



การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ
กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓



โดย

กลุ่มติดตามและประเมินผลกองทุน สำนักบริหารกองทุน
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการ
กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

โดย

กลุ่มติดตามและประเมินผลกองทุน สำนักบริหารกองทุน
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ เป็นการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงการประเมินการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ระหว่างกระทรวงการคลังกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้แก่ ผู้กู้ ผู้เช่า หรือ ผู้เช่าซื้อ โดยได้สำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านการสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ให้ดียิ่งขึ้นและสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

กันยายน ๒๕๖๓

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ภายใต้การกำกับดูแลของ พันจ่าเอกประเสริฐ มาลัย รองเลขาธิการ ส.ป.ก. และนางสาวจิราทิพย์ โรจน์อนุวงศ์ ผู้อำนวยการสำนักบริหารกองทุน รวมทั้ง สำนักงาน การปฏิรูปที่ดินจังหวัด ๖ จังหวัด ได้แก่ กำแพงเพชร พิจิตร บึงกาฬ หนองคาย ฉะเชิงเทรา และปทุมธานี ซึ่งให้การสนับสนุนเจ้าหน้าที่สำรวจข้อมูลภาคสนาม โดยเฉพาะบุคคลสำคัญที่สุดในการสำรวจครั้งนี้คือ กลุ่มเกษตรกรตัวอย่างผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

กิตติกรรมประกาศ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญของการสำรวจ	๑
๑.๒	วัตถุประสงค์	๑
๑.๓	ขอบเขตการศึกษา	๑
๑.๔	นิยามศัพท์	๒
๑.๕	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
๑.๖	ระยะเวลาดำเนินการ	๒

บทที่ ๒ แนวคิด งานวิจัย และเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

๒.๑	กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๓
๒.๒	ความหมายของความพึงพอใจ	๔
๒.๓	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจ	๕
๒.๔	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ

๓.๑	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
๓.๒	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๐
๓.๓	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑
๓.๔	เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๑๑
๓.๕	การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๑
๓.๖	การกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ	๑๑

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการสำรวจ	
๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๓
๔.๒ ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ	๑๘
๔.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๒
บทที่ ๕ สรุป และข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ	๒๔
๕.๒ สรุปผล	๒๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๕
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	๒๖
ภาคผนวก	
ภาคผนวก	แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ ๒๘

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการสำรวจ

ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี ๒๕๖๓ ระหว่างกระทรวงการคลังกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประกอบกับแผนปฏิบัติการของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี ๒๕๖๓ ด้านที่ ๔ การพัฒนาระบบบริหารจัดการกองทุนเพื่อก้าวสู่กองทุนชั้นนำ ได้กำหนดแผนงาน / โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้แก่ ผู้กู้ ผู้เช่า หรือ ผู้เช่าซื้อ

สำนักบริหารกองทุนได้จัดทำแผนปฏิบัติการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี ๒๕๖๓ ซึ่งศึกษาจากเกษตรกรที่เป็นผู้กู้ ผู้เช่า หรือ ผู้เช่าซื้อที่ได้ชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปี ๒๕๖๒ จำนวน ๗๒ จังหวัด ๓๔,๖๖๙ ราย วงเงิน ๓๘๔,๖๔๙,๑๕๐.๕๕ บาท โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่เป้าหมายในการสำรวจเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน ๔๓๐ ราย ๖ จังหวัด ได้แก่ กำแพงเพชร พิจิตร บึงกาฬ หนองคาย ฉะเชิงเทรา และปทุมธานี

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินผลทุนหมุนเวียนกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี ๒๕๖๓ และเป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๓ จึงเห็นสมควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยจะนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรดังกล่าว ไปปรับปรุงการดำเนินงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้แก่ ผู้กู้ ผู้เช่า หรือผู้เช่าซื้อ ที่มีต่อการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- ๒) เพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับใช้ในการบริหารจัดการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้ดีขึ้น

๑.๓. ขอบเขตการศึกษา

๑) ขอบเขตด้านประชากร คือ เกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในเขตปฏิรูปที่ดิน ได้แก่ ผู้กู้ ผู้เช่า หรือผู้เช่าซื้อ ที่ได้ชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปี ๒๕๖๒ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๓๔,๖๖๙ ราย

๒) ขอบเขตด้านเนื้อหา ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในเขตปฏิรูปที่ดิน ได้แก่ ผู้กู้ ผู้เช่า หรือผู้เช่าซื้อ ดังนี้

- ๒.๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๒.๒) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน
- ๒.๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๒.๔) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

๑.๔ นิยามศัพท์

“เกษตรกร” หมายความว่า เกษตรกรซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับที่ดินจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร และเป็นผู้ใช้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ได้แก่ ผู้กู้ ผู้เช่า หรือผู้เช่าซื้อ

“เขตปฏิรูปที่ดิน” หมายความว่า เขตที่ดินที่ได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดให้เป็นเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

“ความพึงพอใจ” หมายความว่า ความรู้สึกของเกษตรกรผู้ใช้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการใช้บริการของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

๒) เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๑.๖ ระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินงานระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓

บทที่ ๒

แนวคิด งานวิจัย และเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ โดยแบ่งเป็น ๔ หัวข้อ ดังนี้

๑. กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
๒. ความหมายของความพึงพอใจ
๓. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจ
๔. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. ๒๕๑๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๑๙ และ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๓๒ มาตรา ๙ ภายใต้การกำกับในกระทรวงการคลัง ประกอบด้วย เงินและทรัพย์สินตามมาตรา ๑๐ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียน และใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยแหล่งที่มาของเงินตามมาตรา ๑๐ ประกอบด้วย

๑. เงินที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน
๒. เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่ได้รับจากรัฐบาลหรือจากแหล่งต่างๆ ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลอื่น
๓. เงินที่ได้รับจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร
๔. เงิน ดอกผลหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ ส.ป.ก. ได้รับเกี่ยวกับการดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

รายได้ที่ ส.ป.ก. ได้รับจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้นำส่งเข้าบัญชีกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยไม่ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน

การใช้จ่ายเงินของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามระเบียบกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ว่าด้วยการใช้จ่ายเงิน การเบิกจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. ๒๕๕๐ สามารถใช้จ่ายเงินกองทุนได้ ๒ ลักษณะ คือ

๑. รายจ่ายหมุนเวียน สำหรับกิจการ ดังนี้
 - ก. การจัดซื้อ หรือเวนคืนที่ดิน หรืออสังหาริมทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ ส.ป.ก. กำหนด
 - ข. การชำระดอกเบี้ยพันธบัตร หรือการไถ่ถอนคืนพันธบัตรเมื่อครบกำหนดชำระ
 - ค. สินเชื่อ ตามระเบียบคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขการให้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
 - ง. รายจ่ายหมุนเวียนอื่นๆ ตามที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๒. รายจ่ายขาด สำหรับกิจการ ดังนี้
 - ก. รายจ่ายตามข้อผูกพันตามกฎหมาย
 - ข. รายจ่ายตามโครงการเร่งด่วนที่เป็นภารกิจของ ส.ป.ก. โดยตรง แต่ไม่ได้รับเงินงบประมาณแผ่นดินเพื่อการบริหารงานตามปกติ หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ
 - ค. โครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกรหรือสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินโดยตรง

ภารกิจหลักของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจึงต้องดำเนินการจัดการรายได้ และพัฒนาแหล่งทุน เพื่อให้มีทุนหมุนเวียนเพียงพอสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในการจัดซื้อที่ดิน การให้สินเชื่อเพื่อพัฒนารายได้และอาชีพเกษตรกรแก่เกษตรกร และสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน การปรับปรุงทรัพยากร ปัจจัยการผลิต และการจำหน่ายผลผลิตของเกษตรกรและสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ได้มีการสนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน ๑๐,๓๔๘ ราย วงเงิน ๓๕๔,๑๐๑,๐๐๐ บาท (ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ทั้งนี้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีลูกหนี้ครบที่ต้องชำระ จำนวน ๑๗,๓๑๖ ราย วงเงิน ๓๑๖,๗๖๑,๒๙๖.๘๓ บาท ค่าเช่า จำนวน ๑๒,๐๑๘ ราย วงเงิน ๑๙,๔๓๕,๗๙๓.๔๒ บาท และค่าเช่าซื้อจำนวน ๕,๓๓๕ ราย วงเงิน ๔๘,๔๕๒,๐๖๐.๓๐ บาท (ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

๒.๒ ความหมายของความพึงพอใจ

รัชวลี วรรณ (๒๕๔๘) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา คือ ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น หรือความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือวังที่ก่อให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

รัชวลี วรรณ (๒๕๔๘) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อสิ่งใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕ อ้างใน รัชวลี วรรณ, ๒๕๔๘, หน้า ๘) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือลบ

สนธิ เหลืองบุตรนา (๒๕๒๙) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

ชรินิ เดชจินดา (๒๕๒๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สุกัลภ์ ชัยอนันต์ (๒๕๔๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

วิลลิสทรี ทรายากร (๒๕๒๖ อ้างใน สุธาดา สนธิเวช, ๒๕๕๑) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Mullins (๑๙๘๕) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้น สุดท้ายก็就会被คู่แข่งแซงหน้าไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจโดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

Wallerstein (๑๙๗๑) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากความคิดเห็นของนักวิชาการสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุข รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (๒๕๓๑) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (๒๕๓๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

สมพงศ์ เกษมสิน (๒๕๑๘) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ จะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ ๒ ประการ คือความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

วิลลิสธี ทรายากร (๒๕๒๖ อ้างใน สุธาดา สนธิเวช, ๒๕๕๑) ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมกันใช้อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอ หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกคำตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

๒. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่จะต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

๓. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

สรชัย พิศาลบุตร (๒๕๔๙) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ๒ วิธี คือ

๑. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยการวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้าน

๒. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้าน และบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

โดยทั่วไปผู้ให้บริการของสถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือผู้ให้บริการภายในหน่วยงานและผู้ให้บริการภายนอกหน่วยงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๔๓) กล่าวว่า ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจกับความพึงพอใจในการทำงานมาก นักจิตวิทยาได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามที่วัดและตามจุดมุ่งหมายของการวัด การแบ่งแบบวัดจึงมีหลายลักษณะดังนี้

๑. การแบ่งแบบวัดเป็นลักษณะข้อความที่ถามมี ๒ ลักษณะคือ

๑.๑ แบบสำรวจปรนัย (Objective Survey) เป็นแบบวัดที่เป็นคำถาม และคำตอบที่ให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบจะตอบตามที่ตนเองมีความเห็น และความรู้สึก ข้อมูลที่ได้สามารถวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

๑.๒ แบบสำรวจเชิงพรรณนา (Descriptive Survey) เป็นแบบสอบถามที่ ผู้ตอบจะตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพ

๒. แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น ๒ ลักษณะ คือ

๒.๑ แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม

๒.๒ แบบวัดความพึงพอใจงานเฉพาะด้าน เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานเฉพาะด้าน เช่น รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาและความก้าวหน้า เป็นต้น

ธีรชัย ใจดี (๒๕๕๗) มาตรการวัดแบบลิเกิต เกิดจากกระบวนการตรวจสอบข้อความในแบบวัดเจตคติ ซึ่งเป็นการตรวจสอบขั้นแรกเพื่อดูความเหมาะสมของข้อความที่จะนำไปใช้วัดเจตคติตามเป้าหมาย ซึ่งแบ่งระดับการตอบออกมากกว่า ๒ ระดับ ซึ่งละเอียดกว่าเทอร์สโตน เช่น แบ่งเป็น ๓ ระดับ (เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย) แบ่งเป็น ๕ ระดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) เป็นต้น ทั้งนี้อาจจะเป็นไปในลักษณะอื่นก็ได้ขึ้นอยู่กับข้อความที่แสดงความรู้สึก เช่น ปฏิบัติทุกครั้ง ปฏิบัติปานกลาง ไม่ปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาเอกสารวิชาการต่าง ๆ เกี่ยวกับแบบวัดเจตคติตามแนวคิดของลิเกิต พบว่า ส่วนใหญ่นักวิชาการนิยม แบ่งน้ำหนักของข้อความออกเป็น ๕ ระดับ ทั้งนี้การจะบอกได้ว่าข้อความข้อความนี้จะมีน้ำหนักความรู้สึกระดับใดนั้น ลิเกิตใช้วิธีการคำนวณน้ำหนักข้อความ ๓ วิธี คือ ๑) วิธีหาน้ำหนักซิกมา (Sigma deviate weighting method) ด้วยการหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากจุดกลางของพื้นที่แต่ละตัวเลือกที่มีอยู่ ๒) วิธีหาน้ำหนักคะแนนมาตรฐาน (Standard score weighting) ด้วยการหาคะแนนมาตรฐานที่จุดกลางของช่วงพอดิคัลย้ายเป็นคะแนนมาตรฐานเฉลี่ยของช่วงในตัวเลือกหนึ่งๆ ๓) วิธีกำหนดน้ำหนักแบบพลการ (Arbitrary weighting method) เป็นการกำหนดโดยคิดว่าถ้ามากที่สุดให้ ๕ ถัดมาเป็น ๔ เป็น ๓ จนถึง ๑ หรือ ๐ ตามลำดับ ทั้งนี้ วิธีการหาค่าน้ำหนักระดับความรู้สึกของข้อความทั้ง ๓ วิธีนี้ให้ค่าน้ำหนักใกล้เคียงกันมีความสัมพันธ์กันสูงมากถึง ๐.๙๙ ดังนั้นวิธีการกำหนดน้ำหนักแบบพลการ (Arbitrary Weighting method) จึงได้รับความนิยมและใช้มากที่สุด

๒.๔ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) (๒๕๖๐) ได้สำรวจความพึงพอใจและภักดีต่อองค์กร โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ ๘ ด้านต่อไปนี้ ๑) ด้านคุณภาพน้ำประปา ๒) ด้านปริมาณน้ำประปาที่ไหล ๓) ด้านการให้บริการของพนักงาน ๔) ด้านอาคารสถานที่ ๕) ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ ๖) ด้านบริการหลังการขาย ๗) ด้านข้อมูล และ ๘) ด้านทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. โดยนำความพึงพอใจในบริการทุกด้านมาหาค่าเฉลี่ยความรู้สึกออกมาเป็น คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๐ กปภ. ได้รับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม เท่ากับ ๔.๐๐๐ คะแนน อยู่ในเกณฑ์ “พึงพอใจมาก” ในส่วนของการสำรวจด้านความภักดีต่อองค์กรด้วยวิธีสอบถามทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. ผลการสำรวจพบว่าลูกค้ามีความจงรักภักดีไม่สูงมากนัก แต่มีความต้องการพัฒนาให้ กปภ. มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และให้การยอมรับบทบาทหน้าที่และพร้อมมีส่วนร่วม หากเรื่องนั้นเป็นการรักษาผลประโยชน์ร่วมระหว่าง กปภ. กับลูกค้า

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๒๕๕๘) ได้สำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี ๒๕๕๘ โดยสุ่มตัวอย่างจากเกษตรกรผู้ใช้บริการเช่า/เช่าซื้อ/สินเชื่อกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ภาคกลาง รวม ๕ จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชัยนาท พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี และสุพรรณบุรี รวมทั้งสิ้น ๔๐๓ ราย

ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเช่า/เช่าซื้อ/สินเชื่อ ๓) ด้านระยะเวลาการให้บริการเช่า/เช่าซื้อ/สินเชื่อ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งในการสำรวจครั้งนี้พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำนวน ๔๐๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สำหรับด้านที่ได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับรองลงมา ได้แก่ ด้านระยะเวลาการให้บริการเช่า/เช่าซื้อ/สินเชื่อ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเงินทุนหมุนเวียนประเมินผลความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ร้อยละ ๘๙.๙๓ ระดับมากที่สุด และเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ ระดับมากที่สุด

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๒๕๕๙) ได้สำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการชำระหนี้เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ผ่านธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ประจำปี ๒๕๕๙ สุ่มตัวอย่างจากเกษตรกรผู้ให้บริการชำระหนี้เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมผ่าน ธ.ก.ส. จำนวน ๑๑ จังหวัด ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ อุดรดิตถ์ ศรีสะเกษ สุรินทร์ หนองคาย ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี พังงา และสุราษฎร์ธานี รวมทั้งสิ้น ๓๓๖ ราย

ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการชำระหนี้เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมผ่าน ธ.ก.ส. ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก.จังหวัด ๒) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านความสะดวกสบายสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเงินทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ซึ่งในการสำรวจครั้งนี้พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการชำระหนี้เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมผ่าน ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจด้านความสะดวกสบายสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจมากที่สุด และรายการที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สำหรับด้านที่ได้รับความพึงพอใจรองลงมา ตามลำดับ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก.จังหวัด ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการชำระหนี้เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมผ่าน ธ.ก.ส. ประจำปี ๒๕๕๙ มีร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ๘๗.๒๐ การประเมินผลความพึงพอใจผ่านเกณฑ์ร้อยละระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ๔.๓๖ การประเมินผลความพอใจผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (๒๕๖๐) ได้สำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี ๒๕๖๐ โดยสุ่มตัวอย่างจากเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำนวน ๒๔ จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ พะเยา เพชรบูรณ์ สุโขทัย อุดรดิตถ์ อุทัยธานี กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สุรินทร์ กาญจนบุรี จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ลพบุรี สระแก้ว สุพรรณบุรี กระบี่ นครศรีธรรมราช พัทลุง ระนอง สงขลา และสุราษฎร์ธานี รวมทั้งสิ้น ๔๒๖ ราย ได้ออกแบบสำรวจครอบคลุมใน ๔ ด้าน คือ ๑) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๒) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการด้านการเช่า/เช่าซื้อ/สินเชื่อ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ผลการสำรวจ พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมได้รับความพึงพอใจ ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๑ อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๗ ทั้งนี้ สำนักบริหารกองทุน

ได้จัดทำโครงการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ ส.ป.ก.จังหวัด และส่วนกลาง โดยเจ้าหน้าที่ได้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ให้แก่เกษตรกรผู้ให้บริการส่งผลให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจรองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการด้านการเช่า/เช่าซื้อ/สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๖ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ๘๖.๕๖ และ ๘๖.๒๑ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละหัวข้อแล้วพบว่า ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพได้รับคะแนนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ ส่วนป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการได้รับคะแนนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๕

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ พิจารณาจากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดิน ได้แก่ ผู้กู้ ผู้เช่า หรือผู้เช่าซื้อ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. มอบหมายผู้รับผิดชอบ
๒. ศึกษาความพึงพอใจที่ผ่านมา / ข้อมูลแผน-ผลการจัดเก็บสินเชื่อเงินกองทุน ค่าเช่าที่ดิน และค่าเช่าซื้อที่ดิน ปีบัญชี ๒๕๖๒
๓. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมายและขอบเขตการสำรวจใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ
๔. จัดทำแบบสอบถาม ให้กรมบัญชีกลาง พิจารณาภายในไตรมาสที่ ๒ ของบัญชี ๒๕๖๓
๕. จัดทำข้อเสนอโครงการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พร้อมแบบสอบถาม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร ส.ป.ก.
๖. ดำเนินการเก็บข้อมูลเกษตรกรกลุ่มเป้าหมายตามแผนการปฏิบัติการสำรวจความพึงพอใจ
๗. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมทางสถิติและอื่น ๆ
๘. รายงานสรุปผลการติดตามเกษตรกรที่ได้รับประโยชน์จากกองทุน และนำเสนอต่อผู้บริหาร ส.ป.ก.
๙. จัดทำเอกสารเผยแพร่และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ส.ป.ก.

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการจากกองทุน ได้แก่ ผู้กู้ ผู้เช่า หรือผู้เช่าซื้อ ที่ได้ชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีบัญชี ๒๕๖๒ โดยคัดเลือก ๓ ภาค ๆ ละ ๒ จังหวัด รวมเป็น ๖ จังหวัด ได้แก่ กำแพงเพชร พิจิตร บึงกาฬ หนองคาย ฉะเชิงเทรา และปทุมธานี (ยกเว้นภาคใต้ เนื่องจากไม่มีจังหวัดที่มีกิจกรรมทั้งเงินกู้ ค่าเช่าที่ดินและค่าเช่าซื้อที่ดิน) จำนวนรวมทั้งสิ้น ๓๔,๖๖๙ ราย

กลุ่มตัวอย่าง ได้รับการคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก.จังหวัด โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรคำนวณ Taro Yamane

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เช่น ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น ๙๕ %

และความคลาดเคลื่อน (e) ๐.๐๕ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๓๙๕ คน

ทั้งนี้ในการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรครั้งนี้ได้เก็บแบบสอบถามทั้งหมด ๔๓๐ ชุด

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง ๒ ประเภทมีดังนี้

๑) ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่ได้รับประโยชน์จากการสนับสนุนสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และการเข้าทำประโยชน์ในที่ดินลักษณะเช่าที่ดินหรือเช่าซื้อที่ดิน

๒) ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากเอกสารของ ส.ป.ก. และเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจาก Internet

๓.๔ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้วิธีการจัดหมวดหมู่และพรรณนาความ ได้แก่ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

๒) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติและอื่นๆ

๓.๖ การกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

๑) สำรวจความพึงพอใจจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลโดยกำหนดระดับการรับรู้ตาม Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ตามเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ ๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒	พึงพอใจน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ ๓	พึงพอใจปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ ๔	พึงพอใจมาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
ระดับที่ ๕	พึงพอใจมากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

หลักการคิดคะแนน

จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด	=	n
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	=	n _๑
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจน้อย	=	n _๒
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจปานกลาง	=	n _๓
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมาก	=	n _๔
จำนวนผู้ประเมินระดับพึงพอใจมากที่สุด	=	n _๕

วิธีการคิดคะแนนเฉลี่ย

$$\text{คะแนนเฉลี่ย (N)} = \frac{๑(n_{๑}) + ๒(n_{๒}) + ๓(n_{๓}) + ๔(n_{๔}) + ๕(n_{๕})}{n}$$

$$\text{เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ย (N) X ๑๐๐}}{\text{คะแนนเต็ม**}}$$

**โดยคะแนนเต็มในแต่ละหัวข้อการประเมิน = ๕ คะแนน **

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	๑ – ๒๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๒๐ – ๔๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๔๐ – ๖๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๖๐ – ๘๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
เปอร์เซ็นต์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อ	>๘๐ – ๑๐๐ %	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด

๒) การพิจารณาความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ตามสูตร

$$\text{สูตรคำนวณ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด x ๑๐๐}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

บทที่ ๔

ผลการสำรวจ

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ จำนวน ๔๓๐ ราย โดยสำรวจข้อมูลจากเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๔.๒ ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ส่วนที่ ๔.๓ ข้อเสนอแนะ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

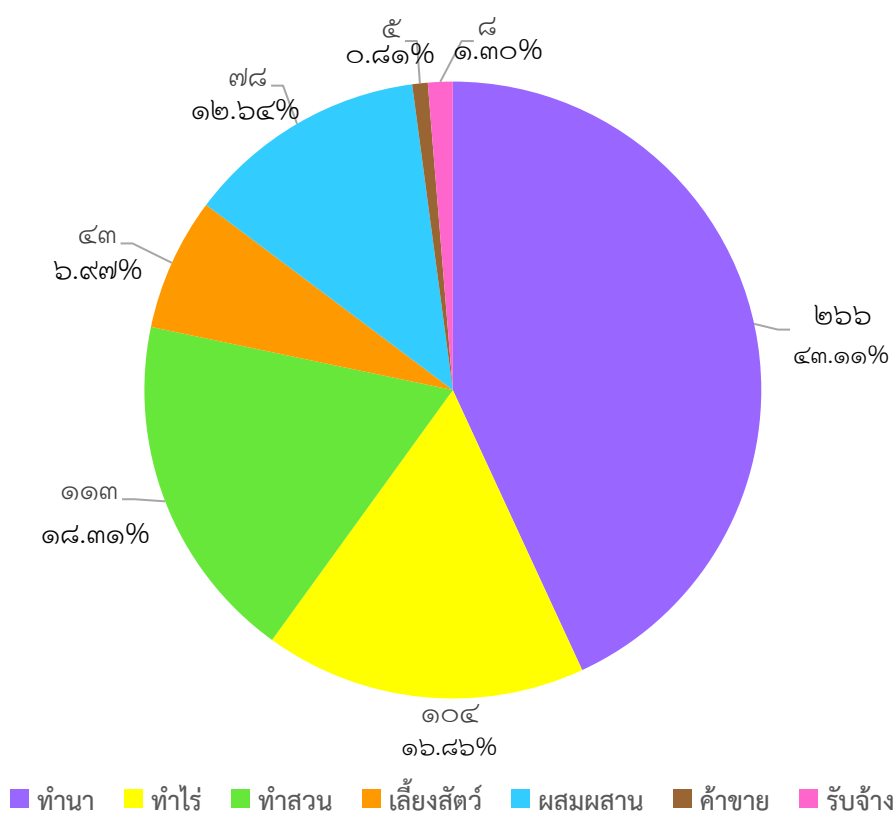
รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐๕	๔๗.๖๗
หญิง	๒๒๕	๕๒.๓๓
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๑	๒.๕๖
๒๑-๔๐ ปี	๔๑	๙.๕๓
๔๑-๖๐ ปี	๒๖๑	๖๐.๗๐
๖๑ ขึ้นไป	๑๑๗	๒๗.๒๑
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๘๓	๖๕.๘๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๔	๑๗.๒๑
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๗	๑๓.๒๖
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๘	๑.๘๖
ปริญญาตรี	๘	๑.๘๖
รวมตัวอย่าง	๔๓๐	๑๐๐

เพศ จากการสำรวจ เกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พบว่า ส่วนใหญ่เกษตรกรเป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๓ และเพศชายจำนวน ๒๐๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๗ ของเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด

อายุ เกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๒๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๐ รองลงมา ได้แก่ ผู้มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๑ ช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๓ และช่วงอายุไม่เกิน ๒๐ ปี จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖ ของเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด

ระดับการศึกษา เกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๒๘๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๑ รองลงมาการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๑ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน ๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๖ และระดับการศึกษา ปวส./ปวท./อนุปริญญา กับระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๖ เท่ากัน ของเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ ๔.๑.๒ กิจกรรมการเกษตรของเกษตรกรตัวอย่าง



กิจกรรมทางการเกษตร พบว่า เกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ส่วนใหญ่ประกอบกิจการเกษตรโดยการทำนา จำนวน ๒๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๑ รองลงมา ทำสวน จำนวน ๑๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๑ ทำไร่ จำนวน ๑๐๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๖ ผสมผสาน จำนวน ๗๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๔ เลี้ยงสัตว์ จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๗ รับจ้าง จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๐ และค้าขาย จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๑ ของจำนวนเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ ๔.๑.๓ รายได้และค่าใช้จ่ายของเกษตรกร

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. รายได้จากกิจกรรมการเกษตร (ก่อนหักค่าใช้จ่าย)/ต่อปี		
ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท	๑๑๙	๒๗.๖๗
๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ บาท	๑๓๔	๓๑.๑๖
๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ บาท	๑๐๔	๒๕.๑๙
๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ บาท	๓๑	๗.๒๑
๒๐๐,๐๐๑-๒๕๐,๐๐๐ บาท	๒๘	๖.๕๑
๒๕๐,๐๐๑-๓๐๐,๐๐๐ บาท	๑๐	๒.๓๓
มากกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท	๔	๐.๙๓
๒. รายได้อื่น ๆ นอกจากกิจกรรมการเกษตร (ก่อนหักค่าใช้จ่าย)/ต่อปี		
ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท	๒๑๔	๔๙.๗๗
๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ บาท	๕๘	๑๓.๔๙
๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ บาท	๓๓	๗.๖๗
๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ บาท	๕	๑.๑๖
๒๐๐,๐๐๑-๒๕๐,๐๐๐ บาท	๗	๑.๖๓
มากกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท	๔	๐.๙๓
ไม่มีรายได้	๑๐๙	๒๕.๓๕
๓. ค่าใช้จ่ายทุกประเภท/ต่อปี		
ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท	๑๒๖	๒๙.๓๐
๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ บาท	๑๔๖	๓๓.๙๕
๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ บาท	๑๐๖	๒๕.๖๕
๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ บาท	๒๐	๔.๖๕
๒๐๐,๐๐๑-๒๕๐,๐๐๐ บาท	๒๐	๔.๖๕
๒๕๐,๐๐๑-๓๐๐,๐๐๐ บาท	๖	๑.๔๐
มากกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท	๖	๑.๔๐
รวมกลุ่มตัวอย่าง	๔๓๐	๑๐๐

รายได้และค่าใช้จ่ายของเกษตรกร ในส่วนของรายได้จากกิจกรรมการเกษตรต่อปี เกษตรกรส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง ๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๖ รองลงมาไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๗ ช่วง ๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๙ ช่วง ๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๑

ช่วง ๒๐๐,๐๐๑-๒๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๑ ช่วง ๒๕๐,๐๐๑-๓๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ และมากกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๓ ของเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด นอกจากนี้เกษตรกรยังมีรายได้อื่น ๆ นอกจากการเกษตรต่อปี โดยส่วนใหญ่ มีรายได้ ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๗ และเกษตรกรผู้ที่ไม่มียาได้นอกจากการเกษตร จำนวน ๑๐๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๕

สำหรับค่าใช้จ่าย เกษตรกรส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อปีอยู่ในช่วง ๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๕ รองลงมาอยู่ในช่วงไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๐ และมีเกษตรกรที่มีค่าใช้จ่ายสูงกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๔ ของเกษตรกรตัวอย่าง

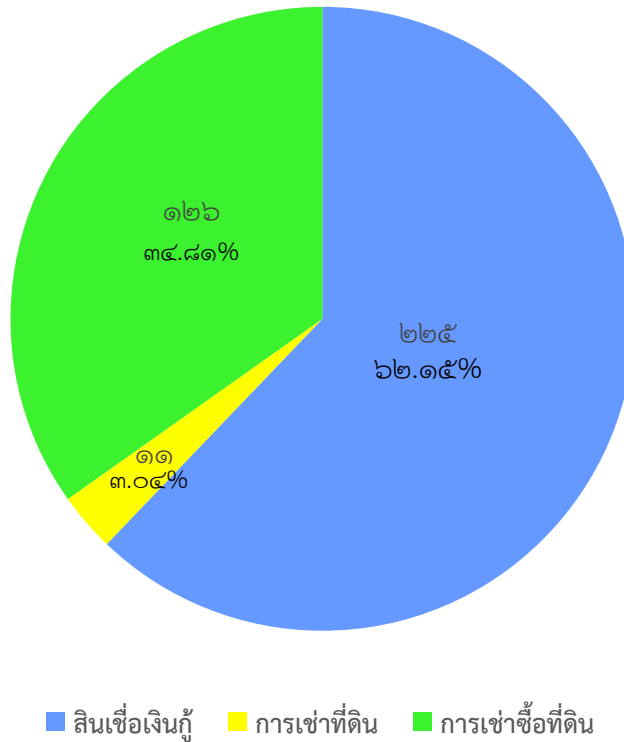
ตารางที่ ๔.๑.๔ หนี้สินและเงินออมของเกษตรกร

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. หนี้สิน (บาท/ปี)		
ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท	๖๓	๑๔.๖๕
๕๐,๐๐๑-๑๐๐,๐๐๐ บาท	๕๙	๑๓.๗๒
๑๐๐,๐๐๑-๑๕๐,๐๐๐ บาท	๕๓	๑๒.๓๓
๑๕๐,๐๐๑-๒๐๐,๐๐๐ บาท	๓๗	๘.๖๑
๒๐๐,๐๐๑-๒๕๐,๐๐๐ บาท	๓๖	๘.๓๗
๒๕๐,๐๐๑-๓๐๐,๐๐๐ บาท	๓๒	๗.๔๔
มากกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท	๑๑๐	๒๕.๕๘
ไม่มีหนี้สิน	๔๐	๙.๓๐
๒. เงินออม (บาท/ปี)		
ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐๒	๒๓.๗๒
๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๗๓	๑๖.๙๘
๒๐,๐๐๑-๓๐,๐๐๐ บาท	๕๖	๑๓.๐๒
๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท	๑๑	๒.๕๖
๔๐,๐๐๑-๕๐,๐๐๐ บาท	๑๗	๓.๙๕
มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๔.๔๒
ไม่มีเงินออม	๑๕๒	๓๕.๓๕
รวมกลุ่มตัวอย่าง	๔๓๐	๑๐๐

หนี้สินและเงินออมของเกษตรกร ในส่วนของหนี้สิน เกษตรกรส่วนใหญ่มีหนี้สินต่อปี มากกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๘ รองลงมาคือไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๖๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๕ และเกษตรกรที่ไม่มีหนี้สิน จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ ของจำนวน เกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด

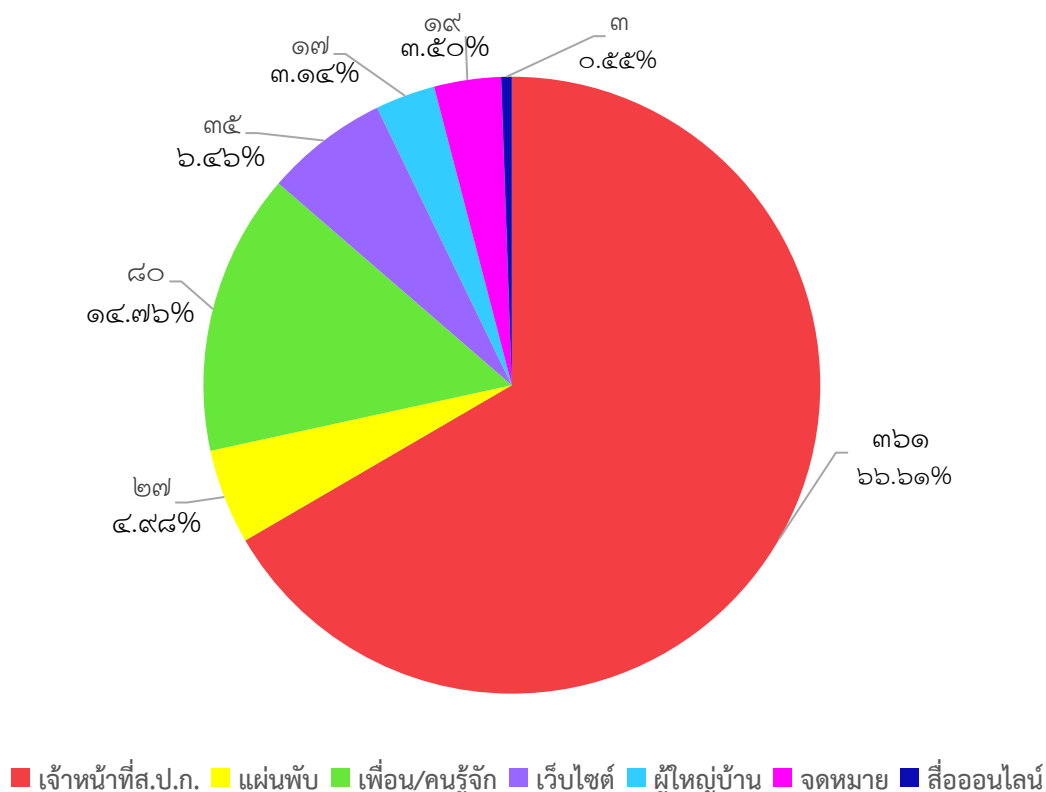
ส่วนเงินออม เกษตรกรส่วนใหญ่ ไม่มีเงินออมต่อปี จำนวน ๑๕๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๕ รองลงมา มีเงินออมไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๒ และมีเงินออมอยู่ในช่วง ๓๐,๐๐๑-๔๐,๐๐๐ บาท น้อยที่สุดจำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖ ของจำนวนเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ ๔.๑.๕ การใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของเกษตรกร



การใช้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมของเกษตรกร ดำเนินการใน ๓ ด้าน คือ เงินเชื่อเงินกู้ การเช่าที่ดิน หรือ การเช่าซื้อที่ดิน บริการที่เกษตรกรใช้มากที่สุดคือ เงินเชื่อเงินกู้ จำนวน ๒๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๕ รองลงมาคือ การเช่าซื้อที่ดิน จำนวน ๑๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๑ และการเช่าที่ดิน จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๔ ของเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด

ตารางที่ ๔.๑.๖ การทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม



การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับกองทุนของเกษตรกร จะเห็นได้ว่าเกษตรกรส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารกองทุนจากเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก. จำนวน ๓๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๑ รองลงมาได้รับทราบข่าวจากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน ๘๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๖ จากเว็บไซต์ จำนวน ๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๖ จากแผ่นพับ จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๘ จากจดหมายจากเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก. จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ จากผู้ใหญ่บ้าน จำนวน ๑๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๔ และจากสื่อออนไลน์ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๕ ของเกษตรกรตัวอย่างทั้งหมด

๔.๒ ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในครั้งนี้สำรวจใน ๔ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๒) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ

๔.๒.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สํารวจใน ๕ ประเด็น คือ ๑) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ๒) แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ๓) ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง ๔) ความเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และ ๕) มีความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ ดังตารางที่ ๔.๒.๑

ตารางที่ ๔.๒.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	คะแนน	ร้อยละเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ประเมินผล
	๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ถ่วงน้ำหนัก	ถ่วงน้ำหนัก	ความพึงพอใจ
จำนวนเกษตรกรตัวอย่าง					๔๓๐	๒,๑๕๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	เกณฑ์ค่าเฉลี่ย
รายการ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน				
รวม ๕ รายการ						๙,๗๑๕	๙๐.๓๗	๔.๕๒	มากที่สุด
๑.มีความเอาใจใส่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	-	๑	๓๕	๑๔๓	๒๕๑	๑,๙๓๔	๘๙.๙๕	๔.๕๐	มากที่สุด
๒.แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ	-	-	๒๘	๑๖๕	๒๓๗	๑,๙๒๕	๘๙.๕๓	๔.๔๘	มากที่สุด
๓.ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	-	๑	๒๒	๑๓๖	๒๗๑	๑,๙๖๗	๙๑.๔๙	๔.๕๗	มากที่สุด
๔.ความเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	-	-	๓๑	๑๕๑	๒๔๘	๑,๙๓๗	๙๐.๐๙	๔.๕๐	มากที่สุด
๕.มีความซื่อสัตย์สุจริต และ โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่	-	-	๒๓	๑๕๒	๒๕๕	๑,๙๕๒	๙๐.๗๙	๔.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒.๑ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักอยู่ระดับ ๔.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการด้านความสุภาพเป็นกันเอง อยู่ที่ระดับ ๔.๕๗ รองลงมาคือมีความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ที่ระดับ ๔.๕๔ มีความเอาใจใส่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการและความเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ อยู่ระดับที่ ๔.๕๐ เท่ากัน และการแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ที่ระดับ ๔.๔๘

๔.๒.๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านการสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สํารวจใน ๕ ประเด็น คือ ๑) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ๒) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ๓) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความเหมาะสม ๔) การให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง และ ๕) การให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกและรวดเร็ว ดังตารางที่ ๔.๒.๒

ตารางที่ ๔.๒.๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านการสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	คะแนน	ร้อยละเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ประเมินผล
คะแนน	๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ถ่วงน้ำหนัก	ถ่วงน้ำหนัก	ความพึงพอใจ
จำนวนเกษตรกรตัวอย่าง					๔๓๐	๒,๑๕๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	เกณฑ์ค่าเฉลี่ย
รายการ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน				
รวม ๕ รายการ						๙,๓๘๕	๘๗.๓๐	๔.๓๗	มากที่สุด
๑.มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	-	๒	๔๑	๑๙๖	๑๙๑	๑,๘๖๙	๘๖.๙๓	๔.๓๕	มากที่สุด
๒.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	-	๔	๓๖	๑๙๙	๑๙๙	๑,๘๖๗	๘๖.๘๔	๔.๓๔	มากที่สุด
๓.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความเหมาะสม	๑	๓	๓๙	๑๙๗	๑๙๐	๑,๘๖๒	๘๖.๖๐	๔.๓๓	มากที่สุด
๔.การให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	-	-	๒๔	๒๐๓	๒๐๓	๑,๘๙๙	๘๘.๓๓	๔.๔๒	มากที่สุด
๕.การให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	๑	๓	๓๔	๑๘๑	๒๑๑	๑,๘๘๘	๘๗.๘๑	๔.๓๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒.๒ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านการสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักอยู่ระดับ ๔.๓๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับ ๔.๔๒ รองลงมาคือการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับ ๔.๓๙ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ อยู่ระดับที่ ๔.๓๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ระดับ ๔.๓๔ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ระดับ ๔.๓๓

๔.๒.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สํารวจใน ๕ ประเด็น คือ ๑) มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน ๒) มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงสะดวก ๓) มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ในชุมชน ๔) ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๕) ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ ดังตารางที่ ๔.๒.๓

ตารางที่ ๔.๒.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	คะแนน	ร้อยละเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ประเมินผล
คะแนน	๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ถ่วงน้ำหนัก	ถ่วงน้ำหนัก	ความพึงพอใจ
จำนวนเกษตรกรตัวอย่าง					๔๓๐	๒,๑๕๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	เกณฑ์ค่าเฉลี่ย
รายการ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน				
รวม ๕ รายการ						๙,๓๒๑	๘๖.๗๑	๔.๓๔	มากที่สุด
๑.มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุด การให้บริการที่ชัดเจน	-	๓	๗๘	๑๗๔	๒๐๕	๑,๘๗๑	๘๗.๐๒	๔.๓๕	มากที่สุด
๒.มีช่องทางการให้บริการที่ เหมาะสมและเข้าถึงถึงสะดวก	-	๑	๔๐	๒๐๒	๑๘๗	๑,๘๖๕	๘๖.๗๔	๔.๓๔	มากที่สุด
๓.มีการจัดหน่วยบริการ เคลื่อนที่ในชุมชน	๑	๕	๔๖	๑๙๐	๑๘๘	๑,๘๔๙	๘๖.๐๐	๔.๓๐	มากที่สุด
๔.ความเหมาะสมของสิ่ง อำนวยความสะดวกเช่น มีน้ำดื่ม มีที่นั่งรองรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๒	๓	๕๕	๑๘๕	๑๘๕	๑,๘๓๘	๘๕.๔๙	๔.๒๗	มากที่สุด
๕.ความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่	๑	๑	๒๐	๒๕๐	๒๐๓	๑,๘๙๘	๘๘.๒๘	๔.๔๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒.๓ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักอยู่ระดับ ๔.๓๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ อยู่ที่ระดับ ๔.๔๑ รองลงมาคือมีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน อยู่ที่ระดับ ๔.๓๕ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงถึงสะดวก อยู่ระดับที่ ๔.๓๔ มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ในชุมชน อยู่ที่ระดับ ๔.๓๐ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีน้ำดื่ม มีที่นั่งรองรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ที่ระดับ ๔.๒๗

๔.๒.๔ ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สํารวจใน ๕ ประเด็น คือ ๑) มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรกรณีประสบภัยธรรมชาติ ๒) การปรับระยะเวลาการชำระเงินกองทุนฯ ให้เพิ่มมากขึ้น ๓) การสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ ๔) ช่องทางการชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ สะดวกขึ้น และ ๕) สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ ดังตารางที่ ๔.๒.๔

ตารางที่ ๔.๒.๔ ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	คะแนน	ร้อยละเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ประเมินผล
คะแนน	๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ถ่วงน้ำหนัก	ถ่วงน้ำหนัก	ความพึงพอใจ
จำนวนเกษตรกรตัวอย่าง					๔๓๐	๒,๑๕๐	๑๐๐.๐๐	๕.๐๐	เกณฑ์ค่าเฉลี่ย
รายการ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน				
รวม ๕ รายการ						๙,๑๓๓	๘๔.๙๖	๔.๒๕	มากที่สุด
๑.มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรกรณีประสบภัยธรรมชาติ	๑๒	๕	๕๒	๒๑๕	๑๔๖	๑,๗๖๘	๘๒.๒๓	๔.๑๑	มาก
๒.การปรับระยะเวลาการชำระเงินกองทุนฯให้เพิ่มมากขึ้น	๖	๙	๔๔	๒๒๒	๑๔๙	๑,๗๘๙	๘๓.๒๑	๔.๑๖	มาก
๓.การสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ	๖	๑	๓๗	๒๑๗	๑๖๙	๑,๘๓๒	๘๕.๒๑	๔.๒๖	มากที่สุด
๔.ช่องทางการชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯสะดวกขึ้น	๖	๑	๙	๒๒๓	๑๙๑	๑,๙๑๘	๘๙.๒๑	๔.๔๖	มากที่สุด
๕.สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ	๘	๔	๓๓	๒๑๔	๑๗๑	๑,๘๒๖	๘๔.๙๓	๔.๒๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒.๔ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักอยู่ระดับ ๔.๒๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ช่องทางการชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ สะดวกขึ้น อยู่ที่ระดับ ๔.๔๖ รองลงมาคือการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ อยู่ที่ระดับ ๔.๒๖ สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ อยู่ระดับที่ ๔.๒๕ การปรับระยะเวลาการชำระเงินกองทุนฯให้เพิ่มมากขึ้น อยู่ที่ระดับ ๔.๑๖ และมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรกรณีประสบภัยธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ที่ระดับ ๔.๑๑

๔.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรวม โดยเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๔๓๐ ราย สามารถสรุปประเด็นข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังตารางที่ ๔.๓.๑

ตารางที่ ๔.๓.๑ ข้อเสนอแนะ

รายการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
(๑) เพิ่มวงเงินกู้	๒๐	๓๐.๓๐
(๒) ขยายระยะเวลากู้	๑๑	๑๖.๖๗
(๓) จัดอบรมให้ความรู้ด้านต่างๆ	๑๐	๑๕.๑๕
(๔) ลดอัตราดอกเบี้ย	๕	๗.๕๘
(๕) ต้องการเอกสารสิทธิ์เป็นของตนเอง	๔	๖.๐๖
(๖) ต้องการไฟฟ้า	๔	๖.๐๖
(๗) อื่น ๆ เช่น สถานที่ติดต่อค้าขาย ต้องการที่อยู่อาศัย แหล่งน้ำ เป็นต้น	๑๒	๑๘.๑๘
รวมกลุ่มตัวอย่าง	๖๖	๑๐๐

เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความประสงค์ให้เพิ่มวงเงินกู้ จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ รองลงมาคือ ขยายระยะเวลากู้ จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ จัดอบรมให้ความรู้ด้านต่าง ๆ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ ลดอัตราดอกเบี้ย จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๘ ต้องการเอกสารสิทธิ์เป็นของตนเอง และต้องการไฟฟ้า มีจำนวนเท่ากันคือ ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖ และด้านอื่น ๆ เช่น สถานที่ติดต่อค้าขาย ต้องการที่อยู่อาศัย แหล่งน้ำ จำนวน ๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘

บทที่ ๕

สรุป และข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับการบริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี ๒๕๖๓ โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจข้อมูลเกษตรกรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้กู้ ผู้เช่า หรือ ผู้เช่าซื้อ ที่ได้ชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีบัญชี ๒๕๖๒ จำนวน ๖ จังหวัด สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับการบริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปี ๒๕๖๓ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรกรที่เป็นผู้กู้ ผู้เช่า หรือผู้เช่าซื้อที่ได้ชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีบัญชี ๒๕๖๒ ในพื้นที่ ๖ จังหวัด ได้แก่ กำแพงเพชร พิจิตร บึงกาฬ หนองคาย ฉะเชิงเทรา และปทุมธานี จำนวน ๔๓๐ ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมประจำปีบัญชี ๒๕๖๓ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจเกษตรกรกลุ่มตัวอย่าง พบว่าเกษตรกรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๓๓ ช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๖๐.๗๐ ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ ๖๕.๘๑ กิจกรรมการเกษตรทำนา ร้อยละ ๔๓.๑๑ รายได้จากกิจกรรมการเกษตรอยู่ในช่วง ๕๐,๐๐๑ – ๑๐๐,๐๐๐ บาทต่อปี ร้อยละ ๓๑.๑๖ และรายได้อื่น ๆ นอกจากกิจกรรมการเกษตรอยู่ในช่วงไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาทต่อปี ร้อยละ ๔๙.๗๗ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อยู่ในช่วง ๕๐,๐๐๑ – ๑๐๐,๐๐๐ บาทต่อปี ร้อยละ ๓๓.๙๕ เกษตรกรมีหนี้สินอยู่ในช่วงมากกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาทต่อปี ร้อยละ ๒๕.๕๘ เกษตรกรส่วนใหญ่ไม่มีเงินออม ร้อยละ ๓๕.๓๕ เกษตรกรใช้บริการด้านสินเชื่อ ร้อยละ ๖๒.๑๕ และเกษตรกรได้รับทราบข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๖๖.๖๑

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
สำรวจใน ๔ ประเด็น ได้แก่

๑. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการด้านสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน

๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

๑. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ สำรวจใน ๕ ประเด็น ได้แก่ (๑) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (๒) แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะ

ท่าทางที่สุภาพ (๓) ให้บริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นกันเอง (๔) การให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และ (๕) มีความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจภาพรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก คือ ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย ๙๐.๓๗ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

๒. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน สํารวจใน ๕ ประเด็น ได้แก่ (๑) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ (๒) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (๓) ขั้นตอนในการยื่นคำร้อง จนถึง การพิจารณาอนุมัติ มีความเหมาะสมไม่ยุ่งยากซับซ้อน (๔) การให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง และ (๕) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจภาพรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก คือ ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย ๘๗.๓๐ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สํารวจใน ๕ ประเด็น ได้แก่ (๑) มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน (๒) มีช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก (๓) การจัดหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ไปให้บริการในชุมชน (๔) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ น้ำดื่มบริการ ห้องสุขา เป็นต้น และ (๕) ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่ พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจภาพรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก คือ ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย ๘๖.๗๑ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

๔. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร สํารวจใน ๕ ประเด็น ได้แก่ (๑) มาตรการช่วยเหลือเกษตรกร (๒) การปรับระยะเวลาการชำระหนี้เงินกองทุนให้มากขึ้น (๓) การสื่อสารการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการปฏิรูปที่ดิน (๔) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ สะดวกขึ้น และ (๕) สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนการปฏิรูปที่ดินฯ พบว่าเกษตรกรมีความพึงพอใจภาพรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก คือ ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย ๘๔.๙๖ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

๕.๒ สรุปผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่า เกษตรกรมีความพึงพอใจภาพรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักคือ ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละเฉลี่ย ๙๐.๘๗ อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๑) ส.ป.ก. ควรพิจารณาเพิ่มวงเงินกู้กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร เนื่องจากวงเงินกู้ในปัจจุบันไม่เพียงพอในการจัดซื้ออุปกรณ์หรือเครื่องจักรทางการเกษตรที่มีราคาสูง รวมทั้งราคาปัจจัยการผลิตและอัตราค่าจ้างแรงงานทางการเกษตรสูงขึ้น

๒) ส.ป.ก. ควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร เช่น เกษตรกรบางรายทราบถึงการให้บริการขอสินเชื่อซ้ำจึงไม่สามารถมาทำการขอยื่นเรื่องทันตามที่กำหนดได้

๓) ส.ป.ก. ควรจัดทำโครงการส่งเสริมอาชีพแก่เกษตรกรอย่างต่อเนื่องและสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพหรือการลงทุน

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) (๒๕๖๐). **โครงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า** ของการประปาส่วนภูมิภาคประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา <http://www.pwa.co.th>. (สืบค้นเมื่อวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓)
- ชรินิ เดชจินดา. (๒๕๓๕). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม**
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ธีรชัย ใจดี. (๒๕๕๗, ๒ กรกฎาคม). **ประเภทมาตรการวัดเจตคติ**. สืบค้นเมื่อ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓,
จาก <https://thirachai.wordpress.com/๒๐๑๔/๐๗/ประเภทมาตรการวัดเจตคติ>
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ๒๕๔๗ **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พิทักษ์ ตรุษทิบ. (๒๕๓๘). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ**
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท.
สถาบันบัณฑิตพัฒนาศาสตร์
- รัชวลี วรวิทย์. (๒๕๔๘). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการ**
การอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (๒๕๓๑). **ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร**
หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สนธิ เหลืองบุตรนาค. (๒๕๒๙). **ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากร**
ทางการศึกษาประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อ
การเรียนวิชาการขยายพันธุ์พืชของสหวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๑๘). **การปกครองของไทย**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สรชัย พิศาลบุตร. ๒๕๔๙. **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำไถ่ถอนที่ดินเดียว**. กรุงเทพฯ : วิจัยพัฒน.
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (๒๕๕๘). **การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ**
กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. เอกสารเผยแพร่ ฉบับที่ ๕๓๔, กรุงเทพฯ : สำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (๒๕๕๙). **การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ**
กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ผ่าน ธ.ก.ส. เอกสารเผยแพร่ ฉบับที่ ๕๓๔, กรุงเทพฯ :
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

เอกสารและสิ่งอ้างอิง (ต่อ)

- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ
กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. เอกสารเผยแพร่ ฉบับที่ ๕๖๕, กรุงเทพฯ : สำนักงาน
การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- สุธาดา สนิทเวช. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของพระสงฆ์ต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลสงฆ์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (๒๕๔๐). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือ
เทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุทัยพรรณ สดใจ. (๒๕๔๙). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Mullins, L. T. (๑๙๘๕). **Management and organizational behavior**. London: Pitman.
- Odin, Y., Odin, N., & Valette-Florence, P. (๒๐๐๑). Conceptual and operational aspects
Of brand loyalty an empirical investigation. *Journal of Business Research*, ๕๓, ๗๕-๘๔.
- Wallerstein, H. (๑๙๗๑). **A dictionary of psychology**. Maryland: Penguin Book.
- Yamane, T. (๑๙๖๗). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Zajonc, R. B., & Markus, H. (๑๙๘๒). Affective and cognitive factors in preferences.
Journal of Consumer Research, ๙, ๑๒๓-๑๓๑

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ

กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ประจำปีบัญชี ๒๕๖๓

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ใช้บริการ กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี 2563

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความ/หรือใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 โทรศัพท์.....E-mail.....

1.2 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.3 อายุ ☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ 21 – 40 ปี
☐ 41 – 60 ปี ☐ 61 ปีขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ☐ ปวส/ ปวท./อนุปริญญา
☐ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 กิจกรรมการเกษตร

☐ ทำนา ☐ ทำไร่
☐ ทำสวน ☐ เลี้ยงสัตว์
☐ ผสมผสาน ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

1.6 รายได้จากกิจกรรมการเกษตร (ก่อนหักค่าใช้จ่าย)/ต่อปี

☐ ไม่เกิน 50,000 บาท ☐ 50,000 – 100,000 บาท
☐ 100,001 – 150,000 บาท ☐ 150,001 – 200,000 บาท
☐ 200,001 – 250,000 บาท ☐ 250,001 – 300,000 บาท
☐ มากกว่า 300,000 บาท

1.7 รายได้อื่น ๆ นอกจากกิจกรรมการเกษตร (ก่อนหักค่าใช้จ่าย)/ต่อปี

- | | |
|--|--|
| ☐ ไม่เกิน 50,000 บาท | ☐ 50,000 – 100,000 บาท |
| ☐ 100,001 – 150,000 บาท | ☐ 150,001 – 200,000 บาท |
| ☐ 200,001 – 250,000 บาท | ☐ 250,001 – 300,000 บาท |
| ☐ มากกว่า 300,000 บาท | ☐ ไม่มีรายได้ |

1.8 ค่าใช้จ่ายทุกประเภท/ต่อปี

- | | |
|--|--|
| ☐ ไม่เกิน 50,000 บาท | ☐ 50,000 – 100,000 บาท |
| ☐ 100,001 – 150,000 บาท | ☐ 150,001 – 200,000 บาท |
| ☐ 200,001 – 250,000 บาท | ☐ 250,001 – 300,000 บาท |
| ☐ มากกว่า 300,000 บาท | |

1.9 หนี้สิน

- | | |
|--|--|
| ☐ ไม่เกิน 50,000 บาท | ☐ 50,000 – 100,000 บาท |
| ☐ 100,001 – 150,000 บาท | ☐ 150,001 – 200,000 บาท |
| ☐ 200,001 – 250,000 บาท | ☐ 250,001 – 300,000 บาท |
| ☐ มากกว่า 300,000 บาท | ☐ ไม่มีหนี้สิน |

1.10 เงินออม

- | | |
|--|--|
| ☐ ไม่เกิน 10,000 บาท | ☐ 10,000 – 20,000 บาท |
| ☐ 20,001 – 30,000 บาท | ☐ 30,001 – 40,000 บาท |
| ☐ 40,001 – 50,000 บาท | ☐ มากกว่า 50,000 บาท |
| ☐ ไม่มีเงินออม | |

1.11 ท่านใช้บริการจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมทางด้านใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---------------------------------------|--|--|
| ☐ ด้านสินเชื่อ | ☐ ด้านการเช่าที่ดิน | ☐ ด้านการเช่าซื้อที่ดิน |
|---------------------------------------|--|--|

1.12 ท่านทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจากที่ใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ เจ้าหน้าที่ ส.ป.ก. | ☐ แผ่นพับ | ☐ เพื่อน/คนรู้จัก |
| ☐ เว็บไซต์ | ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกษตรกรผู้ให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1)มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
2)แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
3)ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง					
4)ความเท่าเทียมกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ					
5)มีความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่					
2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการด้านการสินเชื่อ/เช่าที่ดิน/เช่าซื้อที่ดิน					
1)การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2)ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
3)ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความเหมาะสม					
4)การให้บริการกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
5)การให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกและรวดเร็ว					
2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1)มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน					
2)มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
3)มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ในชุมชน					
4)ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีน้ำดื่ม มีที่นั่งรอรับบริการห้องสุขา เป็นต้น					
5)ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่					
2.4 ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม					
1)มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรกรณีประสบภัยธรรมชาติ					
2)การปรับระยะเวลาการชำระเงินกองทุนฯ ให้เพิ่มมากขึ้น					
3)การสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ					
4)ช่องทางการชำระเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ สะดวกขึ้น					
5)สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนการปฏิรูปที่ดิน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สำนักบริหารกองทุน ส.ป.ก.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนีมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา	นางสาวจิราทิพย์	โรจน์อุ่มวงศ์	ผู้อำนวยการสำนักบริหารกองทุน
คณะผู้จัดทำ	นางสาวกัญญาลักษณ์	จริยกุล	ผู้อำนวยการกลุ่มติดตามและประเมินผลกองทุน
	นางสาวอาภาพรรณ	อหะหมัดจุฬา	นักวิชาการเงินและบัญชี



สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
Agricultural Land Reform Office