

ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการ  
ของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น

Rubber Grower' Satisfaction on Operation and Services by Rubber Authority of Thailand in  
Khon Kaen Province

รัตนาภรณ์ แก้วบ่อ (Rattanapron Kaewbo)\* ดร.เยาวรัตน์ ศรีวรานันท์ (Dr.Yaowarat Sriwaranant)\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพพื้นฐานทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของเกษตรกรชาวสวนยางที่เป็นสมาชิกของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น 2) ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ทำการวิจัยแบบสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่เป็นสมาชิกของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น จำนวน 204 ราย ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ,ค่าความถี่ ,ค่าร้อยละ ,ค่าสูงสุด ,ค่าต่ำสุด ,ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ F-test และ Scheffe' test ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกร ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 74.5 เป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 48.31 ปี เกษตรกรมีขนาดพื้นที่ปลูกยางเฉลี่ย 40.87 ไร่ ปัญหาที่สำคัญในการผลิตยางพาราของเกษตรกรเป็นปัญหาด้านการตลาด ได้แก่ ราคาขายไม่แน่นอนในแต่ละปี ปัญหาด้านการผลิต ได้แก่ พื้นที่ถือครองสำหรับปลูกยางมีน้อย สำหรับความพึงพอใจ เกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นในระดับมาก 2 ประเด็น คือ 1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และ 2) มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจน้อยใน 2 ประเด็น คือ 1) จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ และ 2) บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม เกษตรกรที่มีอายุ และขนาดพื้นที่ปลูกยางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันในบางประเด็น

ABSTRACT

The study aimed to determine 1) the fundamental social and economic development of the rubber farmers who are members of the tire of the offense, 2) the satisfaction of rubber towards the operation and service of tires. Thailand, Khon Kaen and 3) comparison the opinion differences of the rubber farmers on the operations and services of the tire. The data was collected using a questionnaire with rubber farmers who are members of the tire of Khon Kaen province, 204 respondents. ANOVA F- test and Scheffe' tests were used to analyse the comparison of farmers' satisfaction. The study indicated that farmers are male (74.5 percent), aged 48.31 years, have rubber tree area around 40.87 Rais. The major problems in the manufacture of rubber farmers are marketing problems (42.6 percent), including: 1) price of rubber uncertainty each year. For manufacturing problems are 1) smaill holding area for planting rubber tree. Rubber farmers in the province were satisfied with the operation and service of the tires with 2 issues: 1) good service from the officers, and 2) fast service. The issues that farmers have less satisfied: 1) the number of staff with adequate services, and 2) the atmosphere in working is appropriate. Aged farmers And the size of the rubber growing area, Satisfaction with the operation and service of the rubber of Thailand, Khon Kaen. Different in some respects.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยาง การดำเนินงานของ กยท.

Keywords: Rubber Growers' Satisfaction, Operation by Rubber Authority of Thailand

\* นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

การขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น สำนักงานตั้งในเขตพื้นที่อำเภอเมืองขอนแก่น การดำเนินงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนบริหาร และส่วนปฏิบัติการ ในส่วนบริหารดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการเกษตรกรที่มาติดต่อขอขึ้นทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง รับเรื่องร้องทุกข์ของเกษตรกร และอำนวยความสะดวกทางด้านข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับยางพารา รวมถึงการบริหารจัดการด้านเอกสารของสำนักงานฯ จากนโยบายหลักของการขยายแห่งประเทศไทยคือ การขยายแห่งประเทศไทยเป็นศูนย์กลางความรับผิดชอบดูแลการบริหารจัดการยางพาราอย่างครบวงจร ทำให้เมื่อปี 2558-2559 การขยายแห่งประเทศไทยได้มีโครงการรับขึ้นทะเบียนเกษตรกรชาวสวนยาง โครงการเงินช่วยเหลือเกษตรกรชาวสวนยางและโครงการรับซื้อยางจากเกษตรกรและกลุ่มเกษตรกร จากทั้ง 3 โครงการทำให้มีเกษตรกรเข้ามาติดต่อขอรับบริการกับการขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จากการให้บริการแก่เกษตรกรชาวสวนยางในช่วงดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการแก่เกษตรกรชาวสวนยางให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะพื้นฐานทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่น 2) ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น

## สมมติฐานของการศึกษา

การวิจัยเลือกข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ใน 2 ปัจจัย ซึ่งเป็นผลมาจากการศึกษาผลงานวิจัยทางวิชาการที่ผ่านมา และจากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของการขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น สรุปผลได้ว่าปัจจัยด้านอายุและขนาดพื้นที่เพาะปลูก มีผลต่อความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในการรับบริการ จึงมีสมมติฐานดังนี้

1. เกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการบริการของการขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน
2. เกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการบริการของการขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน

## วิธีการวิจัย

### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เกษตรกรที่เป็นสมาชิกของการขยายแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น จำนวน 204 ราย โดยสุ่มจำนวนเกษตรกรแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) คัดเลือกอำเภอเป้าหมายโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple sampling) จับสลากเลือกอำเภอ จำนวน 5 อำเภอ คัดเลือกตำบลที่มีเกษตรกรปลูกยางมากที่สุด 3 ตำบล และคัดเลือกหมู่บ้านที่มีเกษตรกรผู้ปลูกยางพารามากที่สุด 2 หมู่บ้าน แล้วทำการกำหนด

สัดส่วน (Proportion) จำนวนตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 204 ราย โดยเทียบ  
บัญญัติไตรยางศ์

#### การสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาและวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมี  
ขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำราเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย และบทความในวารสารที่สอดคล้องกับ  
วัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเนื้อหาคำถามของแบบสอบถาม 2) จัดทำแบบสอบถามที่ใช้  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเลือกข้อคำถามจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาบางประเด็น 3) นำแบบสอบถามทดสอบกับประชากร  
ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบคุณภาพของคำถามว่าแต่ละข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมี  
ความเข้าใจตรงกันหรือไม่และต้องการเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบสอบถามจากผู้ให้การทดสอบ เพื่อหาความแม่นยำ  
ตามเนื้อหา (Content of subject validity) โดยการหาความเชื่อมั่น (reliability) ของเครื่องมือแบบมาตรฐาน โดยคำนวณหาค่า  
สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นใช้สูตรของ (Cronbach .1970 อ้างถึงใน สำเรง จันทรสุวรรณและสุวรรณ บัวทวน,2537)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทางด้านสังคม  
และเศรษฐกิจของเกษตรกรชาวสวนยาง 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการผลิตและปัญหาการผลิตยางพาราของเกษตรกร  
ในจังหวัดขอนแก่น ในด้านกายภาพ ด้านชีวภาพ ด้านการผลิต และด้านการตลาด 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
ของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นใน 5 ด้าน มิล  
เลทท์ (Millet,1954,p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภาคณ์,2546, หน้า 12) คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการ  
ให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
โดยมีการให้ระดับความพึงพอใจ 4 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากให้ค่าคะแนน = 4 คะแนน, ระดับความพึงพอใจปานกลางให้  
ค่าคะแนน = 3, พึงพอใจน้อยให้ค่าคะแนน = 2 คะแนน และไม่มีความพึงพอใจให้ค่าคะแนน = 1 คะแนน (สุเทพ ใจ  
สบาย,2544)

#### การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามยังเกษตรกรกลุ่มเป้าหมาย และขอความร่วมมือเกษตรกรในการตอบ  
แบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทางด้านสังคม  
และเศรษฐกิจ ,สภาพผลผลิตและปัญหาการผลิตยางพาราของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นใช้ค่าความถี่  
(frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) ค่าสูงสุด (maximum) และค่าต่ำสุด (minimum)  
การวิเคราะห์ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการ  
ยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard  
deviation) ส่วนการแบ่งระดับความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางใช้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละ  
ประเด็นมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ค่าเฉลี่ยกลาง (Mid-point) เป็นเกณฑ์ (สุเทพ ใจสบาย,2544)

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการ  
ดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น จำแนกตามอายุ และขนาดพื้นที่ปลูกยาง ใช้ค่าสถิติ  
F-test และ Scheffe'test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ของค่าเฉลี่ย

## ผลการวิจัย

### สภาพพื้นฐานทางด้านสังคมและเศรษฐกิจบางประการของเกษตรกรชาวสวนยาง

จากผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 74.5) มีอายุเฉลี่ย 48.31 ปี เกษตรกรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาชั้นบังคับ (ร้อยละ 48.0) โดยมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 5 คน ซึ่งเพียงพอต่อการทำสวนยาง เกษตรกรจึงไม่จำเป็นต้องจ้างแรงงานในการทำสวนยาง เกษตรกรมีประสบการณ์ในการปลูกยางในจังหวัดขอนแก่นเฉลี่ย 20 ปี ระยะเวลาการเป็นสมาชิกของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นเฉลี่ย 20 ปี พื้นที่ปลูกยางของเกษตรกรชาวสวนยางจังหวัดขอนแก่นอยู่ในอำเภอกระนวน (ร้อยละ 78.9) ระยะทางระหว่างพื้นที่ปลูกยางของเกษตรกรชาวสวนยางกับสำนักงานการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นเฉลี่ย 50 กิโลเมตร เกษตรกรมีอาชีพหลัก คือ ทำสวนยาง อาชีพรอง คือ ทำนา โดยมีขนาดพื้นที่ทำการปลูกยางของเกษตรกรเฉลี่ย 40.87 ไร่ ลักษณะการถือครองที่ดินปลูกยางของเกษตรกรเป็นของตนเอง จำนวนแรงงานปลูกยางของเกษตรกรชาวสวนยางเฉลี่ย 5 คน ซึ่งใช้แรงงานคนในครัวเรือนมากกว่าแรงงานจ้าง (ร้อยละ 91.2) แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการปลูกยางพาราของเกษตรกรมาจากเงินทุนของตนเอง (ร้อยละ 42.6) (ตารางที่ 1)

### สภาพการผลิตยางพาราและปัญหาการผลิตยางพาราของเกษตรกรในจังหวัดขอนแก่น

เกษตรกรชาวสวนยางส่วนใหญ่ปลูกยางพาราพันธุ์ RRIM600 (ร้อยละ 61.3) การกำจัดโรคและแมลงของเกษตรกรชาวสวนยางใช้สารเคมี (ร้อยละ 81.9) ผลผลิตส่วนใหญ่ผลิตยางก้อนถ้วย (ร้อยละ 84.3) การขนส่งผลผลิตยางพาราไปขายเกษตรกรใช้รถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 88.7) ระยะทางในการขนส่งไปยังตลาดรับซื้อยางเฉลี่ย 35.46 กิโลเมตร

ปัญหาสำคัญของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัญหาที่สำคัญของเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางการตลาด ได้แก่ 1) ราคาขางไม่แน่นอนในแต่ละปี (ร้อยละ 92.6) 2) ด้านการผลิต 3) พื้นที่ถือครองสำหรับการปลูกยางมีน้อย (ร้อยละ 78.8) 3) เงินทุนในการผลิตขางไม่เพียงพอ (ร้อยละ 77.8) 4) ด้านชีวภาพ 4) ต้นยางตายเนื่องจากขาดน้ำ (ร้อยละ 76.2) และปัญหาอื่นที่เกษตรกรพบรองลงมาเป็นปัญหาทางการผลิต ได้แก่ 5) เกษตรกรมีปัญหาฝนไม่ตกตามฤดูกาล (ร้อยละ 75.7) 6) น้ำท่วมขังในสวนยาง (ร้อยละ 65.6) (ตารางที่ 2)

โดยสรุปภาพรวมแล้ว เกษตรกรประสบปัญหาที่สำคัญด้านการตลาดคือ ราคาขางไม่แน่นอนในแต่ละปี ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่มีผลกระทบกับเกษตรกรชาวสวนยางทั่วทั้งประเทศเพราะราคาขางพาราขึ้นอยู่กับราคาตลาดโลก ส่วนปัญหาด้านการผลิต คือ พื้นที่ถือครองสำหรับการปลูกยางมีน้อย แต่ผลเฉลี่ยพื้นที่ปลูกยางของเกษตรกรเท่ากับ 40.87 ไร่ เป็นผลมาจากมีเกษตรกรบางรายที่มีพื้นที่ปลูกยางจำนวนมาก ทำให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูง ปัญหาด้านชีวภาพ คือ ต้นยางตายเนื่องจากขาดน้ำ เนื่องจากเกษตรกรส่วนใหญ่ในจังหวัดขอนแก่นไม่มีแหล่งน้ำเป็นของตนเองในการปลูกยางพาราอาศัยเพียงน้ำฝนตามฤดูกาล ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาด้านกายภาพ คือ ฝนไม่ตกตามฤดูกาล

### ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น

เกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นเข้ารับบริการหรือได้รับบริการจากการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น มากที่สุดได้แก่ 1) การขึ้นทะเบียนเกษตรกร (ร้อยละ 92.6) 2) ขอรับการสงเคราะห์ปลูกแทน (ร้อยละ 86.8) 3) ขอข้อมูลเรื่องยางพารา (ร้อยละ 78.3) 4) เข้ารับการฝึกอบรม (ร้อยละ 77.8) และ 5) ร้องเรียนปัญหาสวนยาง (ร้อยละ 38.1)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ได้ศึกษาความพึงพอใจใน 20 ประเด็น พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจ

มากใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และ 2) มีความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้อง ความพึงพอใจปานกลาง 16 ประเด็น ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2) ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส 3) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง 4) มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ 5) การให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล 6) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน 7) อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม 8) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ 9) ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน 10) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ 11) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน 12) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ 13) มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า 14) มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน /ร้องทุกข์ 15) มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา 16) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และความพึงพอใจน้อย 2 ประเด็น ได้แก่ 1) จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ และ 2) บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม (ตารางที่ 3)

โดยสรุปภาพรวมแล้ว เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและให้บริการของการยางแห่งประเทศไทย จังหวัดขอนแก่นในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับน้อยในหลายประเด็น ซึ่งการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นควรนำมาเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานและการบริการแก่เกษตรกร คือ จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ และ บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.48 และ 2.41

#### **การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่น**

การศึกษานี้เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตาม 1) อายุ และ 2) ขนาดพื้นที่ปลูกยางของเกษตรกร โดยสรุปดังนี้

1) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 45 ปี กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปี โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) จำนวน 1 ประเด็น คือ การมีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างคู่ด้วยวิธี Scheffe' test ที่ระดับ .05 พบว่า กลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 45 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปี แต่ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มีความพึงพอใจในขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ ไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปี โดยกลุ่มที่มีอายุไม่เกิน 45 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ สูงกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปี

สรุปภาพรวมจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน เกษตรกรกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปี มีความพึงพอใจในประเด็นในการมีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ ของการยางแห่งประเทศไทยน้อยกว่ากลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะเกษตรกรกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปี ถือว่าเป็นผู้สูงอายุจึงมีปัญหาด้านการเข้าใจในขั้นตอน ระเบียบ และแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลต่างๆ รวมถึงการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจสร้างความยากลำบากแก่เกษตรกรกลุ่มดังกล่าว จึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ที่มีอายุมากได้ (ตารางที่ 4)

2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางไม่เกิน 10 ไร่

กลุ่มที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางตั้งแต่ 10-50 ไร่ และกลุ่มที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางมากกว่า 50 ไร่ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จำนวน 1 ประเด็น คือ 1) การให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน จำนวน 2 ประเด็น คือ 1) มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ประเด็น คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส

สรุปโดยภาพรวม จะเห็นได้ว่า เกษตรกรที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางน้อยกว่า มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางมากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องจากเหตุผลที่ว่า เกษตรกรรายใหญ่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางมากกว่า ต้องใช้เวลาในการตอบคำถามต่อเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารและพื้นที่การถือครอง อีกทั้งต้องกรอกเอกสารต่างๆมากกว่าเกษตรกรที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางน้อยกว่า ดังนั้น เกษตรกรกลุ่มนี้จึงมีความคาดหวังให้การขงแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นให้ความช่วยเหลือและบริการอย่างเต็มที่ จึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของเกษตรกรได้ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 1 ลักษณะพื้นฐานทางสังคมของเกษตรกร

| สภาพทางสังคมของเกษตรกร  | แปลผล     |
|---|-----------|
| 1. เกษตรกรผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย(ร้อยละ)                                  | 74.5      |
| 2. อายุเฉลี่ย   | 48.31 ปี  |
| 3. ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาชั้นบังคับ(ร้อยละ)                                  | 48.0      |
| 4. จำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย   | 4.98 คน*  |
| 5. มีประสบการณ์ในการปลูกยางในจังหวัดขอนแก่นเฉลี่ย                                 | 20 ปี     |
| 6. เกษตรกรเป็นสมาชิกการขงแห่งประเทศไทยเฉลี่ย                                      | 20 ปี     |
| 7. พื้นที่ปลูกยางของเกษตรกรส่วนใหญ่อยู่ที่อำเภอกระนวน(ร้อยละ)                     | 78.9      |
| 8. ระยะห่างระหว่างพื้นที่ปลูกยางกับสำนักงานการขงแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นเฉลี่ย | 50 กม.    |
| 9. ขนาดพื้นที่ปลูกยางของเกษตรกรเฉลี่ย   | 40.87 ไร่ |
| 10. ประเภทสิทธิ์ที่ทำการปลูกยางส่วนใหญ่เป็นของตนเอง(ร้อยละ)                       | 55.9      |
| 11. จำนวนแรงงานที่ปลูกยางเฉลี่ย   | 4.98 คน*  |
| 12. ประเภทจำนวนแรงงานที่ใช้ปลูกยางส่วนใหญ่เป็นแรงงานในครัวเรือน(ร้อยละ)           | 91.2      |
| 13. แหล่งเงินทุนที่ใช้ในการปลูกยางพาราส่วนใหญ่ใช้ทุนตนเอง(ร้อยละ)                 | 42.6      |

หมายเหตุ : \* การนับจำนวนคนที่เป็นแรงงาน ในการสรุปผลนับเป็นจำนวนเต็ม



ตารางที่ 2 สภาพปัญหาการผลิตยางพาราของเกษตรกรในจังหวัดขอนแก่น

| สภาพปัญหาการผลิตยางของเกษตรกร                         | จำนวน (n=204) | ร้อยละ <sup>1</sup> |
|---|---------------|---------------------|
| <b>ด้านกายภาพ</b>                                     |               |                     |
| 1) ฝนไม่ตกตามฤดูกาล                                   | 143           | 75.7                |
| 2) น้ำท่วมขังในสวนยาง                                 | 124           | 65.6                |
| 3) สวนยางไฟไหม้                                       | 107           | 56.6                |
| <b>ด้านชีวภาพ</b>                                     |               |                     |
| 1) ต้นยางตายเนื่องจากขาดน้ำ                           | 144           | 76.2                |
| 2) วัชพืชในสวนยางมากเกินไป                            | 127           | 67.2                |
| 3) มีการระบาดของโรคและแมลงศัตรูยาง                    | 119           | 63.0                |
| <b>ด้านการผลิต</b>                                    |               |                     |
| 1) พื้นที่ถือครองสำหรับปลูกยางมีน้อย                  | 149           | 78.8                |
| 2) เงินทุนในการผลิตยางไม่เพียงพอ                      | 147           | 77.8                |
| 3) ขาดแคลนเครื่องมือที่ทันสมัย                        | 122           | 64.6                |
| 4) ไม่มีความรู้เรื่องการใช้สารเคมีในการผลิตที่ถูกต้อง | 116           | 61.4                |
| 5) ขาดแคลนแรงงานการผลิต                               | 96            | 50.8                |
| 6) ผลผลิตต่อไร่ต่ำ                                    | 75            | 38.6                |
| <b>ด้านการตลาด</b>                                    |               |                     |
| 1) ราคาขายไม่แน่นอนในแต่ละปี                          | 175           | 92.6                |
| 2) ระยะเวลาในการขนส่งยางไปตลาดรับซื้อ                 | 79            | 41.8                |
| 3) จุดรับซื้อยางในท้องถิ่นมีน้อย                      | 72            | 38.1                |

หมายเหตุ : <sup>1</sup> ตอบได้หลายคำตอบ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น

| ประเด็น                                       | ระดับความพึงพอใจ (n=204) |       |          |
|---|--------------------------|-------|----------|
|   | Mean                     | S.D.  | ความหมาย |
| <b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>           |                          |       |          |
| 1.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 3.08                     | 0.794 | ปานกลาง  |
| 2.ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส            | 2.71                     | 0.965 | ปานกลาง  |
| 3.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง      | 2.63                     | 0.896 | ปานกลาง  |
| 4.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส     | 3.28                     | 0.700 | มาก      |

**ตารางที่ 3** ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของกรมแห่งประทศไทยจังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

| ประเด็น   | ระดับความพึงพอใจ (n=204) |              |                |
|---|--------------------------|--------------|----------------|
|   | Mean                     |              | Mean           |
| <b>ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา</b>                                   |                          |              |                |
| 1. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และถูกต้อง                           | 3.26                     | 0.708        | มาก            |
| 2. มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ                        | 2.96                     | 0.834        | ปานกลาง        |
| 3. การให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล                     | 2.88                     | 0.963        | ปานกลาง        |
| 4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน                           | 2.75                     | 0.949        | ปานกลาง        |
| <b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>                                 |                          |              |                |
| 1. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม                            | 2.72                     | 0.939        | ปานกลาง        |
| 2. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ                         | 2.48                     | 0.982        | น้อย           |
| 3. บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสม                                 | 2.41                     | 0.893        | น้อย           |
| 4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ                       | 3.01                     | 0.875        | ปานกลาง        |
| <b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>                               |                          |              |                |
| 1. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน                         | 2.99                     | 0.799        | ปานกลาง        |
| 2. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ                          | 2.98                     | 0.818        | ปานกลาง        |
| 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน | 2.91                     | 0.869        | ปานกลาง        |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ                     | 2.90                     | 0.817        | ปานกลาง        |
| <b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>                                |                          |              |                |
| 1. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า                          | 2.85                     | 0.833        | ปานกลาง        |
| 2. มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน /ร้องทุกข์                       | 2.84                     | 0.887        | ปานกลาง        |
| 3. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา                        | 2.72                     | 0.870        | ปานกลาง        |
| 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ตลอดเวลา                     | 2.89                     | 0.812        | ปานกลาง        |
| <b>ภาพรวมความพึงพอใจทุกด้าน</b>                                     | <b>2.82</b>              | <b>0.858</b> | <b>ปานกลาง</b> |

หมายเหตุ: การแปลความหมาย ใช้เกณฑ์ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26-4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก, ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.25 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย และค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.75 หมายถึง ไม่มีมีความพึงพอใจ



ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นจำแนกตามอายุเกษตรกรชาวสวนยาง

| ประเด็น   | อายุของเกษตรกรชาวสวนยาง (n=204) |      |                 |      |                         |      | P-value<br>(F-test) |
|---|---------------------------------|------|-----------------|------|-------------------------|------|---------------------|
|   | ไม่เกิน 45 ปี<br>(n=89)         |      | 46-55 ปี (n=65) |      | มากกว่า 55 ปี<br>(n=50) |      |                     |
|   | Mean                            | S.D. | Mean            | S.D. | Mean                    | S.D. |                     |
| 1.เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                    | 2.61                            | 0.98 | 2.52            | 1.00 | 2.28                    | 1.12 | 1.580               |
| 2.ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส                                  | 2.77                            | 0.93 | 2.78            | 0.85 | 2.68                    | 1.11 | 0.172               |
| 3.มีการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง                          | 2.71                            | 0.95 | 2.71            | 0.89 | 2.62                    | 1.03 | 0.174               |
| 4.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส                           | 2.81                            | 0.88 | 2.86            | 0.88 | 2.68                    | 0.91 | 0.556               |
| 5.มีความรวดเร็วในการให้บริการ และถูกต้อง                            | 3.08                            | 0.81 | 3.05            | 0.83 | 2.85                    | 1.02 | 1.058               |
| 6. มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ                        | 3.23                            | 0.62 | 3.10            | 0.87 | 2.87                    | 0.85 | 3.133*              |
| 7.การให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล                      | 2.91                            | 0.79 | 3.08            | 0.81 | 2.89                    | 0.94 | 0.927               |
| 8.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน                            | 3.15                            | 0.77 | 3.08            | 0.70 | 2.98                    | 0.94 | 0.700               |
| 9.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ                           | 2.52                            | 0.93 | 2.37            | 0.96 | 2.47                    | 1.06 | 0.444               |
| 10.จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                           | 3.01                            | 0.74 | 3.03            | 0.82 | 2.91                    | 0.80 | 0.334               |
| 11.มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน /ร้องทุกข์                       | 2.85                            | 0.80 | 2.97            | 0.76 | 2.87                    | 0.90 | 0.404               |
| 12.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ                       | 3.33                            | 0.63 | 3.29            | 0.73 | 3.11                    | 0.79 | 1.532               |
| 13.ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน                         | 3.03                            | 0.75 | 2.94            | 0.93 | 2.96                    | 0.78 | 0.226               |
| 14.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ                          | 3.04                            | 0.79 | 2.92            | 0.92 | 2.72                    | 0.90 | 1.953               |
| 15.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน | 2.92                            | 0.81 | 2.87            | 0.92 | 2.64                    | 0.94 | 1.622               |
| 16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ                    | 3.03                            | 0.77 | 3.02            | 0.81 | 2.89                    | 0.76 | 0.473               |
| 17.มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า                          | 2.84                            | 0.82 | 2.83            | 0.85 | 2.89                    | 0.84 | 0.101               |
| 18.มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน /ร้องทุกข์                       | 2.72                            | 0.88 | 2.71            | 0.85 | 2.72                    | 0.90 | 0.002               |
| 19.มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา                        | 3.10                            | 0.74 | 3.17            | 0.77 | 2.96                    | 0.72 | 1.171               |
| 20.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ตลอดเวลา                     | 3.38                            | 0.58 | 3.25            | 0.72 | 3.15                    | 0.83 | 1.681               |

หมายเหตุ \* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นจำแนกตามขนาดพื้นที่ปลูก  
ยางพารา

| ประเด็น   | ขนาดพื้นที่ปลูกยางพารา (n=204) |      |                  |      |                          |      | P-value<br>(F-test) |
|---|--------------------------------|------|------------------|------|--------------------------|------|---------------------|
|   | ไม่เกิน 10 ไร่<br>(n=114)      |      | 10-50 ไร่ (n=56) |      | มากกว่า 50 ไร่<br>(n=34) |      |                     |
|   | Mean                           | S.D. | Mean             | S.D. | Mean                     | S.D. |                     |
| 1.เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                    | 3.09                           | 0.79 | 2.98             | 0.75 | 2.72                     | 0.84 | 3.945*              |
| 2.ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส                                  | 2.82                           | 0.91 | 2.83             | 0.85 | 2.77                     | 0.82 | 0.107               |
| 3.มีการให้บริการที่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง                          | 2.75                           | 1.01 | 2.89             | 0.92 | 2.67                     | 0.90 | 0.800               |
| 4.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส                           | 2.90                           | 0.95 | 2.81             | 0.84 | 2.49                     | 0.97 | 3.226*              |
| 5.มีความรวดเร็วในการให้บริการ และถูกต้อง                            | 3.07                           | 0.84 | 2.91             | 0.91 | 2.83                     | 0.86 | 1.367               |
| 6. มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการ                        | 2.98                           | 0.88 | 2.91             | 0.86 | 2.70                     | 0.90 | 2.018               |
| 7.การให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูล                      | 3.07                           | 0.72 | 2.76             | 0.68 | 2.58                     | 0.73 | 7.579***            |
| 8.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน                            | 3.03                           | 0.89 | 2.76             | 0.81 | 2.53                     | 0.87 | 5.263**             |
| 9.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ                           | 3.02                           | 0.74 | 2.95             | 0.81 | 2.84                     | 1.05 | 2.901               |
| 10.จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                           | 2.91                           | 0.93 | 3.13             | 0.85 | 2.51                     | 1.01 | 6.694**             |
| 11.มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน /ร้องทุกข์                       | 2.93                           | 0.85 | 2.90             | 0.83 | 2.64                     | 0.96 | 1.998               |
| 12.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ                       | 3.07                           | 0.76 | 2.98             | 0.70 | 2.85                     | 0.98 | 1.081               |
| 13.ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน                         | 3.04                           | 0.80 | 2.92             | 0.81 | 2.83                     | 0.91 | 1.024               |
| 14.มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่างๆ                          | 2.94                           | 0.78 | 2.63             | 0.90 | 2.66                     | 0.91 | 2.895               |
| 15.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน | 3.07                           | 0.81 | 3.06             | 0.68 | 2.73                     | 0.77 | 3.027               |
| 16. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ                 | 2.55                           | 1.00 | 2.43             | 0.91 | 2.27                     | 0.94 | 1.211               |
| 17.มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า                          | 2.52                           | 0.94 | 2.27             | 0.88 | 2.27                     | 0.83 | 1.777               |
| 18.มีกล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน /ร้องทุกข์                       | 3.00                           | 0.70 | 2.82             | 0.90 | 2.73                     | 0.92 | 1.906               |
| 19.มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา                        | 3.08                           | 0.73 | 2.96             | 0.86 | 2.76                     | 0.91 | 2.334               |
| 20.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ตลอดเวลา                     | 2.90                           | 0.81 | 2.92             | 0.83 | 2.59                     | 1.07 | 2.123               |

หมายเหตุ \* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
\*\* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01  
\*\*\*แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

### อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อการดำเนินงานและการบริหารของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ทั้ง 5 ด้านพบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจมากใน 2 ประเด็น คือ 1) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ 2) มีความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้อง อยู่ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ มิลเลทท์(Millet,1954,p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์,2546,หน้า 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น มีประเด็นที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลัก 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งการให้บริการอย่างเสมอภาค คือเจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ถือเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจมีทัศนคติทางบวก และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น พบว่า เกษตรกรมีลักษณะพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และสภาพการผลิตยางพาราที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ดังนี้

1) เกษตรกรชาวสวนยางที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่ว่า เกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

2) เกษตรกรชาวสวนยางที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ที่ว่า เกษตรกรชาวสวนยางในจังหวัดขอนแก่นที่มีขนาดพื้นที่ปลูกยางที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและบริการของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่นไม่แตกต่างกัน

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ การยางแห่งประเทศไทยจังหวัดขอนแก่น ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเกษตรกรชาวสวนยาง รวมถึงการนำผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมแบบสอบถามในพื้นที่

### เอกสารอ้างอิง

สุจินต์ แม้นเหมือน. การเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจยางต้องเน้นการตลาด. วารสารยางพารา 2556; 34(1); 1

บรรพต วิรุณราช, สุชนนี เมธิโยธิน. ความคิดเห็นของเกษตรกรผู้ปลูกยางพาราในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อ

การดำเนินงานของสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.]; 2554.

ชนะดา วีระพันธ์.ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.];2554

อิชฎี นทรภูมิ. ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวไร่้อยในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อการดำเนินงานและบริการของสมาคมชาวไร่้อยอีสานกลาง [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.]; 2553.



อัญญาณี จันทร์ภักดี และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกร สถาบันเกษตรกร และผู้ประกอบการค้าขายที่มีต่อการให้บริการตลาดกลางยางพารา 5 แห่ง คือ ตลาดกลางยางพารานครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี สงขลา นุรีรัมย์ และหนองคาย [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.]; 2553.

ปิยะนุช กลางหมู่. ความพึงพอใจและปัญหาของเกษตรกรต่อการปลูกยางพาราในจังหวัดพะเยา[ม.ป.ท.: ม.ป.พ.]; 2551.

สุเทพ ใจสบาย. ค่าระดับความพึงพอใจ [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.]; 2544.

Yamane Taro.(1973). Statistics and Ubteroductory Analysis. 3<sup>th</sup> Ed. New York : Harper & Row Pubishess inc.