

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับตลาดกลางสินค้าเกษตร.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	14
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	20
แนวความคิดเกี่ยวกับระบบบริการและกระบวนการ.....	27
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	37
บริบทชุมชนของตลาดกลางการเกษตรท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65

สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	65
4 ผลการวิจัย.....	66
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อและผู้ขาย เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการของตลาดกลาง การรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร สินค้าที่ซื้อและขายในตลาดกลาง.....	67
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ ตลาดกลางการเกษตรทำยาง ในการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการให้ บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	73
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตลาดกลาง การเกษตรทำยาง.....	90
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการ ของตลาดกลางการเกษตรทำยางให้มีการปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาของการให้ บริการ.....	92
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	93
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผลการวิจัย.....	97
ข้อเสนอแนะ.....	113
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	121
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้ซื้อ.....	122
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้ขาย.....	130
ประวัติผู้วิจัย.....	137

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ผู้ซื้อและผู้ขายที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกของตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี.....	61
3.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเขตพื้นที่ของตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี.....	61
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้ซื้อและผู้ขาย.....	67
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามสถานภาพสมรส รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการเข้ามาใช้บริการ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้ซื้อและผู้ขาย.....	68
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามการเดินทางมาซื้อและขายสินค้า การใช้บริการตลาดกลาง การซื้อและขายสินค้าของผู้ซื้อและผู้ขาย.....	70
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามสินค้าที่ซื้อและขาย ปริมาณผักที่ซื้อและขายมากที่สุด และมูลค่ารวมของสินค้าที่ซื้อและขายมากที่สุดของผู้ซื้อและผู้ขาย..	71
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการซื้อสินค้า และแหล่งสินค้าที่ซื้อและขายของผู้ซื้อและผู้ขาย.....	72
4.6	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามประเภทของผู้ซื้อผู้ขายและการให้บริการด้านต่างๆ.....	74
4.7	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานที่ให้บริการและสาธารณูปโภค.....	75
4.8	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อข้อมูลที่ได้รับจากด้านการบริการ.....	77
4.9	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ.....	78
4.10	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	80
4.11	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานที่ให้บริการและสาธารณูปโภค.....	82
4.12	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานที่ให้บริการและสาธารณูปโภค.....	83
4.13	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ.....	85
4.14	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....	86
4.15	สรุปความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 3 ด้านของตลาดกลางการเกษตรทำยาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามประเภทของผู้ซื้อผู้ขาย และข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อผู้ขาย.....	88

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1 แผนที่แสดงอาณาเขตตำบลท่าช้าง.....	44
2.2 สำนักงานสหกรณ์การเกษตรท่าช้าง จำกัด.....	47
2.3 เกียรติประวัติที่ได้รับ.....	48
2.4 โครงสร้างองค์การ.....	49
2.5 โครงสร้างคณะกรรมการบริหารงานสหกรณ์การเกษตรท่าช้าง จำกัด.....	50
2.6 โครงสร้างอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรท่าช้าง จำกัด.....	51
2.7 ธุรกิจสินเชื่อ.....	52
2.8 ธุรกิจซื้อ.....	53
2.9 ธุรกิจขาย.....	53
2.10 ธุรกิจรับฝากเงิน.....	54
2.11 ธุรกิจตลาดกลาง.....	55