

คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

นางสาวสุภิญญา ฮกทน



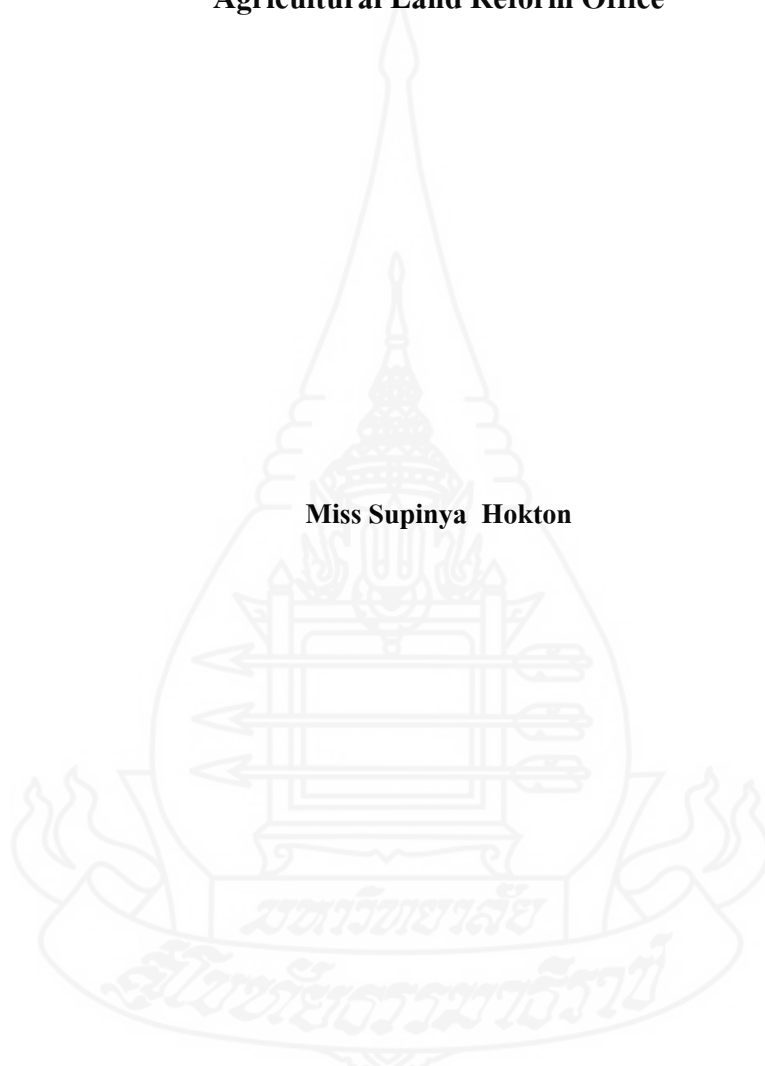
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

Service Quality of Fund for Agricultural Land Reform of Prachuapkhirikhan

Agricultural Land Reform Office

Miss Supinya Hokton



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
 ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชื่อและนามสกุล นางสาวสุภิญญา สกทน

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
 ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2555

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
 (รองศาสตราจารย์สุชุมาลัย ชำนิจ)

..... กรรมการ
 (รองศาสตราจารย์ ดร. ทศนีย์ ชาติไทย)

.....
 (รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)
 ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของ
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้ศึกษา นางสาวสุภิญญา สกทน **รหัสนักศึกษา** 2533002081 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุขุมลย์ ชำนิจ **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเกษตรกร
ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เกษตรกร
ผู้ใช้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้จำนวน 100 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า (1) เกษตรกรผู้ใช้บริการมีระดับคุณภาพการให้บริการต่อ
คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) เกษตรกรผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ
สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนเงินกู้ที่
ได้รับ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เกษตรกร
ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ
คุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Independent Study title: Service Quality of Fund for Agricultural Land Reform of Prachuapkhirikhan Agricultural Land Reform Office

Author: Miss Supinya Hokton; **ID:** 2533002081;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Sukumarn Shumnij, Associate Professor;

Academic year: 2011

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study level of the service quality among farmers who used the service on the service quality of fund for agricultural land reform of Prachuapkhirikhan Agricultural Land Reform Office; and (2) to compare the quality of service by personal factors.

This study of a survey research. The sample used in the study was 100 farmers who used the service fund for agricultural land reform of Prachuapkhirikhan Agricultural Land Reform Office and was debtors by Multi-stage sampling method. Equipment used in the study questionnaire. The statistical analysis included percentage, mean, standard deviation, the t-test and the F-test.

This study found that: (1) The farmers who used the service rated the overall level of service quality at the high level; and (2) the farmers who used the service with different gender, age, marital status, education level, yearly income, number of household members and the loan amount received rated no different level of satisfaction with the quality of service except for the farmers who used the service with different yearly cost of agriculture investment rated different level of satisfaction with the quality of service on service personnel with statistical significance the 0.05 level.

Keywords: Service quality, Fund for agricultural land reform, Prachuapkhirikhan Agricultural Land Reform Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุชุมลย์ ชำนิจ อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจน ตรวจแก้ไข ปรับปรุง จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนเพิ่มพูนวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า จนสำเร็จการศึกษามาตามลำดับ

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ คุณอภิญา แพชนะ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ คุณทัศนลักษณ์ แท่งทองทิพย์ หัวหน้ากลุ่มปฏิรูปการจัดการและพัฒนาเกษตรกร สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดระนอง และคุณมณฑิรา ปานคง หัวหน้ากลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษาในครั้งนี้ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอขอบคุณสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็น กตัญญูตราบูชาแต่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา

สุกัญญา ฮกทน

พฤษภาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดของการศึกษา	3
สมมติฐานของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ความเป็นมาของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	20
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	42
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	45
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ.....	52
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	65
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปการศึกษา.....	67
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	77
ก แบบสอบถาม.....	78
ข การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา.....	85
ค การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	88
ง รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	92
ประวัติผู้ศึกษา.....	97

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร.....	37
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้ให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิก ในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี และ จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	42
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน	46
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ	47
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	48
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	49
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	51
ตารางที่ 4.8	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	52
ตารางที่ 4.9	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.10	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ.....	54
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	55
ตารางที่ 4.12	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ.....	56
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	58
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้ต่อปี.....	60
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....	61
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี.....	62
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีค่าใช้จ่าย ในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปีแตกต่างกัน (ด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ).....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดระจวบคี่รีขันธ์ จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ.....	64



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	4



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2519 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2532 มีอำนาจหน้าที่ ในการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งได้กำหนดความหมายไว้ในมาตรา 4 “การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม” หมายความว่า การปรับปรุงเกี่ยวกับสิทธิ และการถือครองที่ดินเพื่อเกษตรกรรม รวมตลอดถึงการจัดที่อยู่อาศัยในที่ดินเพื่อเกษตรกรรมนั้น โดยรัฐนำที่ดินของรัฐหรือที่ดินที่รัฐจัดซื้อหรือเวนคืนจากเจ้าของที่ดิน ซึ่งมีได้ทำประโยชน์ในที่ดินนั้นด้วยตนเอง หรือมีที่ดินเกินสิทธิตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อจัดให้แก่เกษตรกรผู้ไม่มีที่ดินของตนเองหรือเกษตรกรที่มีที่ดินเล็กน้อยไม่เพียงพอแก่การครองชีพ และสถาบันเกษตรกรได้เช่าซื้อ เช่าหรือเข้าทำประโยชน์ โดยรัฐให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาอาชีพเกษตรกร การปรับปรุงทรัพยากร และปัจจัยการผลิต ตลอดจนการผลิต และการจำหน่ายให้เกิดผลดียิ่งขึ้น โดยมีคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (คปก.) ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นประธาน ปลัดกระทรวงที่เกี่ยวข้อง 4 กระทรวง อธิบดี 16 กรม ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประธานคณะกรรมการกลางกลุ่มเกษตรกรแห่งประเทศไทย ประธานชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย และกรรมการอื่นอีกไม่เกิน 9 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้แทนเกษตรกร 6 คน ผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 3 คน ให้เลขาธิการ ส.ป.ก. เป็นกรรมการและเลขานุการ รวมทั้งสิ้น 35 ท่าน มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย มาตรการ ข้อบังคับ หรือระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการปฏิรูปที่ดินของ ส.ป.ก. ตลอดจนการควบคุมการบริหารงานของ ส.ป.ก.

ทั้งนี้ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ได้กำหนดโครงสร้าง และอัตรากำลังของหน่วยงานไว้ทั้งในส่วนกลาง คือ สำนักบริหารกองทุน (สบท.) และส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (ส.ป.ก.จังหวัด) โดยมีภารกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ สนับสนุนเงินทุนในการจัดหาที่ดิน และช่วยเหลือเกษตรกรมิให้สูญเสียสิทธิในที่ดิน สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ

ของพื้นที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ที่ดิน และสนับสนุนช่วยเหลือทางด้านเงินทุนในการพัฒนาอาชีพให้แก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกร ซึ่งในบรรดาภารกิจดังกล่าว การช่วยเหลือด้านเงินทุน เป็นภารกิจที่ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะเงินทุนหมุนเวียนให้กู้ยืมอัตราดอกเบี้ยต่ำแก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกร ซึ่งในปัจจุบันมีเกษตรกรผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และใน ความรับชอบของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีเกษตรกรที่ยังคงเป็นลูกหนี้จำนวน 713 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2555) และมีแนวโน้มจำนวนเกษตรกรขอกู้ยืมเงินเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี

ผู้ศึกษาได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรม ในการทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนเพื่อการปฏิรูปที่ดิน ตอบสนองความต้องการเงินทุนเพื่อการผลิตของเกษตรกรให้นำไปประกอบอาชีพ และยกระดับรายได้ รวมทั้งพัฒนาพื้นที่การเกษตรได้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม ทุกพื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ว่าเป็นอย่างไร และเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่เกษตรกรผู้มาใช้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

3. กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีการใช้ตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

(1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเกษตรกรผู้ใช้บริการ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพการสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้ต่อปี
6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
7. ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี
8. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

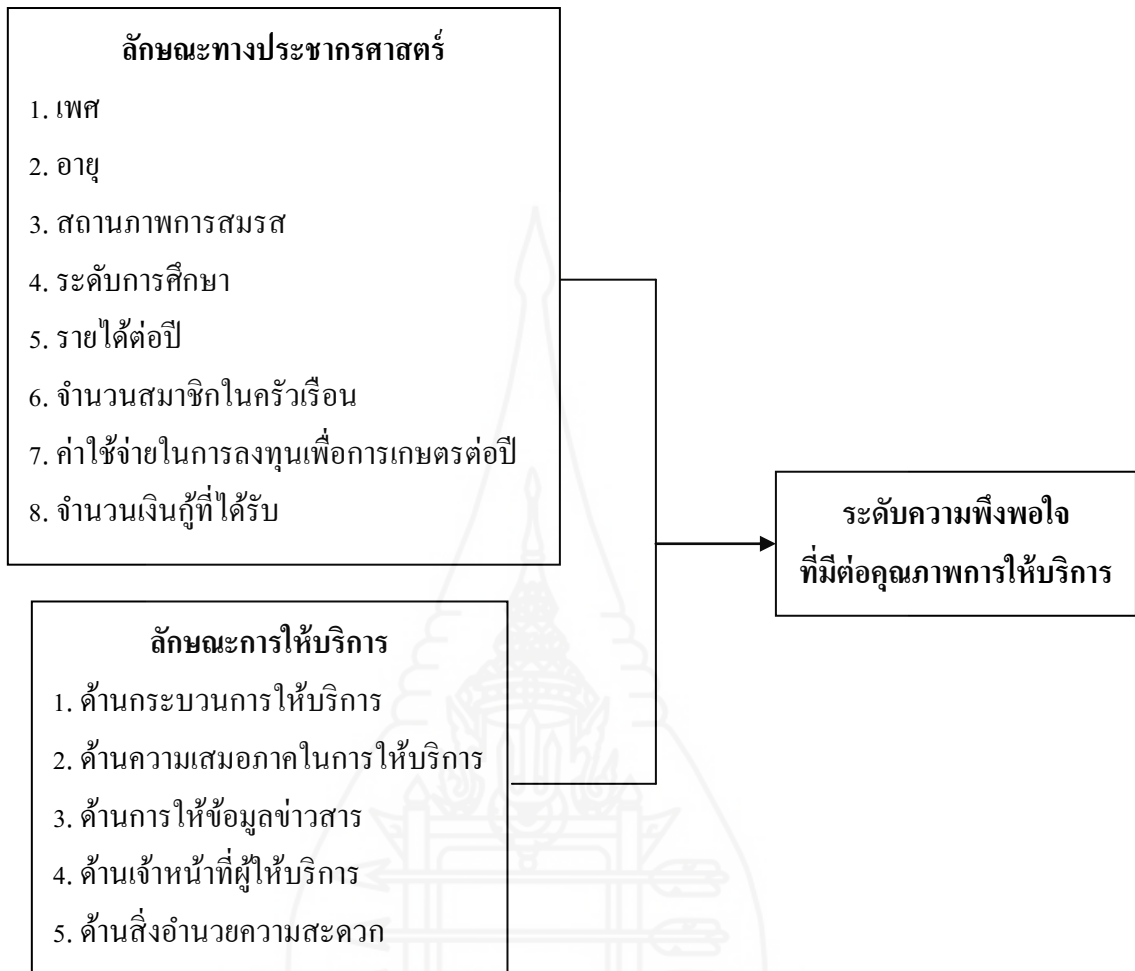
(2) ลักษณะการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2 ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แผนผังกรอบแนวคิดของการศึกษา

4. สมมติฐานของการศึกษา

4.1 เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

4.2 เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

4.3 เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

4.4 เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

4.5 เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

4.6 เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

4.7 เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

4.8 เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
- 2) ระดับความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
- 3) ระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
- 4) ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5) ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบการเกษตรกรรมจากเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 713 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2555)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากเกษตรกรที่ใช้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 100 ราย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2541 ; อ้างอิง จาก ทาโร ยามาเน่ ม.ป.ป.) และใช้วิธีเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling)

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเกษตรกรผู้ให้บริการ และการให้บริการเงินกองทุน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 26 – 28 เมษายน 2555

6. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม หมายถึง เงินที่ใช้เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและค่าใช้จ่ายในการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

การดำเนินงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรรม ระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินรวมถึงการรับชำระเงินกู้ ตามระยะเวลาที่กำหนด

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด หมายถึง หน่วยงานในส่วนภูมิภาคของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

เขตปฏิรูปที่ดิน หมายถึง เขตที่ดินที่ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ซึ่งมีแผนที่แสดงเขตปฏิรูปที่ดินและระบุท้องที่ที่ตั้งอยู่ในเขตปฏิรูปที่ดิน โดยปกติกำหนดเฉพาะเขตที่มีที่ดินที่จะนำมาดำเนินการ เว้นแต่ในกรณีที่ทำเป็นจะถือเขตตำบลหรืออำเภอเป็นหลักก็ได้ โดยให้หมายถึงเฉพาะที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล และสุขาภิบาล และมีข้อยกเว้นไม่ต้องประกาศเขตปฏิรูปที่ดิน ในกรณีที่ ส.ป.ก. ได้ที่ดินมาเป็นแปลงเล็กแปลงน้อยและมีได้อยู่ในเขตปฏิรูปที่ดิน ให้ ส.ป.ก. มีอำนาจจัดที่ดินให้กับเกษตรกร หรือสถาบันเกษตรกร เสมือนว่าเป็นที่ดินในเขตปฏิรูปที่ดิน

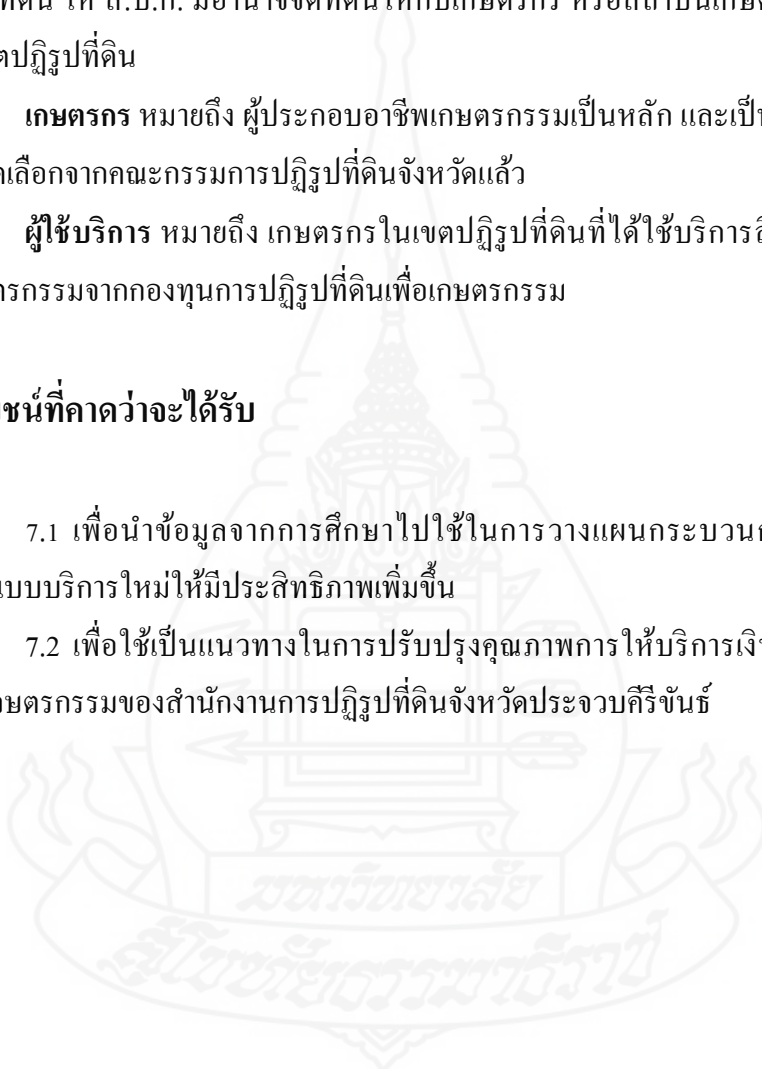
เกษตรกร หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก และเป็นผู้ที่ได้จัดที่ดิน โดยผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัดแล้ว

ผู้ใช้บริการ หมายถึง เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรรมจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนกระบวนการดำเนินงานและพัฒนารูปแบบบริการใหม่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

7.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในงานของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ความเป็นมาของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เป็นกองทุนหมุนเวียนและใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในกระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้น ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2519 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2532 ประกอบด้วย เงินและทรัพย์สิน ตามมาตรา 10 ซึ่งมีใจความ ดังนี้

มาตรา 9 ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในกระทรวงการคลังประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน มาตรา 10 เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

รายได้ที่ ส.ป.ก. ได้รับจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้นำส่งเข้าบัญชีเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยไม่ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

การใช้จ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้กระทำได้เฉพาะการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนดโดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

ให้กระทรวงการคลังเก็บรักษาเงินของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและเบิกจ่ายเงินจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเพื่อใช้จ่ายตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 10 กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมประกอบด้วย

- (1) เงินที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน
- (2) เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่ได้รับจากรัฐบาลหรือจากแหล่งต่าง ๆ

ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศหรือบุคคลอื่น

(3) เงินที่ได้รับจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร

(4) เงิน ดอกผลหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่ ส.ป.ก. ได้รับเกี่ยวกับการดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

การบริหารงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีหน่วยงานรับผิดชอบ คือ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และคณะอนุกรรมการ โครงการและการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยมีหน่วยงานผู้ปฏิบัติทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค คือ สำนักบริหารกองทุนและส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด นอกจากนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีทิศทางและจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน จึงได้มีกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย โดยมีการทบทวนให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปที่ดิน ดังนี้

วิสัยทัศน์

กองทุนเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียน เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปที่ดิน ในการดำเนินการจัดหาที่ดินให้เกษตรกร และสินเชื่อเพื่อเพิ่มรายได้แก่เกษตรกรรวมถึงสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน รวมทั้งการพัฒนาอื่น ๆ

ภารกิจหลัก

- สนับสนุนเงินทุนในการจัดหาที่ดิน และช่วยเหลือเกษตรกรมิให้สูญเสียสิทธิในที่ดิน

- สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพื้นที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ที่ดิน

- สนับสนุนช่วยเหลือทางด้านเงินทุนในการพัฒนาอาชีพให้แก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน และใช้จ่ายในการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

เป้าหมาย

- จัด และพัฒนาที่ดินให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน
- สร้างความเข้มแข็ง และพัฒนาตนเองตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงของ

เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

- สร้างโอกาสพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดินอย่างยั่งยืน

นโยบายการใช้จ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

- เน้นการใช้จ่ายหมุนเวียนเป็นหลัก เช่น การซื้อที่ดินเอกชน สิ้นเชื่อเพื่อสนับสนุนสถาบันเกษตรกร สิ้นเชื่อรายโครงการ และสิ้นเชื่อค่าชดเชยที่ดินเป็นหลัก ส่วนสิ้นเชื่อรายบุคคลให้พิจารณาตามความเหมาะสม และจำเป็น

- สำหรับรายจ่ายขาดเพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วนในการพัฒนาพื้นที่หรือเพิ่มศักยภาพที่ดินให้เหมาะสมกับการผลิต โดยเฉพาะที่ดินที่จัดซื้อแล้ว เพื่อจัดเกษตรกรเข้าทำประโยชน์โดยเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพของกองทุน ซึ่งไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน

เร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้และหนี้สิน โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ว่าด้วยการใช้จ่ายเงิน การเบิกจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ.2550

การให้บริการเงินกองทุนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ ให้บริการแก่เกษตรกรผู้ที่อยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้รับเอกสารสิทธิเข้าทำประโยชน์ (ส.ป.ก.4-01) เรียบร้อยแล้ว และมีความประสงค์ขอสิ้นเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เป็นหน้าที่การปฏิบัติงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้เงินทุนหมุนเวียนแก่เกษตรกรในการพัฒนาอาชีพทางการเกษตร ในอัตราดอกเบี้ย ร้อยละ 4 ต่อปี ซึ่งจะมีวิธีการปฏิบัติและขั้นตอนตามที่กำหนดไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

จูรัน และ กรีนนา (Juran and Gryna. 1993: 3) นิยามว่า คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541 : 265-266) ได้กล่าวว่า “คุณภาพ คือความอยู่รอด” (Quality Means Survival) คุณภาพเป็นปัจจัยหนึ่งแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่งของธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบัน คือ ต้องมีทั้งคุณภาพของสินค้า บริการ และคุณภาพของคนในองค์กร องค์กรจึงจะอยู่รอดเช่นเดียวกัน “คุณภาพของงานบริการประชาชน” ของภาคราชการ ซึ่งปัจจุบันมีการเรียกร้องในคุณภาพของการบริการประชาชน (Public Demand) เพิ่มขึ้นทุกขณะ ทำให้ราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิด และวิธีปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจมากยิ่งขึ้น

คุณภาพ คือ การอยู่รอด ซึ่งทุกวันนี้สิ่งที่เราได้ยินได้ฟังกันจนคุ้นหูคือคำว่า “คุณภาพ” เราทุกคนต่างต้องการคุณภาพ ลูกค้าต้องการสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ พนักงานธนาคารต้องการลูกหนี้ที่มีคุณภาพ ประชาชนต้องการนักการเมืองและข้าราชการที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ต้องการลูกน้องที่มีคุณภาพ พนักงานต้องการผู้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพ คนคู่วิวต้องการรายการทีวีที่มีคุณภาพ คนไข้ต้องการแพทย์ที่มีคุณภาพ เราต้องการระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ และอื่น ๆ ที่เราต้องการและเรียกร้องให้มี “คุณภาพ” อีกมากมาย คุณภาพจึงไม่ใช่ทางเลือกที่จะมีก็ได้หรือไม่มีก็ได้อีกต่อไป ดังนั้น นับจากนี้ไปคุณภาพจะเป็นถนนเส้นเดียวเท่านั้นที่เราทุกคนจะต้องเดินกันต่อไปอีกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าเราต้องการอยู่รอด ดังนั้นคุณภาพจึงหมายถึง

1. ความเหมาะสมกับการใช้งาน (คำจำกัดความของจูรัน)
2. ความเป็นไปตามที่ต้องการหรือตามที่กำหนดไว้ (คำจำกัดความของครอสบี)
3. ความพึงพอใจของลูกค้า
4. คุณลักษณะต่าง ๆ ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ ซึ่งแสดงถึง

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่กำหนด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 253) บัญญัติว่า “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 39-40) กล่าวถึง คุณภาพว่า คุณภาพมักหมายถึง ความยอดเยี่ยมของสินค้าหรือบริการ เช่น คนพูดว่าสินค้ามีคุณภาพสูง สำหรับในโรงงานอุตสาหกรรม คุณภาพอาจหมายถึง การวางตำแหน่งของวัตถุแต่ละชิ้นตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างแม่นยำ ส่วนในโรงพยาบาลคุณภาพอาจหมายถึง การเป็นมืออาชีพ โดยทั่วไปคำว่า “คุณภาพ” มักเป็นที่เข้าใจว่าหมายถึง ของแพง ความหรูหรา ความสลับซับซ้อน หรือการกระทำตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เช่น รถเบนซ์ รถโรลส์รอยส์ นาฬิกาโรเล็กซ์ หรือนาฬิกาคาร์เทียร์

ไมตรี วสันตวิงส์ (2550 : 349) คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติและองค์ประกอบทุกอย่างในสินค้าและบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า

พิทยา สุราษฎร์ (2552 : 11) คุณภาพ หมายถึง ความดีเยี่ยมหรือความเป็นเลิศของสินค้าหรือบริการ ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่คาดหวังเอาไว้และนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับดังกล่าว การมีคุณภาพประกอบด้วย ความไม่มีปัญหา ลูกค้าพอใจและได้มาตรฐาน โดยสามารถที่จะนึกถึงคุณภาพได้หลายมิติหรือหลายด้าน เช่น ผลของการทำงาน ลักษณะเด่น ความเชื่อถือได้ การทำตามที่กำหนด ความคงทน ความสามารถทางด้านบริการ ศูนย์บริการ และคุณภาพที่รับรู้ ส่วนมุมมองในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพแบ่งออกเป็นมุมมองในเชิงกลยุทธ์ คือ คุณภาพทำให้สินค้าขององค์กรแตกต่างจากคู่แข่งชั้นมุมมองที่อยู่เหนือสุด คือ คุณภาพอยู่เหนือกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด มุมมองจากการมองที่สินค้า มุมมองจากการมองของผู้ใช้ มุมมองจากการมองที่คุณค่า

ทูเนอร์ (Turner. 1993 : 160-163) อธิบายว่า ความคิดเรื่องคุณภาพมีส่วนประกอบ 3 เรื่อง คือ เรื่องแรกคุณภาพสูง (High Quality) กับคุณภาพดี (Good Quality) เรื่องที่สอง ได้แก่ ความเหมาะสมตามเป้าประสงค์ ส่วนเรื่องที่สาม ได้แก่ การทำตามความต้องการของลูกค้า Turner อธิบายว่า คุณภาพสูงกับคุณภาพดีไม่เหมือนกัน คุณภาพสูง หมายถึงคุณสมบัติที่ดีที่สุด แต่อาจจะแพงและไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า แต่คุณภาพดีขึ้นอยู่กับลูกค้า ซึ่งแล้วแต่วัตถุประสงค์สำหรับการใช้ คุณภาพจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นตัวสำคัญ ผู้ที่จะบอกได้ดีที่สุด คือลูกค้า การจัดการคุณภาพจึงเป็นการทำตามที่ลูกค้าต้องการ

สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมิใช่เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย

มิติของคุณภาพ

การ์วิน (Garvin. 1988: 39-40) แบ่งมิติของคุณภาพออกเป็น 8 ด้าน คือ

1. ผลการทำงาน (Performance) หมายถึง ลักษณะการทำงานหลัก ๆ ของสินค้า เช่น การทำงานของคันเร่ง เบรก พวงมาลัยในการควบคุมรถยนต์
2. ลักษณะเด่น (Features) หมายถึง จุดที่ใช้เป็นตัวโฆษณาสินค้า เช่น กำลังแรงม้าของรถยนต์ การมีเครื่องเล่นเทป หรือชุดซีดีประดับรถยนต์
3. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง โอกาสที่สินค้าจะใช้ได้ไปตลอดในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
4. การทำตาม (Conformance) หมายถึง ระดับที่สินค้าได้ทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
5. ความคงทน (Durability) หมายถึง ปริมาณการใช้ที่ดีที่ได้จากสินค้าก่อนที่จะเสียหรือเปลี่ยนใหม่
6. ความสามารถทางด้านการบริการ (Serviceability) หมายถึง ความเร็ว มารยาท และความสามารถในการซ่อมแซม
7. สุนทรียภาพ (Aesthetics) หมายถึง รูปลักษณะ ความรู้สึก เสียง รสนิยม หรือกลิ่นที่ได้จากสินค้า
8. คุณภาพที่รับรู้ (Quality Perceived) หมายถึง การประเมินคุณภาพในเชิงจิตวิสัย (Subjective) ที่รับรู้จากภาพลักษณ์ การโฆษณาหรือชื่อเสียง
เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 42-43) กล่าวถึง มิติของคุณภาพว่า คุณภาพมีหลายมิติ เมื่อคนนึกถึงคุณภาพ จะนึกถึงคุณสมบัติต่าง ๆ ของสินค้าและบริการ เช่น คอมพิวเตอร์ใช้ได้นานแค่ไหน ง่ายต่อการใช้และการบำรุงรักษาแค่ไหน เป็นต้น

ประเภทของคุณภาพ

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 45-46) กล่าวว่า การมองคุณภาพแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. คุณภาพในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality) เป็นการมองว่าคุณภาพทำให้สินค้าขององค์กรแตกต่างจากคู่แข่ง และคุณภาพเป็นแนวทางที่จะทำให้เอาชนะคู่แข่งได้ ทำให้องค์กรมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น และเป้าหมายสำคัญ คือ ทำให้ลูกค้ามีการรับรู้เกี่ยวกับสินค้าขององค์กรในทางที่ดีขึ้น
2. คุณภาพเป็นสิ่งที่อยู่เหนือสุด (Transcendent Quality) เป็นการมองว่าคุณภาพคือการอยู่เหนือกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด หรือเป็นความยอดเยี่ยม การมองในแง่นี้ถือว่า คุณภาพเป็นทั้งสิ่งสัมบูรณ์ (Absolute) ความเป็นสากล และการอยู่ในมาตรฐานสูงสุด โดยไม่มีข้อสงสัย บ่อยครั้งที่มิ

การนำลักษณะเด่นของสินค้าของตัวเองไปเปรียบเทียบกับสินค้าอื่น ๆ โดยฝ่ายการตลาดพยายามพัฒนาคุณภาพนี้ขึ้นมาเพื่อให้เป็นภาพลักษณ์ที่อยู่ในใจลูกค้า แต่ความยอดเยี่ยมมีสภาพเป็นนามธรรมและเป็นจิตวิสัย มาตรฐานของความยอดเยี่ยมจึงแตกต่างกันไป ตามวิธีการจัดการขององค์กรแต่ละแห่ง และลูกค้าแต่ละคน ความหมายในแง่ของความยอดเยี่ยม จึงไม่ค่อยมีความหมายในทางการบริหาร เพราะยากที่จะกำหนดเกณฑ์ในการวัดและประเมินผล

3. คุณภาพจากการมองที่สินค้า (Product - Based Quality) เป็นการทำหน้าที่เฉพาะในด้านใดด้านหนึ่งของสินค้า เช่น ตะเข็บผ้าต่างกันทำให้เสื้อผ้ามีคุณภาพไม่เหมือนกัน หรือกระบอกสูบไม่เท่ากันทำให้เครื่องยนต์มีคุณภาพต่างกัน คุณภาพประเภทนี้เกิดจากการออกแบบ และกระบวนการผลิต

4. คุณภาพการมองของผู้ใช้ (User - Based Quality) คุณภาพประเภทนี้มาจากหลักว่าคุณภาพถูกกำหนดด้วยความต้องการของผู้ใช้ แต่คนมีความต้องการไม่เหมือนกัน มาตรฐานจึงแตกต่างกัน คุณภาพจึงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์สำหรับการใช้หรือขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ที่ต้องการ

5. คุณภาพจากการมองที่คุณค่า (Value - Based Quality) เป็นการมองความสัมพันธ์ระหว่างคุณประโยชน์ของสินค้าที่มีต่อราคา มองว่าสินค้าที่มีคุณภาพนั้น มีประโยชน์แต่ขณะเดียวกันก็มีราคาต่ำ สินค้าที่มีคุณภาพสามารถให้ได้ทั้งประโยชน์ และความพอใจสูงสุดเมื่อเทียบกับราคา แนวทางคุณค่าเป็นแนวทางที่มุ่งรวมลักษณะของสินค้าที่ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งเป็นคุณภาพด้านลูกค้า (Customer Side of Quality) เข้ากับการมีประสิทธิภาพภายใน ซึ่งเป็นด้านกระบวนการปฏิบัติการ (Operations Side)

ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

มิลลิต (Millet, 1954 : 397) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จินตนา บุญบงการ (2539 : 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจำเป็น สัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ใ้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 611) ได้จำกัดความของการบริการไว้ดังนี้ การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มี

รูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพท์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

วิระพงษ์ เณติมวิระรัตน์ (2542 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สงคราม สมุทรล้า (2552: 12) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี มีความกระตือรือร้น ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค โดยการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เเสรีรัตน์ และศุภกร เเสรีรัตน์ (2534 : 216) ได้ระบุว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอขาย และสนองความพอใจต่อลูกค้าหรือบริการที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ซึ่งได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ ที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคา การให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ดังนี้

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า ดำรวจข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

หลักการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวถึง หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิได้เป็นการจัดขึ้นแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคล ประเภทของประโยชน์ และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14-15) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.3 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

กนกพรรณ ชีระคำศรี (2540: 21-22) ได้เสนอแนวความคิดเห็นต่อหลักการให้บริการ ประชาชนว่า จะต้องศึกษาหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย หลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะราย (Specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎเกณฑ์ และสามารถทำได้ง่ายด้วยทั้งนี้ โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ มีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องหรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้า และยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน

หรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ ไม่ถือเอาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติ และไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าเป็นการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง เน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้ พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กิริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดง ออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดง ลักษณะยินดี หรือข่มขู่กิริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กร การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้ เวเบอร์ (Weber. 1966 : 18) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

แมคคัลลอส (McCullough. 1983 : 46) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้บริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2529 : 34) ได้ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การกิจใด ๆ ที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนเพื่อกระจายความมั่นคงไปยังราษฎรอย่างทั่วถึง และยุติธรรม อันจะทำให้ราษฎรทุกคนมีโอกาสอันที่จะใช้สิทธิเสรีภาพทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเพื่อปรับปรุงสวัสดิการของประชาชนให้ดีขึ้น สะดวกสบายขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดหาไฟฟ้า ประปา ทำถนนหนทาง บริการงานทะเบียนราษฎร ส่งเสริมอาชีพ ฯลฯ

ศุจิตรา บุญยรัตนพันธุ์ (2538 : 58) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นกิจกรรมที่ภาครัฐต้องต้องรับผิดชอบต่อประชาชน ซึ่งมีทางเลือกหลายทางไม่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณดำเนินการเท่านั้น แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก สร้างความรับผิดชอบต่อสังคม และความไว้วางใจให้กับประชาชน

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และดูแรนต์ (Fitzgerald & Durant. 1980 : 589) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ

ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย

โอลิเวอร์ (Oliver. 1980 : 83) ได้กล่าวถึง เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าเป็นภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจก็คือภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบสถานการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 33) ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า หมายถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด

สำนึกน โยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2537 : 1-4) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบ ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทางบวกดีกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulant) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

รูม (Vroom. 1996 : 3) กล่าวว่า ทักษะคติ และความพึงพอใจในสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้ง 2 คำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิตด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิตด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

กนกพร รัตนสุธีระกุล (2541 : 23) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเมื่อมีมากขึ้นจะก่อให้เกิดความพอใจ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร และสิ่งเร้า ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มาก

ที่สุดก็ต่อเมื่อมีการจัดการ การจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมถูกต้อง และไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านสภาพแวดล้อม

ปัญญา ตันเงิน (2542 : 8) ได้อธิบายความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียด และความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และถึงจุดใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

สุวนัย ดิทองอ่อน (2547: 18) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการในสิ่งที่ต้องการหรือสอดคล้องกับความต้องการจากผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่จัดให้บริการ อย่างไรก็ตามการให้บริการจะต้องคำนึงถึงลักษณะการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม ตรงต่อเวลา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ รวมทั้งควรเปรียบเทียบปัจจัยภายใน และภายนอกของผู้ให้บริการเพื่อนำมาพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 9-10) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหา หรือทำได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องในการให้บริการ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างคุณภาพของสินค้า และบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง กับคุณภาพของสินค้า และบริการที่ผู้บริการคาดว่าจะได้รับ สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้า และบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สินค้า และบริการมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบ และสบายใจ หากสอดคล้องกับความหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะรู้สึกพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เชาว์ โจรนแสง (2542 : 27-28) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ ๆ และมีสาขาของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่าง ๆ เป็นต้น
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน สดุดจกนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เชาว์ โจรนแสง (2542: 28) ได้แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้บริการ ออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกิดความคาดหวังที่มีอยู่

การวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549) ได้กล่าวว่าการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้าน และบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลาานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้
2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้าน และบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

ประเภทของผู้ใช้บริการ โดยทั่วไปผู้บริการของสถานประกอบการธุรกิจ อุตสาหกรรม และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐ และเอกชน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ใช้บริการภายในหน่วยงาน และผู้บริการภายนอกหน่วยงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวนัย ดิอ่อน (2547 : 65-71) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี พบว่า (1) ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ภูมิฐานะ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีจากสื่อต่าง ๆ และความพึงพอใจของข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครงานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเผยแพร่อยู่ในปัจจุบัน และ

ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเป็นตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการว่างงาน ตำแหน่งที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย คือ ควรลดขั้นตอนการสมัครงานที่ซ้ำซ้อน และควรจัดเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำแก่ผู้มาให้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ตั้ง และหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ข่าวดารการรับสมัครงาน และตำแหน่งงานที่ว่าง

อรสา กิตยากุล (2547 : 57-59) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ฝ่ายสินเชื่อทั่วไป ธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท รองลงมาคือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท กู้เงินจากธนาคารเพื่อซื้อที่ดินอาคาร โดยมีวงเงินกู้ประมาณ 500,000-1,000,000 บาท และมีระยะเวลาในการผ่อนชำระ 26-30 ปี และส่วนใหญ่จะกู้เงินโดยไม่มีผู้กู้ร่วม สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บริการเงินกู้จากธนาคาร ก็คือธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นธนาคารที่ให้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยโดยเฉพาะ และมีอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น

เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้านภาพลักษณ์ของธนาคารผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ และยังเป็นธนาคารที่มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้านการบริการสินเชื่อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสินเชื่อของธนาคารอยู่ในระดับที่ดี โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ระยะเวลาที่ธนาคารให้กู้เงิน เงื่อนไขการชำระเงิน วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ และระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ

สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้านคุณภาพการบริการของพนักงานอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของพนักงานอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับที่ดี โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความชัดเจนในการชี้แจงข้อมูล และมีความพึงพอใจมากในเรื่องของคุณภาพของพนักงาน ความกระตือรือร้น/เอาใจใส่/เต็มใจให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความรวดเร็วในการให้บริการ

ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของธนาคาร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของธนาคารอยู่ในระดับที่ดี ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก และภายใน โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความปลอดภัยขณะมาใช้บริการ และความสะอาดร่มรื่น

ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ และอาชีพของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของธนาคาร พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กันทางสถิติกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการในด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ และวงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ส่วนอาชีพของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กันทางสถิติกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการของธนาคารซึ่งมี 12 ด้าน คือ ความเพียงพอ และความสะอาดของสถานที่จอดรถ ความพร้อมของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการ ความพร้อมในด้านคอมพิวเตอร์ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ ด้านความสะอาดของห้องน้ำ การเป็นธนาคารที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาที่ธนาคารให้กู้เงิน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ความปลอดภัยของธนาคารขณะที่มาใช้บริการ บรรยากาศในตัวอาคาร ความสะอาดของโต๊ะที่นั่งให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลชัดเจน

สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ และอาชีพของผู้ใช้บริการกับจำนวนเงินที่ขอกู้ พบว่า ทั้งอายุ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับจำนวนเงินที่ขอกู้ และจากการศึกษาในครั้งนี้ ยังพบว่า รายได้เฉลี่ยของครอบครัวมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการผ่อนชำระเงินกู้อีกด้วย

เพ็ญจันทร์ ตะโหนดแก้ว (2548 : 61) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการของพนักงานการประสานการหลวงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับการรับรู้ผู้ให้บริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับบริการดี โดยเฉพาะด้านภาพพจน์ของการให้บริการในเรื่องของความมีชื่อเสียงขององค์กร เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ คุณภาพความน่าเชื่อถือการให้บริการ ความซื่อสัตย์ และความมีระเบียบวินัยของพนักงาน ส่วนการให้บริการด้านสถานที่ประกอบการด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีผลการรับรู้ของผู้ใช้บริการใกล้เคียงกันในระดับบริการดี ทั้งนี้อาจเนื่องจากการประสานการหลวงได้มีการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ตามแผนยุทธศาสตร์การบริหาร อีกทั้งมีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำโดยองค์กรภายนอกด้วย ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารมีระดับการรับรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหน่วยงานต้องปรับปรุงให้บริการด้านนี้เพิ่มมากขึ้น ส่วนการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานในบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ใช้บริการมีการรับรู้ต่อการให้บริการของพนักงาน ในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการแตกต่างกัน ส่วนอายุ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ ต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ประไพร์ พงษ์เอก (2549 : 51-52) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบริการของสำนักงานบริการลูกค้าบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ : กรณีศึกษา รับชำระค่าบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคง ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านอัยาศัย ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการด้านการชำระค่าโทรศัพท์ระหว่างประเทศ มีความคิดเห็นตรงกันว่าคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายให้เห็นได้ว่าการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับแนวคิดหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจสำคัญ 7 ประการ คือ (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (3) ความพร้อมในการบริการ (4) ความมีคุณค่าของบริการ (5) ความสนใจต่อการบริการ (6) ความสุภาพอ่อนน้อม (7) ความประสิทธิภาพของการดำเนินงาน นอกจากนี้แล้วการให้บริการควรยึดหลักการให้บริการแบบครบวงจร “Package Service” 7 ประการ คือ (1) ยึดถือการตอบสนองความจำเป็นของผู้ใช้บริการเป็นเป้าหมาย (2) ความเร็วในการให้บริการ (3) การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (5) การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (6) ความสะอาดอ่อนน้อม (7) ความเสมอภาค สรุปได้ว่า การให้บริการของทุก ๆ หน่วยงานกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจซึ่งการให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipient) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังพึงพอใจ

กรองแก้ว ทองมี (2550 : 90-93) ได้ศึกษาการให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6 จากผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจรายด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรส และระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการผู้ประกันตน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการให้บริการผู้ประกันตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

เจตไพจิตร ประธานราษฎร์ (2550 : 50-52) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพื้นที่เช่าของผู้เช่าในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพื้นที่เช่าของผู้เช่าพื้นที่ในปัจจุบันพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางถึง

มากในทุก ๆ ด้านของการให้บริการ โดยแผนกที่ได้รับความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในระดับต้น ๆ ได้แก่ แผนกการเงิน รองลงมาได้แก่ แผนกร้านค้าสัมพันธ์ และแผนกส่งเสริมการขาย แผนกงานระบบ และแผนกที่ได้คะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ แผนกอาคาร

ชวลีวรรณ บัวอินทร์ (2550 : 78-81) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ และอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ด้านบุคลากร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐาน ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มี เพศ มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผลจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะในเรื่องให้มีการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องในเรื่องการให้บริการตั้งแต่ขอรับโฉนด จนถึงวันรับโฉนด ภายใน 64 วัน ความยุติธรรม และความเท่าเทียมกันในการให้บริการ การจัดบุคลากรให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน การให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอ การจัดทำป้ายบอกทางสำนักงานที่ดินให้มีความชัดเจน การจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม การจัดระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการยกย่องชมเชยให้ปรากฏแก่สาธารณชน มีการพบปะสังสรรค์ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน การจัดให้มีสถานที่สำหรับการร้องทุกข์ เมื่อเกิดปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการ หรือเกิดกรณีขัดแย้งกับระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550 : 47-48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า (1) ความพึงพอใจของประชากรต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงคือ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะเวลาของผู้มารับบริการ ระยะเวลาของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการ พบว่า ปัญหาคือ เจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อย และมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟต์ไม่เพียงพอเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน

ข้อเสนอแนะ ควรมีสํานักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพื่อจํานวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟต์ จัดสถานที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

จงศักดิ์ ตันภูมิ (2551: 44-45) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สํานักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ผู้รับบริการขอจดทะเบียนขายที่ดินกับสํานักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป และมีอาชีพเป็นประชาชนทั่วไป โดยสรุป ผู้บริการขอจดทะเบียนขายที่ดินกับสํานักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เห็นว่าการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สํานักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม และรายด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยผู้รับบริการเพศหญิง เห็นว่าการให้บริการโดยรวม และรายด้าน 2 ด้านคือ ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส มีคุณภาพมากกว่าผู้รับบริการเพศชาย แต่ผู้รับบริการที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน เห็นว่าการให้บริการจดทะเบียนขายที่ดินกับสํานักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายได้ 2 ด้านคือ ด้านความสะดวก และด้านความถูกต้องมีคุณภาพ แตกต่างกัน ผลการศึกษานี้ จะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา อุปสรรค วางแผน ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสํานักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552 : 88-92) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า (1) ระดับคุณภาพการบริการของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพการบริการ สาขารัตนาธิเบศร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สาขาติวานนท์ ทุกด้าน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการทุกด้าน และวันในสัปดาห์ที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารเพียงด้านเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัญหา และข้อเสนอแนะ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ สินค้ามีไม่พอในช่วงส่งเสริมการขาย จึงควรจัดเตรียมสินค้าให้พอกับความต้องการของลูกค้า และด้านการเข้าใจลูกค้า สินค้ามีห้อยมีให้เลือกน้อย และขั้นตอนการแลกของสมนาคุณไม่มีขั้นตอนชัดเจน ควรเพิ่มสินค้าที่มีห้อยให้หลากหลาย และมีการจัดระบบขั้นตอนที่ชัดเจนในการแลกของสมนาคุณ

พิทยา สุราวุธ (2552 : 86-89) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้เสียหายอากรของทีมกำกับดูแลสํานักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานทั่วไป คือ เพศ อายุ

การศึกษา เงินลงทุน และประเภทการเสียภาษีเงินได้ ไม่มีความแตกต่าง ยกเว้น การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทการเสียภาษีเงินได้ในภาพรวม และรายละเอียดด้านความมั่นใจในการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาต่างกันด้านความเสมอภาคมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

สงคราม สมุทรหัตถ์ (2552 : 50-51) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า (1) ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมายกรมพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.2542 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์จึงมีการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทให้กับการทำงาน และให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ มุ่งให้บริการประชาชน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติว่าจะมีเพศ มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้อยู่ในระดับใด และประชาชนผู้มาใช้บริการก็คือบุคคลที่อยู่ในท้องถิ่น พนักงานผู้ให้บริการไม่มีการเลือกปฏิบัติ จึงทำให้ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เกิดความรู้สึกเท่าเทียมกัน

จงรัก ยังพลจันทร์ (2553 : 73-76) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์จักรพรรดิพัฒนา จำกัด อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า (1) สมาชิกสหกรณ์เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด ด้านการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก พบว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มี เพศ และระยะเวลาการเป็นสมาชิกต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน สมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร และด้านประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สัญญาธร สมพงษ์ (2553 : 70-73) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า (1) ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการที่เข้าถึง อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือ ให้คำแนะนำผู้รับบริการทุกคนอย่างรวดเร็วทันที ด้วยความเอาใจใส่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความรู้ และประสบการณ์สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี ให้การบริการอย่างเป็นกันเองมีอัธยาศัยเป็นมิตร และให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ ภาคใ้ระบบ และขั้นตอนที่ถูกต้อง เนื่องจากสถานที่มีความพร้อมในการบริการอย่างครบถ้วน จึงทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังอย่างแท้จริง (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการในทุกด้าน เว้นแต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

สำนักงานบริการกองทุน (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้รับบริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี 2554 พบว่า (1) กลุ่มเกษตรกรผู้รับบริการเงินกองทุนปฏิรูปที่ดินฯ มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ จำแนกตามตัวแปรด้านสังคม และตัวแปรด้านเศรษฐกิจ อยู่ในระดับมาก (2) กลุ่มเกษตรกรผู้ที่ไม่ได้รับบริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ เพื่อศึกษาสาเหตุของการไม่ขอกู้ยืมเงินกองทุน เกษตรกรส่วนใหญ่แจ้งว่าไม่ได้รับทราบข่าวสารการให้สินเชื่อ และมีทุนของตนเองรองลงมา ได้แก่ มีแหล่งเงินกู้อื่น และไม่เข้าใจขั้นตอนการขอกู้ยืม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (1) การพัฒนาเกษตรกรลูกหนี้ โดยทั่วไป ส.ป.ก.จ่ายเงินกู้ให้เกษตรกรในลักษณะเป็นเงินก้อนจ่ายครั้งเดียวไม่ได้ทยอยการจ่ายเงินตามความก้าวหน้า หรือขั้นตอนของการเพาะปลูก ดังนั้น หาก ส.ป.ก. มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเงินกู้เพื่อการผลิตในระยะต้นก่อนฤดูการเพาะปลูกจะช่วยเกษตรกรวางแผนการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับช่วงระยะเวลาการผลิตในแต่ละขั้นตอนได้ ซึ่งจะทำให้การใช้เงินกู้เกิดประโยชน์เต็มที่ (2) การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บหนี้เงินกองทุน เพื่อให้กองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ จัดเก็บหนี้เงินกู้ได้ดียิ่งขึ้น และเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรลูกหนี้ผู้ที่จะชำระคืนเงินกู้ ส.ป.ก. จะต้องแจ้งเตือนการชำระหนี้ล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดชำระไปถึงเกษตรกรลูกหนี้ทุกราย ในกรณีผู้มีเจตนาหลีกเลี่ยงการชำระหนี้ ควรดำเนินการทางกฎหมายไม่ให้เป็นอย่างที่ไม่ดีกับเกษตรกรลูกหนี้รายอื่น นอกจากนี้ การเพิ่มช่องทางการชำระหนี้ผ่านจุดบริการ หรือธนาคาร จะเป็นการอำนวยความสะดวกในการรับชำระหนี้ได้ทั้งเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก. และเกษตรกรลูกหนี้

ข้อเสนอแนะ (1) ประชาสัมพันธ์การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ ให้แพร่หลายไปในหลายกลุ่มเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการเพื่อเป็นที่พึงให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือแหล่งเงินกู้ทางเลือกเพิ่มเติม สำหรับกลุ่มเกษตรกรผู้ให้บริการ ควรสร้างความเข้าใจให้ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้สินเชื่อ รวมทั้ง มาตรการช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติด้วย (2) ในการปฏิบัติงานสินเชื่อ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่เกษตรกรในเรื่องการเดินทาง ลดปัญหาเอกสารประกอบคำขอกู้ยืมเงิน ไม่ครบถ้วน ขาดการลงลายมือชื่อเกษตรกร และคู่สมรส ส.ป.ก.จังหวัด อาจจัดเจ้าหน้าที่ไปบริการในพื้นที่ เช่น การรับคำขอกู้ยืมเงิน การจัดทำสัญญา รวมทั้งติดตามการนำเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ และติดตามความก้าวหน้าเป็นระยะ ๆ

มียัง จียอง และ ไฮมูล (Miyoung Jeong & Haemoon Oh, 1998) ได้ทำการศึกษา กรอบการบริการที่มีคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในอุตสาหกรรมบริการ โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นเฉพาะในส่วนลูกค้า การศึกษานี้จะนำเทคนิค QFD, TQM และอื่น ๆ มาใช้ในการบริการ แสดงให้เห็นถึงการจัดการที่ดีของการมีศักยภาพในการปรับปรุงคุณภาพของการบริการ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะเป็นวิธีการที่จะรักษาลูกค้าไว้ ซึ่งจะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ และเป็นนวัตกรรมการให้บริการต่อไป

แมรี โกเวนล, จอร์น ซิมัวร์, ซันติอาโก อีแบเรช และ ชาร์ลส์ ลัคกี (Mary Gowan, John Seymour, Santiago Ibarreche & Charles Lackey, 2001) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการในหน่วยงานของรัฐ ในเรื่องของความคาดหวังเหมือนกัน แต่การรับรู้ต่างกัน โดยพนักงาน ผู้จัดการ และลูกค้า ซึ่งความคาดหวังของทั้งสามกลุ่มอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเกี่ยวกับการตอบสนองความน่าเชื่อถือ ซึ่งให้เห็นว่าหน่วยงานของรัฐที่ไม่แสดงหาผลกำไรมีอิทธิพลต่อความความคาดหวังสำหรับการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสถานการณ์นี้จะสร้างสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการมีศักยภาพในการลดความเครียดที่เกิดจากการขาดความคิดร่วมกัน และคาดหวังที่จะลดปัญหาขององค์กร เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมุ่งมั่นที่การบริการลูกค้ามากขึ้น ความคิดนี้มาจากข้อเท็จจริงที่ว่าผู้จัดการและพนักงานจำนวนมากมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณภาพกับลูกค้าของหน่วยงาน แต่ลูกค้าของหน่วยงานจะมีการรับรู้ที่สูงกว่าในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะคาดหวังสูงว่าจะได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงาน

เลียน-ไท แบ และ เซียน-ฟอง แซง (Lien-Ti Bei & Cian-Fong Shang, 2004) ได้ทำการศึกษากลยุทธ์การตลาดสำหรับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับมุมมองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการบริการที่มีคุณภาพในไต้หวัน โดยทำการประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐเปรียบเทียบกับองค์กรเอกชนที่ให้บริการประชาชน ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของหน่วยงานของรัฐจะมีน้อยกว่าในสถานบริการของเอกชน ถึงแม้ว่าคุณภาพของสินค้า และราคา

จะใกล้เคียงกัน แต่การบริการจะอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ผลจากการศึกษานี้ หน่วยงานของรัฐจะต้องปรับปรุงคุณภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในเรื่องของทัศนคติของพนักงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ และมีการตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งนับเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการให้บริการในด้านของการแข่งขัน

ไรท์ และ โอลิเวีย รีเน หลุยส์ (Wright, Olivia Renee Louise, 2006 : Abstract)

ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบอำนวยความสะดวก ในการให้บริการอาหาร กรณีศึกษาการดูแลประชากรในวัยสูงอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ที่ 84 ปี เป็นเพศชายร้อยละ 26.6 และร้อยละ 72.1 เป็นเพศหญิง ไม่มีการระบุเพศร้อยละ 1.3 โดยมีปัจจัยที่นำมาประกอบการวิเคราะห์ ประกอบด้วยคุณภาพอาหารและความสุขในการรับประทานอาหารที่ได้รับการจัดสรรผลการทดสอบครั้งแรก และทดสอบซ้ำ ทำให้ทราบว่าประมาณร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่างให้ผลในระดับที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้ สมมติฐานการศึกษาเห็นว่าอายุของผู้รับบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการประเมินความพึงพอใจ โดยช่วยอายุ 75-84 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าช่วงอายุ 65 ปี เช่นเดียวกับช่วงอายุ 95 ปีขึ้นไป อย่างไรก็ตามพบว่าในช่วงอายุ 84-94 ปี ให้ความสำคัญน้อยกว่า 2 กลุ่มแรกในการประเมินความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งผลดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกับสมมติฐานที่ว่าอายุของผู้รับบริการอาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินจึงเป็นข้อสรุปที่แตกต่างจากงานวิจัยชิ้นอื่น ๆ ที่สรุปตรงกันว่าอายุของผู้รับบริการมีผลโดยตรงต่อการประเมินความพึงพอใจ ยิ่งไปกว่านั้นจากการศึกษาพบว่าความสำคัญในเรื่องของความมีอิสระในการเลือกรับประทานอาหาร ความหลากหลายของอาหาร ความอยากอาหาร สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการมากกว่าเรื่องคุณภาพของอาหาร และระบบการบริการจัดส่งอาหารที่ดีเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากกว่าเรื่องคุณภาพหรือรสชาติของอาหาร

สรุปแนวคิด และทฤษฎีดังกล่าว ได้อธิบายถึง ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ในการรับบริการในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในเรื่องของการให้บริการที่จะให้เป็นพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้รับบริการสูงสุด เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าไว้ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานด้านการบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้นำเสนอไว้ในบทที่ 2 มาเป็นแนวทาง และกรอบความคิดในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยแบ่งขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรจากเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 713 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (Sample Size)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจากเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ใช้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งมีวิธีการคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 (0.10) ภายใต้วความเชื่อมั่น 90% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{713}{1 + 713(0.10)^2} = 87.70$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่า 88 ตัวอย่าง และเพื่อความเหมาะสมจะขอใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ราย

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามอำเภอที่มีเกษตรกรผู้ยืมเงินกองทุน ซึ่งมีรายละเอียดการสุ่ม ดังนี้

ขั้นที่ 1 จำแนกอำเภอในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเกษตรกรผู้ให้บริการ และยังมีหนี้คงเหลือ จำนวน 7 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมือง อำเภอทับสะแก อำเภอบางสะพาน อำเภอบางสะพานน้อย อำเภอกุยบุรี อำเภอสามร้อยยอด อำเภอปราณบุรี

ขั้นที่ 2 จำแนกอำเภอต่าง ๆ ออกเป็นตำบล ที่มีเกษตรกรผู้ให้บริการ และยังมีหนี้คงเหลือ เพื่อเลือกตำบลตัวอย่างในขั้นต่อไป

ขั้นที่ 3 สุ่มเลือกตำบลตัวอย่างในแต่ละอำเภอ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) และแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกตำบลที่มีเกษตรกรผู้ให้บริการเงินมากที่สุดในแต่ละอำเภอ สุ่มเลือกตำบลตัวอย่างอำเภอละ 1 ตำบล รวมตำบลตัวอย่างทั้งสิ้น 7 ตำบล

ขั้นที่ 4 สุ่มเลือกเกษตรกรตัวอย่างจากแต่ละตำบลตัวอย่าง โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของเกษตรกรผู้ให้บริการในตำบลตัวอย่าง เพื่อให้ได้เกษตรกรผู้ให้บริการกระจายทุกตำบลตัวอย่าง

รายละเอียดอำเภอ ตำบล และจำนวนเกษตรกรตัวอย่าง ปรากฏตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร

อำเภอ	ตำบล	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนเกษตรกร กลุ่มตัวอย่าง (ราย)	ร้อยละของ จำนวนประชากร
รวม	7	467	100	100
เมือง	อ่าวน้อย	134	29	29
ทับสะแก	อ่าทอง	122	26	26
บางสะพาน	ร้อนทอง	59	13	13
บางสะพานน้อย	ไชยราช	73	16	16
กุยบุรี	สามกระทาย	20	4	4
สามร้อยยอด	ไร่ใหม่	11	2	2
ปราณบุรี	หนองตาแต้ม	48	10	10

ขั้นที่ 5 สุ่มเลือกเกษตรกรตัวอย่างในแต่ละตำบล จากจำนวนในขั้นตอนที่ 4 โดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนเกษตรกรผู้ให้บริการ 100 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1) ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่าง ๆ ถึงวิธีการวิจัย แนวคิด และทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถาม

2) จัดทำแบบสอบถามตามกรอบที่กำหนด และนำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน	5
ความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน	4
ความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน	3
ความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3 ทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก) เพื่อตรวจสอบว่าแบบสอบถามครอบคลุม และสอดคล้องกับชื่อเรื่อง คำถามนำการวิจัย วัตถุประสงค์ และสมมติฐานในการศึกษา เพื่อปรับแก้ไขให้ง่ายต่อการตอบคำถามของเกษตรกรผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิหารด้วยจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ ค่าดัชนีที่ได้จะต้องมีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 หากมีบางข้อได้ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 0.67-1 และค่า IOC ที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.91

2.4 ทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ไปทดสอบกับเกษตรกรผู้ให้บริการเงินกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (Try-out) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 ราย นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปตรวจให้คะแนนหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ 0.908

จากนั้น นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษาคั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 3.1 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามจำนวน และวิธีการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
- 3.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 26 เมษายน 2555 ถึง 28 เมษายน 2555
- 3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) นำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาตามเกณฑ์ต่อไปนี้เพื่อแปลผลของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 โดยการกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2549 : 104-105)

- | | |
|-------------|---|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อย |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด |

4.3 การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

1) t-test (Independent Samples t-test) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่มี 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน และไม่สามารถบ่งชี้ปริมาณได้ ตามสมมติฐาน ข้อ 1 เพื่อใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

2) F-test (One – Way Analysis of Variance) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่มีมากกว่า 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน และเป็นข้อมูลเรียงลำดับ ตามสมมติฐาน ข้อ 2-8 เพื่อใช้สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรผู้ให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ยังมีสถานะเป็นลูกหนี้จำนวน 100 ชุด มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมายดังต่อไปนี้

n	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F	หมายถึง	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$
t-Prop	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติ t-test ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
F-Prop	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติ F-test ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเกษตรกรผู้ให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ โดยวิเคราะห์ จำนวน และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของเกษตรกรผู้ให้บริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน) (n = 100)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
หญิง	47	47.00
ชาย	53	53.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
อายุ 20-30 ปี	0	0.00
อายุ 31-40 ปี	9	9.00
อายุ 41-60 ปี	62	62.00
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	29	29.00
รวม	100	100.00
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	10	10.00
สมรส	70	70.00
หย่าร้าง	3	3.00
หม้าย	17	17.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน) (n = 100)	ร้อยละ (100.00)
4. ระดับการศึกษา		
ไม่เคยเรียน	4	4.00
ประถมศึกษา	76	76.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	12	12.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	7.00
ปวช.	0	0.00
ปวส. / ปวท. /อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	1	1.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0.00
รวม	100	100.00
5. รายได้ต่อปี		
น้อยกว่า 50,000 บาท	11	11.00
50,001 – 100,000 บาท	34	34.00
100,001 – 200,000 บาท	33	33.00
200,001 – 300,000 บาท	17	17.00
300,001 – 400,000 บาท	3	3.00
มากกว่า 400,000 บาท ขึ้นไป	2	2.00
รวม	100	100.00
6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน		
1 – 2 คน	18	18.00
3 – 5 คน	70	70.00
6 – 10 คน	12	12.00
มากกว่า 10 คน ขึ้นไป	0	0.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน) (n = 100)	ร้อยละ (100.00)
7. ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี		
น้อยกว่า 20,000 บาท	18	18.00
20,001 – 50,000 บาท	36	36.00
50,001 – 100,000 บาท	32	32.00
100,001 – 200,000 บาท	8	8.00
200,001 – 300,000 บาท	2	2.00
มากกว่า 300,000 บาท ขึ้นไป	4	4.00
รวม	100	100.00
8. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ		
10,000 – 30,000 บาท	0	0.00
30,001 – 50,000 บาท	64	64.00
50,001 – 70,000 บาท	20	20.00
มากกว่า 70,000 บาท ขึ้นไป	16	16.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ เกษตรกรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.00

อายุ เกษตรกรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.00 รองลงมาคืออายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.00 น้อยที่สุดมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.00 และไม่มีอายุ 20-31 ปี อยู่เลย

สถานภาพการสมรส เกษตรกรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส คือ สมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 17 และน้อยที่สุด คือ หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.00

ระดับการศึกษา เกษตรกรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 12.00

น้อยที่สุดมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.00 และไม่มีคนที่มีการศึกษา ปวช. ปวส./ปวท./อนุปริญญา และปริญญาโทหรือสูงกว่า อยู่เลย

รายได้ต่อปี เกษตรกรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปี 50,001-100,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาใกล้เคียงกับส่วนใหญ่มียาได้ 100,001-200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 400,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.00

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน เกษตรกรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 น้อยที่สุดมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 6-10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และไม่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 10 คน ขึ้นไป อยู่เลย

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี เกษตรกรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี 20,001- 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.00 และน้อยที่สุดมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี 200,001-300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.00

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ เกษตรกรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 30,000-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 50,001-70,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.00 น้อยที่สุดมีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับมากกว่า 70,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.00 และไม่มีคนที่ได้รับจำนวนเงินกู้ 10,000-30,000 บาท อยู่เลย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร
ผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.67	0.524	มาก
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	3.85	0.533	มาก
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.65	0.630	มาก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.614	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.546	มาก
รวม	3.81	0.430	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$ และ S.D. = 0.430) เมื่อแยกรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{X} = 4.00$ และ S.D. = 0.614) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.88$ และ S.D. = 0.546) และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.65$ และ S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
1. มีกระบวนการ ขั้นตอน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว	3.53	0.540	มาก
2. ให้บริการด้านสินเชื่อได้ตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการ	3.67	0.842	มาก
3. จำนวนเงินที่ให้กู้ยืมเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ขอใช้บริการ	3.60	0.765	มาก
4. การขอกู้ยืมเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก	3.73	0.617	มาก
5. แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้อย่างเหมาะสม	3.84	0.526	มาก
รวม	3.67	0.524	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$ และ S.D. = 0.524) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.84$ และ S.D. = 0.526) รองลงมาคือ การขอกู้ยืมเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.73$ และ S.D. = 0.617) และ มีกระบวนการ ขั้นตอน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.53$ และ S.D. = 0.540)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาค ในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ			
1. การจัดลำดับการให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	3.84	0.692	มาก
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	0.830	มาก
3. การกำหนดวงเงินให้กู้ยืม โดยพิจารณาจากเนื้อที่ใน เอกสารสิทธิ์ (ส.ป.ก.4-01) เป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.67	0.805	มาก
4. ใช้ข้อมูลกฎหมาย หรือระเบียบเป็นมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	3.81	0.734	มาก
รวม	3.85	0.533	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$ และ S.D. = 0.533) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.09$ และ S.D. = 0.83) รองลงมาคือ การจัดลำดับการให้บริการกับผู้มาติดต่อ ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.84$ และ S.D. = 0.692) และ การกำหนดวงเงินให้กู้ยืม โดยพิจารณาจากเนื้อที่ในเอกสารสิทธิ์ (ส.ป.ก.4-01) เป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ($\bar{X} = 3.67$ และ S.D. = 0.805)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร			
1. มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.78	0.871	มาก
2. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ทั้งในรูปแบบของแผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์	3.64	0.785	มาก
3. มีเอกสารแนะนำบริการด้านต่าง ๆ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.54	0.688	มาก
4. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	3.54	0.858	มาก
5. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.76	0.740	มาก
รวม	3.65	0.630	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$ และ S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.78$ และ S.D. = 0.871) รองลงมาคือ สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.76$ และ S.D. = 0.74) และ มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และมีเอกสารแนะนำบริการด้านต่าง ๆ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.54$ และ S.D. = 0.858) และ ($\bar{X} = 3.54$ และ S.D. = 0.688) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมารยาทสุภาพ เรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	3.94	0.722	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ต่อผู้ให้บริการ	4.02	0.651	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ	4.03	0.717	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้ คำแนะนำ	3.98	0.778	มาก
เกี่ยวกับงานกองทุนฯ ได้เป็นอย่างดี	3.93	0.714	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้มาใช้บริการ	4.10	0.927	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการอย่าง ยุติธรรม			
รวม	4.00	0.614	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ และ S.D. = 0.614) เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.10$ และ S.D. = 0.927) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการ และ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.03$ และ S.D. = 0.717) และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวน เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.93$ และ S.D. = 0.714)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของเกษตรกร ผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อรับบริการ ได้อย่างสะดวก	4.17	0.697	มาก
2. มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	3.21	0.729	ปานกลาง
3. การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.93	0.700	มาก
4. มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายผู้ให้บริการ แสดงไว้ อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการติดต่อประสานงาน	4.35	0.575	มาก
5. สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	3.76	0.712	มาก
รวม	3.88	0.546	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$ และ S.D. = 0.546) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายผู้ให้บริการ แสดงไว้ อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.35$ และ S.D. = 0.575) รองลงมาสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อรับบริการ ได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.17$ และ S.D. = 0.697) และ มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.21$ และ S.D. = 0.729)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	t-Prob
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีกระบวนการ ขั้นตอน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว	หญิง	3.47	0.504	1.080	0.283
	ชาย	3.58	0.570		
2. ให้บริการด้านสินเชื่อได้ตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการ	หญิง	3.64	0.845	0.353	0.725
	ชาย	3.70	0.845		
3. จำนวนเงินที่กู้ยืมเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ขอใช้บริการ	หญิง	3.60	0.681	0.052	0.959
	ชาย	3.60	0.840		
4. การขอกู้ยืมเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก	หญิง	3.64	0.640	1.406	0.163
	ชาย	3.81	0.590		
5. แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้อย่างเหมาะสม	หญิง	3.79	0.508	0.943	0.348
	ชาย	3.89	0.543		
รวม	หญิง	3.63	0.471	0.870	0.386
	ชาย	3.72	0.568		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมแล้วเกษตรกรผู้ให้บริการทั้งหญิงและชาย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	t-Prob
ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ					
1. การจัดลำดับการให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	หญิง	3.77	0.666	1.007	0.316
	ชาย	3.91	0.714		
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ	หญิง	4.13	0.797	0.426	0.671
	ชาย	4.06	0.864		
3. การกำหนดวงเงินให้กู้ยืม โดยพิจารณาจากเนื้อที่ในเอกสารสิทธิ์ (ส.ป.ก.4-01) เป็นไปอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	หญิง	3.60	0.798	0.868	0.388
	ชาย	3.74	0.812		
4. ใช้ข้อกฎหมาย หรือระเบียบเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	หญิง	3.77	0.698	0.563	0.575
	ชาย	3.85	0.770		
รวม	หญิง	3.81	0.473	0.681	0.497
	ชาย	3.89	0.583		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในภาพรวมแล้วเกษตรกรผู้ให้บริการทั้งหญิงและชาย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	t-Prob
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร					
1. มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	หญิง	3.72	0.800	0.610	0.543
	ชาย	3.83	0.935		
2. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ทั้งในรูปของแผ่นพับและการประชาสัมพันธ์	หญิง	3.55	0.829	1.042	0.300
	ชาย	3.72	0.744		
3. มีเอกสารแนะนำบริการด้านต่าง ๆ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	หญิง	3.51	0.688	0.400	0.690
	ชาย	3.57	0.694		
4. มีการให้บริการด้านข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	หญิง	3.32	0.755	2.487*	0.015
	ชาย	3.74	0.902		
5. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	หญิง	3.72	0.743	0.464	0.644
	ชาย	3.79	0.743		
รวม	หญิง	3.57	0.586	1.290	0.200
	ชาย	3.73	0.663		

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในภาพรวมแล้วเกษตรกรผู้ให้บริการทั้งหญิงและชาย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการให้บริการบริการข้อมูล ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	t-Prob
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมารยาทสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	หญิง	3.85	0.691	1.162	0.248
	ชาย	4.02	0.747		
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	หญิง	4.00	0.659	0.288	0.774
	ชาย	4.04	0.649		
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ	หญิง	3.91	0.686	1.522	0.131
	ชาย	4.13	0.735		
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานกองทุนฯ ได้เป็นอย่างดี	หญิง	4.04	0.721	0.755	0.452
	ชาย	3.92	0.829		
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	หญิง	3.83	0.761	1.326	0.188
	ชาย	4.02	0.665		
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการอย่างยุติธรรม	หญิง	3.91	1.039	1.906	0.060
	ชาย	4.26	0.788		
รวม	หญิง	3.93	0.601	1.144	0.256
	ชาย	4.07	0.624		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในภาพรวมแล้วเกษตรกรผู้ให้บริการทั้งหญิงและชาย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	t-Prob
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อรับบริการ ได้อย่างสะดวก	หญิง	4.19	0.711	0.289	0.773
	ชาย	4.15	0.690		
2. มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	หญิง	3.17	0.842	0.503	0.616
	ชาย	3.25	0.617		
3. การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย	หญิง	3.87	0.741	0.774	0.441
	ชาย	3.98	0.665		
4. มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายผู้ให้บริการ แสดงไว้ อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการติดต่อประสานงาน	หญิง	4.30	0.587	0.852	0.396
	ชาย	4.40	0.566		
5. สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำเหมาะสม และเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	หญิง	3.66	0.760	1.333	0.186
	ชาย	3.85	0.662		
รวม	หญิง	3.84	0.604	0.786	0.434
	ชาย	3.92	0.492		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในภาพรวมแล้วเกษตรกรผู้ให้บริการทั้งหญิงและชาย มีระดับ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	F-Prob
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		0.034	2	0.017	0.061	0.941
	ภายในกลุ่ม		27.138	97	0.280		
	รวม		27.172	99			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		1.082	2	0.541	1.939	0.149
	ภายในกลุ่ม		27.055	97	0.279		
	รวม		28.137	99			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม		0.115	2	0.057	0.142	0.868
	ภายในกลุ่ม		39.215	97	0.404		
	รวม		39.330	99			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		0.414	2	0.207	0.543	0.583
	ภายในกลุ่ม		36.920	97	0.381		
	รวม		37.333	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม		0.588	2	0.294	0.985	0.377
	ภายในกลุ่ม		28.946	97	0.298		
	รวม		29.534	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		0.325	2	0.163	0.876	0.420
	ภายในกลุ่ม		18.000	97	0.186		
	รวม		18.325	99			

จากตารางที่ 4.13 พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ	SS	df	MS	F	F-Prob
	แปรปรวน					
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.323	3	0.441	1.638	0.186
	ภายในกลุ่ม	25.849	96	0.269		
	รวม	27.172	99			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.048	3	0.349	1.238	0.300
	ภายในกลุ่ม	27.089	96	0.282		
	รวม	28.137	99			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.045	3	0.348	0.873	0.458
	ภายในกลุ่ม	38.285	96	0.399		
	รวม	39.330	99			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.310	3	0.437	1.163	0.328
	ภายในกลุ่ม	36.024	96	0.375		
	รวม	37.333	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.538	3	0.179	0.594	0.621
	ภายในกลุ่ม	28.996	96	0.302		
	รวม	29.534	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.489	3	0.163	0.876	0.456
	ภายในกลุ่ม	17.837	96	0.186		
	รวม	18.325	99			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน
มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อ

คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.006	4	0.252	0.913	0.460
	ภายในกลุ่ม	26.166	95	0.275		
	รวม	27.172	99			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.376	4	0.094	0.321	0.863
	ภายในกลุ่ม	27.761	95	0.292		
	รวม	28.137	99			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.488	4	0.622	1.604	0.180
	ภายในกลุ่ม	36.842	95	0.388		
	รวม	39.330	99			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.278	4	0.070	0.178	0.949
	ภายในกลุ่ม	37.055	95	0.390		
	รวม	37.333	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.868	4	0.217	0.719	0.581
	ภายในกลุ่ม	28.666	95	0.302		
	รวม	29.534	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.624	4	0.156	0.837	0.505
	ภายในกลุ่ม	17.702	95	0.186		
	รวม	18.325	99			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อ

คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้ต่อปี

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.865	5	0.373	1.385	0.237
	ภายในกลุ่ม	25.308	94	0.269		
	รวม	27.172	99			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.286	5	0.457	1.662	0.151
	ภายในกลุ่ม	25.851	94	0.275		
	รวม	28.137	99			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.179	5	0.436	1.103	0.364
	ภายในกลุ่ม	37.150	94	0.395		
	รวม	39.330	99			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.355	5	0.471	1.266	0.285
	ภายในกลุ่ม	34.979	94	0.372		
	รวม	37.333	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.546	5	0.509	1.773	0.126
	ภายในกลุ่ม	26.989	94	0.287		
	รวม	29.534	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.604	5	0.321	1.803	0.120
	ภายในกลุ่ม	16.722	94	0.178		
	รวม	18.325	99			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูป
ที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	F-Prob
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		0.064	2	0.032	0.115	0.892
	ภายในกลุ่ม		27.108	97	0.279		
	รวม		27.172	99			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		0.036	2	0.018	0.061	0.941
	ภายในกลุ่ม		28.101	97	0.290		
	รวม		28.137	99			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม		2.350	2	1.175	3.083	0.050
	ภายในกลุ่ม		36.979	97	0.381		
	รวม		39.330	99			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		0.383	2	0.191	0.503	0.607
	ภายในกลุ่ม		36.950	97	0.381		
	รวม		37.333	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม		1.272	2	0.636	2.183	0.118
	ภายในกลุ่ม		28.262	97	0.291		
	รวม		29.534	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม		0.453	2	0.226	1.229	0.297
	ภายในกลุ่ม		17.872	97	0.184		
	รวม		18.325	99			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อ

คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อ
การเกษตรต่อปี

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.967	5	0.393	1.467	0.208
	ภายในกลุ่ม	25.205	94	0.268		
	รวม	27.172	99			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.179	5	0.236	0.822	0.537
	ภายในกลุ่ม	26.958	94	0.287		
	รวม	28.137	99			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.591	5	0.118	0.287	0.919
	ภายในกลุ่ม	38.738	94	0.412		
	รวม	39.330	99			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.194	5	0.839	2.380*	0.044
	ภายในกลุ่ม	33.139	94	0.353		
	รวม	37.333	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.979	5	0.596	2.109	0.071
	ภายในกลุ่ม	26.555	94	0.283		
	รวม	29.534	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.445	5	0.289	1.609	0.165
	ภายในกลุ่ม	16.881	94	0.180		
	รวม	18.325	99			

* P < 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตร ต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปีแตกต่างกัน (ด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ)

คุณภาพการให้บริการ	กลุ่มค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี	F-Prob ที่ได้จากการจับคู่พหุคูณ					
		น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001 - 50,000 บาท	50,001 - 100,000 บาท	100,001 - 200,000 บาท	200,001 - 300,000 บาท	มากกว่า 300,000 บาท ขึ้นไป
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยกว่า 20,000 บาท	-	0.103	0.864	0.487	0.097	0.174
	20,001 - 50,000 บาท	0.103	-	0.084	0.647	0.020*	0.022*
	50,001 - 100,000 บาท	0.864	0.084	-	0.536	0.078	0.131
	100,001 - 200,000 บาท	0.487	0.647	0.536	-	0.054	0.089
	200,001 - 300,000 บาท	0.097	0.020*	0.078	0.054	-	0.572
	มากกว่า 300,000 บาท ขึ้นไป	0.174	0.022*	0.131	0.089	0.572	-

* P < 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ดังนี้

กลุ่ม 20,001-50,000 บาท จะแตกต่างกับ กลุ่ม 200,001-300,000 บาท

กลุ่ม 20,001-50,000 บาท จะแตกต่างกับ กลุ่ม มากกว่า 300,000 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
	1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.035	2	0.018	0.063
	ภายในกลุ่ม	27.137	97	0.280		
	รวม	27.172	99			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.959	2	0.479	1.711	0.186
	ภายในกลุ่ม	27.178	97	0.280		
	รวม	28.137	99			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.240	2	0.120	0.297	0.743
	ภายในกลุ่ม	39.090	97	0.403		
	รวม	39.330	99			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.346	2	0.173	0.453	0.637
	ภายในกลุ่ม	36.987	97	0.381		
	รวม	37.333	99			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.136	2	0.568	1.941	0.149
	ภายในกลุ่ม	28.398	97	0.293		
	รวม	29.534	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.085	2	0.043	0.226	0.798
	ภายในกลุ่ม	18.240	97	0.188		
	รวม	18.325	99			

จากตารางที่ 4.20 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ได้นำข้อมูลที่ได้รับมาทำการแยกแยะจัดกลุ่มได้ดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการรับใบขอกู้เงิน ควรมี 2 ห้อง หรือ 2 หน่วย เพื่อความรวดเร็ว
2. เมื่อชำระเงินต้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว สมควรที่จะจ่ายเงินต้นเชื่ออย่างต่อเนื่อง
3. การส่งชำระคืนเงินกู้ ควรให้ส่งจำนวนเงินแต่ละปีเท่ากัน ไม่ควรเป็นแบบขั้นบันได
4. ควรมีการผ่อนผันการชำระเงินต้นบ้างในเวลาพิเศษราคาถูก
5. ในการกู้ยืมเงินครั้งต่อไป ขอให้อัตราดอกเบี้ยยังคงเดิมหรือ ไม่มีดอกเบี้ย
6. ควรลดดอกเบี้ยให้น้อยลงกว่าเดิม
7. เพิ่มเวลาชำระหนี้ให้มากขึ้น
8. วงเงินในการให้สินเชื่อครั้งต่อไปควรได้มากกว่าเดิม
9. เมื่อเกษตรกรได้รับอนุมัติเงินกู้แล้ว ควรจ่ายเงินให้เร็วขึ้นกว่าเดิม
10. ควรเพิ่มวงเงินกู้ต่อบุคคลเป็น 100,000 บาท และดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี ตลอดไป

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารต่าง ๆ ควรให้รวดเร็วกว่าเดิม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรพูดคุยกับชาวบ้านให้ใกล้ชิดมากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สถานที่จอดรถยนต์ มีน้อยเกินไป

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบกิจการเกษตรกรรมจากเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 713 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2555) โดยทำการเลือกตัวอย่างจากกลุ่มประชากรนี้ โดยใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ได้เกษตรกรผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้แบบสอบถามทำการสอบถามข้อมูลจากเกษตรกรผู้ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.00 มีอายุส่วนใหญ่ 41-60 ปี ร้อยละ 62.00 รองลงมา คือ อายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 29.00 มีสถานภาพการสมรสส่วนใหญ่ คือ สมรส ร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ หม้าย ร้อยละ 17.00 มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 76.00 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 12.00 มีรายได้ต่อปีส่วนใหญ่ อยู่ที่ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 34 รองลงมา มีรายได้อยู่ที่ 100,001-200,000 บาท ร้อยละ 33 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนส่วนใหญ่ 2-5 คน ร้อยละ 70.00 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน ร้อยละ 18.00 มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปีส่วนใหญ่ อยู่ที่ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 36.00 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี

อยู่ที่ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 32.00 และมีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับส่วนใหญ่อยู่ที่ 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 64.00 รองลงมา มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 50,001-70,000 บาท ร้อยละ 20.00

1. สรุปการศึกษา

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม และพิจารณาตามรายชื่อ อยู่ในระดับมาก

1.2 ผลการเปรียบเทียบว่าเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน พบว่า

- เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

- เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

- เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

- เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

- เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

- เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

- เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อเกษตรกรต่อปีแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

- เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมและวิเคราะห์ตามองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากรางานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้บริการโดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ให้บริการ โดยการอำนวยความสะดวกช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงใจ ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการให้มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ คอทเลอร์ (Kotler, 1997 : 611) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้อีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นทางการเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจะเป็นต้องควบคุมในทุก ๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด และสอดคล้องกับแนวคิดของ มณีวรรณ ต้นไทย (2553 : 33) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า หมายถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาที่ตนประสบอยู่ได้หรือไม่ และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวีย์ ดืออ่อน (2547 : 65-71) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ซึ่งระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของชูลี บัวอินทร์ (2550 : 78-81) ได้ทำการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับดี และด้านบุคลากร พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับดีที่สุด เช่นกัน

2.2 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า

- เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อเกษตรกรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเกษตรกรผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อเกษตรกรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ แตกต่างกัน ยังคงได้รับการตามนโยบายการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิฑูรย์ สิมะ โขภคิ (2541 : 265-266) กล่าวว่า คุณภาพเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญของธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบัน คือ ต้องมีทั้งคุณภาพของสินค้า บริการ และคุณภาพของคนในองค์กร องค์กรจึงจะอยู่รอด เช่นเดียวกัน “คุณภาพของงานบริการประชาชน” ของภาครัฐการ ซึ่งปัจจุบันมีการเรียกร้องในคุณภาพของการบริการประชาชน (Public Demand) เพิ่มขึ้นทุกขณะ ทำให้ราชการต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนให้เป็นที่พอใจมากยิ่งขึ้น

- เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อเกษตรกรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อเกษตรกรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อเกษตรกรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ ที่แตกต่างกัน มีระดับ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำผลการศึกษาซึ่งโดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรนำผลที่ได้ไปพัฒนามาตรฐานในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความเชื่อมั่น ไว้วางใจให้แก่เกษตรกรผู้ให้บริการ ให้อยู่ในระดับมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรผู้ให้บริการ เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. การบริหารงานภายในของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรเปิดโอกาสให้เกษตรกรผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรับฟังคำแนะนำ เพื่อนำไปพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการทำงานได้ตลอดเวลา

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินงานการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดอื่น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกพร รัตนสุธีระกุล (2541) “ความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลต่อการดำเนินการบำบัดน้ำเสียของโครงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหลมผักเบี้ย จังหวัดเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- กนกพรธณ ชีระคำศรี (2540) “การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์” วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กรองแก้ว ทงมี (2550) “การให้บริการผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 6” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต แขวงวิชาบริการรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กุลชน ชนาพงศธร (2530) “ประโยชน์และบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552) “คุณภาพการบริการของห้างบีกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขวงวิชาบริการธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จงรัก ยังพลขันธ์ (2553) “คุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด” ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- จงศักดิ์ ต้นภูมิ (2551) “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2529) “วิสาหกิจมหาชน (รัฐวิสาหกิจ) ในกฎหมายไทย : ศึกษาในเชิงประวัติศาสตร์และเชิงวิเคราะห์ข้อความคิด” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (คณะนิติศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- จินตนา บุญบงการ (2539) การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ กรุงเทพมหานคร ฟอรัมเมทพรีนติ้ง

- เจตไพจิตร ปราณราษฎร์ (2550) “ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการพื้นที่เช่าของผู้เช่าใน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริการธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชวลีวรรณ บัวอินทร์ (2551) “คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี” ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย สาธารณะ วิทยาลัยบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2549) *เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี บริษัท ไทเนรมิตกิจ
- เชาว์ โรจนแสง (2542) เอกสารประกอบการเรียนการสอนชุดวิชาการจัดการการตลาด นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธัญญธร สมพงษ์ (2553) “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอ บ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริการธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประพีร์ หงส์เอก (2549) “คุณภาพการบริการของสำนักงานบริการลูกค้าบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สาขาแจ้งวัฒนะ : กรณีศึกษารับชำระค่าบริการโทรศัพท์ระหว่าง ประเทศ” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริการธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปัญญา ต้นเงิน (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี” ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นามมีบุ๊ควัฒนกิจ
- พิทยา สุราษฎร์ (2552) “คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงาน สรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ไพโรจน์ พานิชกุล (2543) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บัดธานี” ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์

- เพ็ญจันทร์ ตะโหนดแก้ว (2548) “การให้บริการของพนักงานการประสานรหตามการรับรู้
ของผู้ใช้บริการ” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
มณีวรรณ ต้นไทย (2533) “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ” สารนิพนธ์ รม.ม.
(บริหารรัฐกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ไมตรี วสันตวิงส์ (2550) “การจัดการคุณภาพ” ในประมวลสาระชดวิชาการวิเคราะห์เชิงปริมาณ
และการจัดการดำเนินงาน หน้าที่ 14 หน้า 345-357 พิมพ์ครั้งที่ 6 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์”
ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายสถานบันเทคโนโลยีสังคม) บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกริก
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545) *การจัดการคุณภาพ : จาก TQM ถึง TQM, ISO 9000 และการประกัน
คุณภาพ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541) *คุณภาพคือความอยู่รอด* กรุงเทพมหานคร ดวงกลม
- วิรัช พงศ์ภารักษ์ (2550) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
สรรพสามิตพื้นที่สาขาอุดรดิตต์” ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริการและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2542) *คุณภาพในการบริการ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น)
- วิเชียร เกตุสิงห์ (2541) *การวิจัยเชิงปฏิบัติ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสุภกร เสรีรัตน์ (2534) *การบริหารการตลายุคใหม่* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา
- สุนัย คีอ่อน (2547) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทาลัยราชภัฏพระนคร
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2537) *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและ
กระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตบางเขน. (เอกสาร
บรรยายสรุปสำนักงานเขตบางเขน)* กรุงเทพมหานคร สำนักงานนโยบายและแผน
กรุงเทพมหานคร

- สงคราม สมุทรลำ (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์” ภาคนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
- สรชัย พิศาลบุตร (2549) *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายขึ้นคนเดียว* กรุงเทพมหานคร วิทยาพัฒนา
- สุจิตรา บุญยรัตน์พันธ์ (2538) *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการปฏิบัติงานของค้การและประสิทธิผลของงาน : ศึกษาเปรียบเทียบหน่วยงานภาครัฐและเอกชน* กรุงเทพมหานคร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
- สำนักบริหารกองทุน (2554) *การศึกษาความความพึงพอใจของเกษตรกรผู้รับบริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี 2554 เอกสารวิจัย ฉบับที่ 194* สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- อรสา กิตยากุล (2547) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ฝ่ายสินเชื่อบุคคลทั่วไป ธนาคารอาคารสงเคราะห์” สารนิพนธ์ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐกิจศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Fitzgerald M.R. & Durant R.F. (1980) *Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest. Public Administration Review*
- Garvin, D.A. (1988) *Managing Quality* New York : Free
- Juran, J.M. and F.M. Gryna *Quality Planning and Analysis : From Product Development Through use.* 3 rd ed. New York : McGraw – Hill, 1993
- Lien-Ti Bei & Cian-Fong Shang (2004) *Building marketing strategies for state-owned enterprises against Private ones based on the perspectives of customer satisfaction and service quality* Journal of Retailing and Consumer Services 13 (2006). 1-13
- Mary Gowan, John Seymour, Santiago Ibarreche & Charles Lackey (2001) *Service quality in a public agency: same expectations but different perceptions by employees, managers, and customers* Journal of Quality Management 6 (2001). 275-291
- Mccullough, J.S. (1983) *Management in the Publics Service : The Best for Effective Performance* New York : McGraw – Hill Book Company
- Millet, John D. (1954) *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance* New York : McGraw – Hill

- Miyoung Jeong & Haemoon Oh (1998) *Quality function deployment: An extended framework for service quality and customer satisfaction in the hospitality industry* Hospitality Management 17 (1998). 375-390
- Oliver, R.L. (1980) *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision* Journal of Marketing, 56:83-95
- Turner, Rodney J. (1993) *The Handbook of Project - Based Management : Improving the Processes for Achieving Strategic Objectives* London : McGraw - Hill
- Vroom, W.H. (1996) *Working and Motivation* New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Weber Max (1966) *The Theory of Social and Economic Organizatio.* Trans By A. H. Handerson and Talcott Parsons. (4th Eds) New York : the Free Press
- Wright, Olivia Renee Louise (2006) *Client Preferences for Food Services in Acute and chronic Care Facilities : Implication for Services Delivery for an Ageing Population* Brisbane : University of Queensland





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่เกษตรกร ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยให้เลือกตอบในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถาม ครบถ้วนเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวสุกัญญา สกทน

ผู้ศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- () หญิง () ชาย

2. อายุ

- () อายุ 20 – 30 ปี () อายุ 31 – 40 ปี
() อายุ 41 – 60 ปี () อายุ 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- () โสด () สมรส
() หย่าร้าง () หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- () ไม่เคยเรียน () ประถมศึกษา
() มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย
() ปวช. () ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา
()ปริญญาตรี () ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. รายได้ต่อปี

- () น้อยกว่า 50,000 บาท () 50,001 – 100,000 บาท
() 100,001 – 200,000 บาท () 200,001 – 300,000 บาท
() 300,001 – 400,000 บาท () มากกว่า 400,000 บาท ขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

- () 1 – 2 คน () 3 – 5 คน
() 6 – 10 คน () มากกว่า 10 คน ขึ้นไป

7. ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี

- () น้อยกว่า 20,000 บาท () 20,001 – 50,000 บาท
() 50,001 – 100,000 บาท () 100,001 – 200,000 บาท
() 200,001 – 300,000 บาท () มากกว่า 300,000 บาท ขึ้นไป

8. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

- () 10,000 – 30,000 บาท () 30,001 – 50,000 บาท
() 50,001 – 70,000 บาท () มากกว่า 70,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านกระบวนการให้บริการ						
1.	มีกระบวนการ ขั้นตอน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว					
2.	ให้บริการด้านสินเชื่อได้ตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการ					
3.	จำนวนเงินที่ให้กู้ยืมเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ขอใช้บริการ					
4.	การขอกู้ยืมเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก					
5.	แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้อย่างเหมาะสม					
ความเสมอภาคในการให้บริการ						
6.	การจัดลำดับการให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
7.	ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ					
8.	การกำหนดวงเงินให้กู้ยืม โดยพิจารณาจากเนื้อที่ในเอกสารสิทธิ์ (ส.ป.ก.4-01) เป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9.	ใช้ข้อกำหนด หรือระเบียบเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร						
10.	มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน					
11.	มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ทั้งในรูปของแผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์					
12.	มีเอกสารแนะนำบริการด้านต่าง ๆ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
13.	มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
14.	สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
15.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ					
16.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
17.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการ					
18.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานกองทุนฯ ได้เป็นอย่างดี					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ					
20.	เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการอย่างยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
21.	สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก					
22.	มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ					
23.	การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
24.	มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายผู้ให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการติดต่อประสานงาน					
25.	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ (ด้านใดบ้าง)

1. ด้านกระบวนการให้บริการ.....

.....
.....

2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ.....

.....
.....

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร.....

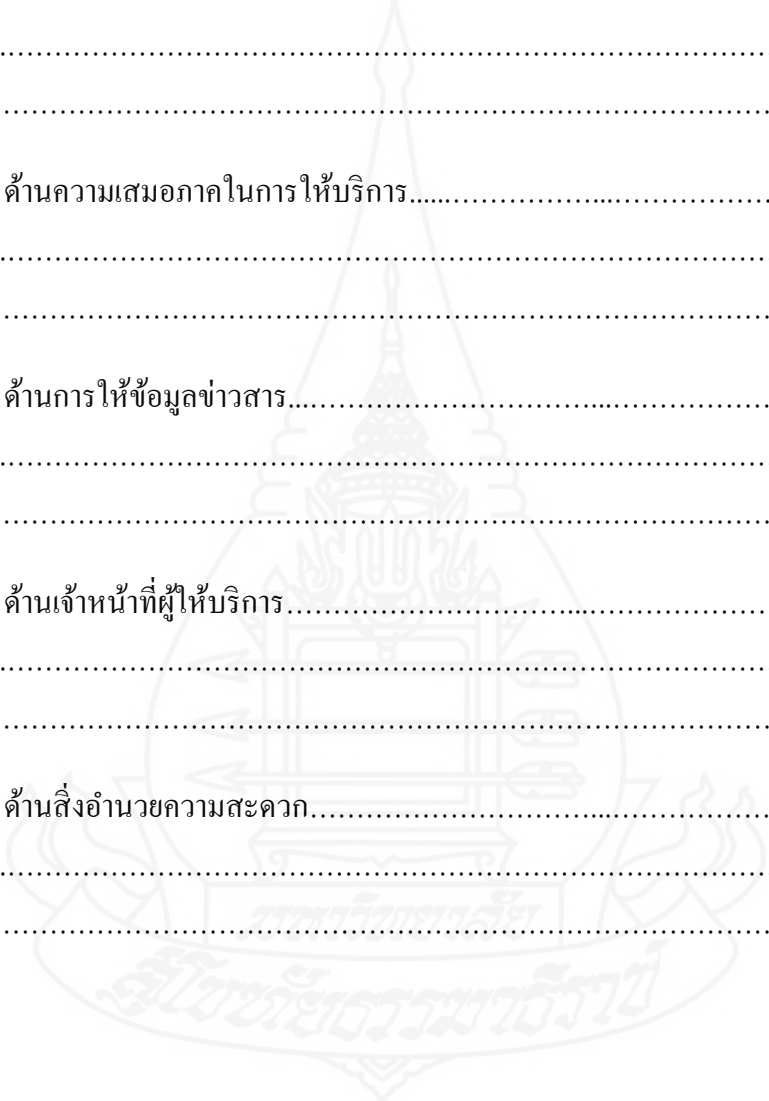
.....
.....

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....
.....

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....
.....





ภาคผนวก ข
การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ΣX	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านกระบวนการให้บริการ						
1	+1	+1	0	2	0.67	
2	+1	+1	+1	3	1	
3	+1	+1	+1	3	1	
4	+1	+1	0	2	0.67	
5	+1	+1	+1	3	1	
ความเสมอภาคในการให้บริการ						
6	+1	+1	+1	3	1	
7	+1	+1	+1	3	1	
8	+1	0	+1	2	0.67	
9	0	+1	+1	2	0.67	
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร						
10	+1	+1	+1	3	1	
11	+1	+1	+1	3	1	
12	+1	+1	+1	3	1	
13	0	+1	+1	2	0.67	
14	+1	+1	+1	3	1	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
15	+1	+1	+1	3	1	
16	+1	+1	+1	3	1	
17	+1	+1	+1	3	1	
18	+1	+1	+1	3	1	
19	+1	+1	+1	3	1	
20	+1	+1	+1	3	1	

ชื่อ	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			$\sum X$	IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด						
21	0	+1	+1	2	0.67	
22	0	+1	+1	2	0.67	
23	+1	+1	+1	3	1	
24	+1	+1	+1	3	1	
25	+1	+1	+1	3	1	
รวม	21	24	23	68	22.69	0.91





ภาคผนวก ค

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	88.93	74.202	.600	.903
a2	88.83	74.144	.630	.903
a3	89.03	73.482	.543	.904
a4	88.63	75.206	.458	.905
a5	88.50	74.603	.574	.904
b6	88.70	73.390	.464	.905
b7	88.53	74.395	.444	.906
b8	88.63	75.620	.296	.909
b9	89.03	72.378	.651	.901
c10	89.03	74.240	.393	.907
c11	89.23	71.978	.509	.905
c12	89.13	73.430	.473	.905
c13	89.07	73.995	.498	.904
c14	88.57	71.426	.701	.900
d15	88.80	71.545	.469	.906
d16	88.53	69.706	.716	.899
d17	88.60	70.179	.735	.899
d18	88.60	70.731	.641	.901
d19	88.87	75.775	.425	.906
d20	88.40	74.179	.516	.904
e21	88.43	76.875	.301	.908
e22	89.20	74.166	.518	.904
e23	88.73	77.168	.296	.908
e24	88.23	76.737	.369	.907
e25	88.93	73.926	.555	.903

	a1	a2	a3	a4	a5	b6	b7	b8	b9	c10	c11	c12	c13	c14	d15	d16	d17	d18	d19	d20	e21	e22	e23	e24	e25
a1	1.000	.536	.441	.341	.490	.068	.220	.162	.550	.380	.521	.446	.503	.472	.393	.266	.292	.274	.327	.458	-.074	.435	.040	.200	.293
a2	.536	1.000	.760	.685	.522	.235	.249	.117	.648	.074	.479	.462	.498	.627	.178	.382	.340	.320	.226	.209	.196	.354	.010	.093	.353
a3	.441	.760	1.000	.432	.386	.230	.161	.171	.384	.179	.402	.284	.425	.524	.020	.271	.282	.265	.243	.201	.401	.522	.180	.124	.392
a4	.341	.685	.432	1.000	.641	.342	.271	.201	.536	.015	.570	.518	.418	.344	.023	.138	.208	.195	.000	.037	.022	.149	-.048	.176	.076
a5	.490	.522	.386	.641	1.000	.364	.543	.285	.498	-.055	.364	.330	.385	.521	.356	.353	.372	.441	.085	.249	.005	.153	-.042	.365	.066
b6	.068	.235	.230	.342	.364	1.000	.632	.056	.230	.197	.269	.355	.213	.308	.342	.334	.394	.370	.209	.200	.023	.070	.330	.290	.144
b7	.220	.249	.161	.271	.543	.632	1.000	-.103	.419	-.084	.163	.278	.330	.310	.429	.403	.349	.329	.130	.197	.117	.142	.296	.184	.006
b8	.162	.117	.171	.201	.285	.056	-.103	1.000	.171	.147	.131	.046	-.079	.261	-.089	.293	.293	.275	.198	.282	.319	.282	.183	.478	.317
b9	.550	.648	.384	.536	.498	.230	.419	.171	1.000	.103	.537	.439	.425	.608	.378	.552	.432	.265	.243	.201	.064	.428	-.065	.252	.392
c10	.380	.074	.179	.015	-.055	.197	-.084	.147	.103	1.000	.404	.377	.366	.165	.068	.173	.242	.167	.304	.417	.345	.449	.365	.327	.420
c11	.521	.479	.402	.570	.364	.269	.163	.131	.537	.404	1.000	.752	.625	.236	.153	.186	.285	.105	.152	.039	.066	.227	-.200	.232	.241
c12	.446	.462	.284	.518	.330	.355	.278	.046	.439	.377	.752	1.000	.624	.293	.228	.103	.221	.146	-.097	-.055	.066	.277	-.036	.075	.141
c13	.503	.498	.425	.418	.385	.213	.330	-.079	.425	.366	.625	.624	1.000	.352	.241	.198	.274	.114	.089	.114	.181	.171	.025	.026	.155
c14	.472	.627	.524	.344	.521	.308	.310	.261	.608	.165	.236	.293	.352	1.000	.565	.584	.542	.510	.293	.375	.223	.339	.023	.448	.420
d15	.393	.178	.020	.023	.356	.342	.429	-.089	.378	.068	.153	.228	.241	.565	1.000	.635	.648	.562	.150	.299	-.127	.107	.111	.116	.284
d16	.266	.382	.271	.138	.353	.334	.403	.293	.552	.173	.186	.103	.198	.584	.635	1.000	.886	.777	.458	.613	.275	.341	.339	.252	.543
d17	.292	.340	.282	.208	.372	.394	.349	.293	.432	.242	.285	.221	.274	.542	.648	.886	1.000	.880	.512	.588	.206	.248	.308	.212	.424
d18	.274	.320	.265	.195	.441	.370	.329	.275	.265	.167	.105	.146	.114	.510	.562	.777	.880	1.000	.482	.630	.193	.234	.389	.096	.399
d19	.327	.226	.243	.000	.085	.209	.130	.198	.243	.304	.152	-.097	.089	.293	.150	.458	.512	.482	1.000	.569	.056	.261	.123	.290	.412
d20	.458	.209	.201	.037	.249	.200	.197	.282	.201	.417	.039	-.055	.114	.375	.299	.613	.588	.630	.569	1.000	.113	.351	.333	.211	.304
e21	-.074	.196	.401	.022	.005	.023	.117	.319	.064	.345	.066	.066	.181	.223	-.127	.275	.206	.193	.056	.113	1.000	.450	.511	.289	.427
e22	.435	.354	.522	.149	.153	.070	.142	.282	.428	.449	.227	.277	.171	.339	.107	.341	.248	.234	.261	.351	.450	1.000	.412	.156	.697
e23	.040	.010	.180	-.048	-.042	.330	.296	.183	-.065	.365	-.200	-.036	.025	.023	.111	.339	.308	.389	.123	.333	.511	.412	1.000	-.024	.438
e24	.200	.093	.124	.176	.365	.290	.184	.478	.252	.327	.232	.075	.026	.448	.116	.252	.212	.096	.290	.211	.289	.156	-.024	1.000	.178
e25	.293	.353	.392	.076	.066	.144	.006	.317	.392	.420	.241	.141	.155	.420	.284	.543	.424	.399	.412	.304	.427	.697	.438	.178	1.000

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.910	25





ภาคผนวก ง
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. คุณอภิญา แพชนะ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. คุณทัศนลักษณ์ แห่งทองทิพย์ ตำแหน่ง นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มปฏิรูปการจัดการและพัฒนาเกษตรกร
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดระนอง
3. คุณมณฑิรา ปานคง ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล





ที่ ศธ 0522.17/ บ 551

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๕ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นิติกรชำนาญการ (คุณอภิญา แพชนะ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุกัญญา ยอกทน นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 3670138

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 552

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๕ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นักวิชาการปฏิบัติที่ตินชำนาญการ (คุณทัศนลักษณ์ แห่งทองทิพย์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุภิญญา อภทนต์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 3670138

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ 553

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๒๕ เมษายน 2555

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ (คุณมณฑิรา ปานคง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุภิญญา ออกทน นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์" ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ 086 - 3670138

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสุภิญญา สกทน
วัน เดือน ปีเกิด	6 พฤศจิกายน 2518
สถานที่เกิด	อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2540
สถานที่ทำงาน	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์

