

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมต่อการรับชื้อน้านมดิบของ บริษัท ที เค แครี่ โกลด์ จำกัด” ได้มีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมปศุสัตว์
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการผลิตแบบมีพันธะสัญญา
- 2.5 ข้อกำหนดคุณลักษณะของมาตรฐานศูนย์รวบรวมน้านม
- 2.6 กระบวนการรับชื้อน้านมดิบ ของบริษัท ที เค แครี่ โกลด์ จำกัด
- 2.7 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึก การมีความสุขหรือได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ (เปล่งศรี อิงคณินันท์, 2526)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในทางบวกคือ พอใจ นิยมชมชอบ มีเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ในทางตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ จะเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจึงมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้าม (ชูชีพ อ่อน โลกสูง, 2523)

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ (มนตรี เขียวแหลม, 2536)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม

โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “ฟัง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น ฟังใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) อ้างโดยภณิกา (2541 : 11) เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จ ตามความมุ่งหวังและความต้องการ

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงจะเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกตเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมปศุสัตว์

จรัญ (2526) ให้แนวคิดว่าการส่งเสริมและการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ เทคโนโลยี และบริการต่างๆ ให้ถึงมือเกษตรกรมีส่วนสำคัญยิ่งที่จะปรับปรุงการผลิตปศุสัตว์ของเกษตรกรให้พัฒนาขึ้นไป แต่ว่าในการบริการเกษตรกรนั้นบุคลากรส่วนมากไม่สนใจและไม่มีความเข้าใจลักษณะของสภาพตลอดจนความสำคัญของการเลี้ยงสัตว์ในชนบท อีกทั้งเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ในท้องถิ่นยังไม่ทั่วถึง ขาดงบประมาณและอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการให้บริการเกษตรกรได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงระบบเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งการสนับสนุนในด้านงบประมาณและการให้บริการเกษตรกรอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

อนึ่ง เมื่อวิชาการและเทคโนโลยีแล้ว ก็ต้องมีการส่งเสริมและเผยแพร่หรือกระบวนการในการนำวิชาการและบริการต่างๆ ไปให้ถึงมือเกษตรกร งานส่งเสริมและเผยแพร่เป็นหน้าที่ของกรมปศุสัตว์โดยตรง เท่าที่ผ่านมามีปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมเผยแพร่ด้านการปศุสัตว์มีมากมายหลายประการ การทำงานต่างๆ จึงไม่ค่อยมีประสิทธิภาพและไม่ทันกับความต้องการรับใช้เกษตรกร บุคลากรจำนวนมากมีคุณวุฒิและความรู้ความสามารถไม่เพียงพอกับตำแหน่งหน้าที่ที่จะต้องรับใช้เกษตรกร นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ในท้องถิ่นยังไม่ทั่วถึง ไม่เพียงพอ ขาดงบประมาณและอุปกรณ์ในการเข้าถึงและให้บริการเกษตรกร

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2541) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ได้แก่ การบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกทั้งในด้านเวลา สถานที่ รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาย

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารและให้ข้อมูลลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะเข้าใจง่าย มีการแสดงออกที่ดีให้เกียรติแก่ผู้ที่มาใช้บริการอยู่เสมอ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ข้อความในเอกสารมีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย ในสำนักงานมีป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการอย่างละเอียด และมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การวิเคราะห์ เรื่องการเกิดโรคและใช้สารเคมีป้องกันกำจัดได้อย่างถูกต้อง และถูกกับโรค สามารถอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ

ได้ทุกประเด็นเป็นที่พอใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพเรียบร้อย นับถือและให้เกียรติลูกค้า โดยสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีวิจรรณญาณใช้ดุลยพินิจพิจารณา ใ้ตรงตรงปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดี ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจกับลูกค้าทุกครั้ง รวมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นและการเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับลูกค้า

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ บริษัทและบุคลากรต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความซื่อสัตย์ อดทน มีความรับผิดชอบ ให้บริการอย่างเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการบริการทุกประเภทของบริษัท และมีความเชื่อมั่นในการให้บริการว่าได้เสนอบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าแล้ว ส่วนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย ทำงานได้อย่างถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมืออุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ได้แก่ บริการที่ให้กับลูกค้ามีความสม่ำเสมอและถูกต้องสามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ มีการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้าประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ ในวันที่ใกล้เคียงกัน มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้าทุกครั้งและพนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลของลูกค้าได้อย่างดี

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ บุคลากรต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในทันทีทันใด มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ อีกทั้งมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันสมัยมาใช้บริการ และกรณีปัญหาเกี่ยวกับการบริการ สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) ได้แก่ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง รวมถึงปัญหาและความเคลือบแคลงใดๆ โดยในด้านอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลาทั้งในสำนักงาน ที่จอดรถ พนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด มีมาตรการและระบบการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และความปลอดภัย

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ได้แก่ การบริการที่ลูกค้าได้รับสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวได้ การกำหนดเพื่อส่งเอกสาร ไปให้ลูกค้าที่มีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการบริการต่างๆ การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ และการใช้บริการทุกครั้งได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing customer) ได้แก่ บุคลากรต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจกับลูกค้า โดยพนักงานที่ให้การบริการคำนึงถึงความเร่งรีบของลูกค้าเป็นสำคัญ พยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า พนักงานไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากทำให้เสียเวลา มีบริการหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ลูกค้ามากขึ้น การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการผลิตแบบมีพันธะสัญญา

กรมส่งเสริมการเกษตร (2542) สรุปเกี่ยวกับแนวคิด โดยความหมายของระบบการผลิตแบบมีสัญญาผูกพัน (Contract Farming) ว่าเป็นการจัดการทางความสัมพันธ์ระหว่างเกษตรกรที่เป็นผู้ผลิตกับผู้รับซื้อผลผลิตแบบแนวดิ่ง (Vertical Integration) หมายถึง ขั้นตอนการผลิตที่มีการต่อเนื่อง ตั้งแต่สองขั้นตอนขึ้นไป โดยมีลักษณะเป็น Farm และ Non-Farm ซึ่งมาร่วมการดำเนินงานภายใต้หน่วยธุรกิจเดียวกัน โดยมีการตัดสินใจการจัดการและการประสานงานร่วมกันภายใต้สัญญาหรือข้อตกลงต่างๆ จากการสำรวจธุรกิจเกษตร ระหว่างเกษตรกรและหน่วยธุรกิจที่ร่วมกันดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาข้อตกลงระหว่างกันแล้วสามารถจำแนก Vertical Integration ได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. Non-Integration เป็นการดำเนินธุรกิจการผลิตในลักษณะที่ไม่มีการทำสัญญาผูกพันใดๆ ระหว่างเกษตรกรกับหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันเพียงแต่มีการซื้อขายระหว่างกันเท่านั้น เกษตรกรมีอิสระอย่างเต็มที่ ในการตัดสินใจเลือกใช้ปัจจัยการผลิต และขายผลผลิตให้ใครก็ได้ที่ให้ราคาที่ดีที่สุด ผลเสียของลักษณะนี้คือ เกษตรกรจะต้องเป็นผู้ยอมรับความผันผวน (Fluctuation) ทางด้านการผลิตและราคา

2. Quasi-Integration หรือ Contract Farming เป็นการดำเนินธุรกิจการผลิตภายใต้ข้อผูกพันที่ตกลงกันระหว่างเกษตรกรกับหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (Contractors) ซึ่งสามารถจำแนกตามลักษณะของการผูกพันได้เป็น 2 รูปแบบดังนี้

2.1 Limited Management Contract คือ การทำธุรกิจภายใต้ ข้อตกลงผูกพันร่วมกัน ระหว่างเกษตรกรกับหน่วยธุรกิจ (บริษัท) โดยทั่วไปลักษณะ การผูกพันจะจำกัดเฉพาะด้านการผลิต กล่าวคือ บริษัทจะเป็นผู้จัดหาปัจจัยการผลิตที่จำเป็นให้กับเกษตรกร ในลักษณะที่เป็นสินเชื่อ เกษตรกรจะเป็นผู้รับภาระเกี่ยวกับเปลี่ยนแปลงด้านราคา และปริมาณของผลผลิตหรือ เกษตรกรมีอิสระในการตัดสินใจ จัดจำหน่ายผลผลิตได้อย่างเต็มที่

2.2 Full Management Contract คือ การทำธุรกิจภายใต้ข้อตกลงผูกพันร่วมกัน ระหว่างเกษตรกรกับหน่วยธุรกิจ (บริษัท) ทั้งทางด้านการผลิตและการตลาด กล่าวคือ บริษัทจะเป็นผู้จัดหาปัจจัยการผลิตที่จำเป็นให้กับเกษตรกร ในลักษณะที่เป็นสินเชื่อ โดยมีการประกันราคา การรับซื้อผลผลิต เพราะการตกลงผูกพันในกรณีนี้ เกษตรกรจะต้องปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัด และยินยอมให้บริษัท เข้ามาดูแล ควบคุมการผลิต เพราะการตกลงผูกพันในลักษณะเช่นนี้ บริษัทจะเป็นผู้รับความเสี่ยงตามข้อตกลงและเงื่อนไขต่างๆ สำหรับเกษตรกรจะมีความเสี่ยงในการผลิตลดลง ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกษตรกรส่วนเข้าร่วมโครงการในการผลิต ดังกล่าว

3. Ownership Integration through Profit Type Firms หรือ เรียกว่า Company Owned คือ บริษัท (Contractors) จะเป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตต่างๆ โดยเกษตรกรเป็นเพียงลูกจ้าง และต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของทางบริษัทอย่างเคร่งครัด วิธีการนี้เกิดขึ้นเนื่องจากเกษตรกรไม่มีความสามารถที่จะดำเนินกิจการได้ด้วยตัวเอง คือ ขาดความรู้ในการผลิต ขาดแคลนเงินทุน ตลอดจนลักษณะการผลิตที่มีความเสี่ยงสูงต่อการขาดทุน

4. Farmer Operating Cooperative หรือ Ownership Integration through Cooperative คือ เกษตรกรจะทำการรวมกลุ่มกันในการจัดตั้งองค์กรที่ไม่แสวงกำไรเพื่อจัดหาปัจจัยการผลิตที่จำเป็นต่างๆ และจัดหาการตลาดให้สมาชิกของกลุ่มได้จำหน่าย

## 2.5 ข้อกำหนดคุณลักษณะของมาตรฐานศูนย์รวมน้ำนมดิบ

กรมปศุสัตว์ ได้นำร่องการประเมินมาตรฐานศูนย์รวมนมในปี 2547 โดยใช้รูปแบบและหลักเกณฑ์ของโครงการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (GMP) ของศูนย์รวมน้ำนมดิบของสหัช ษ์ชูลี และคณะ (2548) โดยดำเนินการประเมินตรวจสอบสภาพการจัดการศูนย์รวมนมทุกศูนย์ในพื้นที่เขตปศุสัตว์ที่ 1-9 ซึ่งมีหลักเกณฑ์ประเมินหลักใหญ่ๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 สถานที่ตั้งและอาคารรับน้ำนมดิบ

หมวดที่ 2 เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์การรับนม

หมวดที่ 3 การควบคุมและจัดการน้ำนมดิบ

หมวดที่ 4 การทำความสะอาดและฆ่าเชื้ออุปกรณ์

หมวดที่ 5 การควบคุมคุณภาพ

หมวดที่ 6 บุคลากร

หมวดที่ 7 ส่วนสนับสนุนการผลิตน้ำมันดิบคุณภาพดี

### สุขลักษณะโดยทั่วไป

1. บริเวณสถานที่ เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการผลิต พื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาดไม่มีการสะสมของฝุ่นละอองหรือคราบสิ่งสกปรกต่างๆ ไม่มีน้ำนองท่วมเป็นต้น
2. ทางระบายน้ำ ไม่อุดตัน สามารถระบายน้ำไปสู่ระบบกำจัดน้ำเสียได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
3. มีห้องส้วมและอ่างล้างมือหน้าห้องส้วมเพียงพอกับจำนวนพนักงาน คนงาน ห้องส้วมจะต้องถูกสุขลักษณะ มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน และแยกต่างหากจากบริเวณการผลิต
4. จัดให้มีน้ำสะอาด และมีปริมาณเพียงพอในการทำมาสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์

### บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

1. ห้ามผู้ที่มีอาการของโรค หรือมีบาดแผล ปฏิบัติงานในสถานที่ผลิต และจัดให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เอกสารการตรวจสุขภาพจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน
2. ต้องทำความสะอาดร่างกายให้อยู่ในสภาพเหมาะสม และสวมเสื้อคลุมที่สะอาด
3. ถอดเครื่องประดับออกก่อนปฏิบัติหน้าที่
4. ล้างมือให้สะอาดทุกครั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
5. ใช้ถุงมือมืออยู่ในสภาพสมบูรณ์และสะอาดถูกสุขลักษณะ ทำด้วยวัสดุที่ไม่มีสารละลาย

### หาคอกมาปนเปื้อน

6. สวมหมวก หรือผ้าคลุม หรือตาข่าย หรือแถบรัดผม
7. ไม่เก็บเสื้อผ้า เครื่องใช้ส่วนตัว เครื่องดื่มและอาหารทุกชนิด ในบริเวณที่ดำเนินการผลิต

## 2.6 กระบวนการรับซื้อน้ำมันดิบ ของบริษัท ที เค แครี่ โกลด์ จำกัด

บริษัท ที เค แครี่ โกลด์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 5 หมู่ 2 ต.ชมภู อ.สารภี จ.เชียงใหม่ เป็นบริษัทที่รับซื้อน้ำมันดิบจากเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม โดยเริ่มแรกสมาชิกที่ส่งน้ำมันดิบให้กับทางบริษัทฯ จะส่งน้ำมันดิบให้กับบริษัทฯ เอกชนแห่งหนึ่ง แล้วทางบริษัทฯ ได้ไปติดต่อเงื่อนไขการรับซื้อจากเกษตรกรให้ส่งน้ำมันดิบให้กับทางบริษัทฯ โดยบริษัทไม่ได้เป็นผู้ลงทุนให้ แต่เกษตรกรเป็นผู้ลงทุนทั้งหมด แต่ทางบริษัทฯ จะช่วยส่งเสริมในเรื่องความรู้ เกี่ยวกับอาหารสัตว์ ยารักษาโรค โดยมีเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ เข้าไปให้ความรู้ทางวิชาการ การถ่ายทอดเทคโนโลยี การแก้ปัญหาและติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์

1. การสำรวจข้อมูลสัตว์ ได้แก่ การสำรวจข้อมูลโคเนื้อ โคนม กระบือ สุกร และทำเลเลี้ยงสัตว์
2. การปรับปรุงพันธุ์สัตว์ ได้แก่ การบริการสัตว์พ่อพันธุ์ บริการผสมเทียม คัดเลือก และสงวนสัตว์พันธุ์ดี ตอนสัตว์ลักษณะเลว และการจัดประกวดสัตว์
3. การปรับปรุงอาหารและพืชอาหารสัตว์ ได้แก่ การสาธิตปลูกพืชอาหารสัตว์ ปรับปรุงทำเลเลี้ยงสัตว์ ส่งเสริมการปลูกพืชอาหารสัตว์ ปรับปรุงผลผลิตเหลือใช้ให้เป็นอาหารสัตว์ ส่งเสริมการให้อาหารข้นและแร่ธาตุ
4. การพัฒนาสุขภาพสัตว์ ได้แก่ การบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคระบาด สาธิตการบริการรักษาโรคสัตว์
5. การถ่ายทอดเทคโนโลยี ได้แก่การถ่ายทอดความรู้ให้แก่เกษตรกรโดย
  - 5.1 ฝึกอบรมให้เกษตรกรเกิดความกระตือรือร้น สนใจการเลี้ยงสัตว์อย่างถูกหลักวิชา เพื่อเพิ่มจำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์และจำนวนสัตว์
  - 5.2 ฝึกอบรมให้กลุ่มเกษตรกรพัฒนาการเลี้ยงสัตว์ในเชิงธุรกิจรายย่อย
  - 5.3 ฝึกอบรมให้เกษตรกรผู้นำเป็นอาสาพัฒนาปศุสัตว์ประจำตำบล เพื่อเป็นผู้ช่วยปศุสัตว์ ดูแลงานปศุสัตว์ในระดับตำบล หมู่บ้าน
  - 5.4 เยี่ยมเยียน ให้คำแนะนำเกษตรกรในการเลี้ยงสัตว์
  - 5.5 สาธิตผลและสาธิตวิธีทางด้านปศุสัตว์ เพื่อให้เกษตรกรนำไปเป็นแบบอย่างปฏิบัติ
  - 5.6 จัดนิทรรศการให้ความรู้ทางด้านปศุสัตว์



สถานที่รับซื้อน้ำมันดิบของบริษัท ที เค แคร้โกลด์ จำกัด มีศูนย์รวบรวมน้ำมันดิบ 3 ศูนย์ฯ ดังนี้

1. ศูนย์รับน้ำมันดิบแม่ทา จ.ลำพูน ตั้งอยู่ที่ 214 ม. 7 ต.ทาปลาตุก อ.แม่ทา จ.ลำพูน ได้เริ่มก่อตั้ง 1 พฤศจิกายน 2546 รับน้ำมันวันละ 11 ตันต่อวัน มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 70 คน จำนวนโครีดนม 972 ตัว โคตราย 182 ตัว โครุ่น-สาวท้อง 521 ตัว และลูกโค 428 ตัว

2. ศูนย์รับน้ำมันดิบสันกำแพง ตั้งอยู่ที่ 98 ม.1 ต.แซ่ข้าง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ ได้เริ่มก่อตั้ง 5 ตุลาคม 2547 รับน้ำมันวันละ 11 ตันต่อวัน มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 65 คน จำนวนโครีดนม 873 ตัว โคตราย 160 ตัว โครุ่น-สาวท้อง 440 ตัว และลูกโค 411 ตัว

3. ศูนย์รับน้ำมันดิบสันป่าตอง ตั้งอยู่ที่ 132 ม.3 ต.สันกลาง อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่ ได้เริ่มก่อตั้ง 5 ตุลาคม 2547 รับน้ำมันวันละ 3 ตัน ต่อวัน มีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 17 คน จำนวนโครีดนม 198 ตัว โคตราย 59 โครุ่น-สาวท้อง 98 ตัว และลูกโค 66 ตัว

**สัญลักษณ์โดยทั่วไปของสถานที่รับซื้อน้ำมันดิบของบริษัทฯ**

1. บริเวณสถานที่ เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการผลิต พื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด ไม่มีการสะสมของฝุ่นละอองหรือคราบสิ่งสกปรกต่างๆ ไม่มีน้ำนองท่วมเป็นต้น

2. ทางระบายน้ำ ไม่อุดตัน สามารถระบายน้ำไปสู่ระบบกำจัดน้ำเสียได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว

3. มีห้องส้วมและอ่างล้างมือหน้าห้องส้วมเพียงพอกับจำนวนพนักงาน คนงาน ห้องส้วมจะต้องถูกสุขลักษณะ มีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นอย่างครบถ้วน และแยกต่างหากจากบริเวณการผลิต

4. จัดให้มีน้ำสะอาด และมีปริมาณเพียงพอในการทำ ความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์

5. ห้ามผู้ที่มีอาการของโรค หรือมีบาดแผล ปฏิบัติงานในสถานที่ผลิต และจัดให้มีการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เอกสารการตรวจสุขภาพจะต้องเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน เพื่อป้องกันการนำเชื้อจุลินทรีย์ที่ทำให้อาหารเป็นพิษ พนักงานที่มีอาการจากการเจ็บป่วย เช่น ความผิดปกติเกี่ยวกับลำไส้ หรือแสดงอาการอาเจียน หรือท้องเสีย ไม่ควรอนุญาตให้เข้าไปทำงานที่สัมผัสกับอาหาร บุคคลที่หายจากอาการเจ็บป่วยเมื่อกลับมาทำงานจะต้องได้รับการยืนยันจากแพทย์ที่ชำนาญการ และจะต้องเก็บบันทึกไว้ ผู้ตรวจประเมินจะทำการตรวจสอบโดยการสุ่มบันทึกที่เกี่ยวกับประวัติการเจ็บป่วย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆ

6. ต้องทำความสะอาดร่างกายให้อยู่ในสภาพเหมาะสม และสวมเสื้อคลุมที่สะอาด โดยจะมีหัวหน้าประจำศูนย์รวบรวมน้ำมันดิบเป็นผู้ประเมินพนักงานรับซื้อน้ำมันดิบ โดยจะตรวจความสะอาดทุกเช้า-ทุกเย็น ที่รับซื้อน้ำมันดิบจากเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมของบริษัทฯ

7.ถอดเครื่องประดับออกก่อนปฏิบัติหน้าที่

8.ล้างมือให้สะอาดทุกครั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงาน

9.ใช้ถุงมือมืออยู่ในสภาพสมบูรณ์และสะอาดถูกสุขลักษณะ ทำด้วยวัสดุที่ไม่มีสารละลาย หลุดออกมาปนเปื้อน

10.สวมหมวก หรือผ้าคลุม หรือตาข่าย หรือแถบรัดผม ที่ออกแบบและตัดเย็บที่มี ประสิทธิภาพในการป้องกันการสัมผัสของมดต่ออาหารและอุปกรณ์เครื่องมือสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้เพียงครั้งเดียวทิ้งที่ไม่ได้ห่อหุ้ม

11. ไม่เก็บเสื้อผ้า เครื่องใช้ส่วนตัว เครื่องดื่มและอาหารทุกชนิด ในบริเวณที่ดำเนินการผลิต เครื่องมือและอุปกรณ์ในการรับซื้อน้ำนมดิบ

1. ภาชนะหรืออุปกรณ์การผลิต ต้องทำจากวัสดุที่ไม่ทำปฏิกิริยากับน้ำนมดิบ อันอาจเป็น อันตรายต่อผู้บริโภค

2. โตะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับซื้อน้ำนมดิบ ต้องทำด้วยวัสดุที่ไม่เกิดสนิม ทำความ สะอาดง่าย และไม่ทำให้เกิดปฏิกิริยาที่อาจเป็นอันตรายแก่สุขภาพของผู้บริโภค โดยมีความสูง เหมาะสมและมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน

3. การออกแบบติดตั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสมคำนึงถึงการปนเปื้อนที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งสามารถทำความสะอาดตัวเครื่องมือ อุปกรณ์และบริเวณที่ตั้งได้ง่ายและทั่วถึง

4. เครื่องมือ อุปกรณ์การผลิต ต้องเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

**มาตรฐานเครื่องจักรของบริษัทฯ ในการรับซื้อน้ำนมดิบ**

เครื่องจักรไฟฟ้า เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการชั่งน้ำหนักน้ำนมดิบ ดังนั้น การเลือกเครื่องจักร ไฟฟ้าที่เหมาะสมมาใช้งาน การใช้งานเครื่องจักรอย่างถูกต้อง เกณฑ์การพิจารณาส่งเครื่องจักรไฟฟ้า สอบเทียบ การสอบเทียบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการอ่านค่าน้ำหนักของเครื่องจักรไฟฟ้าตาม ระยะเวลาที่เหมาะสม การนำผลการสอบเทียบมาพิจารณาตัดสินใจการใช้งานเครื่องจักร และ การ ควบคุมคุณภาพการทำงานเครื่องจักรอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้ไม่ควรถูกละเลยหรือมองข้ามไป เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความถูกต้องของผลการวิเคราะห์ทดสอบ

## การรับซื้อน้ำนมดิบ ณ ศูนย์รวบรวมน้ำนมดิบ

### การทำสัญญาผูกพัน

เป็นการทำสัญญาระหว่างเกษตรกรกับบริษัทฯ เพื่อกระจายความเสี่ยงด้านราคาไปสู่บริษัทฯ ที่รับซื้อ ได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะของการทำสัญญาทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเป็นสัญญาที่ประกันในเรื่องตลาด สัญญานี้จะระบุคุณภาพของน้ำนมดิบ กำหนดเวลารับซื้อน้ำนมดิบ กำหนดราคาน้ำนมดิบขั้นต่ำ และระยะเวลาในการส่งมอบน้ำนมดิบ สัญญานี้ทำให้เกษตรกรพยายามปรับปรุงคุณภาพของน้ำนมดิบให้มีมาตรฐานตามที่ศูนย์รวมน้ำนมดิบของบริษัทฯ ได้กำหนด

กำหนดเวลารับซื้อน้ำนมดิบจากสมาชิก

บริษัท ที เค แครี่ โกลด์ จำกัด จะรับซื้อน้ำนมดิบจากสมาชิกตามกำหนดเวลา

- (1) ช่วงเช้า 07.00-08.30 น.
- (2) ช่วงเย็น 16.30-18.00 น.

สมาชิกต้องจัดส่งมอบน้ำนมดิบให้แก่ บริษัท ที เค แครี่ โกลด์ ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) นมเนื้เหลือง (Colostum) จากแม่โคคลอดลูกใหม่
- (2) น้ำนมจากเต้านมที่เป็น โรคเต้านมอักเสบ (Mastitis)
- (3) น้ำนมจากแม่โคที่เป็น โรคเต้านมอักเสบหรือโรคใด ๆ ที่อยู่ ระหว่างการรักษาด้วยยาปฏิชีวนะครั้งสุดท้ายภายใน 72 ชั่วโมง
- (4) น้ำนมจากแม่โคที่ได้รับการรักษาด้วยยาใดที่มีผลตกค้างในน้ำนมตามที่เจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ของบริษัท ที เค แครี่ โกลด์ จำกัด ได้กำหนดและออกประกาศไว้

### การกำหนดราคาน้ำนมดิบ

รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม และได้รับความยุติธรรมในเรื่องของราคาน้ำนมดิบ จึงได้ออกข้อกำหนดในการรับซื้อน้ำนมดิบที่หน้าโรงงานแปรรูปนม ให้เป็นราคาขั้นต่ำ 16.40 บาท ต่อ กก. และในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ทางศูนย์ได้ลงทุนจัดตั้งศูนย์รวมน้ำนมดิบ เพื่อบริการให้กลุ่มสมาชิกในพื้นที่ ดังนั้น ราคาซื้อที่หน้าศูนย์รับน้ำนมดิบ จึงมีราคาต่ำกว่าราคาที่ทางรัฐบาลกำหนด ทางบริษัทฯ ได้แบ่งเกรดของน้ำนมดิบดังนี้

<u>จำนวนชั่วโมงการเปลี่ยนสี</u>	<u>เกรดนม</u>
---------------------------------	---------------

มากกว่า 6 ชั่วโมง	1
-------------------	---

4-5 ชั่วโมง	2
-------------	---

3-4 ชั่วโมง	3
-------------	---

น้อยกว่า 3 ชั่วโมง	4
--------------------	---

ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดเกรดการรับซื้อน้ำนมดิบ ดังนี้

เกรด 1 รับซื้อราคา 14.40 บาท ต่อ กก.

เกรด 2 รับซื้อราคา 14.30 บาท ต่อ กก.

เกรด 3 รับซื้อราคา 14.20 บาท ต่อ กก.

เกรด 4 รับซื้อราคา 14.10 บาท ต่อ กก.

#### **การบริการรับซื้อน้ำนมดิบ**

ทางบริษัทฯ จะมีพนักงานที่คอยบริการให้กับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในการส่งน้ำนมดิบให้กับทางบริษัทฯ โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1.พนักงานต้องคอยอำนวยความสะดวกในการบริการทั้งในด้านเวลา ด้านสถานที่ การติดต่อสื่อสาร มีความรวดเร็วในการบริการ

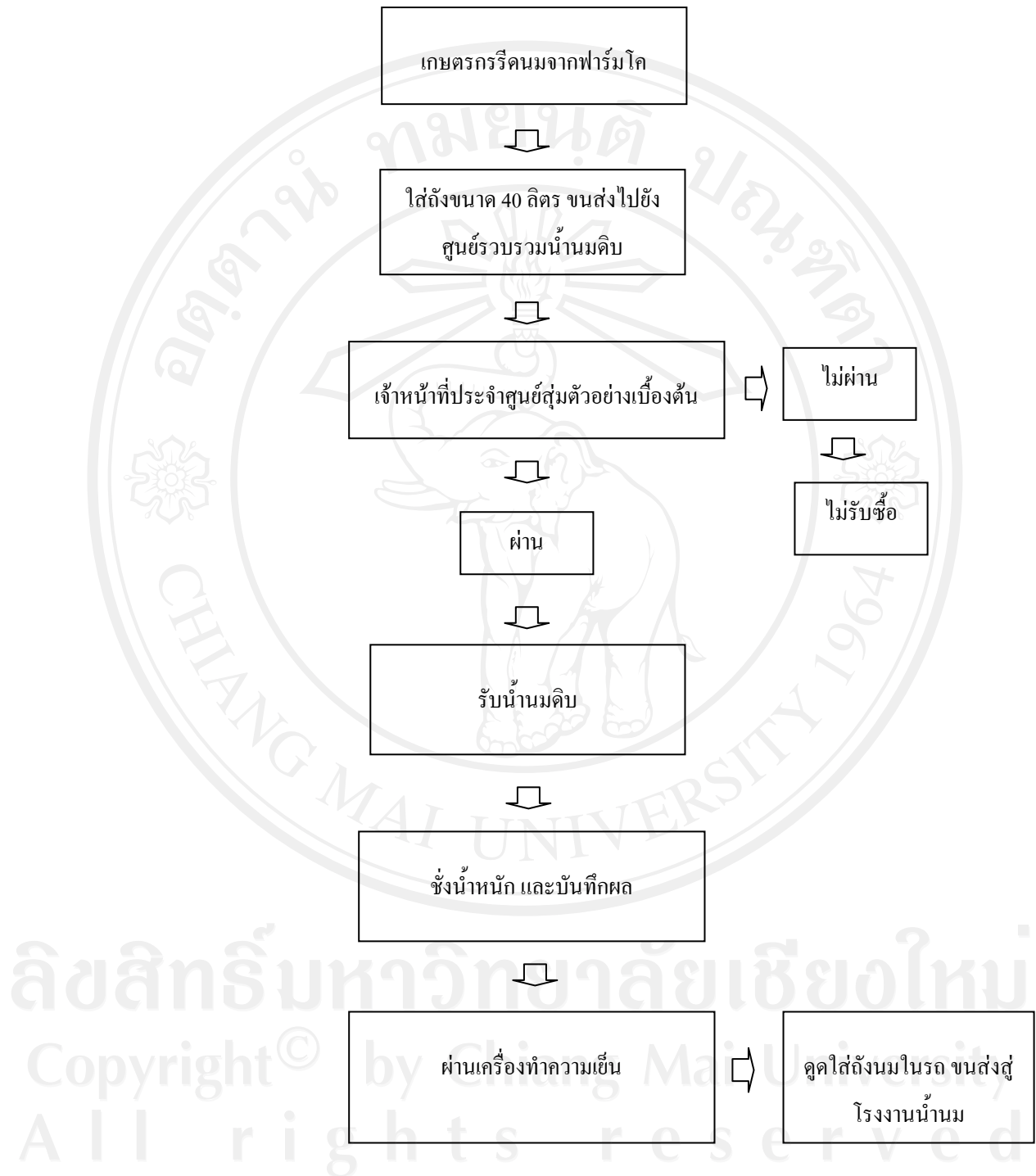
2.พนักงานมีอัธยาศัยไมตรี แสดงขั้นตอนในการให้บริการอย่างละเอียด มีการอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย

3.พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถมีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องสามารถอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ ได้ทุกประเด็นเป็นที่พอใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

4.พนักงานเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ ใฝ่ตรงปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดี โดยให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้งในการบริการ

5.พนักงานต้องมีความเมตตา มีการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง มีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการบริการต่างๆ การแจ้งเตือนให้ทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการทุกครั้ง

6.พนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และมีการบริการลำดับก่อน-หลังให้กับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม



ภาพที่ 1 กระบวนการรับซื้อน้ำนมดิบ ของบริษัท ที เค แตรีโกลด์ จำกัด

## 2.7 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กังสตาล สุททวิวิธรรค์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม ต่อการประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาระบบโคนมของเกษตรกรในพื้นที่สำนักสุขศาสตร์สัตว์และสุขอนามัยที่ 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดชลบุรี จันทบุรี ตราด และจังหวัดสระแก้ว พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจในด้านการปรับปรุงโรงเรือนในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.6 การจัดการระบบรักษาความสะอาดในโรงเรือนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.9 ในด้านการจัดการบุคลากร และแรงงานที่ใช้ในฟาร์ม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.3 ส่วนการประเมินคุณภาพผลผลิต เกษตรกรส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.4 ด้านความต่อเนื่องการทำบัญชีฟาร์ม เกษตรกร มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.4 ในด้านการจัดทำบันทึกข้อมูลฟาร์มในทุกๆด้าน เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.2 สำหรับการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่เกษตรกร มีความพึงพอใจในระดับในตัวเจ้าหน้าที่จากกรมปศุสัตว์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.5 ประเด็นสุดท้ายการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เกษตรกรได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารสิ่งพิมพ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.4 ในการฝึกอบรมเกี่ยวกับโคนม ส่วนใหญ่เคยอบรมเพิ่มเติมมานานกว่า 1 ปี มาแล้ว โดยคิดเป็นร้อยละ 51.3 ส่วนการทัศนศึกษาดูงานเกี่ยวกับโคนมพบว่า เคยทัศนศึกษาดูงานเกี่ยวกับโคนมมานานกว่า 1 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 38.5

พรชัย วิจิตธรรมภาณี และ มาโนชญ์ ธนะโสธร (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อการพัฒนาระบบโคนมและความพร้อมของเกษตรกร ในการปรับปรุงฟาร์มให้เข้าสู่ระบบมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการดำเนินงานในการพัฒนา ระบบโคนม ได้รับคำแนะนำในการประเมินฟาร์มและได้รับคำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพของฟาร์มในเรื่องระบบการจัดการ โรงเรือน ระบบการจัดการเลี้ยงดู ระบบการจัดการด้านอาหารสัตว์ ระบบจัดการด้านการจัดบันทึก ระบบการจัดการด้านสุขภาพและป้องกันโรค และการจัดการคุณภาพน้ำนมดิบ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในเรื่องทำเลที่ตั้งฟาร์มการจัดพื้นที่เลี้ยงโคนมในฟาร์ม องค์กรประกอบของโรงเรือน การจัดการระบบการรักษา ความสะอาดในโรงเรือน การจัดการบุคลากรและแรงงานที่ใช้ในฟาร์มให้เหมาะสม จัดอยู่ในระดับมีความพร้อมมากและมีความพร้อมอย่างมากที่สุดในการปรับปรุงฟาร์มให้เข้าสู่ระบบมาตรฐาน

สมนึก เพชรช่วย ( 2539) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร ศึกษากรณีอำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ เรื่องการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และด้านเพื่อนร่วมกลุ่มของเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพของการได้รับความสนับสนุนปัจจัยการผลิต เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ประสิทธิ์ สินธุปี (2537) ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้นำที่มีต่อการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลในอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าเกษตรกรผู้นำส่วนใหญ่มีที่ทำกรเกษตรเป็นของตนเอง ส่วนมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลจำนวน 4 กิจกรรม ได้แก่ การถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการผลิตทางเกษตรแผนใหม่ การชี้แนะให้เกษตรกรจัดหาและใช้ปัจจัยการผลิตอย่างถูกต้องเหมาะสม การส่งเสริมและพัฒนาสถาบันเกษตรกร และการคัดเลือกการใช้ประโยชน์จากเกษตรกรผู้นำ และไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบลจำนวน 2 กิจกรรม ได้แก่ การแก้ไขปัญหาของเกษตรกร และการให้ข้อมูลข่าวสารการเกษตรและการตลาดแก่เกษตรกร

ถวิล กาวิสุข (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรในจังหวัดตาก ต่อการปลูกมันฝรั่งแบบมี สัญญาผูกพันกับบริษัท เบอร์ลี่ ยูคเกอร์ ฟู้ดส์ จำกัด แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านรายละเอียดในสัญญาและการปฏิบัติตามสัญญาการปลูกมันฝรั่ง ในด้านของรายละเอียดในสัญญาการปลูกมันฝรั่ง พบว่าเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้น เรื่องข้อกำหนดเกี่ยวกับหัวพันธุ์ และเรื่องภาชนะบรรจุภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ในด้านของการปฏิบัติตามสัญญาการปลูกมันฝรั่งพบว่า เกษตรกร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ ในระดับมาก ยกเว้นเรื่องความสะดวกของจุดรับซื้อ เรื่องภาชนะบรรจุภัณฑ์ที่จัดให้เกษตรกร และเรื่องความปลอดภัยของจุดรับซื้อที่เกษตรกร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัทเบอร์ลี่ ยูคเกอร์ ฟู้ดส์ จำกัด แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจการบริการ ของพนักงาน และด้านความพึงพอใจในเรื่องการบริการข้อมูลข่าวสารและอื่นๆ ในด้านการบริการของพนักงาน พบว่าเกษตรกรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ ทุกเรื่องในระดับมาก ในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารและอื่นๆ พบว่าเกษตรกรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านข้อมูลและข่าวสารอื่นๆ ในเรื่องต่างๆ ในระดับมาก

ประทับใจ ชรรmgrงสี (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งเสริมปศุสัตว์ของ สัตว์แพทย์อำเภอในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติในด้านความรู้เกี่ยวกับการเลี้ยงโคนม ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่เกษตรกร ตรง เวลาในตรงเวลานัดหมาย ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในทุกหัวข้อในระดับมาก ระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการพัฒนาสุขภาพสัตว์ การปรับปรุงอาหารและพืชอาหาร สัตว์ของสัตว์แพทย์อำเภอมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นรินทร์ ศรีวิชัย (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการปลุกมะเขือม่วงญี่ปุ่น แบบมีพันธุสัญญาในจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมการเกษตร การรักษาคุณภาพผลผลิต ขั้นตอนในการรับซื้อและการกำหนดเวลารับซื้อที่ แน่นนอน ส่วนประเด็น การกำหนดมาตรฐานการรับซื้อผลผลิตตามเกรด และเอกสารการรับซื้อ ผลผลิต เกษตรกรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง