

**ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ**

**นายคมกฤษ เข้มเพชรพราว**

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

**พ.ศ. 2552**

**Farmers' Satisfaction of Queen Sirikit Sericulture Center**

**Mr. Komkrit Kempretpraow**

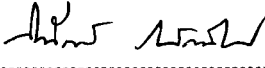
**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University**

**2009**

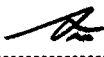
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ  
ชื่อและนามสกุล นายคมกฤษ เข้มเพชรพราว  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์อึ้งฉรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ 16 เดือน ๙๓. พ.ศ. ๒๕๖๖

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ**

**ผู้ศึกษา นายคมกฤษ เข้มเพชรพราว ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี ปีการศึกษา 2552**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการ ของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ตามตัวแปร ที่ตั้งของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร (3) ศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เกษตรกรผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมที่ได้รับบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) จำนวนทั้งหมด 7 ศูนย์ จำนวน 168 คน โดยวิธีแบ่งสัดส่วนใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามมีความค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ระหว่างศูนย์ที่ให้บริการ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการทั้ง 7 แห่ง พบว่า เกษตรกรที่มาเข้าใช้บริการศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ต่างกัน (3) ปัญหา และข้อเสนอแนะควรมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการส่งเสริม ให้ความรู้ พัฒนาฝีมือให้แก่เกษตรกร และกำหนดนโยบายและวางแผนการพัฒนาในแบบที่ยั่งยืน

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจของเกษตรกร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ข้าราชการ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของ ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงาน หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดอนบन (อุครธานี) ที่กรุณาให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่องานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี และ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือตรวจแบบสอบถามแนะนำในการแก้ไขเพิ่มเติมแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จนกระทั่งทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ที่ได้ให้กำเนิด บ่มเพาะ ต่อสู้และเลี้ยงดูให้จนมีวันนี้ และขอบคุณผู้ใกล้ชิดที่สุดคือ คุณกิตติ์ชญาห์ เข้มเพชรพราว ที่เป็นที่รักและให้กำลังใจ ห่วงใย ตลอดมาและตลอดไป

กมลฤช เข้มเพชรพราว

มีนาคม 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	6
ข้อจำกัดการวิจัย .....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	11
บริบทขององค์กรที่ศึกษา .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	14
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	17
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ .....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป .....	40
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกร .....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกร .....	48
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	56
สรุปการวิจัย .....	56
อภิปรายผล .....	60
ข้อเสนอแนะ .....	63
บรรณานุกรม .....	65
ภาคผนวก .....	69
ก แบบสอบถาม .....	70
ข ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม .....	75
ประวัติผู้ศึกษา .....	80

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจตามทฤษฎีของเฮิร์สเบอร์ก ..... 21
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ศูนย์ที่ให้บริการ ..... 40
ตารางที่ 4.2	ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่าย สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในภาพรวม ..... 42
ตารางที่ 4.3	ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่าย สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านกระบวนการบริการ ..... 43
ตารางที่ 4.4	ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่าย สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ..... 44
ตารางที่ 4.5	ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่าย สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านข้อมูลข่าวสารและ การประชาสัมพันธ์ ..... 45
ตารางที่ 4.6	ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่าย สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ ที่แจกจ่าย ..... 46



## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.7	ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .....	47
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในด้านต่างๆ จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ .....	49
ตารางที่ 4.9	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ภาพรวมจำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ .....	50
ตารางที่ 4.10	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ .....	51
ตารางที่ 4.11	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านเจ้าหน้าที่บริการจำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ .....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

<p>ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุครธานี) ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จำแนกตาม ศูนย์ที่ให้บริการ .....</p>	<p>53</p>
<p>ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุครธานี) ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย จำแนกตาม ศูนย์ที่ให้บริการ .....</p>	<p>54</p>
<p>ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุครธานี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ .....</p>	<p>55</p>

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
ภาพที่ 2.1 แผนที่เขตรับผิดชอบของสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) .....	14
ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงความต้องการตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์ .....	19

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“การเลี้ยงไหมนอกจากจะเป็นการเสริมรายได้ให้แก่เกษตรกรแล้วยังเป็นวัฒนธรรมที่เก่าแก่และดีงามของชาติไทยที่ได้สืบทอดมาจนทุกวันนี้ ไม่ว่าเศรษฐกิจของประเทศจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรการพัฒนาการเลี้ยงไหมก็ต้องดำเนินต่อไป”

พระราชดำรัสสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ๑๘ มกราคม ๒๕๔๒

ไหมได้รับฉายาว่าเป็น “ราชินีแห่งเส้นใย” เส้นใยไหมที่นำมาใช้ทอผ้ามีคุณสมบัติพิเศษ เป็นเงาวาว ดูจับน้ำได้ดี ระบายความร้อนได้ดี และดูจับความร้อนได้ดีกว่าผ้าฝ้าย นอกจากผ้าไหมแล้ว ดักแด้ยังสามารถนำมาประกอบอาหาร รังไหมนำมาประดิษฐ์เป็นของที่ระลึก ยังมีอุตสาหกรรมครัวเรือนที่ผลิตขาไบบ่มอน หรือนำหม่อนและรังไหมมาประดิษฐ์เป็นของที่ระลึก สวยงามไม่แพ้ผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้สารสกัดจากหม่อนและไหม ยังมีประโยชน์อื่นๆ ในด้านสุขภาพและผิวพรรณผ้าไหมไทยมีสีสันทัน และลดความอ้วน จึงมีความเป็นเอกลักษณ์ที่สื่อถึงวัฒนธรรมของชาวไทย ไหมไทยจึงโดดเด่นและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันทั่วโลก

ประเทศไทยได้มีการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและทอผ้าไหมราว 3,000 ปีมาแล้ว โดยมีการขุดค้นพบเศษผ้าไหมบนกำไลข้อมือในหลุมฝังศพที่บ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี แต่มีการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมแบบใดไม่ปรากฏ ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ทรงดำริให้มีการส่งเสริมและปรับปรุงการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมขึ้น โดยจัดตั้งสถานีทดลองและทำสวนหม่อนภายใต้การดูแลของแผนกช่างสาวไหม กระทรวงเกษตรคราธิการ ที่ตำบลศาลาแดง ในปี พ.ศ. 2404 โดยเชิญ ดร.คาเมทาโร่ โทยามา ชาวญี่ปุ่นมาเป็นที่ปรึกษา ด้านวิชาการ และทำการวิจัย สอนเกี่ยวกับการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม การสาวไหม การทอผ้า (ชาญชัย ดาวอรอนุกุล กิจ, 2537) โดยขยายการจัดตั้งโรงเรียนด้านการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมไปหลายจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้การปลูกหม่อนเลี้ยงไหมเจริญรุ่งเรืองมาก และหยุดชะงักขบเซาลงในปี 2455 จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2475 ได้มีการฟื้นฟูงานส่งเสริม การเลี้ยงไหมขึ้นอีกครั้ง โดยกรมเกษตรและประมง ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ให้ส่งเสริมการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมอยู่ในความรับผิดชอบของกรมส่งเสริมการเกษตร ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการเผยแพร่วิชาการความรู้เกี่ยวกับการปลูก

หม่อนเลี้ยงไหมแก่เกษตรกร (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2540) การปลูกหม่อนเลี้ยงไหมของไทย ส่วนใหญ่เลี้ยงกันมากในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งแต่เดิมเกษตรกรทำเป็นอาชีพเสริมจากการทำไร่นา พันธุ์ไหมที่เลี้ยงเป็นพันธุ์พื้นเมืองที่ทนทานต่อสภาพแวดล้อม โดยเกษตรกรจะสาวเป็นเส้นไหม สำหรับใช้ทอเป็นผ้าไหมเพื่อใช้ในท้องถิ่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 ประเทศไทยได้มีการพัฒนาการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมเพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของเส้นไหม ที่เกษตรกรผลิต (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2540) ทำให้ผลผลิตเส้นไหมสาวมือเพิ่มขึ้น 880 ตันต่อปี ในปี พ.ศ. 2543 ผลผลิตดังกล่าวไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ภายในประเทศ มีการนำเข้าเส้นไหม จากต่างประเทศกว่า 364 ตัน คิดเป็นมูลค่า 317 ล้านบาท (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2545) ที่เป็นเช่นนั้น ก็เพราะว่าการเลี้ยงไหมพันธุ์ไทยถูกผสมจะต้องเลี้ยงด้วยวิธีการแผนใหม่ โดยใช้พันธุ์ไหมจากผู้ผลิต ไช้ไหม เกษตรกรไม่สามารถเพาะพันธุ์เองได้ พันธุ์หม่อนที่ใช้เลี้ยงจะต้องเป็นพันธุ์ที่ราชการส่งเสริม มีการจัดการที่ดี มีการบำรุงรักษา ตัดแต่งกิ่งตามหลักวิชาการ วางแผนให้พอดีกับการเลี้ยงไหม ต้องมีห้องเลี้ยงไหมโดยเฉพาะ มีวัสดุอุปกรณ์ มีการใช้สารเคมีป้องกันโรค ตลอดจนขั้นตอนในการเลี้ยง เป็นต้น ผู้เลี้ยงจะต้องมีความรู้ด้านเทคนิคและวิชาการสมัยใหม่โดยเฉพาะ ซึ่งมีความแตกต่างจากการเลี้ยงไหมพันธุ์พื้นเมืองอยู่มาก และที่สำคัญเกษตรกรต้องมีการลงทุนในการเลี้ยงค่อนข้างสูง จึงทำให้การส่งเสริมการเลี้ยงไหมพันธุ์ไทยถูกผสม ซึ่งต้องใช้วิธีการเลี้ยงแผนใหม่ไม่ค่อยประสบผลสำเร็จ ซึ่งถ้าการส่งเสริมการเลี้ยงไหมแผนใหม่มีวิธีการที่จะทำให้เกษตรกรยอมรับและปฏิบัติตามแล้ว จะทำให้ได้ผลผลิตสูงขึ้นและมีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดทั้งในและต่างประเทศ ก็จะมีผลทำให้เกษตรกรผู้เลี้ยงไหมมีอาชีพที่มั่นคงและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เป็นที่ทราบกันดีว่าในประเทศไทยมีการปลูกหม่อนและเลี้ยงไหมตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 และมีการสืบทอดวัฒนธรรมจากชนรุ่นหนึ่ง ไปสู่อีกรุ่นหนึ่งอย่างต่อเนื่องโดยตลอด อย่างไรก็ตามตลาดผ้าไหมไทยในประเทศยังเติบโตช้า ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งเป็นเพราะผู้สนใจนุ่งห่มผ้าไหมไทยมักจำกัดอยู่ในกลุ่มคนในวงแคบ ซึ่งอาจเป็นเพราะปัจจัยด้านราคา ข้อดีข้อด้านความไม่สม่ำเสมอของคุณภาพ อาทิ สีตก หรือปัจจัยอื่นๆ เช่น ลายผ้า สีส้น การออกแบบ การบำรุงรักษา เป็นต้น นอกจากนี้ข้อมูลเกี่ยวกับหม่อนไหมยังกระจัดกระจายไม่แน่นอน การเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหม่อนไหมไม่มีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบชุดข้อมูลที่สำคัญต่อการนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้อย่างต่อเนื่องในการวิจัยและพัฒนา (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2545)

สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) เป็นหน่วยงานในสังกัดสถาบันหม่อนไหมแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี และออกเป็นกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2548 โดยรวม

ส่วนราชการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับหม่อนไหม ในกรมวิชาการเกษตรและกรมส่งเสริมการเกษตร เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงาน และบริหารจัดการด้านหม่อนไหมในระดับภาค ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดอนบน (อุครธานี) มีศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายจำนวน 7 ศูนย์คือ

1. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น
2. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร
3. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด
4. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย
5. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร
6. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย
7. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุครธานี

โดยมีพื้นที่รับผิดชอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 11 จังหวัด คือ

1.) ขอนแก่น 2.) กาฬสินธุ์ 3.) มุกดาหาร 4.) ร้อยเอ็ด 5.) มหาสารคาม 6.) เลย 7.) สกลนคร 8.) นครพนม 9.) หนองคาย 10.) อุครธานี 11.) หนองบัวลำภู

ภาครัฐในปัจจุบันได้พยายามสร้างค่านิยมใหม่ว่า ประชาชนผู้มารับบริการเปรียบเสมือนลูกค้า งานราชการจะอยู่ได้ด้วยภาษีประชาชน หน่วยราชการจะขายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เปรียบได้กับภาคประชาชนที่พยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า ขก้องลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้า หรือพระราชา เพราะลูกค้าเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้และเจริญเติบโต (จินตนา บุญบงการ, 2536 : 12) เป็นที่น่าสังเกตว่าในทุก ๆ ยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ต้องเริ่มจากการวิเคราะห์หรือประเมินองค์กรในภาพรวม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป การวิเคราะห์หรือประเมินองค์กร เป็นสิ่งใหม่ที่ไม่ค่อยเกิดขึ้นกับระบบราชการไทย ระบบราชการและตัวข้าราชการจึงต้องเปิดใจให้พร้อมต่อการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน ทั้งในประเด็นที่ว่าประชาชนพอใจบริการที่ได้รับหรือไม่เพียงใด ประชาชนประสบปัญหาใดบ้างในการรับบริการ ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงบริการอย่างไรบ้าง และประชาชนพึงพอใจบริการเจ้าหน้าที่บริการผู้ใดหรือมักประสบปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ใด แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อไป (ปรัชญา เวสารัชช์, 2540 : 56) บริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนมีความหลากหลายและครอบคลุมกิจการต่าง ๆ มากมาย คำถามที่น่าสนใจคือทำอย่างไร จึงจะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ทำอย่างไรจึงจัดบริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว และเป็นธรรม ตามที่ประชาชน

คาดหวังว่าจะได้รับ และคงอยากที่จะปฏิเสธว่า ณ พ.ศ. นี้ ประชาชนไม่น้อยเลยที่ผิดหวังกับบริการของรัฐ (สุภชัย ขวาระประภาส, 2541 : 5-12) โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย ยังมีได้มีการวัดหรือประเมินอย่างจริงจัง กล่าวคือ ยังมีได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นระบบ แม้แต่ในแง่ของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก็มีการดำเนินการเพียงบางครั้งบางคราว (คณะกรรมการการบริการและการยุติธรรมวุฒิสภา, 2540: 7-9)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ทั้ง 7 แห่ง มีภารกิจในการให้บริการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาอาชีพหม่อนไหมในท้องถิ่น เป็นศูนย์ฝึกอบรมและส่งเสริมบริการวิชาการถ่ายทอดเทคโนโลยี ให้การสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพแก่ราษฎรที่ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ให้มีรายได้เสริม ซึ่งยังเป็นการอนุรักษ์ คุ้มครองภูมิปัญญา อีกทั้งศิลปวัฒนธรรมของชาติไว้ด้วย ก่อให้เกิดความรักอาชีพและถิ่นฐาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้รับบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ทั้ง 7 แห่ง เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่เกษตรกรผู้รับบริการได้

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

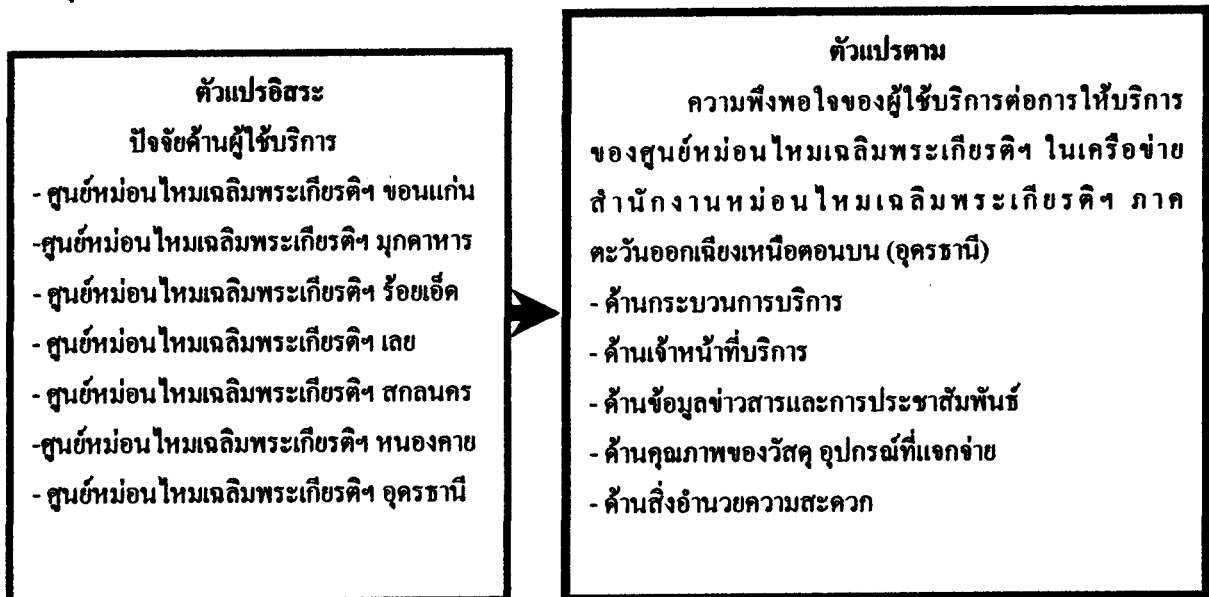
2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี)

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ตามตัวแปร ที่ตั้งของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกร จำแนกความพึงพอใจตามลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร โดยใช้กรอบแนวคิดองค์ประกอบวิธีการบริการที่ประทับใจและสร้างความพึงพอใจในการบริการของ บริษัท เวสาร์ช (2540 : 38-40) ครอบคลุมองค์ประกอบการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ทั้ง 7 แห่ง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงกำหนดกรอบการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



#### 4. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ไว้ดังนี้ คือ เกษตรกรผู้รับบริการ จากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่าย สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ทั้ง 7 แห่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

##### 5.1 ด้านหน่วยงานหรือพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ครอบคลุมหน่วยงานในเครือข่ายของสำนักงานหม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) จำนวน 7 ศูนย์ ได้แก่

- 5.1.1 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น
- 5.1.2 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร
- 5.1.3 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด
- 5.1.4 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย
- 5.1.5 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร
- 5.1.6 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย
- 5.1.7 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุครธานี

##### 5.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เกษตรกรผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมที่ได้รับ บริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ใน เครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) จำนวนทั้งหมด 7 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์หม่อนไหม เฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิม พระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย และศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุครธานี

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เกษตรกรผู้ปลูกหอมเลียงไหมที่ได้รับบริการจากศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) จำนวนทั้งหมด 7 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย และศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุดรธานี จำนวน 168 คน

### 5.3 ด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเน้นศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ที่ได้รับบริการจากศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) จำนวนทั้งหมด 7 ศูนย์ โดยยึดกรอบแนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) จำนวนทั้งหมด 7 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร ศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย และศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุดรธานี

5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้รับบริการจากศูนย์หอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหอมอ่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ครอบคลุม 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการบริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ
- 3) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
- 4) ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย
- 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 5.4 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2552 ถึงเดือนเมษายน 2553 ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

### 6. ข้อจำกัดการวิจัย

#### 6.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา

6.1.1 ในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญกับอดีต

6.1.2 ในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับห้วงเวลาในปัจจุบันและอนาคตมากกว่า

#### 6.2 ข้อจำกัดด้านประชากร

6.2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรที่เป็นเกษตรกรผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมในความดูแลและรับผิดชอบของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ทั้ง 7 ศูนย์เท่านั้น

### 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ผู้วิจัยให้นิยามศัพท์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

7.1 เกษตรกร หมายถึง เกษตรกรผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมที่ได้รับการส่งเสริมจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

7.2 ความพึงพอใจของเกษตรกร หมายถึง ความรู้สึกของเกษตรกรที่มีต่อการได้รับบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้าน

ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย ด้านคุณภาพของ ไข่ใหม่และท่อนพันธุ์

7.3 กระบวนการบริการ หมายถึง การจัดให้มีการบริการ การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการหรือวิธีการหรือขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเกษตรกรผู้รับบริการ

7.4 เจ้าหน้าที่บริการ หมายถึง การจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ที่ให้บริการกับเกษตรกรผู้รับบริการ

7.5 ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดป้ายประกาศ การประกาศ การแจ้ง การบอกกล่าวหรือวิธีการอื่นใด เพื่อให้เกษตรกรผู้รับบริการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการ

7.6 คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่แจกจ่าย หมายถึง ความทนทาน แข็งแรง และเหมาะสมของอุปกรณ์ที่แจกจ่ายให้กับเกษตรกรเพื่อนำไปใช้งานในการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมของเกษตรกร

7.7 คุณภาพของไข่ใหม่และท่อนพันธุ์ หมายถึง ไข่ใหม่ที่มีความแข็งแรง ปลอดโรค เลี้ยงง่าย เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น มีเปอร์เซ็นต์การเลี้ยงรอดสูง และท่อนพันธุ์ของหม่อนที่ให้ผลผลิตต่อไร่สูง มีความต้านทานโรคพืช ปลูกง่าย เจริญเติบโตได้ดี

7.8 ไข่ใหม่ หมายถึง ไข่ของไหมพันธุ์ไทยลูกผสมที่ผลิตศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

7.9 การปลูกหม่อนเลี้ยงไหม หมายถึง การปลูกหม่อน การเลี้ยงไหม การสาวไหม และการฟอกย้อมสีไหม

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษา จะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนาให้ได้รับการยอมรับจากเกษตรกรให้มากขึ้น เพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมของเกษตรกรและการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมการเกษตรสำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานเกษตรอำเภอ ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระ-

เกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาควะวันออกเฉียงเหนือขอนแก่น (อุครธานี) นำผลที่ได้ไปประกอบการตัดสินใจ กำหนดแนวทางและวางแผนหาแนวทางในการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหา และกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรมด้านวิชาการการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมให้ตรงตามความต้องการของเกษตรกรและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ” ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกและทัศนคติของเกษตรกรที่ได้รับการบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ซึ่งเป็นศูนย์ในเครือข่ายของสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) จำนวนทั้งหมด 7 ศูนย์ อันจะนำมาซึ่งผลสะท้อนไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายของสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อเกษตรกรผู้รับบริการ ประโยชน์ต่อองค์กรในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันจะนำไปสู่ความไว้วางใจของเกษตรกรผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นผลต่อการประสบความสำเร็จขององค์กรและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอเอกสาร เนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทขององค์กรที่ศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. บริบทขององค์กรที่ศึกษา

##### 1.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) เป็นหน่วยงานในสังกัดสถาบันหม่อนไหมแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี และออกเป็นกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงาน

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2548 โดยรวมส่วนราชการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับหม่อนไหม ในกรมวิชาการเกษตรและกรมส่งเสริมการเกษตร เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงาน และบริหารจัดการด้านหม่อนไหมในระดับภาค ให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) มีศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายจำนวน 7 ศูนย์คือ

ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น  
 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร  
 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด  
 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย  
 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร  
 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย  
 ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุครธานี

โดยมีพื้นที่รับผิดชอบในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนจำนวน 11 จังหวัด คือ 1.) ขอนแก่น 2.) กาฬสินธุ์ 3.) มุกดาหาร 4.) ร้อยเอ็ด 5.) มหาสารคาม 6.) เลย 7.) สกลนคร 8.) นครพนม 9.) หนองคาย 10.) อุครธานี และ 11.) หนองบัวลำภู

#### ที่ตั้งหน่วยงาน

สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ตั้งอยู่ที่ ค.บ้านธาตุ อ.เพ็ญ จ.อุครธานี ห่างจากอำเภอเมืองอุครธานีเป็นระยะทางประมาณ 29 กิโลเมตร ตามเส้นทางถนนมิตรภาพ จ.อุครธานี – จ.หนองคาย อาณาเขต ทิศเหนือติดกับถนนสาธารณะ ทิศใต้ติดกับสถานีอนามัยบ้านนิคมทิศตะวันออกเฉียงติดกับถนนมิตรภาพ (สายอุครธานี-หนองคาย) ทิศตะวันตกติดกับลำน้ำสวย ที่อยู่ติดต่อทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. 15 อ.เมือง จ.อุครธานี 41000 โทรศัพท์/โทรสาร 0-4225-0589 E-mail : qsis\_netu@opsmoac.go.th

#### 1.3 วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรที่มีส่วนให้เกษตรกรปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

คำขวัญ หม่อนไหมสายใยอีสาน สืบสานวัฒนธรรม นำทางเศรษฐกิจ

#### 1.4 ภารกิจ (Mission)

1.4.1 เป็นศูนย์กลางการบริหารด้านการวางแผนและโครงการพัฒนาหม่อนไหม ร่วมกับศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทั้ง 7 แห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ให้เป็นไปตามนโยบายคณะกรรมการหม่อนไหมแห่งชาติ

1.4.2 เป็นศูนย์กลางการบริหารงานด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาด้านการผลิตหม่อนไหมส่งเสริมอาชีพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1.4.3 เป็นศูนย์กลางบริหารด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาด้านตลาดและเศรษฐกิจของหม่อนไหมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1.4.4 ให้คำปรึกษาแนะนำการถ่ายทอดเทคโนโลยีและให้บริการวิชาการร่วมกับศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทั้ง 7 แห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

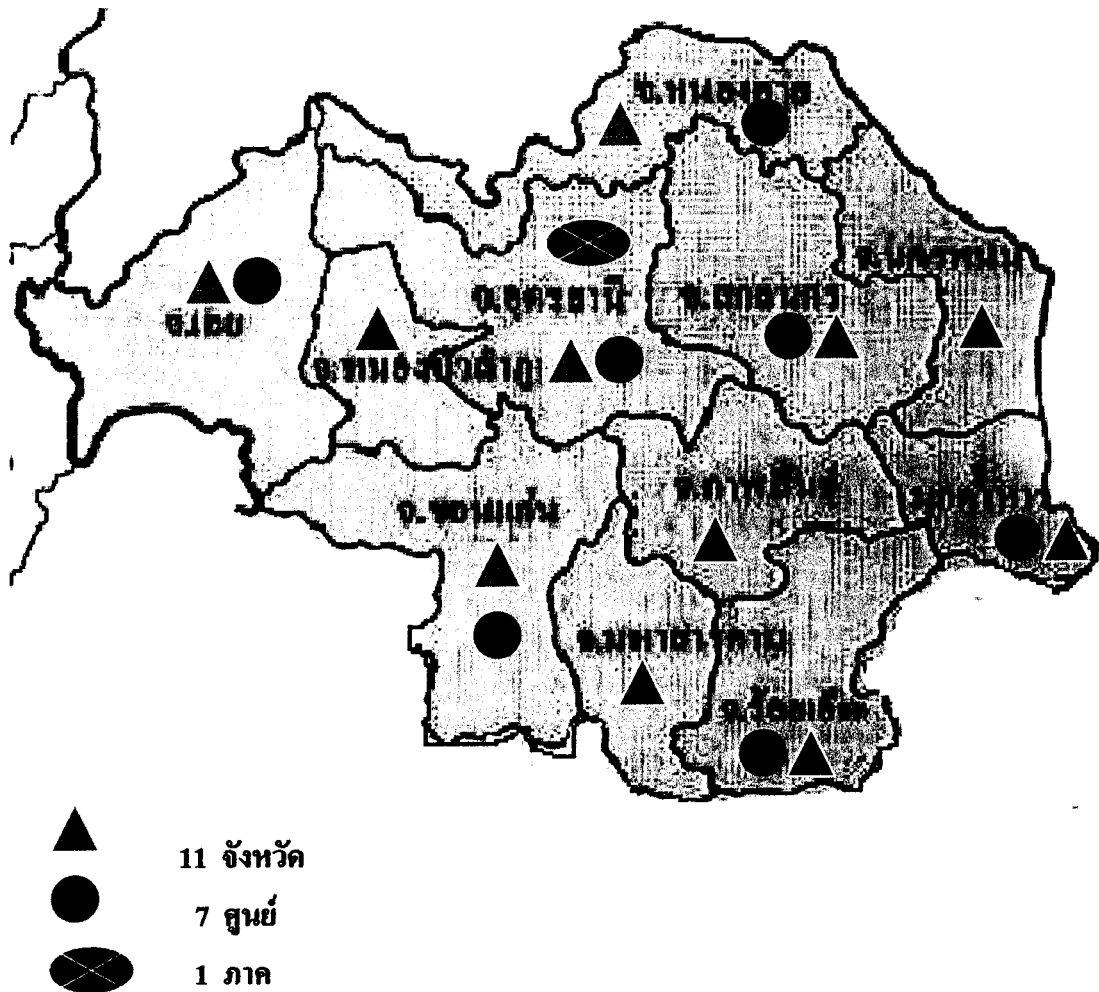
1.4.5 เป็นศูนย์กลางการบริหารด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัยและพัฒนาด้านการแปรรูป และผลิตภัณฑ์จากหม่อนและไหมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1.4.6 ประสานงาน ดำเนินงานที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์และคุ้มครองไหมไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1.4.7 เป็นศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศด้านหม่อนไหมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

1.4.8 เป็นองค์กรสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย





ภาพที่ 2.1 แผนที่เขตรับผิดชอบของสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุตรธานี)

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

โครงการพัฒนาการผลิตไหมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2537) ได้รายงานสภาพการเลี้ยงไหมของเกษตรกรไว้ ดังนี้

1. สภาพการปลูกหม่อนพื้นที่ปลูกหม่อนโดยส่วนใหญ่จะมีพื้นที่เฉลี่ยครัวเรือนละ 2 – 3 ไร่ พื้นที่ปลูกเกือบทั้งหมดเป็นพื้นที่สวนครัว ในบางรายใช้ที่ดินสาธารณะของหมู่บ้านมาปลูกหม่อนในกรณีที่ผู้เลี้ยงไหมมีพื้นที่การปลูกหม่อนไม่พอ

2. พันธุ์หม่อน ผู้เลี้ยงส่วนใหญ่จะไม่ทราบชื่อพันธุ์หม่อนจะเรียกชื่อตามลักษณะใบแต่ก็เป็นที่ยึดเหนี่ยวว่าเป็นหม่อนพันธุ์พื้นเมือง เช่น หม่อนน้อย หม่อนสร้อย หม่อนดาดำ ซึ่งปลูกกันมากในหมู่บ้านมีบางหมู่บ้านที่ปลูกพันธุ์บุรีรัมย์ 60

3. การขยายพันธุ์หม่อน ส่วนใหญ่จะใช้พันธุ์หม่อนของตนเองขยายต่อไป ถ้าไม่พอจะขอจากเพื่อนบ้านเกษตรกรบางส่วนจะได้รับสนับสนุนพันธุ์หม่อนมาจากทางราชการ มีบางรายซื้อต้นหม่อนในอัตราต้นละ 1 – 2 บาท แล้วมาตัดเป็นท่อน 7-8 ท่อนปลูกต่อไป

4. การซื้อขยายใบหม่อน ผู้เลี้ยงใหม่บางรายมีใบหม่อนไม่เพียงพอในการเลี้ยงไหม เช่นในฤดูเลี้ยงหรือหม่อนของตนเองมีโรคระบาดเสียหาย ต้องซื้อใบหม่อนจากเพื่อนบ้านในอัตรา 3 แถว 100 บาท(หนึ่งแถวยาวประมาณ 40 เมตร ปลูก 2 แถว)

5. การใส่ปุ๋ยแปลงหม่อน จะใส่ปุ๋ยคอกร่วมกับปุ๋ยเคมี ส่วนใหญ่จะใส่ 1-2 ครั้งต่อปี บางรายก็ใส่ปุ๋ยทุกรุ่นของการเลี้ยงไหม อัตราการใส่ปุ๋ยแต่ละครั้งไม่แน่นอนแต่อยู่ในเกณฑ์ค่าปุ๋ยเคมีที่ใช้ เช่น 46-0-0, 15-15-15, และ 16-11-14 เป็นต้น

6. การให้น้ำแปลงหม่อน การปลูกหม่อนทั้งหมดพึ่งน้ำฝนอย่างเดียวอาจมีการให้น้ำบ้างเป็นครั้งคราวในฤดูแล้งซึ่งมีน้อยราย ดังนั้นปัญหาในการขาดแคลนใบหม่อนในหน้าแล้งจึงมีตลอดมา และผู้เลี้ยงใหม่มักจะเลิกเลี้ยงไหมในฤดูแล้ง 6. การกำจัดวัชพืช ผู้เลี้ยงใหม่จะมีการคายหญ้าสวนหม่อนโดยส่วนใหญ่คาหญ้า 1-4 ครั้งต่อปีบางรายคายหญ้าทุกเดือน บางราย 2 เดือนต่อครั้ง

7. การตัดแต่งกิ่งหม่อน มีเกษตรกรจำนวนมากที่ไม่เคยตัดแต่งกิ่งหม่อนเลย เนื่องจากเกรงว่าใบหม่อนจะแตกออกมาไม่ทันเลี้ยงไหม และไม่ทราบวิธีการตัดแต่งกิ่งหม่อนในบางรายที่มีการตัดแต่งกิ่งหม่อนจะตัดแต่งปีละ 1 ครั้ง

8. การเก็บใบหม่อน ผู้เลี้ยงใหม่ส่วนใหญ่จะเค็ดใบหม่อนไปเลี้ยงไหม เนื่องจาก การเลี้ยงไหมมีปริมาณน้อย และเลี้ยงไหมพันธุ์ไทยพื้นเมืองเป็นส่วนใหญ่ มีบางรายที่ตัดแต่งกิ่งหม่อนเพื่อนำมาเลี้ยงไหมพันธุ์ลูกผสม

9. ปัญหาในการปลูกหม่อนที่สำคัญ มี 2 เรื่อง คือ ปัญหาความแห้งแล้งและปัญหาโรครากเน่าความแห้งแล้งเป็นปัญหาที่ประสบทุกปีจนเคยชิน ส่วนโรครากเน่าจะเป็นเฉพาะบางพื้นที่เท่านั้นไม่ระบาดทั่วแปลง

## 2.1 สภาพการเลี้ยงไหม

กรมวิชาการเกษตร (2535) ได้รายงานไว้ว่า ประสบการณ์ในการเลี้ยงไหม ผู้เลี้ยงไหมเกือบทุกคนจะมีประสบการณ์ในการเลี้ยงไหมพื้นเมืองอยู่แล้วมากกว่า 10 ปี สำหรับการเลี้ยงไหมพันธุ์ไทยลูกผสมนั้นยังมีประสบการณ์น้อยโดยจะมีประสบการณ์การเลี้ยงมาไม่เกิน 4 ปี และเลี้ยงไม่สม่ำเสมอทุกปีซึ่งปัจจุบันเลิกเลี้ยงไปมากเพราะการเลี้ยงไหมมีปัญหา ไหมมักจะตายวัย 4

วัย 5 ราคาต่ำ การเลี้ยงไหมพันธุ์ไทยลูกผสม เกษตรกรจะเลี้ยงเพื่อขายเส้นไหม ซึ่งไข่ไหมได้มาจากหน่วยงานราชการ โดยเกษตรกรจะมีการปฏิบัติในการเลี้ยงไหม ดังนี้

2.1.1 ห้องเลี้ยงไหม ผู้เลี้ยงไหมมากกว่าครึ่งหนึ่งไม่มีห้องเลี้ยงไหมเป็นสัดส่วน เฉพาะ จะใช้เพียงมุ้งเขียวครอบกระดังเลี้ยงไหมเท่านั้น บางรายมีห้องเลี้ยงไหมเป็นสัดส่วนเฉพาะ จะมียูได้ถนบ้าน และแยกจากตัวบ้าน

2.1.2 การอบห้องเลี้ยงไหม ถ้าไหมพันธุ์พื้นเมืองจะไม่อบห้องเลี้ยงไหม จะอบเฉพาะห้องเลี้ยงไหมพันธุ์ไทยลูกผสม เช่น พันธุ์คอกบัว ก็ยังเลี้ยงกันในสัดส่วนที่น้อย

2.1.3 การเริ่มต้นเลี้ยงไหมพันธุ์พื้นเมือง (Native) เกษตรกรจะทำการเพาะไข่ไหมไว้เอง บางรายจะขอแลกเปลี่ยนกับเพื่อนบ้าน สำหรับไหมพันธุ์ไทยลูกผสม (Thai hybrid) เกษตรกรจะได้ไข่ไหมจากหน่วยงานราชการถ้าได้ไข่ไหมจากศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร(หม่อนไหม)ก็ไม่ต้องเสียเงินถ้าได้จากศูนย์วิจัยและบริการวิชาการด้านพืชและปัจจัยการผลิตจะเสียค่าไข่ไหมในอัตราแผ่นละ 25 บาท

2.1.4 การสาวไหม การสาวไหมมี 3 วิธี คือ การใช้มือดึงโดยตรง การใช้มือหมุนอีก และการใช้เครื่องสาวมอเตอร์ไฟฟ้า การสาวโดยใช้มือดึงจะสาวได้วันละประมาณ 200-300 กรัม การสาวด้วยอีกจะเร็วขึ้น 2-3 เท่า การสาวด้วยมอเตอร์ไฟฟ้าจะเร็วกว่าการสาวด้วยมือประมาณ 10 เท่า แต่เกษตรกรยังไม่นิยมเพราะมีรังไหมในปริมาณน้อย ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องสาวมอเตอร์ไฟฟ้า ซึ่งมีราคาแพงสำหรับเกษตรกร

2.1.5 ผลผลิตที่ได้ โดยทั่วไปผู้เลี้ยงไหมทุกหมู่บ้านจะเลี้ยงไหมพันธุ์ไทยระหว่าง 4-6 รุ่นต่อปี ผลผลิตเส้นไหมจะแบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือไหมน้อย ไหมลืบ และไหมสาวเลย ผลผลิตที่ได้จะนำไปใช้ใน 2 ลักษณะ คือ ขายหรือนำมาทอผ้า กรณีขายเส้นไหม เส้นไหมน้อยกิโลกรัมละ 600-700 บาท เส้นไหมลืบริราคาต่ำกว่าไหมน้อย 2-2.5 เท่า ไหมสาวเลยราคาต่ำกว่าไหมน้อย 5-6 เปอร์เซ็นต์ การซื้อขายเส้นไหมจะมีผู้มารับซื้อเส้นไหมในหมู่บ้านเพื่อรวบรวมไปขายให้กับพ่อค้ารับซื้อเส้นไหมภายในตัวอำเภอหรือตัวจังหวัดการเลี้ยงไหมพันธุ์ลูกผสมต่างประเทศเกษตรกรจะเลี้ยงเพื่อขายรัง แหล่งที่มาของพันธุ์ไหมส่วนใหญ่จะได้อมาจากบริษัทอุตสาหกรรมไหมไทยจำกัด (จิม ทอมสัน) ไข่ไหมที่ได้จากหน่วยงานราชการยังเป็นส่วนน้อยจำนวนรุ่นที่เลี้ยง จะเลี้ยงปีละ 4-6 รุ่น โดยนิยมเลี้ยงในฤดูหนาว ในฤดูร้อนซึ่งมีใบหม่อนในปริมาณน้อยจะเลี้ยงไหมพันธุ์ไทย (Thai races)ราคาและการขายรังไหม ราคาจะอยู่ระหว่าง 80-100 บาทต่อกิโลกรัม โดยจะรวบรวมขนไปขายให้โรงสาวไหมพร้อม ๆ กันการใช้แรงงานในการเลี้ยงไหม โดยเฉลี่ยจะใช้แรงงานในการเลี้ยงไหมครอบครัวละ 2-3 คนแรงงานหญิงจะเป็นแรงงานหลักในการเลี้ยงไหม จะทำหน้าที่เลี้ยงไหมและสาวไหม ส่วนแรงงานชายจะช่วยเลี้ยงบ้างเป็นครั้งคราวการจ้างแรงงานในการเลี้ยงไหมยังมีน้อยจะจ้างในบางช่วงเท่านั้น เช่น จ้างเก็บใบหม่อนวันละ 40-50 บาทต่อวัน จ้างสาว 150 บาทต่อ

กิโลกรัมการกู้ยืมเงิน เกษตรกรส่วนใหญ่จะมีการกู้ยืมเงินแหล่งกู้เงินที่สำคัญ คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวนเงินกู้ตั้งแต่ 4,000-14,000 บาทการฝึกอบรมการเลี้ยงไหม เกษตรกรส่วนใหญ่ในหมู่บ้านไม่เคยได้รับการฝึกอบรมการเลี้ยงไหมมีบางรายที่ได้รับการฝึกอบรมที่ศูนย์ขยายพันธุ์ไหมซึ่งเป็นการอบรมให้ฟรี แต่ก็มีเกษตรกรจำนวนมากที่จะต้องการเข้ารับการฝึกอบรม

2.1.6 ปัญหาในการเลี้ยงไหม ปัญหาที่สำคัญในการเลี้ยงไหมและรุนแรงที่สุด คือ โรคเกรสเซอร์รี่ หรือที่ชาวบ้านเรียกว่าโรคเคื้อ ซึ่งทำให้หนอนไหมไม่ทำรังและตาย ส่วนปัญหาอื่นๆ ก็เป็นเพียงเล็กน้อย เช่น ไข่ไหมไม่พอ ขาดแคลนเงินทุน ราคาต่ำ พื้นที่ปลูกหม่อนไม่เพียงพอ เป็นต้น

### 3. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

หลุยส์ จ้าปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุป่าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข จะสังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออก

วิลลิสทรี หรขางกูร (2526, อ้างถึงใน ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม 2543 : 11) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ว่าเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว-ไม่พอใจ-สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2542 : 19) ให้ความหมายที่สอดคล้องกันว่า “ความพึงพอใจ” มีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Oliver, R.L (1980 : 460-469 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ 2542 : 19) ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของผู้บริโภค” ว่า หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการให้สินค้าและบริการ

Benjamin B. Wolman (1973, อ้างถึงใน ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม 2543 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง

ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Chaplin (1968, อ้างถึงใน ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม 2543 : 11) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Wolman, Thomas E. (1973 : 385 และ Drever Jame 1972 : 256 อ้างถึงใน สมศักดิ์ แพรกม่วง 2541 : 16) ให้ความหมายสอดคล้องกันว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้น โดยแรงกระตุ้นจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Schmitt, Neal and Lothar, Brian. (1987 อ้างถึงใน กองนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ 2543 : 14) ให้ความหมาย “ความพึงพอใจ” ว่า หมายถึง เป็นเรื่องส่วนบุคคลในการตอบสนองจิตพิสัยของแต่ละบุคคลต่อสถานการณ์หรือเงื่อนไขเฉพาะกรณี

Shelley (1975 : 350-355 อ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร 2534 : 17) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกในด้านลบเป็นความรู้สึกชนิดที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งสามารถทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ความสัมพันธ์ของความรู้สึกสองชนิดนี้ เรียกว่า ความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อการกระทำเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

### 3.2 ทฤษฎีความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์

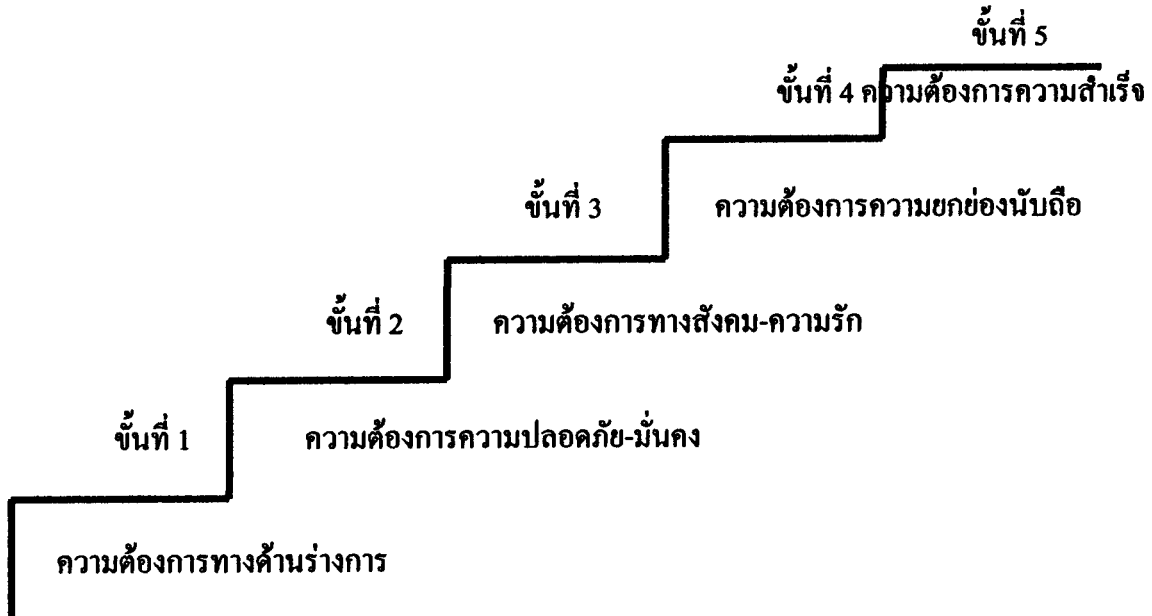
พูนศิริ วัจนะภูมิ (2542 : 149-156) กล่าวว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจที่ผู้ประกอบการด้านงานบริการความรู้ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความพึงพอใจพนักงานและผู้ซื้อบริการ ทฤษฎีเหล่านี้ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ทฤษฎีความต้องการของแอลเคอร์เฟอร์ ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ตเบอร์ก ทฤษฎีความต้องการของแมคคิลเลนส์ ทฤษฎีความคาดหวังของรูม และทฤษฎีการเสริมแรง

3.2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

อับราฮัม มาสโลว์ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการงูใจ และความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับ ๆ กัน โดย Maslow ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่จบสิ้น
2. ความต้องการของคนไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งงูใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งงูใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของคนไว้ 5 ขั้น ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิแสดงความต้องการตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์

### 3.2.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี อี.อาร์.จี (ERG) existence – relatedness – growth Theory โดยแบ่งความต้องการของคนเป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (existence needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (growth needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับความยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี อี.อาร์.จี เป็นความต้องการที่มีจำนวนน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของทฤษฎีมาสโลว์ และเน้นถึงการทำให้เกิดความพอใจในความต้องการของมนุษย์ โดยไม่ได้คำนึงว่าความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ จะเป็นไปตามลำดับขั้นเช่นเดียวกับทฤษฎีมาสโลว์ เพราะความต้องการหลาย ๆ อย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

### 3.2.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอส์เบอร์ก (Herzberg' theory)

ทฤษฎีการจูงใจของเฟรดเคอริก เฮอส์เบอร์ก (Frederick Herzberg) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) หรือทฤษฎีการจูงใจหรือธำรงรักษา (motivation – maintenance theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ – สุขอนามัย (motivation – hygiene theory)

ทฤษฎีนี้ พัฒนามาจากผลการวิจัย ซึ่งเฮอส์เบอร์กและคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัยวิศวกรและนักบัญชีโดยสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลมีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่าเขาคงมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานจะมีผลให้บุคคลทำงาน โดยไม่คิดจะลาออกจากงานหรือนักหยุดงาน แต่แรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและพฤติกรรมของพนักงาน จึงมีอยู่ 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน
2. ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจความทุ่มเทของเฮิร์ตสเบอร์ก

ปัจจัยกระตุ้น	ปัจจัยสุขอนามัย
งานที่ท้าทาย	สถานภาพ (ตำแหน่ง)
ความสำเร็จ	ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน
ความเจริญก้าวหน้า	(ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน)
ความรับผิดชอบ	การบังคับบัญชา
การเป็นที่ยอมรับ	นโยบายองค์การและการบริหาร
ความเป็นอิสระในการแสดงออก	ความมั่นคงของงาน
การมีส่วนร่วมในการวางแผน	เงินเดือน
กำหนดคน โยบายและบริหาร	

3.2.4 ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนค์ (McClelland's acquired-needs theory)

แมคคลีแลนค์ ได้ศึกษาไว้ว่า ความต้องการไม่ใช่สิ่งที่ถ่ายทอดทางกรรมพันธุ์ แต่เป็นสิ่งที่แต่ละคนจะต้องเรียนรู้ และแต่ละคนจะต้องมีความต้องการที่แตกต่างกัน โดยได้เน้นถึงความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) คนที่ต้องการความสำเร็จจะมีคุณลักษณะที่ชอบงานที่ท้าทาย แข่งขัน มีผลงานเป็นของตัวเอง ต้องการข้อมูลป้อนกลับอย่างแรงกล้า เพื่อประเมินผลงานที่ทำ มีทักษะในการวางแผนการดำเนินงานในระยะยาว และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ

2. ความต้องการความผูกพัน (the need for affiliation) เป็นความต้องการยอมรับเป็นพวก มีความผูกพันกับกลุ่มคนในสังคม มีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นอย่างเป็นมิตร

3. ความต้องการมีอำนาจ (the need for power) เป็นความต้องการที่จะใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและครอบงำผู้อื่น การมีอำนาจเกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำ จากการวิจัยพบว่าผู้จัดการชายที่ต้องการอำนาจจะมีความสามารถผลักดันให้ได้ผลงานมากกว่าผู้จัดการที่ต้องการความผูกพัน

3.2.5 ทฤษฎีความคาดหวังของรูม (Vroom's expectancy theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่า ก่อนที่บุคคลจะถูกจูงใจให้กระทำการใดเขาจะต้องพิจารณาเห็นว่า ความสามารถและความพยายามของเขา จะทำให้ได้ผลที่พึงปรารถนา



หรือไม่ หรืออาจกล่าวสั้นๆได้ว่า การจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล ทฤษฎีความคาดหวังมีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 ทฤษฎีความคาดหวังในส่วนแรก เป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมิน การปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อโอกาสที่จะได้รับความสำเร็จในอนาคต โดยแต่ละบุคคลจะ มีความคาดหวังว่า ถ้าใช้ความสามารถโดยมีเครื่องมือ มีทรัพยากรช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว จะ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และถ้าใช้ความอดสาหะเพิ่มมากขึ้น จะได้ผลผลิตที่มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าไม่ได้ตามความคาดหวังแล้ว จะเกิดความท้อใจและเกิดความเบื่อ หน่าย

ประการที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังในส่วนที่สอง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการ ประเมินผลของงานกับระบบค่าตอบแทน โดยคาดว่า หากทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผล ปรากฏแล้ว ย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัล ซึ่งถ้าเป็นไปตามความคาดหมายแล้วก็จะเป็นสิ่งที่ทำ ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป แต่ถ้าผลงานที่ดีเด่นของเขาถูกมองข้ามจากผู้บริหารแล้ว จะทำ ให้แรงจูงใจในการทำงานของเขาตกต่ำลงไป เกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 3 ทฤษฎีความคาดหวังในส่วนที่สาม เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณค่า ของผลตอบแทนที่ได้รับ เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับอาจจะ ไม่ได้เป็นที่พึงพอใจทัดเทียมกัน บาง คนอาจจะคาดหวังผลตอบแทนเฉพาะอย่าง ไม่ต้องการอย่างอื่น แต่ละคนจะให้คุณค่าของความพึง พพอใจตามผลรับที่ได้แตกต่างกัน ถ้าได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นบวกแต่ถ้า ไม่ เป็นไปตามที่ต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นลบ แต่ถ้ามีความรู้สึกละเลย ๆ คุณค่าผลตอบแทนจะเป็นศูนย์

### 3.2.6 ทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theories of Motivation)

บี.เอฟ. สกินเนอร์ (B.F. Skinner) เป็นนักจิตวิทยาที่ได้พัฒนาทฤษฎีส่งเสริม แรงจูงใจขึ้นมา โดยประยุกต์จากเทคนิคการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ การใช้สิ่งเสริม แรงจูงใจเพื่อให้เกิดพฤติกรรมของการกระทำซ้ำหรือเลิกกระทำนั้นไป ซึ่งเป็นวิธีการจูงใจให้บุคคล ทำงานได้อย่างเหมาะสม มีการให้สิ่งเสริมแรงทางบวก และให้สิ่งเสริมแรงทางลบ เช่น ยกย่อง ชมเชยบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานดี เพื่อจะได้ทำดียิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ และลงโทษบุคคลที่มี ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ เพื่อจะให้เลิกทำและพัฒนาตัวเองให้ทำงานดีขึ้น

### 3.3 แนวคิดในการสร้างความพึงพอใจ

อรุณ รักธรรม (2538) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Millet ว่า การสร้าง ความพึงพอใจได้แก่

3.3.1 การให้บริการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการ ให้บริการแบบเดียวกันกับผู้รับบริการทุกคน

3.3.2 การให้บริการอย่างเพียงพอทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา ให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

3.3.3 การให้บริการที่ตรงเวลา

3.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

3.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า การพัฒนาคุณภาพและความสามารถมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

### 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติ เจตคติเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้ โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้ เป็นลักษณะการจัดการทั่วๆ ไปโดยเสนอ เทคนิคของลิเคิร์ต (Likert) เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ได้อย่างกว้างขวาง

ภนิกา ชัยปัญญา (2542) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

3.4.1 การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

3.4.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3.4.3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่สามารถทราบความพึงพอใจ โดยการสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกทางการพูด กิริยาท่าทางซึ่งวิธีนี้ ต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

## 4. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

### 4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เคะชกุลป์ (2542 : 19) และอนเนก สุวรรณบัณชิต และภาสกร อุดลพัฒน์ กิจ (2548 : 169) ให้ความหมายที่สอดคล้องกันว่า “ความพึงพอใจในการบริการ” หมายถึง ภาวะการณ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับตรงกับความรู้สึสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น

Weber (1966, อ้างถึงใน ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผน กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม 2543 : 12) ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่อในสถานที่เหมือนกัน

John D. Millet (1954, อ้างถึงใน ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผน กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม 2543 : 12) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะเป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 38-48) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีบริการประทับใจหรือสร้าง ความพึงพอใจในการบริการนั้น จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน เช่น ความสะดวกสบายในการเดินทาง สถานที่ของ หน่วยบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

2. การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การบอกข้อมูลล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับ รู้ว่าหน่วยบริการตั้งอยู่ที่ใด ผู้ใช้บริการต้องเตรียมตัวรับบริการอย่างไร มีขั้นตอนและวิธีการอย่างไร ในช่วงของการบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่ รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส ต้องทำให้ผู้ใช้บริการสังเกตวิธีการว่า มี ขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ไม่ต้องหลายขั้นตอน มีระเบียบที่พอยึดหยุ่นได้

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมี ความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการ เช่น บุคลิกภาพและการปรากฏตัว ของเจ้าหน้าที่บริการ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องประดับ การแต่งตัว การพูดจา อากัปกิริยา เป็นต้น

ลักษณะ 7 ประการของการให้บริการที่ดีที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการ บริการ (วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ 2539 : 7-8) ตามตัวอักษรตัวหน้าของคำว่า "SERVICE" ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่าง รวดเร็ว ทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner คือ การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ ไม่ใช่ ทำงานอย่างเสียมโน้มนำ

I = Image Enhancing คือ การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler, Philip. 2002 : 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

### 1. ลักษณะของการให้บริการ

1.1 ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

1.2 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

1.3 ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

1.4 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

## 2. เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (marketing tolls for services)

สายสรรค์ เรืองวิเศษ และอัจฉิมา จันทราทิพย์ (2530) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด หรือ เครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญคือ 7Ps ได้แก่

2.1 ผลิตภัณฑ์ (product) การพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ จะต้องพิจารณาถึงขอบเขตของบริการ คุณภาพของบริการ ระดับชั้นของบริการ คราสินค้า สายการบริการ การรับประกันและการบริการหลังการขาย ถ้าเป็นการบริการด้านพัสดุ ควรจะพิจารณาเกี่ยวกับ คุณภาพของพัสดุ คุณสมบัติของพัสดุ ความทันสมัย ความเป็นมาตรฐาน ฯลฯ

2.2 ราคา (price) การพิจารณาด้านราคา จะต้องรวมถึงระดับราคา เนื่องจากราคามีส่วนในการทำให้บริการต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน และมีผลต่อผู้บริโภคในการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการ โดยเทียบระหว่างราคาและคุณภาพของบริการ เช่น ราคาของพัสดุ ราคาขนส่ง ฯลฯ

2.3 การจัดจำหน่าย (place) ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึง เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญของการตลาดบริการ ทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการนั้นมีใช้แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นประเภทของช่องทางการจัดจำหน่ายและความครอบคลุมจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเข้าถึงบริการอีกด้วย เช่น ความหลากหลายของวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับสถาบัน ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการเบิกพัสดุ ความสะดวกในการรับพัสดุ ฯลฯ

2.4 การส่งเสริมการตลาด (promotion) การส่งเสริมการตลาดรวบรวมวิธีการที่หลากหลาย ของการสื่อสารกับตลาดต่างๆ ไม่ว่าจะผ่านการโฆษณา กิจกรรมการขายโดยบุคคล กิจกรรมส่งเสริมการขายและรูปแบบอื่น ทั้งทางตรงสู่สาธารณะและทางอ้อมผ่านสื่อ เช่น การประชาสัมพันธ์ให้รับทราบข้อมูลพัสดุ ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

2.5 บุคคล (people) บทบาทของบุคลากร สำหรับธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการนอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมาก สำหรับการบริการด้านการพัสดุ บทบาทของบุคลากร ได้แก่การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง และทันเวลา ต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2.6 ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) มีธุรกิจบริการจำนวนมาก ที่นำลักษณะทางกายภาพเข้ามาใช้ในการกำหนด กลยุทธ์การตลาด แม้ว่าลักษณะทางกายภาพจะเป็น

ส่วนประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ สำหรับการบริการด้านพัสดุลักษณะทางกายภาพก่อนข้างจะมีรายละเอียดมาก เช่น ด้านอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็นที่จะบริการให้แก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว

2.7 กระบวนการ (process) ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีที่สุดก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่นการเข้าแถวรอ ระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ สำหรับการบริการด้านพัสดุ ส่วนใหญ่จะเป็นกระบวนการที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการ ความสะดวกในการให้บริการแก่พนักงาน เช่น การบริการด้านการจัดซื้อจัดหา การเบิกพัสดุ การจ่ายพัสดุ ความเสมอภาคในการบริการ การแข่งขัน ข้อมูลพัสดุ ฯลฯ

### 3. งานของธุรกิจบริการ

ฟิลลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2002 : 436) ได้กล่าวถึง งานที่สำคัญของธุรกิจบริการ มี 3 ประการ คือ

3.1 การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของการบริการอย่างเด่นชัด ในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้คือ คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก ฯลฯ นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (what) เขาต้องการเมื่อใด (when) และสถานที่ที่เขาต้องการ (where) ในรูปแบบที่ต้องการ (how) โดยนักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การสร้างความแตกต่างในด้านการบริการ ได้แก่

3.1.1 บริการที่เสนอ (offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (primary service package) ซึ่งได้แก่สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี มีอาจารย์ผู้สอนที่มีความสามารถ ฯลฯ (2) ลักษณะการให้บริการเสริม (secondary service

features) ซึ่งได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมเสริมทักษะด้านต่าง ๆ แก่นักศึกษา มีทุนการศึกษาสนับสนุนนักศึกษา

3.1.2 การส่งมอบบริการ (delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการตอบสนองความคาดหวัง ในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีต คำพูดของการโฆษณาของธุรกิจ ลูกค้านี้เลือกธุรกิจให้บริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการเข้ารับบริการ เขาจะเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังของเขา ลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3.1.3 ภาพลักษณ์ (image) การสร้างภาพลักษณ์ สำหรับบริษัทที่ให้บริการ โดยอาศัยสัญลักษณ์ (symbols) คราตินค้า (brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาดอื่น ๆ

3.2 การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง และบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงมีนักวิจัยได้ค้นพบตัวกำหนดคุณภาพของบริการที่มีความสำคัญ ได้แก่

3.2.1 ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการบริการ ที่ทำให้มั่นใจในบริการที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแน่นอน

3.2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการบริการ

3.2.3 การรับประกัน (assurance) ความรู้ และความสุภาพของลูกจ้าง และความสามารถของลูกจ้างในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

3.2.4 การเอาใจใส่ (empathy) การจัดหา ดูแล เอาใจใส่เฉพาะราย แก่ลูกค้า ทุกราย

3.2.5 การสัมผัสได้ (tangibles) การปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร วัตถุทางการสื่อสาร

3.3 การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ ธุรกิจบริการสามารถทำได้ 7 วิธีคือ

3.3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง



3.3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย  
สร้างมาตรฐาน

3.3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่น ๆ

3.3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท

3.3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างใน รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ 2535: 14-15)  
กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)

1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)

2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ

2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

3.1 สามารถในการสื่อสาร

3.2 สามารถในการให้บริการ

3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

ซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ

อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กฤษณ ฆนาพงศ์ธร (2528, อ้างถึงใน ชีระ อัมพรพฤติ 2542:19) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พหุสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ” ดังนี้

สุชาติ นิลจินดา (2544) ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหารและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพทางเศรษฐกิจผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร มีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่และด้านสาธารณูปโภค ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานในการให้บริการ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระดับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ความล่าช้า และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ที่ตั้ง ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกัน สำหรับประชาชน

ดวงภรณ์ ศรีธัญญา (2547) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.45 และมีอายุระหว่าง 36 -45 ปี ร้อยละ 32.43 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 27.93 และรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 40.54 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่หนึ่งจากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน

กฤษฎี ราชสวัสดิ์ (2547) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และถิ่นที่อยู่อาศัย การจัดการบริการตามการรับรู้และคุณภาพบริการตามการรับรู้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน

ธนวัฒน์ ประกอบศรีภู (2548) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เกษตรกรลูกค้าเงินกู้และลูกค้าเงินฝาก ธ.ก.ส. สาขาเวียงชัย และสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการการทำคำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ประทุมพร พลายเมือง (2548) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี (3) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลนครอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงานการช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลางสำหรับ การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่าระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี เพศ อายุ สถานภาพสมรสไม่มีผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชน ที่มารับบริการกับเทศบาลนครอุบลคือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็วถูกต้องโปร่งใสการพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งทีเทศบาล

นครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน

ไกรพิทักษ์ ศิริพล (2549) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม วุฒิการศึกษา และเพศ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดย ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดิน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวงจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ทั้ง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน สำหรับผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ สาขา ที่ทำการวิจัย คือ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งจะเป็นการเก็บข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก ซึ่งได้ จากการใช้แบบสำรวจที่เป็นแบบสอบถาม โดยมีวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เกษตรกรที่ได้รับบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) 7 ศูนย์ รวมเกษตรกรจำนวน 280 คน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น	จำนวน 40 คน
2. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร	จำนวน 40 คน
3. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด	จำนวน 40 คน
4. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย	จำนวน 40 คน
5. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร	จำนวน 40 คน
6. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย	จำนวน 40 คน
7. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุครธานี	จำนวน 40 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 7 ศูนย์ข้างต้น โดยคำนวณจากจำนวนของประชากร ใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Taro Yamane อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548 : 42) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

$$n = \frac{280}{1+280(0.05)^2}$$

$$n = 165$$

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาทั้งหมด จำนวน 168 คน จากจำนวนของเกษตรกร 280 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถจำนวนเท่ากัน คือ ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ละ 24 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบบังเอิญ จากการออกติดตามประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (questionnaires) โดยได้จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน 168 ชุด ตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเกษตรกรผู้ได้รับการบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ได้รับการบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ มี 5 ด้าน คือ ด้าน

กระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ (วรรณดี แสงประทีปทอง 2548 : 121) ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ได้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ได้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ได้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ได้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ได้	1	คะแนน

และกำหนดการแปลความหมาย (วรรณดี แสงประทีปทอง 2548 : 121) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

## 2.2 วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษา ค้นคว้ารายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารต่าง ๆ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง และศึกษารูปแบบของแบบสอบถาม พร้อมทั้งกำหนดขอบเขตของข้อคำถามจากตัวแปรที่จะศึกษา เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2.2.2 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสาธิตนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ แนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.2.3 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง ถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) ให้แบบสอบถามสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับประเด็นหลักของการวัดความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ได้รับบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบและทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161)



ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้านกระบวนการบริการ 0.88 ด้านเจ้าหน้าที่บริการ 0.77 ด้านข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 0.90 ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย 0.88 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 0.80 และความเชื่อมั่นของเครื่องมือรวมทั้งฉบับ 0.95

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขให้ สมบูรณ์แล้ว ใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อให้สะท้อนถึงสภาพของปัญหาของเกษตรกรผู้รับบริการจาก ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่าย สำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ผู้วิจัยจึงจัดเก็บข้อมูลจากเอกสาร การใช้แบบสอบถาม อย่างละเอียดและครอบคลุมทุกประเด็น เพื่อให้สามารถตอบคำถามของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำหนังสือหรือเอกสารที่ออกโดยหน่วยงานหรือคณะทำงานผู้รับผิดชอบขอ ความอนุเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลภาคสนามที่ได้จากตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บและวิเคราะห์ ข้อมูล

3.3 ผู้วิจัยใช้วิธีแจกและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เมื่อเก็บรวบรวมได้ครบแล้ว นำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบความถูกต้อง คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ให้ครบตาม จำนวนที่กำหนดไว้แล้วทำการลงรหัสข้อมูลใน coding form และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามที่ทำการสำรวจมาทั้งหมด นำมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ให้ได้ครบตามจำนวนที่กำหนด ทำบรรณาธิกรณและลงรหัสข้อมูลจาก แบบสอบถามนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ  
ค่าร้อยละ (percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้าน  
กระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพ  
ของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่ายและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน (standard deviation)

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้รับบริการจากศูนย์  
หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงาน  
หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ตอนบน (อุดรธานี) ในกรณีจำแนกตัวแปรที่ต้องการศึกษา 3 ระดับหรือมากกว่า ใช้สถิติค่าเอฟ (F-  
test)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ” ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายจำนวน 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ศูนย์ที่ให้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ

#### ตอนที่ 1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ศูนย์ที่ให้บริการ

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	-	-
	หญิง	168	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 45 ปี	17	10.1
	45 – 55 ปี	30	17.9
	56 – 65 ปี	78	46.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
66 ปีขึ้นไป	43	25.6
อายุเฉลี่ย 65 ปี		
ลักษณะการปลูกหม่อนไหม		
ปลูกหม่อนไหมเป็นอาชีพหลัก	-	-
ปลูกหม่อนไหมเป็นอาชีพเสริม	168	100.0
ศูนย์ที่ให้บริการ		
ขอนแก่น	24	14.3
มุกดาหาร	24	14.3
ร้อยเอ็ด	24	14.3
เลย	24	14.3
สกลนคร	24	14.3
หนองคาย	24	14.3
อุดรธานี	24	14.3
รวม	168	100.0

ตารางที่ 4.1 เกษตรกรที่เข้ารับบริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 มีอายุเฉลี่ย 65 ปี โดยมีอายุระหว่าง 56 – 65 ปี มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 ลักษณะการปลูกหม่อนไหมเกษตรกรจะปลูกเป็นอาชีพเสริมทั้งหมด และศูนย์ที่เข้ารับบริการ ได้แก่ ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย และศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุดรธานี ร้อยละ 14.3 เท่ากันทั้งหมด

## ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของเกษตรกร

2.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในภาพรวม (N= 168)

ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการบริการ	3.33	.94	ปานกลาง	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ	3.26	.88	ปานกลาง	4
3. ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	3.27	.97	ปานกลาง	3
4. ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย	3.25	.84	ปานกลาง	5
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	.90	ปานกลาง	1
เฉลี่ยรวม	3.29	.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ( $\bar{X}=3.33$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ( $\bar{X}=3.33$ ) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}=3.27$ ) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ( $\bar{X}=3.26$ ) และด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย ( $\bar{X}=3.25$ )

2.2 ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) แยกเป็นรายด้าน

### 2.2.1 ด้านกระบวนการบริการ

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านกระบวนการบริการ

ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การจัดให้มีการบริการ การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.55	1.17	มาก	1
2. การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	3.30	1.09	ปานกลาง	3
3. ระยะเวลาการให้บริการหรือวิธีการหรือขั้นตอนในการให้บริการ	3.38	1.10	ปานกลาง	2
4. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเกษตรกรผู้รับบริการ	3.27	1.20	ปานกลาง	5
5. การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.20	1.20	ปานกลาง	6
6. ความพร้อมในการให้บริการ	3.30	1.05	ปานกลาง	3
เฉลี่ยรวม	3.33	.94	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.33$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายชื่อ ดังนี้ การจัดให้มีการบริการ การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน ( $\bar{X}=3.55$ ) ระยะเวลาการให้บริการหรือวิธีการหรือขั้นตอนในการ

ให้บริการ ( $\bar{X}=3.38$ ) การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.30$ ) ความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.30$ ) ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเกษตรกรผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) และการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}=3.20$ )

#### 2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.31	1.03	ปานกลาง	3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.32	1.05	ปานกลาง	1
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.32	1.04	ปานกลาง	1
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัย	3.27	1.01	ปานกลาง	4
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.16	1.04	ปานกลาง	6
6. ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.21	1.12	ปานกลาง	5
เฉลี่ยรวม	3.26	.88	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.26$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายชื่อ ดังนี้ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.32$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=3.32$ ) ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.31$ ) เจ้าหน้าที่มี

ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัย ( $\bar{X}=3.27$ ) ความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ( $\bar{X}=3.21$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.16$ )

### 2.2.3 ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การประสานแจ้งข่าวการฝึกอบรมผ่านสื่อต่างๆ	3.30	1.14	ปานกลาง	2
2. มีการแจ้งข่าวก่อนการฝึกอบรม	3.38	1.03	ปานกลาง	1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	3.25	1.04	ปานกลาง	3
4. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.25	1.14	ปานกลาง	3
5. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	3.17	1.10	ปานกลาง	5
เฉลี่ยรวม	3.27	.97	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.27$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายชื่อ ดังนี้ มีการแจ้งข่าวก่อนการฝึกอบรม ( $\bar{X}=3.38$ ) การประสานแจ้งข่าวการฝึกอบรมผ่านสื่อต่างๆ ( $\bar{X}=3.30$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล ( $\bar{X}=3.25$ ) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}=3.25$ ) และความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}=3.17$ )



## 2.2.4 ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุรธานี) ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย

ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. คุณภาพของสารเคมีทำความสะอาดโรงเลี้ยงและอุปกรณ์	3.10	1.06	ปานกลาง	6
2. ไข่ไหมที่มีความแข็งแรง ปลอดภัย เลี้ยงง่าย	3.03	1.06	ปานกลาง	7
3. ไข่ไหมมีเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น	3.11	1.03	ปานกลาง	5
4. ไข่ไหมมีเปอร์เซ็นต์การเลี้ยงรอดสูง	3.23	.89	ปานกลาง	4
5. ท่อนพันธุ์ของหม่อนที่ให้ผลผลิตต่อไร่สูง	3.39	1.00	ปานกลาง	3
6. ท่อนพันธุ์ของหม่อนมีความต้านทานโรคพืช	3.44	.95	ปานกลาง	1
7. ท่อนพันธุ์ของหม่อนปลูกง่าย เจริญเติบโตได้ดี	3.43	1.05	ปานกลาง	2
เฉลี่ยรวม	3.25	.84	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุรธานี) ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.25$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายชื่อ ดังนี้ ท่อนพันธุ์ของหม่อนมีความต้านทานโรคพืช ( $\bar{X}=3.44$ ) ท่อนพันธุ์ของหม่อนปลูกง่าย เจริญเติบโตได้ดี ( $\bar{X}=3.43$ ) ท่อนพันธุ์ของหม่อนที่ให้ผลผลิตต่อไร่สูง ( $\bar{X}=3.39$ ) ไข่ไหมมีเปอร์เซ็นต์การเลี้ยงรอดสูง ( $\bar{X}=3.23$ ) ไข่ไหมมีเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น ( $\bar{X}=3.11$ ) คุณภาพของสารเคมีทำความสะอาดโรงเลี้ยงและอุปกรณ์ ( $\bar{X}=3.10$ ) และ ไข่ไหมที่มีความแข็งแรง ปลอดภัย เลี้ยงง่าย ( $\bar{X}=3.03$ )

## 2.2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.40	1.06	ปานกลาง	2
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ฯลฯ	3.42	1.04	ปานกลาง	1
3. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	3.33	1.04	ปานกลาง	4
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัย	3.35	1.00	ปานกลาง	3
5. ความทันสมัยของสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	3.15	1.00	ปานกลาง	5
เฉลี่ยรวม	3.33	.90	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.33$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายข้อ ดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ฯลฯ ( $\bar{X}=3.42$ ) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X}=3.40$ ) ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย ( $\bar{X}=3.35$ ) สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X}=3.33$ ) และความทันสมัยของสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ( $\bar{X}=3.15$ )

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกร

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทดสอบสมมติฐาน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe' Test) ดังนี้

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ  
เครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในด้าน  
ต่างๆ จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของ	ศูนย์ที่ให้บริการ										F	Sig.				
	เกษตรกร	ขอนแก่น	มุกดาหาร	ร้อยเอ็ด	เลย	สกลนคร	หนองคาย	อุครธานี								
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.				
1. ด้านกระบวนการ	4.28	.48	2.21	.77	2.72	.57	3.42	.54	4.17	.46	3.17	.83	3.38	.79	30.98	.00**
บริการ																
2. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ	4.03	.34	2.19	.80	2.47	.75	3.48	.46	4.06	.31	3.24	.63	3.38	.62	35.79	.00**
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.06	.58	2.21	.88	2.43	.96	3.38	.52	4.20	.52	3.30	.67	3.32	.53	28.14	.00**
และการ																
ประชาสัมพันธ์																
4. ด้านคุณภาพของวัสดุ	4.11	.29	2.26	.87	2.53	.73	3.37	.40	4.04	.29	3.18	.44	3.25	.59	37.43	.00**
อุปกรณ์ที่แจกจ่าย																
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	.35	2.32	.94	2.45	.70	3.36	.57	4.27	.47	3.53	.56	3.53	.61	31.40	.00**
สะดวก																
รวมทุกด้าน	4.07	.21	2.24	.77	2.52	.68	3.40	.37	4.15	.16	3.28	.57	3.37	.52	46.13	.00**

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 การพิจารณาผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทราบว่าเกษตรกรที่มีเข้าใช้บริการศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe's test) ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการ

ให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ -

พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ภาพรวม จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ

ภาพรวม	ขอนแก่น	มุกดาหาร	ร้อยเอ็ด	เลย	สกลนคร	หนองคาย	อุครธานี
$\bar{X}$	4.07	2.24	2.52	3.40	4.15	3.28	3.37
ขอนแก่น	4.07	1.83*	1.55*	.67*	.08	.79*	.70*
มุกดาหาร	2.24		.28	1.16*	1.91*	1.05*	1.13*
ร้อยเอ็ด	2.52			.88*	1.63*	.76*	.85*
เลย	3.40				.75*	.12	.03
สกลนคร	4.15					.87*	.78*
หนองคาย	3.28						.09
อุครธานี	3.37						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหม

เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ขอนแก่น และสกลนคร มีความพึงพอใจโดยภาพรวม สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์มุกดาหาร ร้อยเอ็ด เลย หนองคาย และอุดรธานี และเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ เลย หนองคาย และอุดรธานี มีความพึงพอใจโดยภาพรวม สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ - พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการ		ขอนแก่น	มุกดาหาร	ร้อยเอ็ด	เลย	สกลนคร	หนองคาย	อุดรธานี
บริการ	$\bar{X}$	4.28	2.21	2.72	3.42	4.17	3.17	3.38
ขอนแก่น	4.28		2.08*	1.56*	.87*	.12	1.12*	.91*
มุกดาหาร	2.21			.51	1.21*	1.96*	.96*	1.17*
ร้อยเอ็ด	2.72				.69*	1.44*	.44	.65
เลย	3.42					.75*	.25	.04
สกลนคร	4.17						1.00*	.79*
หนองคาย	3.17							.21
อุดรธานี	3.38							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ขอนแก่น และสกลนคร มีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการ สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์มุกดาหาร ร้อยเอ็ด เลย หนองคาย และอุดรธานี และเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ เลย หนองคาย และอุดรธานี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการสูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์มุกดาหาร ร้อยเอ็ด

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ - พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ด้านเจ้าหน้าที่บริการจำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่		ขอนแก่น	มุกดาหาร	ร้อยเอ็ด	เลย	สกลนคร	หนองคาย	อุดรธานี
บริการ	$\bar{X}$	4.03	2.19	2.47	3.48	4.06	3.24	3.38
ขอนแก่น	4.03		1.84*	1.57*	.56	.02	.80*	.66*
มุกดาหาร	2.19			.27	1.28*	1.86*	1.04*	1.18*
ร้อยเอ็ด	2.47				1.01*	1.59*	.77*	.91*
เลย	3.48					.58	.24	.10
สกลนคร	4.06						.82*	.68*
หนองคาย	3.24							.14
อุดรธานี	3.38							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ขอนแก่น และสกลนคร มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการ สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด หนองคาย และอุดรธานี และเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์เลย หนองคาย และอุดรธานี มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการสูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ - พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ

ด้านข้อมูล	ขอนแก่น	มุกดาหาร	ร้อยเอ็ด	เลย	สกลนคร	หนองคาย	อุครธานี
ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$ 4.06	2.21	2.43	3.38	4.20	3.30	3.32
ขอนแก่น	4.06	1.85*	1.63*	.68	.14	.76*	.74*
มุกดาหาร	2.21		.23	1.17*	1.99*	1.09*	1.11*
ร้อยเอ็ด	2.43			.95*	1.77*	.87*	.88*
เลย	3.38				.82*	.08	.07
สกลนคร	4.20					.90*	.88*
หนองคาย	3.30						.02
อุครธานี	3.32						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ขอนแก่น และสกลนคร มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด หนองคาย และอุครธานี และเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ เลย หนองคาย และอุครธานี มีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด



ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ - พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ

ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย	χ <sup>2</sup>	ขอนแก่น	มุกดาหาร	ร้อยเอ็ด	เลย	สกลนคร	หนองคาย	อุครธานี
	4.11	2.26	2.53	3.37	4.04	3.18	3.25	
ขอนแก่น	4.11		1.85*	1.58*	.74*	.07	.92*	.86*
มุกดาหาร	2.26			.27	1.11*	1.79*	.93*	.99*
ร้อยเอ็ด	2.53				.84*	1.51*	.65*	.72*
เลย	3.37					.67*	.18	.12
สกลนคร	4.04						.86*	.79*
หนองคาย	3.18							.07
อุครธานี	3.25							

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ขอนแก่น และสกลนคร มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด เลย หนองคาย และอุครธานี และเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ เลย หนองคาย และอุครธานี มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ - พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ขอนแก่น	มุกดาหาร	ร้อยเอ็ด	เลย	สกลนคร	หนองคาย	อุครธานี
ค่าเฉลี่ย	3.86	2.32	2.45	3.36	4.27	3.53	3.53
ขอนแก่น	3.86	1.54*	1.41*	.50	.42	.33	.33
มุกดาหาร	2.32		.13	1.04*	1.96*	1.21*	1.22*
ร้อยเอ็ด	2.45			.91*	1.82*	1.08*	1.08*
เลย	3.36				.92*	.17	.18
สกลนคร	4.27					.75*	.74*
หนองคาย	3.53						.01
อุครธานี	3.53						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์ขอนแก่น และสกลนคร มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์มุกดาหาร ร้อยเอ็ด หนองคาย และอุครธานี และเกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์เลย หนองคาย และอุครธานี มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสูงกว่า เกษตรกรที่ใช้บริการศูนย์มุกดาหาร ร้อยเอ็ด

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้นำเอาผลของการวิจัยมาสรุปให้เห็นชัดเจนมากยิ่งขึ้นพร้อมทั้งอภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามหัวข้อต่างๆ

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 สรุปวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี)

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี) ตามตัวแปร ที่ตั้งของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

1.1.3 เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน (อุดรธานี)

##### 1.2 สรุปวิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 *กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย* คือ เกษตรกรผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมที่ได้รับบริการจากศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) จำนวนทั้งหมด 7 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิม

พระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลข ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย และศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุครธานี จำนวน 168 คน ได้รับแบบสอบถามคืน 168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาแล้ว ให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ แล้วค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้านกระบวนการบริการ 0.88 ด้านเจ้าหน้าที่บริการ 0.77 ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 0.90 ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย 0.88 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 0.80 และความเชื่อมั่นของเครื่องมือรวมทั้งฉบับ 0.95

### 1.2.3 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

- 1) ผู้วิจัยนำหนังสือหรือเอกสารที่ออกโดยหน่วยงานหรือคณะทำงาน ผู้รับผิดชอบขอความอนุเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม
- 2) ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลภาคสนามที่ได้จากตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามทั้งแบบปลายเปิดและปลายปิด
- 3) ผู้วิจัยใช้วิธีแจกและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เมื่อเก็บรวบรวมได้ครบแล้ว นำข้อมูลดังกล่าวมาตรวจสอบความถูกต้อง คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ระหว่างศูนย์ที่ให้บริการ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ซึ่งพบความแตกต่าง

## 1.3 สรุปผลการวิจัย

1.3.1 ศูนย์ที่ให้บริการ เกษตรกรที่เข้ารับบริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ได้แก่ ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลข ศูนย์หม่อนไหม

เฉลิมพระเกียรติฯ สกนกร ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย และศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุครธานี ร้อยละ 14.3 เท่ากันทั้งหมด

### 1.3.2 ระดับความพึงพอใจ

1) ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ( $\bar{X}=3.33$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=3.33$ ) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}=3.27$ ) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ( $\bar{X}=3.26$ ) และด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย ( $\bar{X}=3.25$ )

2) ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.33$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายข้อ ดังนี้ การจัดให้มีการบริการ การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน ( $\bar{X}=3.55$ ) ระยะเวลาการให้บริการหรือวิธีการหรือขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.38$ ) การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.30$ ) ความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.30$ ) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเกษตรกรผู้รับบริการ ( $\bar{X}=3.27$ ) และการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}=3.20$ )

3) ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ด้านเจ้าหน้าที่บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.26$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายข้อ ดังนี้ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.32$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}=3.32$ ) ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.31$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบชี้แจงข้อสงสัย ( $\bar{X}=3.27$ ) ความ

ข้อศกษ์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ( $\bar{X}=3.21$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=3.16$ )

4) ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อมใหม่ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเรือข่ายสำนักงานหม่อมใหม่ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.27$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายข้อ ดังนี้ มีการแจ้งข่าวก่อนการฝึกอบรม ( $\bar{X}=3.38$ ) การประสานแจ้งข่าวการฝึกอบรมผ่านสื่อต่างๆ ( $\bar{X}=3.30$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล ( $\bar{X}=3.25$ ) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}=3.25$ ) และความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X}=3.17$ )

5) ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อมใหม่ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเรือข่ายสำนักงานหม่อมใหม่ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.25$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายข้อ ดังนี้ ท่อนพันธุ์ของหม่อมมีความต้านทานโรคพืช ( $\bar{X}=3.44$ ) ท่อนพันธุ์ของหม่อมปลูกง่าย เจริญเติบโตได้ดี ( $\bar{X}=3.43$ ) ท่อนพันธุ์ของหม่อมที่ให้ผลผลิตต่อไร่สูง ( $\bar{X}=3.39$ ) ไข้ไหมมีเปอร์เซ็นต์การเลี้ยงรอดสูง ( $\bar{X}=3.23$ ) ไข้ไหมมีเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น ( $\bar{X}=3.11$ ) คุณภาพของสารเคมีทำความสะอาด โรงเลี้ยงและอุปกรณ์ ( $\bar{X}=3.10$ ) และ ไข้ไหมที่มีความแข็งแรง ปลอดภัย เลี้ยงง่าย ( $\bar{X}=3.03$ )

6) ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อมใหม่ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเรือข่ายสำนักงานหม่อมใหม่ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.33$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยเป็นรายข้อ ดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ฯลฯ ( $\bar{X}=3.42$ ) สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X}=3.40$ ) ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย ( $\bar{X}=3.35$ ) สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X}=3.33$ ) และความทันสมัยของสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ( $\bar{X}=3.15$ )

**1.3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์  
หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงาน  
หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ตอนบน (อุครธานี) จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ**

1) จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ พบว่า เกษตรกรที่มีเข้าใช้บริการศูนย์  
หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ แยกต่างกัน มีความพึง  
พอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์  
พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์  
พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ต่างกัน

## 2. อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ใน  
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหม  
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหม  
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน  
(อุครธานี) ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการบริการ สูงที่สุด และพึง  
พอใจในด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย น้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก คุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์  
ต่างๆ เช่น พันธุ์ไหมที่ไม่เหมาะสมกับสภาพภูมิอากาศ ความสามารถในการเลี้ยงไหม เนื่องจากขาด  
ความรู้ความเข้าใจ

2. ด้านกระบวนการบริการ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงาน  
หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ตอนบน (อุครธานี) ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดให้มีการบริการ การ  
กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน สูงที่สุด และพึงพอใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์และการให้  
ข้อมูลข่าวสาร น้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก มีการให้การอบรมโดยใช้ระยะเวลาที่พอเหมาะ อีกทั้งยังมี  
การสาธิตขั้นตอนต่างๆ ให้แก่เกษตรกร ซึ่งสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 38-48) ได้กล่าว

ไว้ว่า กระบวนการบริการ ความประทับใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส ต้องทำให้ผู้ใช้บริการสังเกตวิธีการว่า มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ไม่ต้องหลายขั้นตอน มีระเบียบที่พอยืดหยุ่นได้ และกับ อรุณ รักธรรม (2538) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Millet ว่า การสร้างความพึงพอใจ การให้บริการที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกันกับผู้รับบริการทุกคน การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

3. ด้านเจ้าหน้าที่บริการ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงที่สุด และพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ น้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะแต่งกายด้วยชุดสุภาพ มีความเหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นการให้เกิดริแก่เกษตรกรที่รับบริการในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมการเลี้ยงไหมของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญา เวสารัชช (2540 : 38-48) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีบริการประทับใจหรือสร้างความพึงพอใจในการบริการนั้น จะต้องมีองค์ประกอบ คือ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการ เช่น บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องประดับ การแต่งตัว การพูดจา อากัปกิริยา

4. ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องมีการแจ้งข่าวก่อนการฝึกอบรม สูงที่สุด และพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร น้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่เกษตรกร เจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อมายังกลุ่มผู้นำชุมชน หมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน ให้ทราบก่อนล่วงหน้าและทำการจัดหาสถานที่ในการอบรมให้ความรู้ สาธิตวิธีการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณ รักธรรม (2538) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ



Millet ว่า การสร้างความพึงพอใจ ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การพัฒนาคุณภาพและความสามารถมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

5. ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องท่อนพันธุ์ของหม่อนมีความต้านทานโรคพืช สูงที่สุด และพึงพอใจในเรื่องไขไหมที่มีความแข็งแรง ปลอดภัย โรค เลี้ยงง่าย น้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก พันธุ์ไหมที่ไม่เหมาะสม เกิดโรคระบาด ไม่สามารถป้องกันได้อย่างทันท่วงที ทำให้เกิดความเสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณ รักธรรม (2538) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Millet ว่า การสร้างความพึงพอใจ การให้บริการอย่างเพียงพอทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลาให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ฯลฯ สูงที่สุด และพึงพอใจในเรื่องความทันสมัยของสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ น้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่อเกษตรกรเข้าไปใช้บริการที่ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ย่อมต้องการสถานที่นั่งพักผ่อน ดื่มน้ำ ซึ่งเป็นการบริการพื้นฐานที่ทุกหน่วยงานต้องมีไว้บริการ

7. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) จำแนกตามศูนย์ที่ให้บริการ พบว่า เกษตรกรที่มีเข้าใช้บริการศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ แยกต่างหาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ต่างกัน เนื่องจากในปัจจุบันเกษตรกรส่วนใหญ่มีอาชีพทำนา ทำไร่มากกว่าการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ซึ่งเป็นอาชีพที่จะทำนอกเหนือฤดูกาลทำนา การยึดอาชีพ

จึงเจาะจงเฉพาะกลุ่มสตรีเท่านั้น และการรับรู้ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาให้ข้อมูลภายในหมู่บ้าน ไม่มีการแสวงหาความรู้จากแหล่งอื่น การส่งเสริมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็น้อยกว่า ซึ่งการส่งเสริมในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ข่าวสาร วัสดุอุปกรณ์ส่วนใหญ่จะมุ่งไปยังจังหวัดที่มีผู้ประกอบการอาชีพทอผ้าไหม เช่น จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นแหล่งที่มีการผลิตผ้าไหมเป็นหลัก

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรในจังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจากจังหวัดขอนแก่น และสกลนคร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) อยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรจัดให้มีการส่งเสริม ให้ความรู้ พัฒนาฝีมือให้แก่เกษตรกร และกำหนดนโยบายและวางแผนการพัฒนาในแบบที่ยั่งยืนต่อไป

เนื่องจากการบริการที่ดี คือ สิ่งที่ยั่งยืนอย่างยิ่ง สำหรับการพัฒนาองค์กร บุคลากร ในองค์กรต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นส่งผลอย่างมากที่จะทำให้เกษตรกรผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของเกษตรกรผู้มารับบริการ ควรมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

3.1.1 ด้านกระบวนการบริการ ทางศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ควรจัดการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่เกษตรกรให้มากขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกษตรกรหันมาให้ความสนใจในการปลูกหม่อนไหมให้มากขึ้น

3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่บริการทางศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ควรให้บริการเกษตรกรที่เข้ามาติดต่อกับทางศูนย์ด้วยความเต็มใจ และให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยก

3.1.3 ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ทางศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

(อุครธานี) ควรศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปลูกหม่อนไหมที่มีความทันสมัย และสามารถช่วยเหลือเกษตรกรในการศึกษาข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการรูปแบบการปลูกหม่อนไหมให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของท้องถิ่นนั้นๆ

3.1.4 ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย ทางศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ควรมีการศึกษา วิจัย และพัฒนาไขไหมให้มีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ในการปลูก เพื่อให้ไขไหมมีความแข็งแรง ทนทานต่อสภาพดิน ฟ้า อากาศในพื้นที่นั้นๆ

3.1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการปลูกหม่อนไหม และควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เกษตรกรอยู่เสมอ

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี) ควรศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการที่ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการเกษตร (2540) การพัฒนาใหม่ในประเทศไทย กลุ่มงานหม่อนไหม กองส่งเสริมพืชสวน
- กรมส่งเสริมการเกษตร (2545) เพิ่มประสิทธิภาพการถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรด้านพืชสวน เอกสารประกอบการสัมมนา 22-24 เมษายน 2545
- กรมวิชาการเกษตร (2535) เอกสารวิชาการใหม่ไทย กรมวิชาการเกษตรจัดพิมพ์ทุกเล่มต่าง ถวายสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถ ในวโรกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาครบ 5 รอบ 12 สิงหาคม 2535
- กองนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ (2543) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน” รายงานวิจัย กระทรวงศึกษาธิการ
- กฤษฎี ชาญสวัสดิ์ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
- ไกรพิทักษ์ ศิริพล (2549) “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่คืน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
- คณะกรรมการบริหารและการยุติธรรมวุฒิสภา (2540) รายงานการพิจารณาศึกษาเรื่องการเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยรัฐ กรุงเทพมหานคร
- คอทเลอร์, ฟิลลิป (2545) หลักการตลาด แปลโดย วาภูมิ คัมคิงส์วานิช. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- โครงการพัฒนาการผลิตใหม่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (2537) การผลิตหม่อนไหมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อัคราเนนา)
- จิตตินันท์ เจริญกุล (2542) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1 หน้า 1-60 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- จินตนา บุญบงการ (2536) การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ

- ชาญชัย ถาวรอนุถกกิจ (2537) การผลิตหมอนไหม คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
 ดวงภรณ์ ตรีชัยญา (2547) “ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ชนวัฒน์ ประกอบศรีถูด (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อ  
 การเกษตร” วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- ธีระ อัมพรพฤติ (2542) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างอัมพรดีพาร์ทเมนท์  
 สโตร์ โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528) ศักยภาพการบริหารงาน กรุงเทพมหานคร โอเคเอ็นสโตร์
- ประทุมพร พลายเมือง (2548) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนคร  
 อุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพมหานคร  
 คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
- พูนศิริ วัจนะภูมิ (2542) “การจูงใจในการบริการ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาบริการ หน่วย  
 ที่ 2 หน้า 141-187 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์  
 ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ (2543) “ความพึงพอใจ  
 ของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ” งานวิจัย กระทรวงยุติธรรม
- ภนิกา ชัยปัญญา (2542) “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสม โครงการปรับ  
 โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย” วิทยานิพนธ์  
 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ภรณ์ กิรติบุตร (2534) “การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
 ให้บริการของรัฐ: ศึกษากรณีกองเจ้าชื้อ” รายงานวิจัย การเคหะแห่งชาติ
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) “ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง” ใน ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์  
 หน่วยที่ 6 หน้า 1-51 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาการจัดการ  
 รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) ความพึงพอใจของผู้ประกันต่อการบริการทางการแพทย์ : ศึกษากรณี  
 ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำนักประกันสังคม รายงานการ  
 วิจัยสถาบันสังคมเกริก

- วรรณดี แสงประทีปทอง (2548) “เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ” ใน *ประมวลสาระชุด  
วิชาวิทยานิพนธ์ 2* หน่วยที่ 8 หน้า 95-163 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร (2526) *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ งานวิจัย กระทบวง  
ยุติธรรม*
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) *คุณภาพในงานบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สมาคม  
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ประชาชน*
- ศุภชัย ขาวะประภาส (2541) *การปรับปรุงกระบวนการงานอย่างต่อเนื่อง: กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพ  
บริการภาครัฐ กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ*
- สมศักดิ์ แพรกม่วง (2541) “ความพึงพอใจของครู-อาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานตาม  
โครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิตในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สายสวรรค์ เรืองวิเศษ และอัจฉิมา จันทร์าทิพย์ (2530) *การบริหารการตลาด กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- สุชาติ นิลจินดา (2544) “ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนในสถานี  
ตำรวจภูธร จังหวัดมุกดาหาร” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร  
การศึกษา สถาบันราชภัฏสกลนคร
- หลุย จำปาเทศ (2533) *จิตวิทยาการจูงใจ Psychology of Motivation* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
สามัคคีสาส์น
- อรุณ รักธรรม (2538) *ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมขององค์การ กรุงเทพมหานคร โครงการ  
เอกสารตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- Cronbach L.J. (1970) *Essentials of Psychological Testing* New York : Harper and Row

**ภาคผนวก**



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

## คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

2. ขอให้ท่านพิจารณาข้อคำถามแล้วให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งผู้วิจัยจะใช้คำตอบของท่าน เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น และจะขอสงวนคำตอบของท่านไว้ในภาพรวม มิได้แจกแจงข้อมูลแต่ละบุคคล จะไม่มีผลกระทบต่อท่าน

3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

4. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ทุกรายการด้วยตัวท่านเอง ตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งคำตอบที่ถูกต้องสมบูรณ์ และตรงกับความจริงจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการให้บริการของของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุครธานี)

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายคมกฤษ เข้มเพชรพราว

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่านในปัจจุบัน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ .....ปี

3. ลักษณะการปลูกหม่อนไหม

( ) ปลูกหม่อนไหมเป็นอาชีพหลัก

( ) ปลูกหม่อนไหมเป็นอาชีพเสริม

4. ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ  
ที่ท่านใช้บริการ

( ) ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ขอนแก่น

( ) ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ มุกดาหาร

( ) ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ร้อยเอ็ด

( ) ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ เลย

( ) ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ สกลนคร

( ) ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ หนองคาย

( ) ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ อุดรธานี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ใน  
เครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี)  
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ในระดับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการให้บริการ  
ของศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ในเครือข่ายสำนักงานหม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติฯ ภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการบริการ</b>					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บริการ</b>					
1					
2					
3					
4					
5					
6					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</b>					
1	การประสานแจ้งข่าวการศึกษาอบรมผ่านสื่อต่างๆ	.....	.....	.....	.....
2	มีการแจ้งข่าวก่อนการศึกษาอบรม	.....	.....	.....	.....
3	ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการขอรับข้อมูล	.....	.....	.....	.....
4	ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการให้ข้อมูลข่าวสาร	.....	.....	.....	.....
5	ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ที่แจกจ่าย</b>					
1	คุณภาพของสารเคมีทำความสะอาด โรงเลี้ยงและอุปกรณ์	.....	.....	.....	.....
2	ไซ้ใหม่ที่มีความแข็งแรง ปลอดภัย เลี้ยงง่าย	.....	.....	.....	.....
3	ไซ้ใหม่มีเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น	.....	.....	.....	.....
4	ไซ้ใหม่มีเปอร์เซ็นต์การเลี้ยงรอดสูง	.....	.....	.....	.....
5	ท่อนพันธุ์ของหม่อนที่ให้ผลผลิตต่อไร่สูง	.....	.....	.....	.....
6	ท่อนพันธุ์ของหม่อนมีความต้านทานโรคพืช	.....	.....	.....	.....
7	ท่อนพันธุ์ของหม่อนปลูกง่าย เจริญเติบโตได้ดี	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	.....	.....	.....	.....
2	สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพักรอเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ ฯลฯ	.....	.....	.....	.....
3	สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ	.....	.....	.....	.....
4	ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัย	.....	.....	.....	.....
5	ความทันสมัยของสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	.....	.....	.....	.....

**ภาคผนวก ข**  
**ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม**

## Reliability

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*  
 RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	20.0667	15.6506	.4267	.9162
A2	20.0667	15.1678	.8920	.8487
A3	19.9667	14.5161	.7267	.8625
A4	19.9000	14.0931	.7316	.8615
A5	20.0333	12.8609	.8474	.8403
A6	20.3000	14.9759	.7173	.8648

### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 6

Alpha = .8864

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*  
 RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	18.8333	7.1782	.7202	.6878
B2	18.9333	7.3057	.7889	.6734
B3	19.1000	8.6448	.4904	.7519
B4	18.9000	10.6448	.0859	.8277
B5	18.9000	8.9207	.4308	.7654
B6	18.8333	7.1782	.6392	.7118

### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items = 6

Alpha = .7771

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C1	14.7333	9.8575	.8449	.8716
C2	14.9000	8.9207	.8660	.8652
C3	15.1000	11.1966	.7330	.8979
C4	15.0667	9.0299	.8733	.8632
C5	15.1333	10.8782	.5675	.9284

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .9077

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D1	22.5333	14.3264	.5444	.8780
D2	22.5667	13.5644	.5702	.8782
D3	22.2333	13.5644	.6167	.8700
D4	22.4667	13.3609	.8432	.8420
D5	22.0667	14.0644	.7048	.8587
D6	22.1333	14.1195	.7682	.8534
D7	22.2000	13.4069	.7002	.8580

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 7

Alpha = .8800



\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E1	14.8000	4.8552	.6242	.7519
E2	14.7000	5.5276	.6068	.7619
E3	14.6000	5.2828	.6253	.7537
E4	14.8667	5.4989	.4468	.8077
E5	14.9000	4.7138	.6550	.7413

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8021

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	106.0000	257.2414	.2621	.9578
A2	106.0000	249.3103	.8078	.9524
A3	105.9000	242.8517	.8279	.9517
A4	105.8333	244.9023	.7017	.9529
A5	105.9667	238.4471	.8483	.9513
A6	106.2333	248.0471	.6929	.9530
B1	106.1333	245.9126	.7371	.9526
B2	106.2333	248.9437	.6944	.9530
B3	106.4000	254.6621	.4989	.9546
B4	106.2000	265.9586	.0516	.9575
B5	106.2000	252.0276	.6170	.9537
B6	106.1333	243.2920	.7667	.9522

C1	106.0000	248.1379	.6786	.9531
C2	106.1667	245.5920	.6533	.9534
C3	106.3667	256.1713	.4709	.9548
C4	106.3333	244.0230	.7245	.9527
C5	106.4000	243.4207	.7985	.9520
D1	106.5000	249.5690	.6668	.9532
D2	106.5333	246.3954	.6881	.9530
D3	106.2000	248.8552	.6390	.9535
D4	106.4333	249.5644	.7575	.9526
D5	106.0333	250.2402	.7374	.9528
D6	106.1000	250.6448	.7843	.9526
D7	106.1667	249.5230	.6566	.9533
E1	106.3333	250.9885	.6249	.9536
E2	106.2333	255.9782	.5564	.9542
E3	106.1333	252.0506	.6934	.9532
E4	106.4000	257.6276	.3760	.9555
E5	106.4333	253.4264	.5159	.9545

**Reliability Coefficients**

N of Cases = 30.0

N of Items = 29

Alpha = .9550

**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	นายคมกฤษ เข้มเพชรพราว
<b>วัน เดือน ปี</b>	26 เมษายน 2521
<b>สถานที่เกิด</b>	อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พ.ศ. 2552
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สำนักงานหม่อมไหมเหลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (อุดรธานี)
<b>ตำแหน่ง</b>	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน