

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

นายอดุลย์ สิ้นธุสน

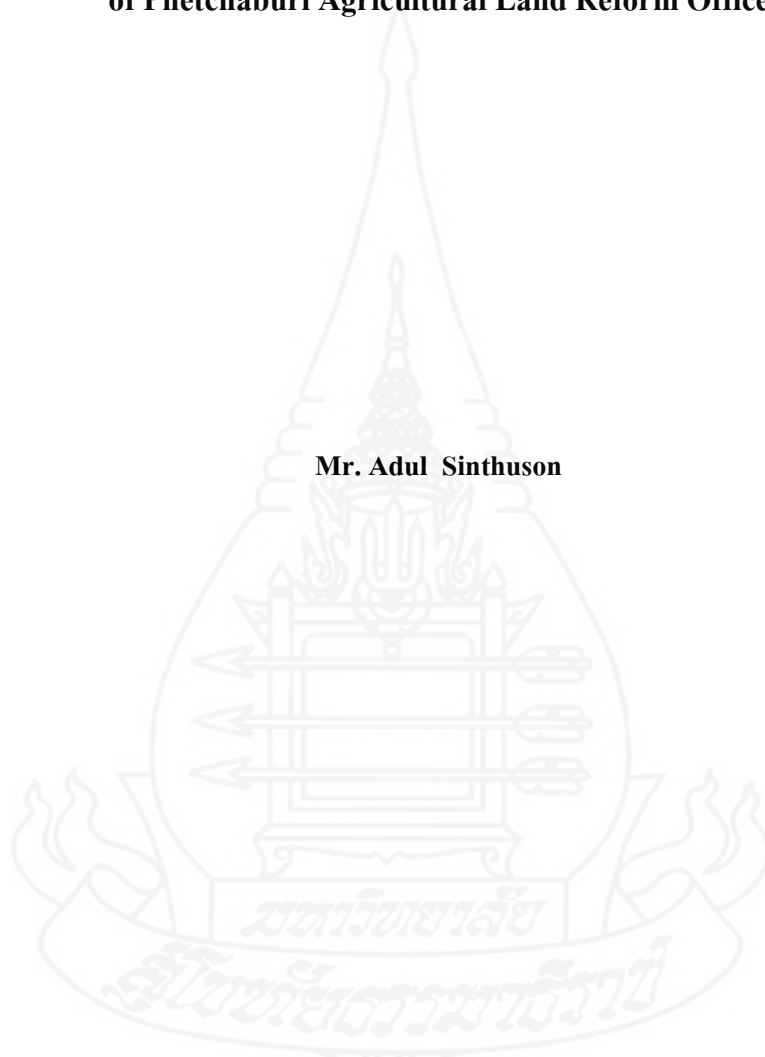


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Service Quality of Fund for Agricultural Land Reform  
of Phetchaburi Agricultural Land Reform Office**

**Mr. Adul Sinthuson**



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

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี  
ชื่อและนามสกุล      นายอดุลย์ สินธุสน  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนารัตน์ ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

**ผู้ศึกษา** นายอดุลย์ สินธุสน รหัสนักศึกษา 2573000599 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ **ปีการศึกษา** 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี และ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เกษตรกรผู้มาใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 142 ราย ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของทาร์ยามานัน ได้ 80 ราย สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) เกษตรกรผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และ (2) เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อปี แตกต่างกัน มีความเห็นด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ และด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่แตกต่าง

**คำสำคัญ** คุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

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

**Author:** Mr. Adul Sinthuson; **ID:** 2573000599; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Achara Cheewatrakulkij, Associate Professor; **Academic year:** 2016

### **Abstract**

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

This study was a survey research. Population was 142 farmers who accessed to the service of fund for agricultural land reform of Phetchaburi Agricultural Land Reform Office and were holding the status of debtors. Sample sized was calculated by Taro Yamane formula and gained 80 samples. Sampling method was accidental sampling. Research instrument was a questionnaire. Statistics for data analysis employed percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results of this study showed that: (1) the farmers who accessed to the service rated the overall image of service quality at high level. Considered each aspect, it was found that officers who had worked for customer service was at the highest mean, followed by facility aspect, equity to be of service aspect, process aspect and information giving aspect respectively; and (2) the farmers who were different in age, education level, yearly income gave opinions differently regarding information giving, officers who worked for customer service and facility aspects significantly significance at 0.05 level, whereas service process and equity to be of service aspects were not found different.

**Keywords:** Service Quality of Fund, Agricultural Land Reform, Phetchaburi Agricultural Land Reform Office

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนตรวจแก้ไข ปรับปรุง จนทำให้ การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน เพิ่มพูนวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า จนสำเร็จการศึกษามาตามลำดับ

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็น กตัญญูตราบาบุชาติบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสร้างพื้นฐานการศึกษา ให้แก่ผู้ศึกษา

อดุลย์ สินธุสน

กันยายน 2560



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดของการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
ความเป็นมาของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ .....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	23
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	25
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล .....	25
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี .....	29

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร .....	35
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	46
สรุปการศึกษา .....	46
อภิปรายผล .....	48
ข้อเสนอแนะ .....	51
บรรณานุกรม .....	52
ภาคผนวก .....	55
ประวัติผู้ศึกษา .....	61





สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	10
งบแสดงฐานะการเงินประจำปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี.....	10
ตารางที่ 2.2	15
สรุปการวัดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ที่นำไปใช้ในแบบสอบถาม.....	15
ตารางที่ 3.1	22
ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ในด้านต่างๆ.....	22
ตารางที่ 4.1	26
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
ตารางที่ 4.2	29
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม.....	29
ตารางที่ 4.3	30
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ.....	30
ตารางที่ 4.4	31
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ.....	31
ตารางที่ 4.5	32
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร.....	32
ตารางที่ 4.6	33
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
ตารางที่ 4.7	34
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
ตารางที่ 4.8	35
ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ.....	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ .....	36
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD จำแนกตามอายุ.....	38
ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส .....	38
ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา .....	39
ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อปี.....	41
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน .....	43
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี.....	44
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ.....	45

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 4



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) เป็นหน่วยงานหนึ่งอยู่ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2519 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2532 มีอำนาจหน้าที่ ในการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามพระราชบัญญัตินี้ มาตรา 4 ได้กำหนดความหมาย “การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม” คือ การปรับปรุงเกี่ยวกับสิทธิ และการถือครองที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตลอดจนจัดการจัดที่อยู่อาศัยในที่ดินเพื่อเกษตรกรรมนั้น โดยรัฐจะนำที่ดินของรัฐหรือที่ดินที่รัฐจัดซื้อหรือเวนคืนจากเจ้าของที่ดิน ซึ่งมีได้ทำประโยชน์ในที่ดินนั้นด้วยตนเอง หรือมีที่ดินเกินสิทธิตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อจัดให้แก่เกษตรกรผู้ไม่มีที่ดินของตนเองหรือเกษตรกรที่มีที่ดินเล็กน้อยไม่เพียงพอแก่การครองชีพ และสถาบันเกษตรกรได้เช่าซื้อ เช่าหรือเช่าทำประโยชน์ โดยรัฐให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาอาชีพเกษตรกร การปรับปรุงทรัพยากร และปัจจัยการผลิต ตลอดจนการผลิต และการจำหน่ายให้เกิดผลดียิ่งขึ้น โดยมีคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (คปก.) ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นประธาน ปลัดกระทรวงที่เกี่ยวข้อง 4 กระทรวง อธิบดี 16 กรม ผู้อำนวยการสำนักงานประมาณ ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประธานคณะกรรมการกลางกลุ่มเกษตรกรแห่งประเทศไทย ประธานชมรมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย และกรรมการอื่นอีกไม่เกิน 9 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้แทนเกษตรกร 6 คน ผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 3 คน ให้เลขาธิการ ส.ป.ก. เป็นกรรมการและเลขานุการ รวมทั้งสิ้น 35 คน มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย มาตรการ ข้อบังคับ หรือระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการปฏิรูปที่ดินของ ส.ป.ก. ตลอดจนการควบคุมการบริหารงานของ ส.ป.ก.

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

อาชีพให้แก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกร ซึ่งในบรรดาภารกิจดังกล่าว การช่วยเหลือด้านเงินทุน เป็นภารกิจที่ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะเงินทุนหมุนเวียนให้กู้ยืมอัตราดอกเบี้ยต่ำให้แก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกร

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี (ส.ป.ก.เพชรบุรี) ตั้งอยู่ที่ 313 หมู่ 2 ตำบลธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี รหัสไปรษณีย์ 76000 สังกัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พื้นที่ในการกำกับดูแล มี จำนวน 5 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอหนองหญ้าปล้อง อำเภอเขาย้อย อำเภอชะอำ อำเภอท่ายาง และอำเภอเมือง ปัจจุบัน ส.ป.ก.เพชรบุรี มีเกษตรกร มาใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด เพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 142 ราย ซึ่งเป็นเกษตรกรที่ได้รับเอกสารสิทธิเข้าทำประโยชน์ (ส.ป.ก. 4-01) ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2559 ได้รับวงเงินกู้เฉลี่ยรายละ 20,000 – 50,000 บาท ซึ่งอยู่ในอำนาจ ของหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด และวงเงินเกินกว่า 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท ซึ่งเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ในการทำสัญญาเงินกู้กับกลุ่มเกษตรกรที่ขอรับคำขอกู้ โดย กำหนดระยะเวลาในการชำระคืน รายปี รวม 3 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี โดยมีวัตถุประสงค์ ในการกู้ คือ เพื่อซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตร ตามคำขอกู้ที่ได้รับการอนุมัติในวงเงินเฉลี่ย รายละ 20,000 – 50,000 บาท โดยแหล่งที่มาของเงินที่อนุมัติให้กู้เป็นเงินนอกงบประมาณ ลักษณะ เงินทุนหมุนเวียน

ผู้ศึกษามีความสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในการ ทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนเพื่อการปฏิรูปที่ดิน ตอบสนองความต้องการเงินทุนในการ นำไปประกอบอาชีพ และยกระดับรายได้ รวมทั้งพัฒนาพื้นที่การเกษตรได้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม ทุกพื้นที่ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ประกอบกับเกษตรกรมีความต้องการที่จะมากู้ เพื่อใช้ในการพัฒนาและต่อยอดทางการเกษตร ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงคุณภาพ การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด เพชรบุรี ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูล ข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานด้านต่าง ๆ ของกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ว่าเป็นอย่างไร และ เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ ตลอดจนนำผลการศึกษาไปใช้เป็น แนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจ ให้แก่เกษตรกรผู้มาใช้บริการต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรีตามการรับรู้ของเกษตรกร
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามลักษณะทางประชากรของเกษตรกร

## 3. กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยอาศัยตัวแปรต่างๆ ดังนี้

### 3.1 ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางประชากรของเกษตรกร ได้แก่

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 อายุ
- 3.1.3 สถานภาพการสมรส
- 3.1.4 ระดับการศึกษา
- 3.1.5 รายได้ต่อปี
- 3.1.6 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
- 3.1.7 ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี
- 3.1.8 จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

3.2 ตัวแปรตาม คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่

- 3.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 3.2.2 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ
- 3.2.3 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
- 3.2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



**4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้** จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากเกษตรกรที่มาใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 80 ราย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541 อ้างอิงใน ทาโร ยามาเน่, ม.ป.ป.) และใช้วิธีเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

**4.2 ขอบเขตด้านการศึกษา** เนื้อหา มุ่งศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และให้รับรู้โดยตัวแปรที่จะศึกษา ประกอบด้วย

**4.2.1 ตัวแปรอิสระ** คือ ลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

**4.2.2 ตัวแปรตาม** คือ ความคิดเห็นของเกษตรกรผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา** การศึกษาค้างนี้ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลภายใน 1 เดือน

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 คุณภาพการให้บริการสินเชื่อ** หมายถึง การให้เงินกู้ยืมเป็นเงินทุนหมุนเวียนสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**5.2 ผู้ใช้บริการ** หมายถึง เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่มาใช้บริการสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรรมจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม



## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อให้ผู้บริหารของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อ สร้างมาตรฐานการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตามความต้องการของเกษตรกรผู้มาใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี เพื่อพิจารณานำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

6.2 เพื่อให้ผู้ที่สนใจการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกร สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

1. ความเป็นมาของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความเป็นมาของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

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

ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นกองทุนหนึ่ง เรียกว่า กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในกระทรวงการคลังประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

(1) รายได้ที่ ส.ป.ก. ได้รับจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้นำส่งเข้าบัญชีเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยไม่ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

(2) การใช้จ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้กระทำได้เฉพาะการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนดโดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง

(3) ให้กระทรวงการคลังเก็บรักษาเงินของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและเบิกจ่ายเงินจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเพื่อใช้จ่ายตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 10 กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมประกอบด้วย

- (1) เงินที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน
- (2) เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่ได้รับจากรัฐบาลหรือจากแหล่งต่างๆ ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศหรือบุคคลอื่น
- (3) เงินที่ได้รับจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร
- (4) เงิน ดอกผลหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ ส.ป.ก. ได้รับเกี่ยวกับการดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

การบริหารงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีหน่วยงานรับผิดชอบคือ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และคณะกรรมการโครงการและการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยมีหน่วยงานผู้ปฏิบัติทั้งในส่วนกลาง คือ สำนักบริหารกองทุน และส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด นอกจากนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีทิศทางและจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน จึงได้มีกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจหลัก วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย โดยมีการทบทวนให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปที่ดิน ดังนี้

1. วิสัยทัศน์  
จัดที่ดิน สร้างมูลค่าที่ทำกิน พัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร คุ้มครองที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
2. พันธกิจ
  - 2.1 กองทุนเป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียน เพื่อสนับสนุนการปฏิรูปที่ดิน ในการดำเนินการจัดหาที่ดินให้เกษตรกร และสินเชื่อเพื่อเพิ่มรายได้แก่เกษตรกรรวมถึงสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน รวมทั้งการพัฒนาอื่นๆ
  - 2.2 สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของพื้นที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ที่ดิน
  - 2.3 สนับสนุนช่วยเหลือทางด้านเงินทุนในการพัฒนาอาชีพให้แก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน
3. วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน และค่าใช้จ่ายในการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
4. เป้าหมาย
  - 4.1 จัด และพัฒนาที่ดินให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน
  - 4.2 สร้างความเข้มแข็ง และพัฒนาตนเองตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน
  - 4.3 สร้างโอกาสพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในเขตปฏิรูปที่ดินอย่างยั่งยืน

## 5. นโยบายการใช้จ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

5.1 เน้นการใช้จ่ายหมุนเวียนเป็นหลัก เช่น การซื้อที่ดินเอกชน สินเชื่อเพื่อสนับสนุนสถาบันเกษตรกร สินเชื่อรายโครงการ และสินเชื่อค่าชดเชยที่ดินเป็นหลัก ส่วนสินเชื่อรายบุคคลให้พิจารณาตามความเหมาะสม และจำเป็น

5.2 สำหรับรายจ่ายขาดเพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วนในการพัฒนาพื้นที่หรือเพิ่มศักยภาพที่ดินให้เหมาะสมกับการผลิต โดยเฉพาะที่ดินที่จัดซื้อแล้ว เพื่อจัดเกษตรกรเข้าทำประโยชน์โดยเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพของกองทุน ซึ่งไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุน

5.3 เร่งรัดและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้และหนี้สิน โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ว่าด้วยการใช้จ่ายเงิน การเบิกจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ.2550

การให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จะให้บริการแก่เกษตรกรผู้ที่อยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่ได้รับเอกสารสิทธิเข้าทำประโยชน์ (ส.ป.ก. 4-01) เรียบร้อยแล้ว และมีความประสงค์ขอสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี (ส.ป.ก.เพชรบุรี) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2536 เป็นราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามความในมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2519 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2532 เพื่อดำเนินการปรับปรุงเกี่ยวกับสิทธิ และการถือครองในที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตลอดถึงการจัดที่อยู่อาศัยในที่ดินเพื่อเกษตรกรรมนั้น ทั้งที่ดินของรัฐและที่ดินของเอกชนที่ได้รับมอบในพื้นที่เขตปฏิรูปที่ดิน รวมทั้งให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาอาชีพเกษตรกร การปรับปรุงทรัพยากร และปัจจัยการผลิต ตลอดจนการผลิตและการจำหน่ายให้เกิดผลดียิ่งขึ้น โดยมีพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตปฏิรูปที่ดิน ท้องที่ตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติป่ายาง เป็นพื้นที่แรกของจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจุบัน สำนักงาน แบ่งการทำงานเป็น 4 กลุ่ม 1 ฝ่าย ประกอบด้วย 1. กลุ่มยุทธศาสตร์และการปฏิรูปที่ดิน 2. กลุ่มกฎหมาย 3. กลุ่มช่างสำรวจและแผนที่ 4. กลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์ และฝ่ายบริหารทั่วไป ข้าราชการมีทั้งสิ้น 10 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานราชการ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว 1 คน ลูกจ้างเหมาบริการ 5 คน สถานที่สำนักงานอยู่ที่ 313 หมู่ 2 ตำบลธงชัย อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000 โดยมีพื้นที่ในการกำกับดูแลทั้งสิ้น 5 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอหนองหญ้า อำเภอเขาย้อย อำเภอชะอำ อำเภอท่ายาง และอำเภอเมือง ปัจจุบัน ส.ป.ก.เพชรบุรี

มีเกษตรกรมาใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำนวนทั้งสิ้น 142 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2559) วงเงินให้กู้เฉลี่ยรายละ 20,000 – 50,000 บาท ซึ่งอยู่ในอำนาจของหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด และวงเงินเกินกว่า 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท ซึ่งเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ในการทำสัญญาเงินกู้กับกลุ่มเกษตรกรที่ขอรับคำขอกู้ โดยกำหนดระยะเวลาในการชำระคืน รายปี รวม 3 ปี อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี โดยมีวัตถุประสงค์ในการกู้ คือ เพื่อซื้อปัจจัยการผลิตทางการเกษตรตามคำขอกู้ผ่านเจ้าหน้าที่ประเมินสินเชื่อ และส่งต่อให้เจ้าหน้าที่การเงินฯ ตรวจสอบประวัติการชำระหนี้ เพื่อเสนอพิจารณาอนุมัติการให้กู้ ผู้ศึกษาเห็นว่าการแสดงฐานะทางการเงินจะทำให้ผู้ใช้ข้อมูลทราบฐานะทางการเงิน ณ วันสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 มากยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 งบแสดงฐานะการเงินประจำปีสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2559 ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

งบแสดงฐานะการเงิน	2559	2558
<b>บัญชีสินทรัพย์</b>		
ลูกหนี้เงินกู้ระยะสั้น	1,717,871.66	2,349,760.23
รายได้ค้างรับ	53,288.18	57,914.94
ลูกหนี้เงินกู้ระยะยาว	975,600.00	1,439,020.11
ลูกหนี้เช่าซื้อที่ดินระยะยาว	107,733,190.38	110,230,842.60
ที่ดิน	178,726,975.00	178,726,975.00
ครุภัณฑ์และอุปกรณ์	18,803.35	32,901.94
ค่าใช้จ่ายโครงการรอดำเนินการ (โครงการขุดสระเก็บน้ำ)	323,707.33	358,083.33
รายได้นำส่งส่วนกลาง	1,406,030.81	1,271,776.10
<b>รวมสินทรัพย์</b>	<b>290,955,466.71</b>	<b>294,467,274.25</b>
<b>บัญชีหนี้สินและส่วนทุน</b>		
รายได้โอนรับล่วงหน้า	-	2,268.00
ที่ดินรอกการโอนกรรมสิทธิ์	107,733,190.38	110,230,842.60
กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	301,600.00	301,600.00
เงินกองทุนรับโอนจากส่วนกลาง	183,700,149.28	184,614,757.87
รายได้สูง/ต่ำกว่าค่าใช้จ่ายสะสม	-779,472.95	-682,194.22
<b>รวมหนี้สินและส่วนทุน</b>	<b>290,955,466.71</b>	<b>294,467,274.25</b>

ส.ป.ก.เพชรบุรี มีเกษตรกรที่เป็นลูกหนี้เงินกู้ฯ ซึ่งเป็นลูกหนี้ที่ครบกำหนดชำระที่ต้องจัดเก็บในปีงบประมาณ 2560 จำนวน 142 ราย เป็นเงิน 1,717,871.66 บาท

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### 2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กรให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กร การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

### 2.2 หลักการให้บริการ

คุณชน ธนาพงศธร (2530: 303) กล่าวถึง หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิได้เป็นการจัดขึ้นแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคคล ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดให้จะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

รัชชา กุลวานิชไชยนันท (2535: 14-15) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ
  - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
  - 2.3 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการบริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร  
มากมายซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ

## 9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

## 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

กนกพรณ ชีระคำศรี (2540: 21-22) ได้เสนอแนวความคิดเห็นต่อหลักการให้บริการประชาชนว่า จะต้องศึกษาหลักการพื้นฐานของการให้บริการขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะราย (Specificity) การปฏิบัติโดยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) และการวางตัวเป็นกลาง (Affective neutrality)

1. การติดต่อเฉพาะงาน เป็นหลักการที่ต้องกำหนดบทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมสามารถกระทำได้ตามระเบียบกฎหมาย และสามารถทำได้ง่ายด้วยทั้งนี้ โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ มีการสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่อง หรือสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องผลกระทบที่ตามมานอกจากจะทำให้งานล่าช้าและยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปโดยยากลำบาก

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นหลักการที่ประชาชนควรได้รับการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีเหตุผลยึดหลักกฎหมาย และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนหรือกล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ไม่ถือเขาถือเรา โดยสังเกตจากเจ้าหน้าที่ว่ามีการเลือกปฏิบัติหรือไม่ ให้บริการตามลำดับก่อนหรือหลังหรือไม่ ซึ่งหากมีการเลือกปฏิบัติ และไม่ได้ให้บริการตามลำดับก่อนหลังถือว่าการบริการไม่เสมอภาค

3. การวางตัวเป็นกลาง เป็นหลักการที่ต้องการให้บริการโดยไม่มีอารมณ์ หรือความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง เน้นการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นญาติ เพื่อนหรือคนรู้จัก ทั้งนี้พิจารณาจากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงสนทนากับประชาชนอย่างไร กิริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกเป็นอย่างไร และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการเป็นอย่างไร เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงที่แสดงลักษณะยินดี หรือข่มขู่กิริยาท่าทางสุภาพหรือไม่สุภาพ หรือหน้าตายิ้มแย้ม หรือบึ้งตึง ทำหน้าไม่พอใจ หรือรำคาญ



### 2.3 เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ

พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al.,1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Demension of Service Quality) ไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. รูปธรรมที่ปรากฏ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ
  2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการอย่างถูกต้องต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และสามารถให้บริการตามกำหนดเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า
  3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการ และให้บริการอย่างรวดเร็ว
  4. ความสามารถ (Competency) หมายถึง มีทักษะความรู้ที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ความชำนาญในการติดต่อลูกค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
  5. อหยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง คุณภาพ ให้เกียรติ คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นและมีความเป็นมิตร
  6. ความน่าเชื่อถือและไว้ใจได้ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่าน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ซึ่งสัมพันธ์กับการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ต้องอาศัยชื่อเสียงขององค์กร และบุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ
  7. ความมั่นคงและปลอดภัย หมายถึง การปราศจากความเลียงอันตรายหรือความสงสัย
  8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกและความคล่องตัวที่ลูกค้าได้รับในการติดต่อ มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาน้อย ลูกค้าไม่ต้องรอนาน สามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก
  9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสะดวกและความคล่องตัวที่ให้แก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ทำให้ลูกค้าไม่สับสนในขั้นตอนการบริการ ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา
  10. การรู้จักและเข้าใจในบริการ (Understanding/Knowing the customer) หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ
- ซึ่งหลังจากที่พาราซูรามานและคณะ ได้นำแบบประเมิน SERQUAL มาวิเคราะห์ และพบว่า มีความคาบเกี่ยวกัน จึงได้ลดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพในการให้บริการจาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน และได้กำหนดความหมายไว้ ดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึก ได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกต้องนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliably) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

4. ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะแสดงถึงทักษะ ความรู้ความสามารถที่มีและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพนุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี สื่อสารกับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ตารางที่ 2.2 สรุปการวัดคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ที่นำไปใช้ในแบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการ	เกณฑ์การวัดคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	- ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	- ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	- ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- การตอบสนองต่อลูกค้า - ให้ความมั่นใจต่อลูกค้า - รู้จักและเข้าใจลูกค้า
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรงค์ ยังพลจันทร์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์จตุรพักตรพิมาน จำกัด อำเภอจตุรพักพาน จังหวัดร้อยเอ็ด และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 278 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test ผลการวิจัยพบว่า (1) สมาชิกสหกรณ์เห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด ด้านการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก สรุปได้ว่า สมาชิกสหกรณ์ที่มี เพศ และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการสินเชื่อทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมาชิกสหกรณ์ที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อ ด้านบุคลากร และด้านประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสมาชิกสหกรณ์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ธัญญาธร สมพงษ์ (2553: 70-71) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด โดยภาพรวมและรายได้อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการที่เข้าถึง อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือ ให้คำแนะนำผู้รับบริการทุกคนอย่างรวดเร็วทันที่ ด้วยความเอาใจใส่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความรู้และประสบการณ์สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี ให้การบริการอย่างเป็นกันเองมีอัธยาศัยเป็นมิตรและให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ ภาคาได้ระบบและขั้นตอนที่ถูกต้อง เนื่องจากสถานที่มีความพร้อมในการบริการอย่างครบถ้วน จึงทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังอย่างแท้จริง ส่วน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ

ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการในทุกด้าน ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ และด้านการเข้าใจผู้รับบริการ เว้นแต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ธีรชัย วงษ์พะยอม (2553) ได้ทำการศึกษาคุณภาพของบริษัท ประปานครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนคติของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าระดับการรับรู้และความคาดหวัง ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ด้านความมั่นใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจ ในรายด้านและภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

วรท สุโกศล (2555) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการให้กับประชาชนของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า คุณภาพการรับรู้มีค่ามากกว่าความคาดหวังทั้งภาพรวมและรายด้าน

นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ตามการรับรู้ของสมาชิกสหกรณ์ โดยจำแนกเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ที่เข้ามาใช้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด พบว่า คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการเป็นสมาชิกแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี จำกัด ทั้งรายด้านและภาพรวมแตกต่างกัน

จงจิ่ง หลี่ (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงคุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมาก โดยพบว่าเมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ ผู้บริโภคก็รับรู้ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) การให้ความมั่นใจแก่

ผู้รับบริการ (Assurance) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความรวดเร็ว (Responsiveness) และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ตามลำดับ โดยมีความไว้วางใจบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายองค์ประกอบพบว่าผู้บริโภคได้ให้ความไว้วางใจในระดับมากในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านความไว้วางใจด้านการสื่อสารและความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา ตามลำดับ และมีความตั้งใจในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนในระดับมาก

ซาง (Chang, 2006) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม ในประเทศไต้หวัน โดยประเมินความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่มีลูกค้าชาวต่างชาติซึ่งเข้ามาใช้บริการ โดยมีตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานบริการและมิติของการบริการ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่พนักงานบริการส่วนหน้าควรมีและมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพบริการ ได้แก่ การที่พนักงานมีพนักงานทักษะทางสังคม มีความสามารถในงาน มนุษย์สัมพันธ์ และมีจิตสำนึกในการบริการ

บัวแก้ว ถาวรบูรณทรัพย์ (2559) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการรับรู้การบริการด้านความคาดหวังและความเชื่อมั่นมากกว่าด้านอื่น จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ในการบริการมีความแตกต่างกับความคาดหวังในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้ในการบริการมีค่าสูงกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดฉะเชิงเทรามีคุณภาพดี

# บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้นำเสนอไว้ในบทที่ 2 มาเป็นแนวทางและกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยแบ่งขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นเกษตรกรผู้มาใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 142 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2559)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (Sample Size)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มาใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี และยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดกลุ่มตัวอย่างในค้างนี้ จำนวน 80 ราย

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

- เมื่อ  $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด  
 $e$  คือ ความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 (0.10) ภายใต้ความเชื่อมั่น 90% จึงแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{142}{1 + 142(0.10)^2} = 58.68$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่า 59 ตัวอย่าง และเพื่อความเหมาะสมจะขอใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 ราย

### 1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนเกษตรกรผู้ใช้บริการ 80 ราย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ได้กำหนดตามกรอบแนวคิดของการศึกษานี้ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของสมาชิกเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งแต่ละข้อจะมีตัวเลือกให้ 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามวิธีการแบบ Likert Scale โดยปรับใช้ตามเกณฑ์ให้คะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

การให้บริการมีคุณภาพมากที่สุด	ระดับคะแนน	5
การให้บริการมีคุณภาพมาก	ระดับคะแนน	4
การให้บริการมีคุณภาพปานกลาง	ระดับคะแนน	3
การให้บริการมีคุณภาพน้อย	ระดับคะแนน	2
การให้บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1
การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประมวลผล		

จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลปรากฏในแบบสอบถามทั้งหมด รวม 80 ชุด เมื่อนำมาห้รหัส และแปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปจนได้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ซึ่งถือเป็นตัวแทนของข้อมูลในแต่ละหัวข้อย่อยแต่ละด้าน รวมถึงการได้ค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านและได้ค่าเฉลี่ยในภาพรวมของทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยหรือตัวแทนของข้อมูลในแต่ละขั้นตอนที่ได้มาดังกล่าวข้างต้นนี้ถูกนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง การให้บริการมีคุณภาพน้อยที่สุด

## 2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ ดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ และดำเนินการสร้างสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นแบบสอบถามประมาณค่า จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ที่ควบคุม ตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ แล้วนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง จากนั้นนำมาหาค่า IOC และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือเครื่องมือการวิจัยในแต่ละข้อ แต่ละด้านหลังการทดสอบเครื่องมือการวิจัย โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient ( $\alpha$ ) ตามวิธีการของ Cronbach



ข้อคำถามในแต่ละข้อ ถ้าค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 แสดงว่า คำถามนั้นวัดเนื้อหาตรงตามที่ต้องการวัด แต่ถ้าค่า  $IOC < 0.60$  แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดเนื้อหาไม่ตรงตามที่ต้องการวัด ถือว่าใช้ไม่ได้ให้สร้างขึ้นมาทดแทนใหม่ กรณีเห็นว่าไม่ครอบคลุม (ทองใบ สุคชารี, 2546: 81-87)

ตารางที่ 3.1 ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ในด้านต่างๆ

มาตรวัดแต่ละด้าน	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
ด้านกระบวนการให้บริการ	0.65
ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	0.76
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	0.92
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.89
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.75
ภาพรวมเครื่องมือทั้งฉบับ	0.82

ผู้ศึกษาจัดพิมพ์แบบสอบถามแล้วนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ราย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 3.1 ผู้ศึกษาชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถาม
- 3.2 ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจนครบจำนวนที่กำหนด
- 3.3 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในพื้นที่ที่เก็บข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินจากเกษตรกรผู้ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ทุกฉบับ แล้วให้รหัส (Coding) เป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดในคู่มือการให้รหัส (Code book)

ขั้นที่ 2 บันทึกข้อมูล (Data entry) แล้วทำการตรวจสอบความถูกต้อง (Editing) และหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และแสดงค่าร้อยละ โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 4 หาค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ของเกษตรกรผู้มาใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สรุปรายชื่อในแต่ละด้าน ภาพรวมรายด้านและภาพรวมทุกด้าน

ขั้นที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของเกษตรกรเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบ T-test และ F-test

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามส่วนที่ 3 ที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จัดรวบรวมที่เหมือนหรือคล้ายกันเข้าด้วยกัน สรุปเรียงลำดับตามความถี่จากมากไปน้อย เพื่อเป็นข้อมูลนำเสนอคณะกรรมการดำเนินการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อไป

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ

5.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ตามการรับรู้ของเกษตรกร สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามลักษณะทางประชากรของเกษตรกร สถิติ  
ที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวม และคัดเลือกแบบสอบถามที่ผ่านการประเมิน เรื่อง คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรผู้มาใช้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่ยังมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 80 ชุด มาวิเคราะห์เพื่อหาผลลัพธ์สำหรับตอบคำถามตามที่กำหนด หรือตั้งไว้ในวัตถุประสงค์ และสมมติฐานในการศึกษา โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ตามการรับรู้ของเกษตรกร

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามลักษณะทางประชากรของเกษตรกร

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกรผู้มาใช้บริการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ โดยวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน(คน) (n = 80)	ร้อยละ (100.00)
<b>1. เพศ</b>		
หญิง	40	50.00
ชาย	40	50.00
รวม	80	100.00
<b>2. อายุ</b>		
อายุ 20-30 ปี	1	1.20
อายุ 31-40 ปี	18	22.50
อายุ 41-60 ปี	46	57.50
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	15	18.80
รวม	80	100.00
<b>3. สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	12	15.00
สมรส	55	68.80
หย่าร้าง	3	3.80
หม้าย	10	12.50
รวม	80	100.00
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ไม่เคยเรียน	1	1.20
ประถมศึกษา	50	62.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	18.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	11.20
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	4	5.00
ปริญญาตรี	1	1.20
รวม	80	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน(คน) (n = 80)	ร้อยละ (100.00)
<b>5. รายได้ต่อปี</b>		
น้อยกว่า 50,000 บาท	3	3.80
50,001 – 100,000 บาท	31	38.80
100,001 – 200,000 บาท	39	48.80
200,001 – 300,000 บาท	4	5.00
300,001 – 400,000 บาท	3	3.80
รวม	80	100.00
<b>6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน</b>		
1 – 2 คน	20	25.00
3 – 5 คน	51	63.80
6 – 10 คน	9	11.20
รวม	80	100.00
<b>7. ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อ</b>		
น้อยกว่า 20,000 บาท	6	7.50
20,001 – 50,000 บาท	37	46.20
50,001 – 100,000 บาท	25	31.20
100,001 – 200,000 บาท	10	12.50
200,001 – 300,000 บาท	2	2.50
รวม	80	100.00
<b>8. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ</b>		
10,000 – 30,000 บาท	45	56.20
30,001 – 50,000 บาท	35	43.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ เกษตรกรผู้ให้บริการเป็นเพศหญิงและเพศชายจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุ เกษตรกรผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 และน้อยที่สุดมีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.20

สถานภาพการสมรส เกษตรกรผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส คือ สมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 15 และน้อยที่สุด คือ หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.80

ระดับการศึกษา เกษตรกรผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.80 น้อยที่สุด คือ ที่ยังไม่เคยเรียน และระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.20 และไม่มีคนที่มีความรู้ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า

รายได้ต่อปี เกษตรกรผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปี 100,001-200,000 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาใกล้เคียงกับส่วนใหญ่มีรายได้ 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.80 และน้อยที่สุดมีรายได้ น้อยกว่า 50,000 บาท และ 300,001-400,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.80 และไม่มีคนที่มียาได้มากกว่า 400,000 บาท ขึ้นไป เลย

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน เกษตรกรผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมามีสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 น้อยที่สุดมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 6-10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และไม่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 10 คน ขึ้นไป อยู่เลย

ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี เกษตรกรผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี 20,001- 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมามีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี 50,001-100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.20 และน้อยที่สุดมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี 200,001-300,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.50

จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ เกษตรกรผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 10,000-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.20 รองลงมามีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.80 ไม่มีคนที่ได้รับจำนวนเงินกู้ 50,001-70,000 บาท หรือมากกว่า 70,000 บาท ขึ้นไปอยู่เลย

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ตามการรับรู้ของเกษตรกร

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ของเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยภาพรวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.91	0.63	มาก
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	4.08	0.54	มาก
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.87	0.61	มาก
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.56	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามการรับรู้ของเกษตรกรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อแยกรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ระดับมาก ลำดับแรกได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.34$ ) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.25$ ) และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.87$ )



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1. มีกระบวนการ ขั้นตอน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว	4.12	0.64	มาก
2. ให้บริการด้านสินเชื่อได้ตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการ	3.90	0.46	มาก
3. จำนวนเงินที่ให้กู้ยืมเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ขอใช้บริการ	3.56	0.69	มาก
4. การขอกู้ยืมเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก	3.98	0.67	มาก
5. แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้อย่างเหมาะสม	3.98	0.67	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามการรับรู้ของเกษตรกร ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กระบวนการ ขั้นตอน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาคือ การขอกู้ยืมเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก และแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.98$ ) และจำนวนเงินที่ให้กู้ยืมเหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ขอใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.56$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1. การจัดลำดับการให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.12	0.56	มาก
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	0.54	มาก
3. การกำหนดวงเงินให้กู้ยืม โดยพิจารณาจากเนื้อหาในเอกสารสิทธิ์ (ส.ป.ก.4-01) เป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.94	0.58	มาก
4. ใช้ข้อกำหนดหรือระเบียบเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.99	0.49	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามการรับรู้ของเกษตรกร ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมาคือ การจัดลำดับการให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.12$ ) และการกำหนดวงเงินให้กู้ยืม โดยพิจารณาจากเนื้อหาในเอกสารสิทธิ์ (ส.ป.ก.4-01) เป็นไปอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.94$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1. มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.61	0.77	มาก
2. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับกองทุนฯ ทั้งในรูปของแผ่นพับ และการประชาสัมพันธ์	3.74	0.61	มาก
3. มีเอกสารแนะนำบริการด้านต่างๆ ไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอ	3.86	0.63	มาก
4. มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	3.99	0.56	มาก
5. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.14	0.52	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามการรับรู้ของเกษตรกร ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาคือ มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.99$ ) และมีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.61$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ	4.42	0.52	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.34	0.57	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ	4.29	0.59	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานกองทุนฯ ได้เป็นอย่างดี	4.32	0.54	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	4.21	0.61	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการอย่างยุติธรรม	4.44	0.52	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามการรับรู้ของเกษตรกร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยกิจกรรมรยาทสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ( $\bar{X} = 4.42$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.21$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อรับบริการได้อย่างสะดวก	4.10	0.73	มาก
2. มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ	4.01	0.73	มาก
3. การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.30	0.62	มาก
4. มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายผู้ให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการติดต่อประสานงาน	4.35	0.61	มาก
5. สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	4.48	0.59	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามการรับรู้ของเกษตรกร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมาคือ แผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายผู้ให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X} = 4.35$ ) และมีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.01$ )

**ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อ  
เกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะ  
ส่วนบุคคลของเกษตรกร**

การเปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของเกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ  
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลักษณะ  
ส่วนบุคคลของเกษตรกร ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อ  
เกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ**

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	t	t-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.11	1	0.11	0.69	0.40
	ภายในกลุ่ม	12.57	78	0.16		
	รวม	12.68	79			
2. ด้านความเสมอภาค ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.45	1	0.45	2.81	0.09
	ภายในกลุ่ม	12.47	78	0.16		
	รวม	12.92	79			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.01	1	0.01	0.05	0.81
	ภายในกลุ่ม	18.06	78	0.23		
	รวม	18.07	79			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.00	1	0.00	0.00	0.93
	ภายในกลุ่ม	12.27	78	0.22		
	รวม	12.27	79			

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	t	t-Prob
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.06	1	0.06	0.21	0.64
	ภายในกลุ่ม	22.03	78	0.28		
	รวม	22.10	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.12</b>	<b>3</b>	<b>0.12</b>	<b>0.75</b>	<b>0.58</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>15.48</b>	<b>76</b>	<b>0.21</b>		
	รวม	<b>15.60</b>	<b>79</b>			

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.30	3	0.10	0.05	0.98
	ภายในกลุ่ม	12.65	76	0.16		
	รวม	12.68	79			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.13	3	0.37	2.43	0.07
	ภายในกลุ่ม	11.79	76	0.15		
	รวม	12.92	79			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.53	3	0.17	0.77	0.51
	ภายในกลุ่ม	17.54	76	0.23		
	รวม	18.07	79			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.96	3	0.65	3.25	0.02*
	ภายในกลุ่ม	15.30	76	0.20		
	รวม	17.27	79			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.19	3	0.06	0.21	0.88
	ภายในกลุ่ม	21.91	76	0.28		
	รวม	22.09	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.82</b>	<b>3</b>	<b>0.06</b>	<b>1.34</b>	<b>0.49</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>15.84</b>	<b>76</b>	<b>0.20</b>		
	รวม	<b>16.66</b>	<b>79</b>			

\* P &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD ตามตารางที่ 4.10



ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	อายุ 20-40 ปี	อายุ 41-60 ปี	อายุ 60 ปีขึ้นไป
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.01	0.75	0.56

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทำการทดสอบความต่างรายคู่ตามวิธี LSD แล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนอายุระหว่าง 40-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.51	3	0.17	1.06	0.36
	ภายในกลุ่ม	12.17	76	0.16		
	รวม	12.68	79			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.84	3	0.28	1.76	0.16
	ภายในกลุ่ม	12.08	76	0.15		
	รวม	12.92	79			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.66	3	0.22	0.96	0.41
	ภายในกลุ่ม	17.41	76	0.22		
	รวม	18.07	79			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.62	3	0.20	0.94	0.42
	ภายในกลุ่ม	16.65	76	0.21		
	รวม	17.27	79			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.55	3	0.18	0.64	0.58
	ภายในกลุ่ม	21.54	76	0.28		
	รวม	22.099	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.63	3	0.21	1.07	0.39
	ภายในกลุ่ม	15.97	76	0.21		
	รวม	16.60	79			

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.17	5	0.23	1.51	0.19
	ภายในกลุ่ม	11.50	74	0.15		
	รวม	12.68	79			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.02	5	0.20	1.27	0.28
	ภายในกลุ่ม	11.90	74	0.16		
	รวม	12.92	79			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.82	5	0.76	3.97	0.03*
	ภายในกลุ่ม	14.24	74	0.19		
	รวม	18.07	79			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.89	5	0.57	2.97	0.01*
	ภายในกลุ่ม	14.38	74	0.19		
	รวม	17.276	79			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.67	5	0.73	2.95	0.01*
	ภายในกลุ่ม	18.42	74	0.24		
	รวม	22.09	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>2.52</b>	<b>5</b>	<b>0.50</b>	<b>2.54</b>	<b>0.10</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>14.09</b>	<b>74</b>	<b>0.19</b>		
	รวม	<b>16.61</b>	<b>79</b>			

\* P &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD จากตารางที่

4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	ไม่เคยเรียน- ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวช./ปวท./
				ปวส./ อนุปริญญาตรี- ปริญญาตรี
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	0.93	0.45	0.01	0.62
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.51	0.01	0.78	0.75
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.75	0.59	0.86	0.00

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทำการทดสอบความต่างรายคู่ตามวิธี LSD แล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันจากระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ระดับมัธยมตอนต้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญาตรี-ปริญญาตรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อปี

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	f	f-Prob
	ระหว่างกลุ่ม	ภายในกลุ่ม					
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		1.22	4	0.30	2.00	0.10
	ภายในกลุ่ม		11.46	75	0.15		
	รวม		12.68	79			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม		0.46	4	0.11	0.69	0.60
	ภายในกลุ่ม		12.46	75	0.16		
	รวม		12.92	79			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.66	4	0.41	1.90	0.11
	ภายในกลุ่ม	16.41	75	0.21		
	รวม	18.07	79			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.94	4	0.23	1.09	0.36
	ภายในกลุ่ม	16.32	75	0.21		
	รวม	17.27	79			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.69	4	0.17	0.60	0.85
	ภายในกลุ่ม	21.40	75	0.28		
	รวม	22.09	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.99</b>	<b>4</b>	<b>0.24</b>	<b>1.25</b>	<b>0.41</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>15.61</b>	<b>75</b>	<b>0.20</b>		
	รวม	<b>16.60</b>	<b>79</b>			

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เกษตรกรผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	F-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.03	1.44	0.24
	ภายในกลุ่ม	12.22	77	0.15		
	รวม	12.68	79			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.21	2	0.10	0.66	0.52
	ภายในกลุ่ม	12.70	77	0.16		
	รวม	12.92	79			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.82	2	0.41	1.83	0.16
	ภายในกลุ่ม	17.25	77	0.22		
	รวม	18.07	79			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.01	0.01	0.99
	ภายในกลุ่ม	17.27	77	0.22		
	รวม	17.276	79			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.19	2	0.09	0.32	0.72
	ภายในกลุ่ม	21.91	77	0.28		
	รวม	22.10	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.33</b>	<b>2</b>	<b>0.12</b>	<b>0.85</b>	<b>0.52</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>16.27</b>	<b>77</b>	<b>0.21</b>		
	รวม	<b>16.60</b>	<b>79</b>			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.12	4	0.03	0.18	0.94
	ภายในกลุ่ม	12.56	75	0.16		
	รวม	12.68	79			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.01	4	0.25	1.60	0.18
	ภายในกลุ่ม	11.90	75	0.15		
	รวม	12.92	79			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.91	4	0.22	1.00	0.41
	ภายในกลุ่ม	17.15	75	0.22		
	รวม	18.06	79			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.85	4	0.21	0.97	0.42
	ภายในกลุ่ม	16.42	75	0.21		
	รวม	17.27	79			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.04	4	0.26	0.93	0.45
	ภายในกลุ่ม	21.05	75	0.28		
	รวม	22.19	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>0.79</b>	<b>4</b>	<b>0.19</b>	<b>0.94</b>	<b>0.48</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>15.82</b>	<b>75</b>	<b>0.21</b>		
	รวม	<b>16.61</b>	<b>79</b>			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	f	f-Prob
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.10	1	0.10	0.62	0.43
	ภายในกลุ่ม	12.58	78	0.16		
	รวม	12.68	79			
2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.02	1	0.02	0.12	0.73
	ภายในกลุ่ม	12.90	78	0.16		
	รวม	12.92	79			
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.10	1	0.10	0.45	0.50
	ภายในกลุ่ม	17.97	78	0.23		
	รวม	18.07	79			
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.14	1	0.14	0.65	0.42
	ภายในกลุ่ม	17.13	78	0.22		
	รวม	17.27	79			
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.32	1	0.32	1.17	0.28
	ภายในกลุ่ม	21.77	78	0.27		
	รวม	22.09	79			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.14	1	0.14	0.60	0.47
	ภายในกลุ่ม	16.47	78	0.21		
	รวม	16.61	79			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการที่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในบทนี้ ผู้ศึกษาแบ่งสาระสำคัญในการนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร
- 1.1.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ตามการรับรู้ของเกษตรกร
- 1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร

##### 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ผู้ใช้บริการสินเชื่อและมีสถานะเป็นลูกหนี้ จำนวน 142 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2559) รวมเป็นเงิน 1,717,871.66 บาท โดยทำการเลือกตัวอย่างจากกลุ่มประชากรนี้ โดยใช้วิธีการแบบสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้เกษตรกรผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการสอบถามข้อมูลจากเกษตรกรผู้ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้ เพศหญิงและเพศชาย มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-60 ปี ร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 22.00 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 68.80 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 15.00 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 62.50

รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 18.80 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีอยู่ที่ 100,001-200,000 บาท ร้อยละ 48 รองลงมา มีรายได้อยู่ที่ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 38.80 ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน ร้อยละ 63.80 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน ร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี อยู่ที่ 20,001-50,000 บาท ร้อยละ 46.20 รองลงมา มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี อยู่ที่ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 31.20 และ ส่วนใหญ่มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับอยู่ที่ 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 56.20 รองลงมา มีจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 43.80

### 1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ตามการรับรู้ของเกษตรกร

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรีตามการรับรู้ของเกษตรกร ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

### 1.4 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## 2. อภิปรายผล

คุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นที่น่ามาอภิปรายผล ดังนี้

### 2.1 ลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร

ลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตร และจำนวนเงินกู้ที่ได้รับ มีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรรณิกา เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นต้น

### 2.2 คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรีตามการรับรู้ของเกษตรกร

คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมเมื่อวิเคราะห์ตามองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

**2.2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ** เนื่องจากงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยการอำนวยความสะดวก ช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเต็มใจ และเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต ตลอดมา ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อความคิดเห็นผู้ให้บริการให้มากที่สุด โดยได้มีการปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนให้เป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว จำนวนเงินที่ให้กู้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้กู้ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1990) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการเข้าถึงบริการ นอกจากความสะดวกและความคล่องตัวที่ผู้รับบริการได้รับในการติดต่อ ต้องมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ใช้เวลาน้อย ผู้รับบริการไม่ต้องรอนาน สามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก ดังนั้น การรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการ ตลอดจน

ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ อ่อนนุ่ม (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**2.2.2 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ** เนื่องจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สามารถให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยเริ่มจากการจัดลำดับการให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ วงเงินกู้พิจารณาอย่างเป็นธรรมโดยพิจารณาจากเนื้อที่ และใช้กฎหมายหรือระเบียบในการปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al.,1990) กล่าวถึงความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ และแนวคิดของ กุลชน ธนาพงศธร (2530: 303) กล่าวถึงหลักการบริการ ด้านหลักความเสมอภาค ว่า เป็นบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญาธร สมพงษ์ (2553: 70-71) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการให้บริการอย่างเป็นกันเองและให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมชาติ โปร่งใส ซื่อสัตย์

**2.2.3 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร** เนื่องจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ได้ให้ข้อมูลข่าวสารด้วยการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆอย่างสม่ำเสมอ และการติดต่อสื่อสารกับทางเจ้าหน้าที่ได้ทั้งทางโทรศัพท์และที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et al.,1990) ได้กล่าวถึง การสื่อสาร ความสะดวกและความคล่องตัวที่ให้ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ทำให้ลูกค้าไม่สับสนในขั้นตอนการบริการตลอดจนสามารถสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงรัก ยังพลจันทร์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ผู้มาติดต่อ

**2.2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** เนื่องจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยเจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับด้วยกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการและมีความซื่อสัตย์ สุจริต ประกอบกับการให้บริการอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซูรามาน และคณะ (Parasuraman et

al.,1990) ได้กล่าวถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เต็มใจพร้อมที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ความมี อหิยาศัยไมตรี สุภาพ ให้เกียรติ คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นและมีความเป็นมิตร และการรู้จักและ เข้าใจบริการ คือ การพยายามทำความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ จงรัก ยังพลจันทร์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการที่บุคลากร ผู้ให้บริการ ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำผู้รับบริการ ด้วยความเอาใจใส่

**2.2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เนื่องจากสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด เพชรบุรี มีสถานที่ติดต่อสะดวกรองรับผู้มาใช้บริการ ตลอดจนสถานที่จอด ประกอบกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พารา ชูรามาน และคณะ (Parasuraman et al.,1990) ได้กล่าวถึง รูปธรรมที่ปรากฏ คือ ลักษณะทาง กายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งที่จับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ ใช้ในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงรัก ยังพลจันทร์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคูณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้กับผู้รับบริการ

**2.3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อ เกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของ เกษตรกร**

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกรที่ แตกต่างกัน พบว่า คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน ความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อปี ประกอบด้วย ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เนื่องจากอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อปี ของแต่ละ บุคคลมีผลต่อทัศนคติ ความไว้วางใจ ตลอดจนการตัดสินใจ นอกจากนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จงรัก ยังพลจันทร์ (2553: บทคัดย่อ) และธัญญาธร สมพงษ์ (2553: 70-71)

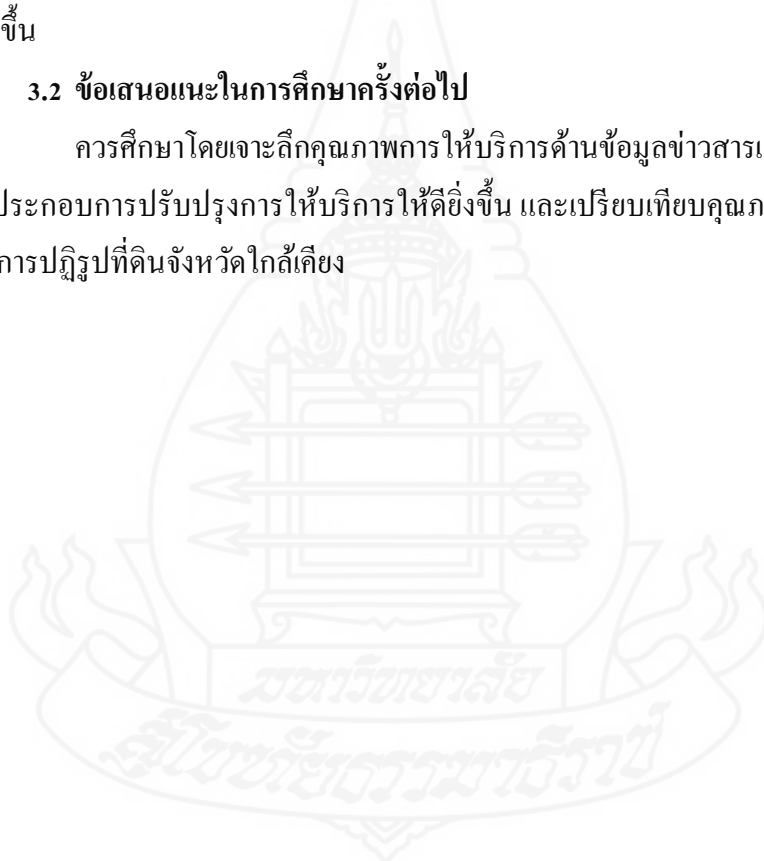
### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษารั้งนี้

ผู้บริหารของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สามารถนำผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการซึ่งอยู่ในระดับมาก ไปพัฒนามาตรฐานการให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจแก่เกษตรกรผู้ใช้บริการ ให้อยู่ในระดับมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนงานหรือกำหนดแผนงาน เพื่อกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

ควรศึกษาโดยเจาะลึกคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและด้านกระบวนการ เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการกับสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดใกล้เคียง





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบช่วยธรรมมาภิบาล

## บรรณานุกรม

- กนกพรรณ ชีระคำศรี. (2540). การประเมินผลโครงการทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- กฤษณ ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์. (ภาคนิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- ธัญญธร สมพงษ์. (2553). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- จงรัก ยังพลจันทร์. (2553). คุณภาพการให้บริการธุรกิจสินเชื่อของสหกรณ์การเกษตรจตุรพักตรพิมาน จำกัด อำเภोजตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- ธีรชัย วงษ์พะยอม. (2553). คุณภาพการบริการของบริษัท ประปานครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, กรุงเทพมหานคร.
- นิรันดร์ อ่อนนุ่ม. (2555). คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองอุบลราชธานี. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- วรท สุโกศล. (2555). คุณภาพการบริการให้กับประชาชนของงานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.



จงจิ่ง หลี่. (2556). คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจ  
ในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย.  
(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).  
มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1986 Fall). *A Conceptual Model of Service  
Quality and Its Implications for Future Research.*

Chang, J. C., Morton, S. C., Rubenstein, L. Z., Mojica, M. M., Suttorp, M. J., Roth, E. A., &  
Shekelle, P.G. (2004). Interventions for the prevention of falls in older adults:  
systematic review and meta-analysis of randomized clinical trials. *British Medical  
Journal.*





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม  
ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์ของแบบสอบถามเพื่อศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
  2. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเกษตรกรผู้ใช้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันที่ 25-28 กุมภาพันธ์ 2560
  3. การศึกษาในครั้งนี้ไม่ได้มุ่งศึกษาหรือเสนอผลเป็นรายบุคคลแต่เป็นการศึกษาและเสนอผลในภาพรวมของกลุ่ม ดังนั้นจึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด คำตอบของแต่ละท่านจะถือเป็นความลับ จึงใคร่ขอให้ท่านพิจารณาตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด
  4. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย
    - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
    - ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็นของเกษตรกรต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
- ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายอศุทธ์ สินธุสน  
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

( ) หญิง

( ) ชาย

2. อายุ

( ) อายุ 20 – 30 ปี

( ) อายุ 31 – 40 ปี

( ) อายุ 41 – 60 ปี

( ) อายุ 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หย่าร้าง

( ) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) ไม่เคยเรียน

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) ปวช.

( ) ปวส./ ปวท./อนุปริญญา

( )ปริญญาตรี

( )ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. รายได้ต่อปี

( ) น้อยกว่า 50,000 บาท

( ) 50,001 – 100,000 บาท

( ) 100,001 – 200,000 บาท

( ) 200,001 – 300,000 บาท

( ) 300,001 – 400,000 บาท

( ) มากกว่า 400,000 บาท ขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

( ) 1 – 2 คน

( ) 3 – 5 คน

( ) 6 – 10 คน

( ) มากกว่า 10 คน ขึ้นไป

7. ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการเกษตรต่อปี

( ) น้อยกว่า 20,000 บาท

( ) 20,001 – 50,000 บาท

( ) 50,001 – 100,000 บาท

( ) 100,001 – 200,000 บาท

( ) 200,001 – 300,000 บาท

( ) มากกว่า 300,000 บาท ขึ้นไป

8. จำนวนเงินกู้ที่ได้รับ

( ) 10,000 – 30,000 บาท

( ) 30,001 – 50,000 บาท

( ) 50,001 – 70,000 บาท

( ) มากกว่า 70,000 บาท ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็นของเกษตรกรต่อคุณภาพการให้บริการสินเชื่อ  
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด  
เพชรบุรี**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องความคิดเห็นของกิจกรรมบริการที่ตรงกับระดับคุณภาพ  
ในความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ 1 ช่อง

ข้อ	กิจกรรมบริการ	ระดับคุณภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1.	มีกระบวนการ ขั้นตอน แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็ว					
2.	ให้บริการด้านสินเชื่อได้ตามความต้องการ ของผู้ขอใช้บริการ					
3.	จำนวนเงินที่ให้กู้ยืมเหมาะสมและเพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ขอใช้บริการ					
4.	การขอกู้ยืมเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก					
5.	แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้ได้อย่างเหมาะสม					
	<b>ความเสมอภาคในการให้บริการ</b>					
6.	การจัดลำดับการให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
7.	ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติ					
8.	การกำหนดวงเงินให้กู้ยืมโดยพิจารณาจากเนื้อที่ ในเอกสารสิทธิ์ (ส.ป.ก.4-01) เป็นไปอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
9.	ใช้ข้อกำหนด หรือระเบียบเป็นมาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน					

ข้อ	กิจกรรมบริการ	ระดับคุณภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	<b>ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร</b>					
10.	มีการคิดแผนป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่สามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน					
11.	มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ กองทุนฯ ทั้งในรูปของแผ่นพับและการประชาสัมพันธ์					
12.	มีเอกสารแนะนำบริการด้านต่างๆ ไว้ให้บริการ อย่างเพียงพอ					
13.	มีการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง					
14.	สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
15.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยทริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ					
16.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
17.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการ และขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ					
18.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับงานกองทุนฯ ได้เป็นอย่างดี					
19.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้มาใช้บริการ					
20.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ให้บริการอย่างยุติธรรม					

ข้อ	กิจกรรมบริการ	ระดับคุณภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
21.	สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางมาติดต่อรับบริการได้สะดวก					
22.	มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ					
23.	การจัดสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
24.	มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายผู้ให้บริการ แสดงไว้อย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการติดต่อประสานงาน					
25.	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายอดุลย์ สินธุสน
วัน เดือน ปีเกิด	19 สิงหาคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการการเงินและบัญชีชำนาญการ ผู้อำนวยการกลุ่มการเงินบัญชีและจัดเก็บผลประโยชน์

