

คุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

นางสาวภัทรีชนก ทองมณี



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2561

**Service Quality for Agricultural Land Reform Fund Credit  
of Nakhon Nayok Provincial Agricultural Land Reform Office**

**Miss Phachchanok Thongmanee**



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

2018



**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** คุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

**ผู้ศึกษา** นางสาวกัทธีชนก ทองมณี **รหัสนักศึกษา** 2603001740 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร.เจริญศักดิ์ แสงฉัตรสุวรรณ **ปีการศึกษา** 2561

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากร คือ เกษตรกรผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ที่ยังคงมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 119 ราย โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบค่าทีและการทดสอบความแปรปรวน

ผลการศึกษานี้ พบว่า (1) เกษตรกรผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายกโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ ด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ (2) เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** คุณภาพการบริการสินเชื่อ กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน  
จังหวัดนครนายก

**Independent Study title:** Service Quality for Agricultural Land Reform Fund Credit of Nakhon Nayok Provincial Agricultural Land Reform Office

**Author:** Miss Phachchanok Thongmanee; **ID:** 2603001740;

**Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Dr. Chareunsak Sangchatsuwat;

**Academic year:** 2018

### **Abstract**

The objectives of this study were (1) to study service quality for agricultural land reform fund credit of Nakhon Nayok Provincial Land Reform Office, (2) to compare satisfaction toward service quality for agricultural land reform fund credit of Nakhon Nayok Provincial Land Reform Office under classification of demographic characteristics.

The population of this survey research was 119 agriculturalists who use service of the agricultural land reform fund credit of Nakhon Nayok Provincial Land Reform Office and has still been the debtors. A constructed questionnaire was used as instrument to collect data. The statistics employed for data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing of t-Test and variance testing.

The result of this study revealed that: (1) the level of satisfaction of service quality for agricultural land reform fund credit of Nakhon Nayok Provincial Land Reform Office was overall at the highest level. As for individual aspects, it was found that create confidence in service aspect was at the highest level, followed by trust for service aspect, understanding and knowing the customer aspect, tangible service aspect, and responsive to the customer aspect, respectively, and (2) the customers who had different gender, age, marriage status, highest level of education, and number of household had different satisfaction toward service quality for agricultural land reform fund credit of Nakhon Nayok Provincial Land Reform Office with the statistical significance at the level of 0.05.

**Keywords:** Credit Service Quality, Agricultural Land Reform Fund, Land Reform Office, Nakhon Nayok Provincial

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการบริการสินเชื่อกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.เจริญศักดิ์ แสงฉัตรสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจน ตรวจแก้ไข ปรับปรุง จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนเพิ่มพูนวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า จนสำเร็จการศึกษามาตามลำดับ

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ คุณปาริชาติ รัตนมนตรี ผู้อำนวยการกลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบูรณ์ คุณสุภิญญา สกทน ผู้อำนวยการกลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด และคุณนภัสวรรณ ดิกล่อม ผู้อำนวยการกลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสิงห์บุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษาในครั้งนี้ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และขอขอบคุณสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก และเกษตรกรผู้ใช้บริการสินเชื่อกองทุนฯ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นกตัญญูตาบูชาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสร้างส่งเสริมพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา

ภัทธีชนก ทองมณี

กุมภาพันธ์ 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานของการศึกษา .....	5
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี .....	14
หลักธรรมาภิบาล .....	16
กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	20
ประชากรและกลุ่มประชากร .....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	22

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	24
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	24
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการสินเชื่อกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก .....	27
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการสินเชื่อกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามคุณลักษณะประชากร .....	32
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	44
สรุปการวิจัย .....	44
อภิปรายผล .....	46
ข้อเสนอแนะ .....	49
บรรณานุกรม .....	51
ภาคผนวก .....	55
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	56
ข การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา .....	61
ค การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	63
ง รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	76
ประวัติผู้ศึกษา .....	78

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลคุณลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ .....	25
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายกภาพรวม .....	27
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ .....	28
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ .....	29
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ .....	30
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการ .....	31
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า .....	32
ตารางที่ 4.8	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศ .....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.9	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ .....	34
ตารางที่ 4.10	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	35
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพ .....	36
ตารางที่ 4.12	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	37
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	38
ตารางที่ 4.14	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	39
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน .....	40
ตารางที่ 4.16	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ .....	42
ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	43



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา ..... 4



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานของการศึกษา .....	5
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี .....	14
หลักธรรมาภิบาล .....	16
กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	20
ประชากรและกลุ่มประชากร .....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	22

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	24
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	24
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการสินเชื่อกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก .....	27
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการสินเชื่อกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามคุณลักษณะประชากร .....	32
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	44
สรุปการวิจัย .....	44
อภิปรายผล .....	46
ข้อเสนอแนะ .....	49
บรรณานุกรม .....	51
ภาคผนวก .....	55
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	56
ข การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา .....	61
ค การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	63
ง รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	76
ประวัติผู้ศึกษา .....	78

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลคุณลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ .....	25
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายกภาพรวม .....	27
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ .....	28
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ .....	29
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ .....	30
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการ .....	31
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า .....	32
ตารางที่ 4.8	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศ .....	33

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.9	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ .....	34
ตารางที่ 4.10	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	35
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพ .....	36
ตารางที่ 4.12	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	37
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด .....	38
ตารางที่ 4.14	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	39
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน .....	40
ตารางที่ 4.16	ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ .....	42
ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD) .....	43



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา ..... 4



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2518 ตามมาตรา 6 และ 9 กำหนดให้จัดตั้งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมขึ้นในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เรียกโดยย่อว่า ส.ป.ก. และให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในกระทรวงการคลัง ซึ่งมีเงินและทรัพย์สินเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประกอบด้วย (1) เงินที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน (2) เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่ได้รับจากรัฐบาลหรือจากแหล่งต่างๆ ภายในประเทศหรือต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศหรือบุคคลอื่น (3) เงินที่ได้รับจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร และ (4) เงิน ดอกผลหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ ส.ป.ก. ได้รับเกี่ยวกับการดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ทั้งนี้ ตามมาตรา 12 และ 13 ตามพระราชบัญญัตินี้กำหนดให้มีคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นประธานกรรมการ และให้เลขาธิการสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเป็นเลขานุการ ซึ่งเมื่อได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตปฏิรูปที่ดินตามมาตรา 25 ใช้บังคับในเขตอำเภอหนึ่งอำเภอใดในจังหวัดใดแล้ว ให้มีคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมประจำจังหวัดขึ้นคณะหนึ่งในจังหวัดนั้น เรียกว่า คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานกรรมการ (พระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518, 2518)

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ดังนี้ (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) ดำเนินการจัดหาที่ดินเอกชน และที่ดินของรัฐมาดำเนินการปฏิรูปที่ดิน ตลอดจนจัดการจัดที่อยู่อาศัยจัดที่ดินให้เกษตรกรทำประโยชน์ เช่า เช่าซื้อ การให้กรรมสิทธิ์และการใช้ประโยชน์ที่ดิน ประสานงานส่งเสริมการเกษตร รวมทั้งการศึกษาค้นคว้า วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการปฏิรูปที่ดินและวิชาการด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง (3) ดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกการใช้ประโยชน์พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร

ฟื้นฟูสภาพแวดล้อม และรักษาพื้นที่เกษตรกรรม (4) บริหารกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินการบริหารจัดการที่ดินของรัฐ การให้กู้ยืมเงิน สำหรับการพัฒนาอาชีพ รวมตลอดถึงการใช้เงินกองทุน เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรมิให้สูญเสียสิทธิ ในที่ดิน รวมทั้งการจัดทำสารบบที่ดินเพื่อการปฏิรูปที่ดิน และ (5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 2559)

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก หนึ่งในเขตปฏิรูปที่ดินตามพระราชบัญญัติ ปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 การดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของ ส.ป.ก. อย่างจริงจัง โดยความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการของ ส.ป.ก. คือ เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร สถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ หน่วยงานภาคเอกชน ฯลฯ โดยภาพรวม เกษตรกร มีความต้องการให้ ส.ป.ก. ปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ตั้งแต่ การพัฒนากระบวนการปฏิรูปที่ดิน การบริหารจัดการที่ดิน การพัฒนาพื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดิน ให้มีศักยภาพ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีความเหมาะสมต่อการอยู่อาศัย และการประกอบอาชีพ เกษตรกรรม การส่งเสริมองค์ความรู้/นวัตกรรม/เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทางการเกษตร เน้นการส่งเสริมการทำอาชีพการเกษตรอย่างครบวงจร ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ และการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น (สำนักงานการปฏิรูป ที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 2561) ทั้งนี้ ภารกิจด้านการบริหารกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ซึ่งดำเนินการจัดเก็บหนี้เงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่ผ่านมา พบว่า เกษตรกร ผู้ใช้บริการขอสินเชื่อเงินกองทุนฯ กับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก สถานะเป็นลูกหนี้ ค้างชำระทั้งหมด จำนวน 119 ราย ซึ่งมีผลการจัดเก็บที่ต่ำมาก ประกอบกับสำนักงาน การปฏิรูป ที่ดินจังหวัดนครนายกมีแผนการปล่อยสินเชื่อเพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้อัตราลูกหนี้ค้างชำระทั้งหมด แต่ละปีเปลี่ยนแปลงตลอดขึ้นอยู่กับภาระหนี้ของเกษตรกร ทั้งนี้เกิดจากวิธีปฏิบัติในการจัดเก็บหนี้ ที่ขาดคุณภาพ ขาดการให้บริการที่พึงพอใจแก่เกษตรกรผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพคล่อง ของทุนหมุนเวียน ในการบริหารเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ดังนั้น เพื่อรักษา สภาพคล่องของทุนหมุนเวียนฯ เพื่อเพิ่มการไหลเวียนของเงินในระบบดีขึ้น ส่งผลให้เงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมดำเนินงานต่อไปได้ สร้างความแข็งแกร่งให้สำนักงานการปฏิรูป ที่ดินจังหวัดนครนายก จึงต้องพัฒนาคุณภาพบริการ สร้างความพึงพอใจ เข้าถึงเกษตรกรให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดเก็บหนี้ (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด นครนายก, 2561)

การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีบทบาทความสำคัญอย่างยิ่งในการทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนเพื่อสนับสนุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตอบสนองความต้องการด้านเงินทุนของเกษตรกรส่งเสริมและพัฒนาการประกอบอาชีพเกษตรกร เพื่อการผลิตผู้การเพิ่มผลผลิต และยกระดับรายได้ของเกษตรกรจากการใช้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน ช่วยเหลือเกษตรกรมิให้สูญเสียสิทธิในที่ดิน รวมทั้งพัฒนาพื้นที่การเกษตรให้อุดมสมบูรณ์ได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม ทุกพื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จึงมุ่งที่จะศึกษาค้นหาเพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ว่าสมควรดำเนินการแก้ไขพัฒนาปรับปรุงอย่างไร เพื่อต้องการทราบถึงความต้องการความคาดหวัง การรับรู้จากผู้ใช้บริการว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการเพียงใดนั้น เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลและตรงความต้องการและความคาดหวังให้แก่เกษตรกรผู้ใช้บริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

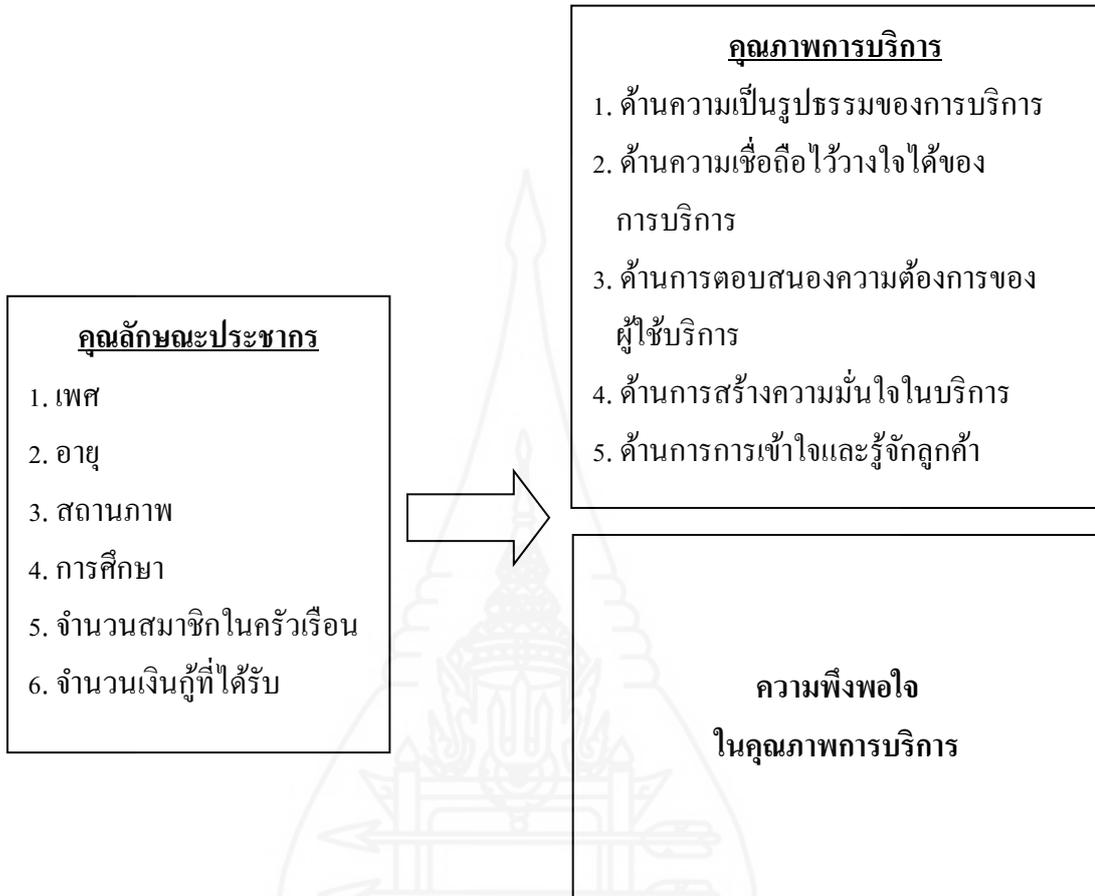
2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามคุณลักษณะประชากร

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ทำการศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิด และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา



#### 4. สมมติฐานการศึกษา

คุณลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก แตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

##### 5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มประชากร

5.2.1 **ประชากรที่ใช้ในการศึกษา** เป็นเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบการเกษตรกรรมจากเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ทั้งหมด จำนวน 119 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กันยายน 2561)

5.2.2 **กลุ่มประชากร** การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาข้อมูลจากประชากรเต็มจำนวนคือ 119 ราย

##### 5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด จำนวนสมาชิกในครอบครัว และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

5.3.2 **ตัวแปรตาม** คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

5.4 **ขอบเขตด้านระยะเวลา** การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2561

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

6.2 **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง สำหรับนักเรียนแล้วก็ใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนส่วนใหญ่ก็ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนจะสามารถช่วยให้ตัวเองสามารถเข้าใจบทเรียน ได้ดียิ่งขึ้นหรือ ได้ผลการเรียนดีขึ้นนั่นเอง ซึ่งสามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ หรือผลการสอบ

6.3 **เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม** หมายถึง เงินที่ได้รับจัดสรรจากสำนักบริหารกองทุน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและทุนหมุนเวียน

6.4 **การดำเนินงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม** หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรรม ระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาวแก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินรวมถึงการรับชำระเงินกู้ ตามระยะเวลาที่กำหนด

6.5 **สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม** หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

6.6 **สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด** หมายถึง หน่วยงานย่อยประจำจังหวัดในส่วนภูมิภาคของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

6.7 **เขตปฏิรูปที่ดิน** หมายถึง เขตพื้นที่ดินที่ได้จัดซื้อจากเอกชนและได้มีการประกาศพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นแนวเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ซึ่งรวมแผนที่แสดงเขตปฏิรูปที่ดินและระบุท้องที่ที่ตั้งอยู่ในเขตปฏิรูปที่ดิน โดยปกติกำหนดเฉพาะเขตที่มีที่ดินที่จะนำมาดำเนินการเว้นแต่ในกรณีที่เป็นจะถือเขตตำบลหรืออำเภอเป็นหลักก็ได้ โดยให้หมายถึงเฉพาะที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล และสุขาภิบาล และมีข้อยกเว้นไม่ต้องประกาศเขตปฏิรูปที่ดิน ในกรณีที่ ส.ป.ก. ได้ที่ดินมาเป็นแปลงเล็กแปลงน้อยและมีได้อยู่ในเขตปฏิรูปที่ดิน ให้ ส.ป.ก. มีอำนาจจัดที่ดินให้กับเกษตรกร หรือสถาบันเกษตรกร เสมือนว่าเป็นที่ดินในเขตปฏิรูปที่ดิน

6.8 **เกษตรกร** หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก และเป็นผู้ที่ได้จัดที่ดิน โดยผ่านการคัดเลือกจากคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (คปจ.) แล้ว

6.9 ผู้ใช้บริการ หมายถึง เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ขอใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรรมจากเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาสำหรับผู้บริหารนำไปใช้พัฒนารูปแบบการวางกลยุทธ์ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

7.2 เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้วิจัยสำหรับการศึกษาวิจัยคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินในโอกาสต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร การศึกษาคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ซึ่งผู้วิจัยได้มีการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัย จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี
4. หลักธรรมาภิบาล
5. กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มีผู้ให้คำจำกัดความและความหมาย ของคำว่าบริการไว้ ดังนี้

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) กล่าวว่า หลักของการให้บริการนั้น ต้องดำเนินการไป โดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน แต่ขณะที่สามารถตอบสนองความต้องการ ของบุคคลได้ โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2553) กล่าวว่า บริการไม่สามารถจับต้องได้และไม่มีตัวตน เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว เป็นสิ่งที่ไม่ถาวร บริการเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาที่มีการบริการ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2540) กล่าวว่า การบริการ (SERVICES) หมายถึง เป็นการกระทำ ที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ประกอบด้วย

Smile = Smiling & Sympathy คือ ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response คือ ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันใจได้เอ่ยปากเรียกหา

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์องค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กิริยาอ่อนโยนสุภาพและมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง กระบวนการดังกล่าวไม่สามารถจับต้องได้ ไม่มีตัวตน หรือเกี่ยวข้องกับบริการของสินค้าหรือ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด สมตามความคาดหวัง หรือเกินกว่า

อนึ่ง สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อกุลพัฒน์ (2548) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ การบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1) ลักษณะที่เกิดจากความไว้วางใจ (trust) ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความไว้วางใจหรือความเชื่อถือในการบริการ เช่น ได้รับการบอกต่อหรือได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรงหรือจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจ

2) ลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถทดลองใช้ ก่อนที่จะทำการซื้อบริการ เช่น การโดยสารบนเครื่องบิน เป็นต้น

3) ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการนั้นเกิดจากการที่ผู้บริการตัดสินใจซื้อแล้วเกิดบริการพร้อมกัน เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและผู้รับบริการจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ

4) ลักษณะความแตกต่างในแต่ละครั้งของการบริการ (Variability or Heterogeneity) เพราะการบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ซึ่งต้องขึ้นกับ องค์ประกอบในด้านร่างกายและจิตใจของพนักงาน เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจอุทธรณ์เรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พุดจาไม่ไพเราะ

5) ลักษณะการบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability) เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

6) ลักษณะความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ขึ้นอยู่กับความต้องการรับบริการของผู้ใช้บริการซึ่งจะมาก หรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน

7) ลักษณะงานบริการที่ทำซ้ำๆ (Repetitiveness) เป็นการทำงานซ้ำๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหาร และเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน

8) ลักษณะมีความเข้มข้นต่อความรู้สึกรักของพนักงาน (Labor Intensiveness) การให้บริการต่อผู้รับบริการแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น อารมณ์ ของผู้รับบริการอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ (วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี, 2558)

### 1.1 คุณภาพการให้บริการ

มีผู้ให้คำจำกัดความ และความหมายของคำว่าคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

ซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml Parasuraman, and Berry) อ้างใน ซัชวาล ทัดศิวัช, (2556) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางด้านการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติการรับรู้ นักวิชาการกลุ่มนี้ได้สรุปผลการวิจัยจากการศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการ เกิดตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบระหว่างทัศนคติที่มีต่อบริการและที่มีตามความคาดหวังและที่รับรู้ว่ามีเกี่ยวข้องสอดคล้องกันอย่างไร เพียงใด อีกประการหนึ่งก็คือ การบริการที่เปี่ยมด้วยคุณภาพนั้นหมายถึง การบริการที่สอดคล้องตรงกันกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความคาดหวังหรือไม่ตรงกับความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริการนั่นเอง

### 1.2 เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ Zeithaml, Parasuraman & Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) ซึ่งคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการ จาก 5 ด้านดังนี้

**1.2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)** หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับและเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

**1.2.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

**1.2.3 การตอบสนองลูกค้า (Responsive)** หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้นเห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

**1.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)** หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

**1.2.5 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)** หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้คำจำกัดความและความหมาย ไว้ดังนี้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

รัชวลี วรวุฒิ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ ที่พยายามจะจัดความตึงเครียด ความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อสามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้วย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2551) ความพึงพอใจ คือ เจตคติหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิต เมื่อบุคคลประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง หรือเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ปรารถนา โดยเป็นความรู้สึกที่ดีหรือเป็นความรู้สึกในทางบวก

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจ ไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ หน่วยให้บริการต้องวางระบบ โครงสร้างที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลายๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

## 2.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในบริการ จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2545) ได้ให้องค์ประกอบของความพึงพอใจในการ บริการไว้ 2 ประการ ดังนี้

**2.1.1 ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะที่บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคาร ควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้ใช้บริการที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ เป็นต้น บริการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท

**2.1.2 ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอการบริการในกระบวนการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และปฏิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

## 2.2 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ พิจารณาจาก 5 ด้าน ดังนี้

**2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)** คือ ความยุติธรรมในการบริการงานบนฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน กล่าวคือผู้ใช้บริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ

**2.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service)** คือ การบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา จะนำมาซึ่งการสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

**2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)** คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) มีจำนวนที่เพียงพอ

**2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)** คือ การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดความพอใจ ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

**2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)** คือ การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน หรือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นของการบริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (Millet 2012 อ้างในเบญจมาภรณ์ แจ่มแจ้ง, 2559)

### 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เชาว์ โรจนแสง (2542) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญมีดังนี้

**2.3.1 ผลลัพธ์บริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

**2.3.2 ราคาค่าบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

**2.3.3 สถานที่บริการ** การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญๆ และมีสาขาของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่างๆ เป็นต้น

**2.3.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับข้อมูลข่าวสารถึงคุณภาพของบริการไปในทางบวก ซึ่งจะรู้สึกดีและเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ

**2.3.5 การวางนโยบายการบริการ** โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ของบุคคลผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบทบาทต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

**2.3.6 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ** มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**2.3.7 วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ** เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

**3.1 หลักประสิทธิภาพ** หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

**3.2 หลักความรับผิดชอบ** หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

**3.3 หลักการตอบสนอง** หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

**3.4 หลักความรวดเร็ว** หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

**3.5 หลักความสอดคล้อง** หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

**3.6 หลักความเชื่อถือไว้วางใจ** หมายถึงการทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

**3.7 หลักมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

3.8 **หลักการให้เกียรติการยอมรับ** หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

3.9 **หลักความเต็มใจ** หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แนใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

3.10 **หลักการแข่งขัน** หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นในประเทศเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

3.11 **หลักความกระตือรือร้น** หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

3.12 **หลักภาพพจน์ที่ดี** หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

เป้าหมายของการให้บริการ

1) ความสะดวกในการรับบริการ

2) ความรวดเร็ว

3) ความถูกต้อง

4) ความครบถ้วน

5) ความเสมอภาค

6) ความเป็นธรรม

7) ความทั่วถึง

8) การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

9) ความพอใจ

10) ปริมาณเพียงพอ

11) โปร่งใส

12) ตรวจสอบได้

13) บริการหลากหลายให้เลือก

14) เป็นกันเอง

15) ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก

16) เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น (พงศ์สันท์ ศรีสมทรัพย์ และปี

ชนะเงินกล้า, 2545)

#### 4. หลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล เป็นหลักเกณฑ์การปกครองบ้านเมือง ตามวิถีทางประชาธิปไตย เป็นการปกครองบ้านเมืองที่มีความเป็นธรรม มีกฎเกณฑ์ที่ดีในการบำรุงรักษาบ้านเมืองและสังคมให้มีการพัฒนาครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม รวมทั้งมีการจัดระบบองค์กรและกลไกต่างๆ ในส่วนราชการ องค์กรของรัฐ รัฐบาล การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ตลอดจนองค์กรอิสระ องค์กรเอกชน กลุ่มชมรมต่างๆ ทั้งที่เป็นนิติบุคคลและภาคประชาสังคม

ในภาคราชการไทยได้เริ่มดำเนินการสร้างธรรมาภิบาลมานานแล้ว คือ ได้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ซึ่งระเบียบนี้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐและปรับเปลี่ยนการให้เข้ารับการดำเนินการบริหารจัดการภาครัฐของไทยโดยยึดหลักหลักการ 6 หลัก โดยมีสาระสำคัญ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี, 2542) ดังนี้

**ประการแรก หลักนิติธรรม** ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

**ประการที่สอง หลักคุณธรรม** ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

**ประการที่สาม หลักความโปร่งใส** ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

**ประการที่สี่ หลักความมีส่วนร่วม** ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

**ประการที่ห้า หลักความรับผิดชอบ** ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

**ประการที่หก หลักความคุ้มค่า** ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

การส่งเสริมให้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในสังคมไทย การเริ่มต้นด้วยการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการ ผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้นต่อสังคม การเมือง และปัจเจกชนให้แก่สมาชิกสังคมทุกฝ่าย ไม่ควรจำกัดอยู่เพียงแต่กลุ่มข้าราชการหรือฝ่ายการเมืองเท่านั้น เนื่องจากการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องธรรมาภิบาลของกลุ่มประชาชนทุกฝ่าย จะช่วยเพิ่มพลังผลักดันให้สังคมการเมืองบรรลุถึงสถานะของการเป็นสังคมการเมืองธรรมาภิบาลได้ และการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีให้เกิดขึ้นในการบริหารงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนนั้นจำเป็นต้องสร้างกรอบกติกาของสังคมให้มีมาตรฐานที่ถูกต้อง มีกลไกการตรวจสอบและการควบคุมทางสังคม ทางมาตรฐานทางจริยธรรม คุณธรรม ศีลธรรมที่เข้มแข็งด้วย นอกจากนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตของคนในสังคม และของผู้มีอำนาจในมือ ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการสร้างธรรมาภิบาล

## 5. กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2519 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2532 ในกระทรวงการคลังประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน

ตามมาตรา 10 เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม หมายความว่า การปรับปรุงเกี่ยวกับสิทธิ และการถือครองในที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

การบริหารงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เป็นการดำเนินงาน ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานส่วนกลาง (สำนักบริหารกองทุน) และสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ในส่วนภูมิภาค ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (คปจ.) และระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของสำนักบริหารกองทุน ทั้งนี้ การบริการสินเชื่อเงินกองทุน ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่เป็นเกษตรกร ซึ่งได้รับเอกสารสิทธิการเข้าทำประโยชน์ (ส.ป.ก.4-01)

ในเขตปฏิรูปที่ดิน และขอสินเชื่อเงินกองทุน เพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการพัฒนาอาชีพ ทางด้านการเกษตร ในอัตราดอกเบี้ย ไม่เกินร้อยละ 5 ต่อปี (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด นครนายก, 2561)

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนัญชิตา สังข์ทอง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคาร ประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อ ธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง ภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด รายงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก อยู่ที่ค่าความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามด้วยการทำให้ ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ พบว่าผู้ให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุงที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ณัฐนันท์ โนนทิงและ อารีรัตน์ ภูธรรมะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ สินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของสมาชิก ที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด รายงาน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ ด้านความมีมารยาท รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจ ด้านการเข้าถึง ด้านความเข้าใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสาร (2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียน จังหวัด เลย จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิก ผลการศึกษาพบว่า สมาชิกที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สมาชิกที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิกิรานต์ เพื่อกมมงคล และพิมพ์นิภา ชะริชน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพ การให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารไทยพาณิชย์กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล มีคุณภาพการให้บริการ ในระดับสูงกว่า ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีคุณภาพการให้บริการในระดับต่ำกว่า บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (2) ระดับความภักดีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีภาพรวม อยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน โดยลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ มีระดับความภักดีสูงกว่าลูกค้าของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ในทุกด้าน (3) คุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลกับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง ส่วนบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น ต่อลูกค้ากับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง (4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ การให้บริการกับความภักดีของลูกค้าระหว่างธนาคารพาณิชย์กับบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ พบว่ามีค่าความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ในครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มประชากร เครื่องมือ การเก็บรวบรวม และการวิเคราะห์ของข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นเกษตรกรผู้ใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบเกษตรกรรมจากเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก และมีสถานะเป็นลูกหนี้ทั้งหมด จำนวน 119 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กันยายน 2561)

1.2 กลุ่มประชากร การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาข้อมูลจากประชากรเต็มจำนวน 119 ราย

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยใช้แบบสอบถาม มีรายละเอียดขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

2.1 การทบทวนวรรณกรรม เพื่อกำหนดแนวคิดในการวิจัยแล้วนำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับชื่อเรื่อง คำถาม วัตถุประสงค์ของการวิจัย และสมมุติฐานในการวิจัยให้เป็นไปตามตัวแปรในกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้ แบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวข้องกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนเงินกู้

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ

ในบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ในรูปแบบของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มาก
ระดับ	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	น้อย
ระดับ	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เมื่อเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม และนำมาแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนหาค่าเฉลี่ยในช่วงคะแนนต่างๆ มีสมการคำนวณอัตราภาคส่วนของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 มีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด

**2.2 การทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity)** โดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทดสอบว่าแบบสอบถามครอบคลุมและสอดคล้องกับชื่อเรื่อง คำถามนำการวิจัย วัตถุประสงค์ และสมมุติฐานในการวิจัย เพื่อปรับแก้ไขให้ง่ายต่อการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

**2.3 การทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability)** โดยผ่านขั้นการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ไปทดสอบกับเกษตรกรผู้ให้บริการ กลุ่มประชากร (Pretest) จำนวน 30 ราย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ 0.907 (ศิริชัย กาญจนวาที, 2544)

**2.4 สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์** นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบทุกขั้นตอน โดยความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาในขั้นสุดท้าย เป็นแบบฉบับจริงเพื่อใช้เก็บข้อมูล

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นเกษตรกรผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบเกษตรกรรมจากเงินกองทุน ทั้งหมด จำนวน 119 ราย

3.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มเกษตรกรผู้ให้บริการ และรอตอบแบบสอบถาม หากผู้ตอบสงสัยเกี่ยวกับคำถาม จนเสร็จสิ้นการตอบแบบสอบถาม

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาจากการสำรวจมาวิเคราะห์ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาคุณภาพ การบริการและศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษาสูงสุด จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนเงินกู้ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) นำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) จากคุณภาพการบริการ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาตามเกณฑ์ต่อไปนี้เพื่อแปรผลของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 โดยการใช้เกณฑ์ การจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนต่างๆ โดยใช้สมการ (คะแนน สูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น = ความกว้างของอันตรภาคชั้น ของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.80 (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2539)

4.21 – 5.00 หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด
3.41 – 4.20 หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการมาก
2.61 – 3.40 หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการปานกลาง
1.81 – 2.60 หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการน้อย
1.00 – 1.80 หมายถึง	พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด

### 4.3 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

**4.3.1 การหาค่า *t*-test (Independent Samples *t*-test)** ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่มี 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน และไม่สามารถบ่งชี้ปริมาณได้ตามสมมติฐาน ข้อ 1 เพื่อใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม คือ เพศ กับกลุ่มข้อมูลต่างๆ

**4.3.2 การหาค่า *F*-test (One – Way Analysis of Variance)** ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลที่มีมากกว่า 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน และเป็นข้อมูลเรียงลำดับ ตามสมมติฐาน ข้อ 2 - 6 เพื่อใช้สำหรับเพื่อใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมีมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น อายุ สถานภาพ กับกลุ่มข้อมูลต่างๆ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากร การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาข้อมูลจากเกษตรกรที่ใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก เก็บเต็มทั้งจำนวน และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ทั้งหมด จำนวน 119 ราย ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามคุณลักษณะประชากร



## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลคุณลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

คุณลักษณะประชากร	จำนวน (n = 119)	ร้อยละ (100.00)
<b>1. เพศ</b>		
หญิง	47	39.50
ชาย	72	60.50
<b>2. อายุ</b>		
อายุ 20 - 30 ปี	3	2.50
อายุ 31 - 40 ปี	6	5.00
อายุ 41 - 60 ปี	54	45.40
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	56	47.10
<b>3. สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	15	12.60
สมรส	75	63.00
หย่าร้าง	5	4.20
หม้าย	24	20.20
<b>4. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ไม่มีวุฒิทางการศึกษา	5	4.20
ประถมศึกษา	86	72.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	20.10
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หรือสูงกว่า	4	3.40
<b>5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน</b>		
1 – 2 คน	13	10.90
3 – 5 คน	89	74.80
6 คนขึ้นไป	17	14.30

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะประชากร	จำนวน (n = 119)	ร้อยละ (100.00)
<b>6. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ</b>		
น้อยกว่า 20,001 บาท	9	7.60
20,001 – 35,000 บาท	95	79.80
35,001 – 50,000 บาท	10	8.40
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	5	4.20

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า

เพศ ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.50 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.50

อายุ เกษตรกรผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมา มีอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.40 อายุน้อยที่สุด อายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.50

สถานภาพการสมรส เกษตรกรผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมามีสถานภาพหม้าย คิดเป็นร้อยละ 20.20 น้อยที่สุด คือ หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 4.20

ระดับการศึกษา เกษตรกรผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในอยู่ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.30 รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.10 น้อยที่สุด เกษตรกรผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 3.40

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน เกษตรกรผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 - 5 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 6 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.30 น้อยที่สุดมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1 - 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ เกษตรกรผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 20,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมา มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 30,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.40 น้อยที่สุดมีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.20

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

วิเคราะห์คุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )  
แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยตารางที่ 4.2 - 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก  
ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.33	0.50	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	4.45	0.52	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.06	0.52	มาก
4. ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการ	4.46	0.53	มากที่สุด
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.35	0.52	มากที่สุด
รวม	4.33	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจ  
ในคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูป  
ที่ดินจังหวัดนครนายกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.33$ ) และ ( $\sigma = 0.50$ ) เมื่อแยกรายด้าน  
พบว่า ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.46$ ) และ ( $\sigma = 0.53$ ) รองลงมา  
คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการมีค่าเฉลี่ย คือ ( $\mu = 4.45$ ) และ ( $\sigma = 0.52$ ) ด้านการเข้าใจ  
และรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\mu = 4.35$ ) และ ( $\sigma = 0.52$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ  
มีค่าเฉลี่ย คือ ( $\mu = 4.33$ ) และ ( $\sigma = 0.5$ ) และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ  
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\mu = 4.06$ ) และ ( $\sigma = 0.52$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>			
1. สถานที่ที่รับบริการภายในสำนักงานมีความสะอาด	4.39	0.64	มากที่สุด
2. เอกสารแนะนำช่องทางติดต่อการใช้บริการด้านต่างๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	4.19	0.73	มาก
3. การติดแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน	4.10	0.71	มาก
4. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เหมาะสม	3.97	0.69	มาก
5. สถานที่ทำการตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เดินทางมาติดต่อ รับบริการได้สะดวก รวดเร็ว	4.70	0.60	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นหมวดหมู่	4.62	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.33$ ) และ ( $\sigma = 0.50$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สถานที่ทำการตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.70$ ) และ ( $\sigma = 0.60$ ) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นหมวดหมู่ มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 4.62$ ) และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\mu = 3.97$ ) และ ( $\sigma = 0.69$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้ของการบริการ

คุณภาพการบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้ของการบริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามขั้นตอน และรวดเร็ว ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.34	0.59	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างทันทีทันใด และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.51	0.64	มากที่สุด
3. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของสินเชื่อ (เงินกู้) นั้นๆ	4.51	0.57	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้ของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.45$ ) และ ( $\sigma = 0.52$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มี 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของสินเชื่อ (เงินกู้) นั้นๆ ( $\mu = 4.51$ ) และ ( $\sigma = 0.57$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างทันทีทันใด และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ( $\mu = 4.51$ ) และ ( $\sigma = 0.64$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามขั้นตอน และรวดเร็ว ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\mu = 4.34$ ) และ ( $\sigma = 0.59$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ</b>			
1. มีขั้นตอนการปฏิบัติการขอกู้ยืมเงินที่ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน	3.96	0.72	มาก
2. บริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถให้จำนวนวงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาในการชำระได้ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.08	0.67	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.14	0.53	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.06$ ) และ ( $\sigma = 0.52$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.14$ ) และ ( $\sigma = 0.53$ ) รองลงมาคือ บริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถให้จำนวนวงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาในการชำระ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\mu = 4.08$ ) และ ( $\sigma = 0.67$ ) และมีขั้นตอนการปฏิบัติการขอกู้ยืมเงินที่ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\mu = 3.96$ ) และ ( $\sigma = 0.72$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ

คุณภาพการบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ</b>			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้เข้ารับบริการ	4.32	0.77	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยึดถือข้อกฎหมาย และหรือระเบียบ เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อย่างเที่ยงตรง	4.50	0.64	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมยาทอ่อนโยน สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส	4.69	0.53	มากที่สุด
4. จัดลำดับการบริการแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.32	0.74	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ วิธีการและขั้นตอนการติดต่อต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	4.47	0.62	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.46$ ) และ ( $\sigma = 0.53$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมยาทอ่อนโยน สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.69$ ) และ ( $\sigma = 0.53$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยึดถือข้อกฎหมาย และหรือระเบียบเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อย่างเที่ยงตรง ( $\mu = 4.50$ ) และ ( $\sigma = 0.64$ ) และจัดลำดับการบริการแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งเท่ากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\mu = 4.32$ ) และ ( $\sigma = 0.77$ ) และ ( $\mu = 4.32$ ) และ ( $\sigma = 0.74$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

คุณภาพการบริการ	$\mu$	$\sigma$	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า</b>			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแล เอาใจใส่ อย่างเป็นกันเอง	3.94	0.68	มาก
2. เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.51	0.57	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่รู้จักและจำผู้ใช้บริการได้	4.61	0.63	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.35$ ) และ ( $\sigma = 0.52$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่รู้จักและจำผู้ใช้บริการได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.61$ ) และ ( $\sigma = 0.63$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\mu = 4.51$ ) และ ( $\sigma = 0.63$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการดูแล เอาใจใส่ อย่างเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\mu = 3.94$ ) และ ( $\sigma = 0.68$ )

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามคุณลักษณะประชากร

การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เพื่ออธิบายลักษณะบางอย่างของประชากร ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยตารางที่ 4.8 - 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน  
จังหวัดนครนายก จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ		$\mu$	$\sigma$	ระดับ	t	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	หญิง	4.03	0.49	มาก	-4.67	0.00*
	ชาย	4.43	0.45	มากที่สุด		
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	หญิง	3.77	0.48	มาก	-5.43	0.00*
	ชาย	4.25	0.45	มากที่สุด		
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	หญิง	4.06	0.46	มาก	-8.48	0.00*
	ชาย	4.71	0.38	มากที่สุด		
4. ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	หญิง	4.17	0.51	มาก	-5.41	0.00*
	ชาย	4.65	0.45	มากที่สุด		
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	หญิง	4.07	0.55	มาก	-5.26	0.00*
	ชาย	4.54	0.41	มากที่สุด		
รวม	หญิง	4.02	0.51	มาก	-0.57	0.00*
	ชาย	4.52	0.43	มากที่สุด		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก  
จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศหญิง  
กับเพศชาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน  
จังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.67	3.00	0.56	2.28	0.08
	ภายในกลุ่ม	28.06	116.00	0.24		
	รวม	29.73	119.00			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.20	3.00	0.40	1.53	0.21
	ภายในกลุ่ม	30.27	116.00	0.26		
	รวม	31.48	119.00			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.04	3.00	1.68	7.12	.000*
	ภายในกลุ่ม	27.13	116.00	0.24		
	รวม	32.16	119.00			
4. ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.28	3.00	1.09	4.26	0.01*
	ภายในกลุ่ม	29.49	116.00	0.26		
	รวม	32.76	119.00			
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.25	3.00	1.08	4.29	0.01*
	ภายในกลุ่ม	29.04	116.00	0.25		
	รวม	32.29	119.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.07	3.00	1.02	3.77	0.01*
	ภายในกลุ่ม	31.24	116.00	0.27		
	รวม	34.31	119.00			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ผลการทดสอบไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD มาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ ปรากฏในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD)

อายุ	อายุ 20 - 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 41 - 60 ปี	อายุ 60 ปี ขึ้นไป
อายุ 20 - 30 ปี	-	0.00	0.26	0.03
อายุ 31 - 40 ปี		-	0.26	0.03
อายุ 41 - 60 ปี			-	-.23426*
อายุ 60 ปี ขึ้นไป				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีอายุ 41 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก แตกต่างกับผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน  
จังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.64	3.00	0.88	3.73	0.01*
	ภายในกลุ่ม	27.09	116.00	0.24		
	รวม	29.73	119.00			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.24	3.00	0.75	2.94	0.04*
	ภายในกลุ่ม	29.23	116.00	0.25		
	รวม	31.48	119.00			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.92	3.00	1.31	5.33	0.00*
	ภายในกลุ่ม	28.24	116.00	0.25		
	รวม	32.16	119.00			
4. ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.78	3.00	0.59	2.20	0.09
	ภายในกลุ่ม	30.98	116.00	0.27		
	รวม	32.76	119.00			
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.83	3.00	0.28	1.02	0.39
	ภายในกลุ่ม	31.45	116.00	0.27		
	รวม	32.29	119.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.37	3.00	0.79	2.85	0.04*
	ภายในกลุ่ม	31.94	116.00	0.28		
	รวม	34.31	119.00			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ในภาพรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ผลการทดสอบไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD มาวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ ปรากฏในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD)

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
โสด	-	-0.29867*	-0.6400*	-0.47333*
สมรส		-	-0.34	-0.17
หย่าร้าง			-	0.17
หม้าย				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก แตกต่างกับผู้ที่มีสถานภาพสมรส หย่าร้าง และหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน  
จังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.97	3.00	0.99	4.26	0.01*
	ภายในกลุ่ม	26.75	116.00	0.23		
	รวม	29.73	119.00			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.90	3.00	1.97	8.84	0.00*
	ภายในกลุ่ม	25.58	116.00	0.22		
	รวม	31.48	119.00			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.77	3.00	0.92	3.61	0.02*
	ภายในกลุ่ม	29.39	116.00	0.26		
	รวม	32.16	119.00			
4. ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.42	3.00	0.47	1.73	0.16
	ภายในกลุ่ม	31.35	116.00	0.27		
	รวม	32.76	119.00			
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.36	3.00	0.79	3.02	0.03*
	ภายในกลุ่ม	29.93	116.00	0.26		
	รวม	32.29	119.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.59	3.00	1.20	4.47	0.01*
	ภายในกลุ่ม	30.72	116.00	0.27		
	รวม	34.41	119.00			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านการสร้างความมั่นใจ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆ ผลการทดสอบแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD มาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ ปรากฏในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD)

ระดับการศึกษาสูงสุด	ไม่มีวุฒิทางการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือสูงกว่า
ไม่มีวุฒิทางการศึกษา	-	0.59767*	0.48333*	0.00
ประถมศึกษา		-	-0.11	-0.59767*
มัธยมศึกษาตอนต้น			-	-0.48
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือสูงกว่า				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด เป็นรายคู่ พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการที่ไม่มีวุฒิทางการศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น ขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน  
จังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.04	3.00	1.52	6.61	0.00*
	ภายในกลุ่ม	26.69	116.00	0.23		
	รวม	29.73	119.00			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.24	3.00	2.12	9.04	0.00*
	ภายในกลุ่ม	27.23	116.00	0.24		
	รวม	31.48	119.00			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.57	3.00	2.29	9.61	0.00*
	ภายในกลุ่ม	27.59	116.00	0.24		
	รวม	32.16	119.00			
4. ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.55	3.00	2.28	9.36	0.00*
	ภายในกลุ่ม	28.21	116.00	0.24		
	รวม	32.76	119.00			
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.25	3.00	1.62	6.49	0.00*
	ภายในกลุ่ม	29.04	116.00	0.25		
	รวม	32.29	119.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.03	3.00	2.52	9.97	0.00*
	ภายในกลุ่ม	29.28	116.00	0.25		
	รวม	34.31	119.00			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD มาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD)

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	1 - 2 คน	3 - 5 คน	6 คนขึ้นไป
1 - 2 คน	-	.49836*	.55837*
3 - 5 คน		-	0.06
6 คนขึ้นไป			-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน เป็นรายคู่ พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1 - 2 คน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก แตกต่างกับผู้ที่จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 - 5 คน และ 6 คน ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน  
จังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.34	3.00	0.45	1.81	0.15
	ภายในกลุ่ม	28.39	116.00	0.25		
	รวม	29.73	119.00			
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.93	3.00	2.31	10.82	0.00*
	ภายในกลุ่ม	24.55	116.00	0.21		
	รวม	31.48	119.00			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.31	3.00	0.44	1.63	0.19
	ภายในกลุ่ม	30.85	116.00	0.27		
	รวม	32.16	119.00			
4. ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.35	3.00	0.45	1.65	0.18
	ภายในกลุ่ม	31.41	116.00	0.27		
	รวม	32.76	119.00			
5. ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.80	3.00	1.27	5.11	0.00*
	ภายในกลุ่ม	28.49	116.00	0.25		
	รวม	32.29	119.00			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.63	3.00	0.54	1.91	0.13
	ภายในกลุ่ม	32.68	116.00	0.28		
	รวม	34.31	119.00			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ พบว่า ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของกาบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ผลการทดสอบไม่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD มาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ ปรากฏในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least - significant (LSD)

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ	น้อยกว่า	20,001 - 35,000	35,001 - 50,000	มากกว่า 50,000 บาท
	20,001 บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
น้อยกว่า 20,001 บาท	-	0.08	0.36	-0.24
20,001 – 35,000 บาท		-	0.27	-0.33
35,001 – 50,000 บาท			-	-.60*
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป				-

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้ เป็นรายคู่ พบว่า เกษตรกรผู้ที่ได้รับจำนวนเงินกู้ 35,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก แตกต่างกับผู้ที่ได้รับจำนวนเงินกู้ มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่าง

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยคุณภาพการบริการ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามคุณลักษณะประชากร โดยวิเคราะห์ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการ กำหนดกลุ่มประชากรจากเกษตรกรที่ใช้บริการและเป็นลูกหนี้ทั้งหมด จำนวน 119 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กันยายน 2561) ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม และทำการสอบถามข้อมูลจากประชากรตัวอย่างเต็มจำนวน ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่า t-test และค่า F-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

ผลการศึกษา คุณภาพการบริการ สรุปได้ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลคุณลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรเพศชายร้อยละ 60.50 มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.10 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63 จบการศึกษาในอยู่ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.30 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 - 5 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 และมีจำนวนเงินกู้ ที่ได้รับ 20,001 - 35,000 บาท ร้อยละ 79.80

1.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการสร้าง ความมั่นใจในบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่ทำการตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นหมวดหมู่ สถานที่ที่รับบริการภายในสำนักงานมีความสะอาด เอกสารแนะนำช่องทางติดต่อการใช้บริการด้านต่างๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอสามารถมองเห็นได้ อย่างชัดเจนการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สินเชื่อ (เงินกู้) สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพเหมาะสม ตามลำดับ

1.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ เต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการได้อย่างทันทีทันใด และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของสินเชื่อ (เงินกู้) นั้นๆ และเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามขั้นตอน และรวดเร็วตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

1.2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการ อย่างรวดเร็ว บริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถให้จำนวนวงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาในการชำระ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติการของกู้ยืมเงินที่ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน ตามลำดับ

1.2.4 ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมารยาท อ่อนโยน สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ยึดถือข้อกฎหมาย และหรือระเบียบ เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อย่างเที่ยงตรงเจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนการติดต่อต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้เข้ารับบริการจัดลำดับการบริการแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ตามลำดับ

1.2.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่รู้จักและจำผู้ให้บริการได้ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการ ของผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง ตามลำดับ

1.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจคุณภาพต่อการให้บริการเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก จำแนกตามคุณลักษณะ ประชากร พบว่า

1.3.1 เกษตรกรผู้ให้บริการ แตกต่างกันด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

1.3.2 เกษตรกรผู้ให้บริการ แตกต่างกันด้วยจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

## 2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา คุณภาพการบริการ ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ ตามแนวคิดของ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman and Berry) อ้างใน ชัชวาล (2556) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ คุณภาพการบริการ เป็นการบริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการ ประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางด้านการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติการรับรู้ นักวิชาการกลุ่มนี้ได้สรุปผลการวิจัยจากการศึกษา ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพ การบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการ ที่คาดหวังและที่รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร ที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การบริการที่มี คุณภาพนั้นหมายถึง การบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่าเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือไม่ตรงกับความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริการนั่นเอง ทั้งนี้การศึกษา คุณภาพการบริการครั้งนี้ พบว่า โดยภาพรวมเกษตรกรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ 5 ด้าน ในระดับมากที่สุด แยกเป็นประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด รายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นหมวดหมู่ สอดคล้องกับชัชวาล (2559) คุณภาพ การให้บริการสินเชื่อนาการประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง

จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านค่าความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว

2.1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างทันทีทันใด และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของสินเชื่อ (เงินกู้) นั้นๆ และเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามขั้นตอน และรวดเร็วตรงตามระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับ ธรรมนูญฯ โนนทิงและ อารีรัตน์ ภูธรธม (2561) คุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จังหวัดเลย จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนจังหวัดเลย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถ ด้านความมีมารยาท

2.1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างรวดเร็ว บริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถให้จำนวนวงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาในการชำระ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติการขอกู้ยืมเงินที่ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน สอดคล้องกับ ชนัญชิตา สังข์ทอง (2559) คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว

2.1.4 ด้านการสร้างเชื่อมั่นในบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมยาทอ่อนโยน สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส สอดคล้องกับ วิกิรานต์ เพ็ถมกงคลและพิมพ์นิภา ะริชน (2556) คุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้าธนาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลแบบไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันของธนาคารไทยพาณิชย์กับบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ สาขา ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต จังหวัดปทุมธานี มีภาพรวมอยู่ในระดับสูง รายด้าน พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูง

2.1.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ราชดำเนินพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่รู้จักและจำผู้ใช้บริการได้ เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ วิกิรานต์ เพื่อมงคล และพิมพ์นิภา ชะริชน (2556) คุณภาพการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลกับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง ส่วนบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ มีระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ากับความภักดีด้านพฤติกรรมของลูกค้าในระดับสูง

2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกแยกตามคุณลักษณะประชากร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านเงินกู้ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า

2.2.1 กลุ่มอายุ 41 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกับผู้ที่อายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.2 สถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มิใช่สถานภาพสมรส หย่าร้าง และหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.3 กลุ่มเกษตรกรผู้ใช้บริการที่ไม่มีวุฒิทางการศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมีมัธยมศึกษาตอนต้น ขณะที่ผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.4 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1 - 2 คน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกับผู้ที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 - 5 คน และ 6 คนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสอดคล้องกับ ชนัญชิตา สังข์ทอง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่วนรายด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก อยู่ที่ค่าความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามด้วยการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ความน่าเชื่อถือของธนาคาร และลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพ

การให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา คุณภาพการบริการ สามารถนำเสนอแนะการจัดการคุณภาพการบริการในประเด็นสำคัญ ดังนี้

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรม มีจุดเด่นที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำการทำเลที่เหมาะสม เดินทางติดต่อรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นหมวดหมู่ และสถานที่ที่รับบริการภายในสำนักงานมีความสะอาด และสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายกต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเรื่องเอกสารแนะนำช่องทางติดต่อการใช้บริการด้านต่างๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอสามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน การคิดแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเหมาะสม

3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ มีจุดเด่นที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ เต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ ได้อย่างทันทีทันใด และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของสินเชื่อ (เงินกู้) นั้นๆ และเจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามขั้นตอน และรวดเร็วตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายกควรรักษามาตรฐานการบริการให้สม่ำเสมอ

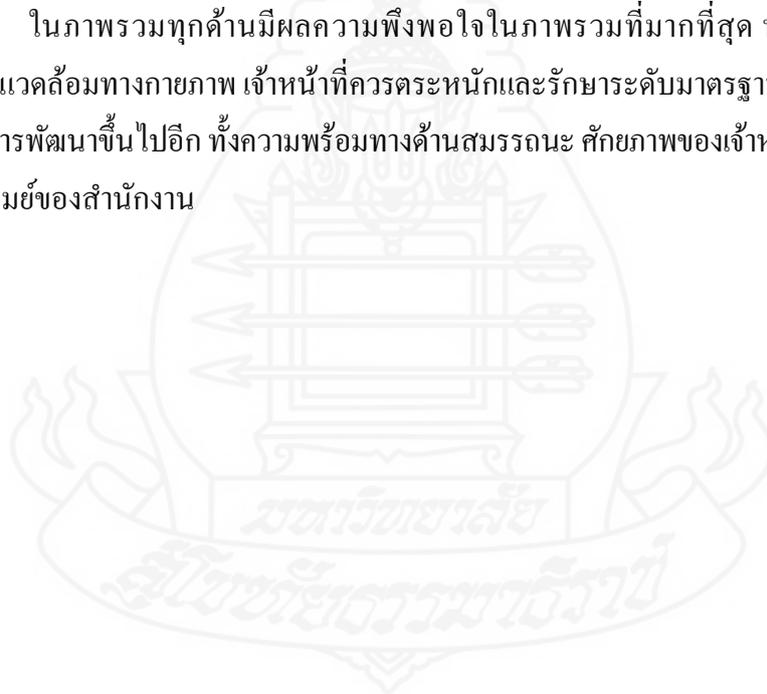
3.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายกต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนการปฏิบัติการขอกู้ยืมเงินที่ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน การบริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถให้จำนวนวงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลา

ในการชำระได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.4 ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ มีจุดเด่นที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้การต้อนรับด้วยกิริยามารยาท อ่อน โขน สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ยึดถือข้อกฎหมาย และหรือระเบียบเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อย่างเที่ยงตรง เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนการติดต่อต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติกับผู้เข้ารับบริการจัดลำดับการบริการ แก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ซึ่งควรรักษามาตรฐานการบริการ

3.5 ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีจุดเด่นที่เกษตรกรมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่รู้จักและจำผู้ให้บริการได้ และสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายกต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเจ้าหน้าที่ให้บริการดูแล เอาใจใส่ อย่างเป็นกันเอง

ในภาพรวมทุกด้านมีผลความพึงพอใจในภาพรวมที่มากที่สุด ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เจ้าหน้าที่ควรตระหนักและรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ แต่ก็ไม่ใช่เลย ที่จะหยุดการพัฒนาขึ้นไปอีก ทั้งความพร้อมทางด้านสมรรถนะ ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ และบรรยากาศ อันน่ารื่นรมย์ของสำนักงาน





บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร ไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นจาก <https://home.kku.ac.th/hslib/malee/412231/slide/Lecture1.ppt>
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ. หน่วยที่ 8, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชญัญชิตา สังข์ทอง. (2559). คุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขาบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เชาว์ โรจนแสง. (2540). การตลาดและกระบวนการบริหารการตลาด ใน เอกสารสอนชุดวิชา การบริหารการตลาด, เล่ม 1, หน่วยที่ 1, นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐาน. ขอนแก่น: คลังน่านาวิทยา.
- ณัฐนันท์ โนนทิง และอารีรัตน์ ภูธรรมะ. (2561). คุณภาพการบริการสินเชื่อของสหกรณ์เครดิตยูเนียนจังหวัดเลย จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2551). ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญชกา แจ็งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- พงศ์ศักดิ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง, หน้า 1-8.

- รัชวลี วรรณิ. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วิกรานต์ เพื่อภมรด และพิมพ์นิภา ชะริชน. (2556). *คุณภาพการให้บริการสินซื้อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันและความภักดีต่อผู้ให้บริการของลูกค้านาคารพาณิชย์กับสถาบันการเงินที่มีใช้นาคารพาณิชย์*. วิจัยเพื่อการพัฒนา: มหาวิทยาลัยราชวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, จังหวัดปทุมธานี.
- วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี. (2558). *ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ*. สืบค้นจาก <http://www.spvc.ac.th/news/Chapter1-Service.pdf>.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วีระพงษ์ เถลิมจิระรัตน์. (2553). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2561). *แผนปฏิบัติการด้านการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2561 - 2565*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม.
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2559). *พระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518*. สืบค้นจาก [http://www.alro.go.th/alro\\_th/more\\_news.php?cid=88&filename=index](http://www.alro.go.th/alro_th/more_news.php?cid=88&filename=index).
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2559). *ภารกิจ/อำนาจหน้าที่*. สืบค้นจาก [https://www.alro.go.th/alro\\_th/ewt\\_news.php?nid=193](https://www.alro.go.th/alro_th/ewt_news.php?nid=193).
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2561). *รายงานประจำปี 2561*. สืบค้นจาก [https://www.alro.go.th/alro\\_th/download/article/article\\_20190320140928.pdf](https://www.alro.go.th/alro_th/download/article/article_20190320140928.pdf).
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก. (2561). *บริการ*. สืบค้นจาก [https://www.alro.go.th/nakhonnayok/more\\_news.php?cid=19#](https://www.alro.go.th/nakhonnayok/more_news.php?cid=19#)
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ (Service Psychology Comprehension Strategies and Trend)*. กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Berry, L. L. & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.
- Love Lock, H. C. (1996). *Managing Services*. New York: McGraw - Hill Book Company.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.

Zeithaml, V.A. Berry, L.L, & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectation of service. *Journal of academy of marketing science*.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
 “คุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
 ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก”

---

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ถูกต้องกับข้อมูลของท่าน

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. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ( ) ไม่มีวุฒิทางการศึกษา ( ) ประถมศึกษา  
 ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช หรือสูงกว่า

5. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

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

6. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

- ( ) น้อยกว่า 20,001 บาท ( ) 20,001 – 35,000 บาท  
 ( ) 35,001 – 50,000 บาท ( ) มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสินเชื่อเงินกองทุน  
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>						
1	สถานที่ที่รับบริการภายในสำนักงานมีความสะอาด					
2	เอกสารแนะนำช่องทางติดต่อการใช้บริการ ด้านต่างๆ มีให้บริการอย่างเพียงพอสามารถ มองเห็นได้อย่างชัดเจน					
3	การคิดแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวข้องกับการให้บริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน					
4	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพเหมาะสม					
5	สถานที่ทำการตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว					
6	การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงาน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นหมวดหมู่					
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ</b>						
7	มีขั้นตอนการปฏิบัติการขอกู้ยืมเงินที่ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน					
8	บริการสินเชื่อ (เงินกู้) สามารถให้จำนวนวงเงินกู้ อัตราดอกเบี้ย และระยะเวลาในการชำระ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างรวดเร็ว					

ข้อ	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ</b>						
10	เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกต้องตามขั้นตอน และรวดเร็ว ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
11	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้สามารถให้คำแนะนำ เต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างทันทีทันใด และให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
12	ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ และมีความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบของสินเชื่อ (เงินกู้) นั้นๆ					
<b>ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ</b>						
13	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ใช้บริการ					
14	เจ้าหน้าที่ยึดถือข้อกฎหมาย และหรือระเบียบ เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อย่างเที่ยงตรง					
15	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้การต้อนรับด้วยกิริยามารยาท อ่อนโยน สุภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส					
16	จัดลำดับการบริการแก่ผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
17	เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ วิธีการและขั้นตอนการติดต่อต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง					
<b>ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า</b>						
18	เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแล เอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง					
19	เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ					
20	เจ้าหน้าที่รู้จักและจำผู้ใช้บริการได้					

**ตอนที่ 3 โปรดตอบคำถาม**

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก

ท่านคิดว่า ส.ป.ก. นครนายก ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการบริการใดบ้าง เพื่อให้ตรงกับความต้องการและ เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

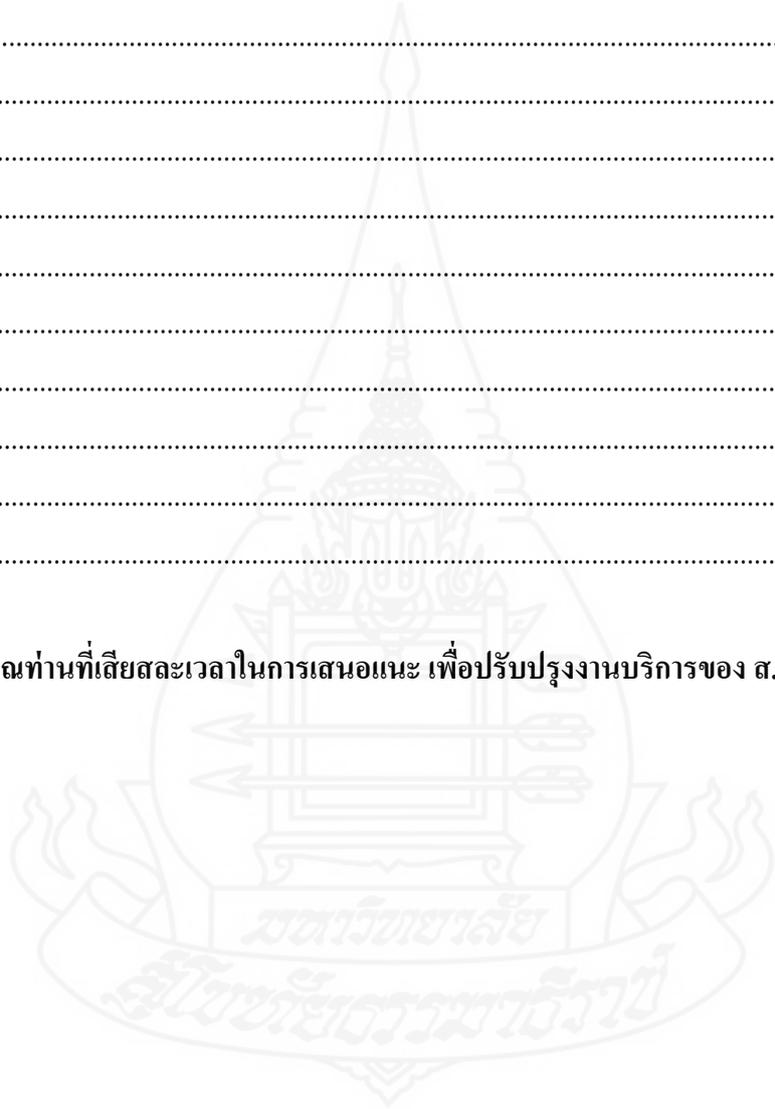
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงงานบริการของ ส.ป.ก. มา ณ โอกาสนี้



ภาคผนวก ข

การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



## ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องจากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อ	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum X$	IOC	สรุปผล
	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3			
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>						
1	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ</b>						
7	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
<b>ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของการบริการ</b>						
10	0	+1	+1	2	0.67	นำไปใช้ได้
11	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
<b>ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ</b>						
13	+10	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
16	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
<b>ด้านการการเข้าใจและรู้จักลูกค้า</b>						
18	+1	+1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	นำไปใช้ได้
รวม	19	20	19	28	19.34	



ภาคผนวก ค

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## Reliability

## Notes

Input	Output Created	01-พ.ค.-2562, 18 นาฬิกา 5 นาที	
	Comments		
	Data	C:\Users\My Computer\Documents\วิเคราะห์ ความเชื่อมั่น ข้อมูลคุณภาพบริการ.sav	
	Active Dataset	DataSet1	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working		30
	Data File		
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
	Syntax	RELIABILITY  /VARIABLES=เพศ Age สถานะภาพ Edu Member Loan a1 a2 a3 a4 a5 a6 b1 b2 b3 c1 c2 c3 d1 d2 d3 d4 d5 e1 e2 e3  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time		0:00:00.000
	Elapsed Time		0:00:00.147

Scale: ALL VARIABLES

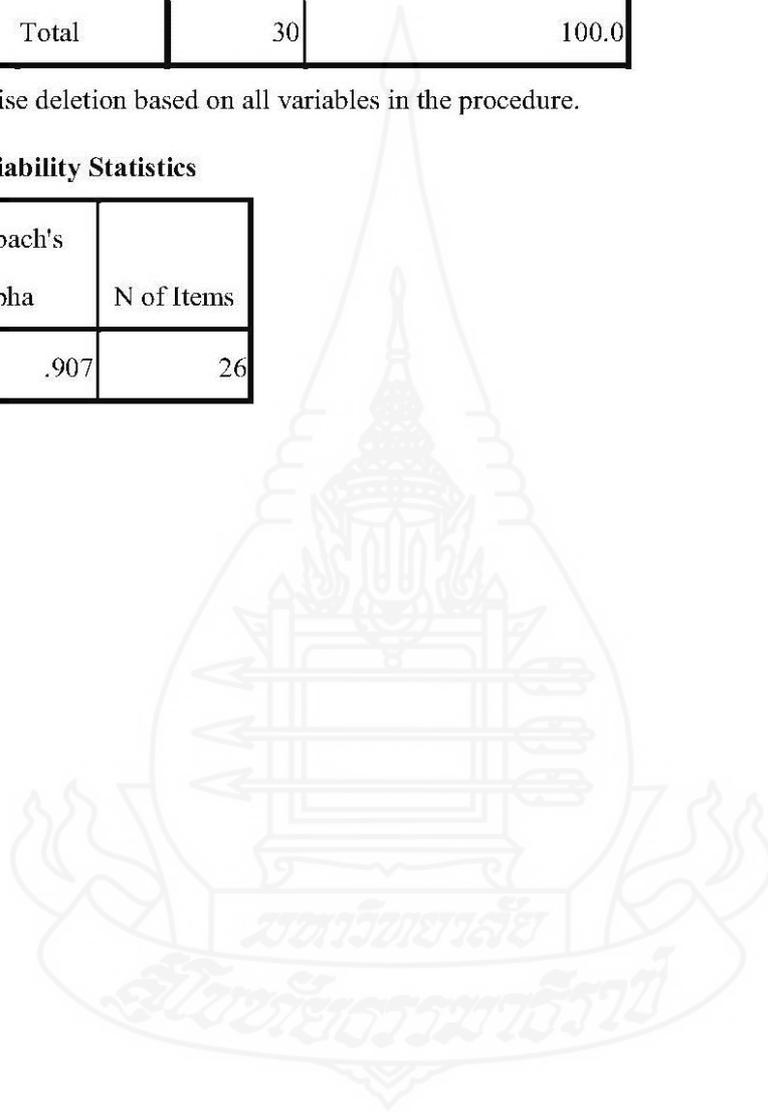
**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded <sup>a</sup>	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	26



คำร้อยละของข้อมูลทั่วไป

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	หญิง	47	27.2	39.5	39.5
	ชาย	72	41.6	60.5	100
	Total	119	68.8	100	
Missing	System	54	31.2		
	Total	173	100		

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 ปี	3	1.7	2.5	2.5
	31-40 ปี	6	3.5	5	7.6
	41-60 ปี	54	31.2	45.4	52.9
	60 ปี ขึ้นไป	56	32.4	47.1	100
	Total	119	68.8	100	
Missing	System	54	31.2		
	Total	173	100		

## สถานภาพ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	15	8.7	12.6	12.6
	สมรส	75	43.4	63	75.6
	หย่าร้าง	5	2.9	4.2	79.8
	หม้าย	24	13.9	20.2	100
	Total	119	68.8	100	
Missing	System	54	31.2		
	Total	173	100		

## ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีวุฒิ การศึกษา	5	2.9	4.2	4.2
	ประถมศึกษา	86	49.7	72.3	76.5
	มัธยมต้น	24	13.9	20.2	96.6
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	4	2.3	3.4	100
	Total	119	68.8	100	
Missing	System	54	31.2		
	Total	173	100		

## จำนวนสมาชิก

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 คน	13	7.5	10.9	10.9
	3-5 คน	89	51.4	74.8	85.7
	6 คนขึ้นไป	17	9.8	14.3	100
	Total	119	68.8	100	
Missing	System	54	31.2		
	Total	173	100		

## จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 20,001 บาท	9	5.2	7.6	7.6
	20,001- 35,000 บาท	95	54.9	79.8	87.4
	35,001- 50,000 บาท	10	5.8	8.4	95.8
	5	5	2.9	4.2	100
	Total	119	68.8	100	
	Missing	System	54	31.2	
	Total	173	100		

## ค่าเฉลี่ย รายด้าน รวม 5 ด้าน

	N	Mean	Std. Deviation
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	119	4.33	0.50
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ	119	4.45	0.52
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	119	4.06	0.52
ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ	119	4.46	0.53
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	119	4.35	0.52
avg_tangibles	119	4.33	0.5
Valid N (listwise)	119		



## เปรียบเทียบกลุ่ม เพศ

## Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
avg_concrete	หญิง	47.00	4.03	0.49	0.07
	ชาย	72.00	4.43	0.45	0.05
avg_demand	หญิง	47.00	3.77	0.48	0.07
	ชาย	72.00	4.25	0.45	0.05
avg_trus	หญิง	47.00	4.06	0.46	0.07
	ชาย	72.00	4.71	0.38	0.04
avg_confident	หญิง	47.00	4.17	0.51	0.07
	ชาย	72.00	4.65	0.45	0.05
avg_access	หญิง	47.00	4.07	0.55	0.08
	ชาย	72.00	4.54	0.41	0.05
TOTAL_I	หญิง	47.00	4.02	0.51	0.07
	ชาย	72.00	4.52	0.43	0.05



## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
avg_concrete	Between Groups	1.67	3.00	0.56	2.28	0.08
	Within Groups	28.06	116.00	0.24		
	Total	29.73	119.00			
avg_demand	Between Groups	1.20	3.00	0.40	1.53	0.21
	Within Groups	30.27	116.00	0.26		
	Total	31.48	119.00			
avg_trus	Between Groups	5.04	3.00	1.68	7.12	-
	Within Groups	27.13	116.00	0.24		
	Total	32.16	119.00			
avg_confident	Between Groups	3.28	3.00	1.09	4.26	0.01
	Within Groups	29.49	116.00	0.26		
	Total	32.76	119.00			
avg_access	Between Groups	3.25	3.00	1.08	4.29	0.01
	Within Groups	29.04	116.00	0.25		
	Total	32.29	119.00			
TOTAL_1	Between Groups	3.07	3.00	1.02	3.77	0.01
	Within Groups	31.24	116.00	0.27		
	Total	34.31	119.00			

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
avg_concrete	Between Groups	2.64	3.00	0.88	3.73	0.01
	Within Groups	27.09	116.00	0.24		
	Total	29.73	119.00			
avg_demand	Between Groups	2.24	3.00	0.75	2.94	0.04
	Within Groups	29.23	116.00	0.25		
	Total	31.48	119.00			
avg_trus	Between Groups	3.92	3.00	1.31	5.33	0.00
	Within Groups	28.24	116.00	0.25		
	Total	32.16	119.00			
avg_confident	Between Groups	1.78	3.00	0.59	2.20	0.09
	Within Groups	30.98	116.00	0.27		
	Total	32.76	119.00			
avg_access	Between Groups	0.83	3.00	0.28	1.02	0.39
	Within Groups	31.45	116.00	0.27		
	Total	32.29	119.00			
TOTAL_1	Between Groups	2.37	3.00	0.79	2.85	0.04
	Within Groups	31.94	116.00	0.28		
	Total	34.31	119.00			

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
avg_concrete	Between Groups	2.97	3.00	0.99	4.26	0.01
	Within Groups	26.75	116.00	0.23		
	Total	29.73	119.00			
avg_demand	Between Groups	5.90	3.00	1.97	8.84	-
	Within Groups	25.58	116.00	0.22		
	Total	31.48	119.00			
avg_trus	Between Groups	2.77	3.00	0.92	3.61	0.02
	Within Groups	29.39	116.00	0.26		
	Total	32.16	119.00			
avg_confident	Between Groups	1.42	3.00	0.47	1.73	0.16
	Within Groups	31.35	116.00	0.27		
	Total	32.76	119.00			
avg_access	Between Groups	2.36	3.00	0.79	3.02	0.03
	Within Groups	29.93	116.00	0.26		
	Total	32.29	119.00			
TOTAL_1	Between Groups	3.59	3.00	1.20	4.47	0.01
	Within Groups	30.72	116.00	0.27		
	Total	34.31	119.00			

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
avg_concrete	Between Groups	3.04	3.00	1.52	6.61	0.00
	Within Groups	26.69	116.00	0.23		
	Total	29.73	119.00			
avg_demand	Between Groups	4.24	3.00	2.12	9.04	-
	Within Groups	27.23	116.00	0.24		
	Total	31.48	119.00			
avg_trus	Between Groups	4.57	3.00	2.29	9.61	-
	Within Groups	27.59	116.00	0.24		
	Total	32.16	119.00			
avg_confident	Between Groups	4.55	3.00	2.28	9.36	-
	Within Groups	28.21	116.00	0.24		
	Total	32.76	119.00			
avg_access	Between Groups	3.25	3.00	1.62	6.49	0.00
	Within Groups	29.04	116.00	0.25		
	Total	32.29	119.00			
TOTAL_1	Between Groups	5.03	3.00	2.52	9.97	0.00
	Within Groups	29.28	116.00	0.25		
	Total	34.31	119.00			

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
avg_concrete	Between Groups	1.34	3.00	0.45	1.81	0.15
	Within Groups	28.39	116.00	0.25		
	Total	29.73	119.00			
avg_demand	Between Groups	6.93	3.00	2.31	10.82	-
	Within Groups	24.55	116.00	0.21		
	Total	31.48	119.00			
avg_trus	Between Groups	1.31	3.00	0.44	1.63	0.19
	Within Groups	30.85	116.00	0.27		
	Total	32.16	119.00			
avg_confident	Between Groups	1.35	3.00	0.45	1.65	0.18
	Within Groups	31.41	116.00	0.27		
	Total	32.76	119.00			
avg_access	Between Groups	3.80	3.00	1.27	5.11	0.00
	Within Groups	28.49	116.00	0.25		
	Total	32.29	119.00			
TOTAL_1	Between Groups	1.63	3.00	0.54	1.91	0.13
	Within Groups	32.68	116.00	0.28		
	Total	34.31	119.00			

ภาคผนวก ง  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ



## รายนามผู้เชี่ยวชาญ

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| 1. คุณปาริชาติ รัตนมนตรี | ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ<br>ผู้อำนวยการกลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์<br>สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบูรณ์ |
| 2. คุณสุภิญญา สกทน       | ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ<br>ผู้อำนวยการกลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์<br>สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด  |
| 3. คุณนภัสวรรณ ตีกล่อม   | ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ<br>ผู้อำนวยการกลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์<br>สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดสิงห์บุรี      |



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวกัทธีชนก ทองมณี
วัน เดือน ปีเกิด	30 พฤษภาคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี 2552
สถานที่ทำงาน	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

