะอาด	76
ภาคผนวก ค ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มความรู้ความเข้าใจที่มีต่อ การให้บริการเครือข่ายกิจกรรมฝึกงาน เทคโนโลยีสะอาด	84
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	94
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
2.	ความถี่ของจำนวนผู้ที่ตอบถูก และร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสะอาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
3.	คะแนนเฉลี่ย และร้อยละ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสะอาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.	ความถี่ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการก่อนการเข้าร่วมเครือข่ายฯ	25
5.	ความถี่ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการจัดตั้งทีม CT ที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	27
6.	ความถี่ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของพิธีเปิดกิจกรรมอย่างเป็นทางการที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	28
7.	ความถี่ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของชี้แจงภาระหน้าที่ ที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	29
8.	ความถี่ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนประเมินเบื้องต้นที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	31
9.	ความถี่ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการประเมินละเอียด ที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	32
10.	ความถี่ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของพิธีปิดที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	33
11.	ความถี่ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ หลังเข้าร่วมเครือข่ายฯที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายฯ	35
12.	ความถี่ และร้อยละของปัญหา และอุปสรรคที่พบก่อนเข้าร่วมเครือข่ายฯ	55
13.	ความถี่ และร้อยละของปัญหา และอุปสรรคที่พบระหว่างเข้าร่วมเครือข่ายฯ	56
14.	ความถี่ และร้อยละของปัญหา และอุปสรรคที่พบหลังเข้าร่วมเครือข่ายฯ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ก.1	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงาน ที่มีต่อการให้บริการก่อนเข้าร่วมเครือข่ายฯ	68
ก.2	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงาน ที่มีต่อการให้บริการระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการจัดตั้งทีม CT ประจำโรงงาน	69
ก.3	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงาน ที่มีต่อการให้บริการในส่วนของพิธีเปิด	70
ก.4	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงาน ที่มีต่อการให้บริการระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการชี้แจงภาระหน้าที่	71
ก.5	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงาน ที่มีต่อการให้บริการระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการตรวจเยี่ยมโรงงานเพื่อประเมินเบื้องต้น	72
ก.6	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงานที่มีต่อการให้บริการระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการประเมินละเอียด	73
ก.7	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงาน ในส่วนของพิธีปิดเครือข่ายฯ	74
ก.8	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับตำแหน่งงาน หลังการเข้าร่วมเครือข่ายฯ	75
ข.1	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ที่มีต่อการให้บริการก่อนเข้าร่วมเครือข่ายฯ	76
ข.2	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ที่มีต่อการให้บริการระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการจัดตั้งทีม CT ประจำโรงงาน	77
ข.3	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ที่มีต่อการให้บริการระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของพิธีเปิด และการจัดอบรมเทคนิคการตรวจประเมิน	78
ข.4	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการชี้แจงภาระหน้าที่ของทีม CT	79
ข.5	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนการตรวจเยี่ยมโรงงานเพื่อประเมินเบื้องต้น	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ข.6	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ที่มีต่อการให้บริการ ในส่วนการตรวจเยี่ยมโรงงานเพื่อประเมินละเอียด	81
ข.7	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ ระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการจัดตั้งทีม	82
ข.8	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ที่มีต่อการให้บริการ หลังการเข้าร่วมเครือข่ายฯ	83
ค.1	คะแนน ร้อยละ ระดับความรู้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	84
ค.2	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ ก่อนการเข้าร่วมเครือข่ายฯ	86
ค.3	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ ระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของการจัดตั้งทีม	87
ค.4	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ ระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของพิธีเปิดกิจกรรม และการจัดอบรม เทคนิคการตรวจประเมินด้านเทคโนโลยีสะอาด	88
ค.5	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ ระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนของพิธีเปิดกิจกรรม และการจัดอบรม เทคนิคการตรวจประเมินด้านเทคโนโลยีสะอาด	89
ค.6	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ ระหว่างการเข้าร่วมเครือข่ายฯ ในส่วนการตรวจเยี่ยมโรงงานเพื่อประเมินเบื้องต้น	90
ค.7	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ ในส่วนการตรวจเยี่ยมโรงงานเพื่อประเมินละเอียด	91
ค.8	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ ในส่วนของการประชุมสรุปผลและพิธีปิดเครือข่ายฯ	92
ค.9	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความรู้ความเข้าใจ ที่มีต่อการให้บริการ หลังการเข้าร่วมเครือข่ายฯ	93

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละตำแหน่งงานต่อการให้บริการ เครือข่ายฯ	36
2.	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละปีที่สมัครเข้าร่วมเครือข่ายฯ ต่อการ ให้บริการเครือข่ายฯ	41
3.	ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มความรู้ความเข้าใจต่อการ ให้บริการเครือข่ายฯ	48

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved