



การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อ
เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

A Satisfaction Survey of Farmers in Land Reform Areas
Receiving Credit Services from the Agricultural Land Reform Fund
in Fiscal Year 2025

กลุ่มบริหารสินเชื่อ
สำนักบริหารกองทุน
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

คำนำ

รายงานการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568” จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่ได้รับบริการสินเชื่อ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันจะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินมากยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเกษตรกรผู้ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมทั่วประเทศ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สะท้อนถึงความคิดเห็นและความต้องการของเกษตรกรผู้รับบริการสินเชื่ออย่างแท้จริง ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานด้านสินเชื่อของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ให้มีความเหมาะสมมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ การสนับสนุน และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์จาก นายเศรษฐเกียรติ กระจ่างวงษ์ เลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม นายกฤษณะ ดีปาละ รองเลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม นายชำนาญ บุญประเสริฐ ผู้อำนวยการสำนักบริหารกองทุน พร้อมด้วยคณะผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ นายกมล เรืองเดช นางสาวสุนิลา รัสสุกิจกุล และนายวิสุทธิ เลิศไกร รวมทั้งได้รับความร่วมมือในการประสานงานและการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่งจากปฏิรูปที่ดินจังหวัดและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ทั้ง 71 จังหวัด คณะผู้จัดทำจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานด้านสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงเป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิจัยและต่อยอดองค์ความรู้ในอนาคต หากมีข้อบกพร่องประการใด คณะผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ และยินดีน้อมรับข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงงานให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้จัดทำ
เมษายน 2569

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จัดทำขึ้นเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และเพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกร และตอบสนองต่อบทบาทของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานราก ลดความเหลื่อมล้ำ และยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน การศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 487 ราย จากประชากรทั้งหมด 9,281 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ความคิดเห็นอื่น ๆ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวนี้ ผ่านการเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางแล้ว

สรุปผลการศึกษา

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา และ/หรือต่ำกว่า สมรสแล้ว มีรายได้ครัวเรือนต่อเดือน 10,000 บาท และ/หรือต่ำกว่า และ 10,001 - 15,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รวมทั้งสิ้นคิดเป็นร้อยละ 98.36 ดังนั้น ตัวชี้วัดการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ประจำปีบัญชี 2569 ตัวชี้วัดด้านที่ 2 การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ 2.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ระดับคะแนนตามเกณฑ์ชี้วัดในระดับ 5 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้ที่ ร้อยละ 90 หรือมากกว่า

ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจ ทั้งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ยกเว้นข้อคำถามสุดท้าย “ที่จอตลอดเพียงพอต่อการเข้ามาติดต่อ” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน ขณะที่รายได้ครัวเรือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 1 คู่ ได้แก่ ผู้มีรายได้ครัวเรือน 30,001 บาทต่อเดือน และ/หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มากกว่า ผู้มีรายได้ครัวเรือน 25,001 - 30,000 บาทต่อเดือน

4. ความคิดเห็นอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

กรณี ในอนาคตสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) กำหนดให้ใช้โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคล คำประกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วยได้ให้เหตุผลไว้ว่า เอกสารตัวจริง อยู่กับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นต้น จึงเกิดความไม่สะดวกและความยุ่งยาก ในการดำเนินการ และต้องการใช้เอกสารฉบับจริงเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ดังนั้น การใช้บุคคลคำประกันสะดวกกว่า

กรณี ในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้โฉนดต้นไม้ พร้อมกับโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลคำประกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วยได้ให้เหตุผลไว้ว่า เอกสารฉบับจริง อยู่กับ ธ.ก.ส. และการใช้โฉนดต้นไม้มีข้อจำกัด เช่น ยังไม่มีโฉนดต้นไม้ และไม่เชื่อมั่นในโฉนดต้นไม้ เป็นต้น รวมทั้งสภาพแปลงที่ดินมีความจำกัด เช่น ไม่เหมาะกับการปลูกไม้ยืนต้น เป็นต้น

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการมากที่สุดที่จะให้ ส.ป.ก. เพิ่มวงเงินกู้ รองลงมาเป็นการลดอัตราดอกเบี้ย ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการสินเชื่อ เพิ่มการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการนอกสถานที่ เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการสินเชื่อ ปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนและสื่อสาร ปรับปรุงรูปแบบหลักประกัน พิจารณาสินเชื่ออย่างยืดหยุ่น ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ ให้ผู้บริหารระดับจังหวัดมีอำนาจกำหนดวงเงินกู้เพิ่มขึ้น และพัฒนาระบบสินเชื่อให้ยืดหยุ่นและตอบโจทย์ในพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ควรพิจารณาปรับเพิ่มวงเงินกู้ให้เหมาะสมกับต้นทุนการผลิตทางการเกษตร ในปัจจุบัน เนื่องจากเกษตรกรหลายรายเห็นว่าวงเงินที่ได้รับยังไม่เพียงพอ รวมทั้ง ควรปรับลดอัตราดอกเบี้ย และขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพในการชำระหนี้ของเกษตรกร
2. ด้านความยืดหยุ่นของระบบสินเชื่อ ควรพัฒนาหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น การกำหนดวงเงินตามขนาดพื้นที่ทำกิน หรือประวัติการชำระหนี้ รวมถึงการปรับรูปแบบหลักประกันให้หลากหลาย เช่น การใช้เลือกได้ว่าจะใช้เอกสารสิทธิหรือบุคคลในการคำประกัน
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เร่งรัดกระบวนการอนุมัติและการทำสัญญาให้มีความสะดวก รวดเร็ว และลดความซับซ้อน อาจมีการกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งพัฒนาระบบบริการเชิงรุก และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ เช่น ช่องทางการขอกู้ออนไลน์ การลงพื้นที่ให้บริการจัดทำสัญญาในพื้นที่ที่ตั้งกลุ่ม เพื่อให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งทุนได้อย่างทั่วถึงและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของเกษตรกร
4. ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้ข้อมูล ควรพัฒนาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การแจ้งเตือนการชำระหนี้ล่วงหน้า การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน โดยอาจประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การตั้งกลุ่มในแอปพลิเคชัน Line การส่ง SMS แจ้งเตือน เป็นต้น และการให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย เพื่อช่วยลดปัญหาการสื่อสารผิดพลาด หรือการผิดนัดชำระหนี้

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น พื้นที่รองรับผู้ให้บริการ และที่จอดรถให้เพียงพอและเหมาะสม เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่เกษตรกรที่มาติดต่อ

6. ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ควรพิจารณากระจายอำนาจในการบริหารสินเชื่อไปยังระดับพื้นที่มากขึ้น เช่น การให้ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสามารถกำหนดวงเงินหรือเงื่อนไขบางประการได้ตามบริบทของพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของเกษตรกรได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ พฤติกรรมทางการเงิน หรือผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจ เพื่อใช้ประกอบการพัฒนานโยบายสินเชื่อ

2. ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกร

3. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ (ภูมิภาค/จังหวัด) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเชิงบริบท และนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

4. ควรศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ภายหลังจากการได้รับสินเชื่อ เช่น การนำเงินกู้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์จริง และการเปลี่ยนแปลงของรายได้หรือความเป็นอยู่ของเกษตรกรหลังได้รับสินเชื่อ เพื่อประเมินความคุ้มค่าของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

5. ควรติดตามผลกรณีที่มีการปรับปรุงนโยบายหรือบริการตามข้อเสนอแนะเพื่อประเมินผลลัพธ์ของการพัฒนาและความพึงพอใจของเกษตรกรในระยะยาว

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ก |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร | ข |
| สารบัญ | จ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| 1.3 สมมติฐานของการศึกษา | 2 |
| 1.4 ขอบเขตการศึกษา | 3 |
| 1.5 กรอบแนวคิด | 4 |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| 1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ | 5 |
| | |
| บทที่ 2 เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| 2.1 กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | 6 |
| 2.2 การปฏิบัติงานสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | 7 |
| 2.3 การให้บริการ | 18 |
| 2.4 ความพึงพอใจ | 18 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 21 |
| | |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา | 24 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 24 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล | 26 |
| 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ | 26 |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 27 |
| 3.5 การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล | 27 |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 28 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 29 |
| 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | 29 |
| 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 | 31 |
| 4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล | 35 |
| 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ | 40 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 44 |
| 5.1 สรุปผล | 44 |
| 5.2 อภิปรายผล | 46 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 48 |
| บรรณานุกรม | 49 |
| ภาคผนวก ก. | 51 |
| ภาคผนวก ข. | 55 |
| ภาคผนวก ค. | 57 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาการดำเนินการศึกษา | 4 |
| ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบองค์ประกอบของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ | 23 |
| ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ | 23 |
| ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดที่เกษตรกรได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 | 25 |
| ตารางที่ 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล | 29 |
| ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 | 31 |
| ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกรายด้าน | 32 |
| ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 32 |
| ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 33 |
| ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ | 34 |
| ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 34 |
| ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามเพศ | 35 |
| ตารางที่ 13 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศ กับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 | 35 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจ ในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามอายุ | 36 |
| ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามอายุ | 36 |
| ตารางที่ 16 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจ ในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามระดับการศึกษา | 36 |
| ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามระดับการศึกษา | 37 |
| ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี Games - Howell | 37 |
| ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจ ในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามสถานภาพสมรส | 38 |
| ตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามสถานภาพสมรส | 38 |
| ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจ ในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน | 39 |
| ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน | 39 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน โดยใช้วิธี Tukey HSD | 39 |
| ตารางที่ 24 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามเกี่ยวกับ การกำหนดให้ใช้เอกสาร โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืม เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน | 40 |
| ตารางที่ 25 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามเกี่ยวกับ การกำหนดให้ใช้เอกสาร โฉนดต้นไม้ พร้อมกับ โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน | 41 |

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา | 4 |
| ภาพที่ 2 แสดงแผนผังขั้นตอนการจัดทำแผนสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | 8 |
| ภาพที่ 3 แสดงแผนผังขั้นตอนการการโอนเงินและการเบิกจ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | 9 |
| ภาพที่ 4 แสดงแผนผังขั้นตอนการให้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม | 17 |

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนสำหรับใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยระเบียบกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ว่าด้วยการใช้จ่ายเงินการเบิกจ่ายเงินและเก็บรักษาเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้การใช้จ่ายเงินกองทุนใช้ได้ตามลักษณะของรายจ่าย ทั้ง รายจ่ายหมุนเวียน และรายจ่ายขาด สำหรับกิจการ ตลอดจนรายได้ที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ได้รับจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมนำส่งเข้าบัญชีกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยไม่ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน ทั้งนี้ การใช้จ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ให้กระทำได้เฉพาะการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามระเบียบที่รัฐมนตรีกำหนด โดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง โดยมาตรา 4 ได้นิยามคำว่า “การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม” หมายความว่า การปรับปรุงเกี่ยวกับสิทธิและการถือครองในที่ดินเพื่อเกษตรกรรม รวมตลอดถึงการจัดที่อยู่อาศัยในที่ดินเพื่อเกษตรกรรมนั้น โดยรัฐนำที่ดินของรัฐ หรือที่ดินที่รัฐจัดซื้อหรือเวนคืนจากเจ้าของที่ดิน ซึ่งมีได้ทำประโยชน์ในที่ดินนั้นด้วยตนเอง หรือมีที่ดินเกินสิทธิตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อจัดให้แก่เกษตรกรผู้ไม่มีที่ดินของตนเอง หรือเกษตรกรมีที่ดินเล็กน้อยไม่เพียงพอแก่การครองชีพ และสถาบันเกษตรกรได้เข้าซื้อ เข้าหรือเข้าทำประโยชน์ โดยรัฐให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาอาชีพเกษตรกร การปรับปรุงทรัพยากร และปัจจัยการผลิต ตลอดจนการผลิตและการจำหน่ายให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ส.ป.ก. จึงได้ส่งเสริมพัฒนาอาชีพให้แก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ได้กู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เพื่อนำไปใช้จ่ายเป็นทุนในการประกอบอาชีพเกษตรกร หรือการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ทั้งนี้ มาตรา 19(9) จึงได้ให้คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (คปก.) มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการให้เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน กู้ยืมจาก ส.ป.ก. ตลอดจนเงื่อนไขของการกู้ยืม โดยอนุมัติรัฐมนตรี ซึ่งรัฐมนตรีประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงได้ออกระเบียบ คปก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการให้กู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ในเขตปฏิรูปที่ดิน พ.ศ. 2554 (กลุ่มบริหารสินเชื่อ สำนักบริหารกองทุน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 2562)

กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เป็นกองทุนที่อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักบริหารกองทุน (สบท.) ส.ป.ก. ซึ่งภารกิจมีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ดังนี้ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประเด็นการเกษตรสร้างมูลค่า ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ประเด็นการลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ประเด็นสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนบนสังคมเศรษฐกิจสีเขียว และยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็นภาครัฐที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ประเด็นภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายและเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่ ประเด็นภาครัฐมีความทันสมัย ประเด็นบุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกมีความสามารถสูงมุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ และประเด็นภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัย จริตและประพฤติมิชอบ และเชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประเด็นที่ 3 การเกษตร ประเด็นที่ 9 เขตเศรษฐกิจพิเศษ การพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษ

ภาคตะวันออก ประเด็นที่ 15 พลังทางสังคม ประเด็นที่ 16 เศรษฐกิจฐานราก ประเด็นที่ 19 การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ และประเด็นที่ 21 การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (สำนักบริหารกองทุน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 2568)

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ส.ป.ก. ให้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ตามมติ คปก. 6/2567 วันที่ 27 ส.ค. 2567) โดยมีผลการดำเนินการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินจำนวน 9,281 ราย คิดเป็นเงิน 351,288,000.00 บาท แบ่งเป็นเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินภาคเหนือ จำนวน 2,082 ราย คิดเป็นเงิน 72,169,000.00 บาท เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4,673 ราย คิดเป็นเงิน 178,038,000.00 บาท เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินภาคใต้ จำนวน 384 ราย คิดเป็นเงิน 17,646,000.00 บาท และเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินภาคกลาง จำนวน 2,142 ราย คิดเป็นเงิน 83,435,000.00 บาท

ดังนั้น สบท. จึงได้มีแนวคิดที่จะทำการศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถตอบสนองต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

1.3.1 สมมติฐานที่ 1

H_0 : เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดรวมกัน น้อยกว่าร้อยละ 90

H_1 : เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดรวมกัน มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90

1.3.2 สมมติฐานที่ 2

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

1.3.3 สมมติฐานที่ 3

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

1.3.4 สมมติฐานที่ 4

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

1.3.5 สมมติฐานที่ 5

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

1.3.6 สมมติฐานที่ 6

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 9,281 ราย และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 388 ราย โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973, อ้างถึงใน ธนัญญา พลเยี่ยม, 2563) และจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รายจังหวัด โดยกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมว่า แต่ละจังหวัดที่เกษตรกรได้รับบริการสินเชื่อดังกล่าว จะต้องมียุทธศาสตร์อย่างน้อย 1 ราย

1.4.2 ขอบเขตของเนื้อหา

ความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

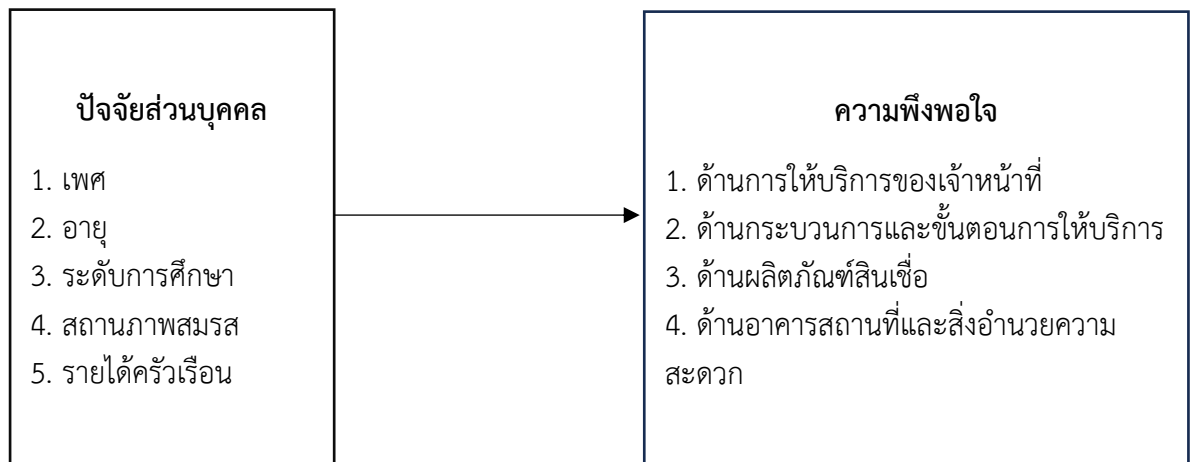
ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2568 - สิงหาคม 2569 รวมระยะเวลา 10 เดือน แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาการดำเนินการศึกษา

| ลำดับ | การดำเนินการศึกษา | กำหนดการศึกษา | | | | |
|-------|--|-------------------|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| | | พ.ย. - ธ.ค. 68 | ม.ค. - ก.พ. 69 | มี.ค. - เม.ย. 69 | พ.ค. - มิ.ย. 69 | ก.ค. - ส.ค. 69 |
| 1. | การกำหนดปัญหาการศึกษา การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ↔ | | | | |
| 2. | ตั้งสมมุติฐาน ออกแบบการศึกษา | ↔ | | | | |
| 3. | การพัฒนาและทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม | | ↔ | | | |
| 4. | การส่งเอกสารข้อเสนอการศึกษาให้กรมบัญชีกลางพิจารณา | | ↔ | | | |
| 5. | การเก็บข้อมูล | | ↔ | | | |
| 6. | การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปและอภิปรายผลการศึกษา | | | ↔ | | |
| 7. | การจัดทำรูปเล่มรายงานการศึกษา เสนอต่อผู้บริหารและที่เกี่ยวข้อง | | | ↔ | | |
| 8. | การตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขรายงานการศึกษา | | | ↔ | | |
| 9. | การเผยแพร่ผลงาน | | | | ↔ | ↔ |

* อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

1.5 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการศึกษา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1.6.2 มีแนวทางการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกในเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของตนจากประสบการณ์ที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม หมายถึง กองทุนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้เป็นทุนหมุนเวียน และเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาที่ดินให้เกษตรกรที่ไม่มีที่ดินทำกิน รวมถึงการสนับสนุนด้านเงินกู้ และการพัฒนาอาชีพให้แก่เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ซึ่งกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม อยู่ภายใต้การบริหารและการกำกับดูแลของ สบท. ส.ป.ก. และกรมบัญชีกลาง

บทที่ 2

เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- (1) กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- (2) การปฏิบัติงานสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- (3) การให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจ
- (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จัดตั้งขึ้นในกระทรวงการคลัง ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2519 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2532 กล่าวถึงแหล่งที่มาของเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ซึ่งประกอบด้วยเงินและทรัพย์สิน ตามมาตรา 10 ได้แก่ (สำนักบริหารกองทุน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 2563)

- (1) เงินที่ได้รับจากงบประมาณแผ่นดิน
- (2) เงินหรือทรัพย์สินอื่นที่ได้รับจากรัฐบาล หรือจากแหล่งต่างๆ ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ หรือองค์การระหว่างประเทศ หรือบุคคลอื่น
- (3) เงินที่ได้รับจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร ตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร
- (4) เงิน ดอกผลหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ ส.ป.ก. ได้รับเกี่ยวกับการดำเนินการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยรายได้ที่ ส.ป.ก. ได้รับจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ให้นำส่งเข้าบัญชีกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม โดยไม่ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินและการใช้จ่ายเงินให้กระทำเฉพาะเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามระเบียบรัฐมนตรีกำหนดโดยความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง ให้กระทรวงการคลังเป็นผู้เก็บรักษาเงินและเบิกจ่ายเงินจากกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และตามมาตรา 19 กำหนดให้ คปก. มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย มาตรการ ข้อบังคับหรือระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการปฏิรูปที่ดินของ ส.ป.ก. ตลอดจนการควบคุมการบริหารงานของ ส.ป.ก.

การใช้จ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามระเบียบกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ว่าด้วยการใช้จ่ายเงิน การเบิกจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ. 2550 สามารถใช้จ่ายเงินกองทุนได้ 2 ลักษณะ คือ

2.1.1 รายจ่ายหมุนเวียน สำหรับกิจการ ดังนี้

- (1) การจัดซื้อหรือเวนคืนที่ดินหรือสิ่งหาริมทรัพย์ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ส.ป.ก. กำหนด
- (2) การชำระดอกเบี้ยพันธบัตร หรือการไถ่ถอนพันธบัตรเมื่อครบกำหนดชำระ
- (3) การให้สินเชื่อตามระเบียบ คปก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการให้กู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- (4) รายจ่ายหมวดอื่น ๆ ตามที่ได้รับมติจากคณะกรรมการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

2.1.2 รายจ่ายขาด สำหรับกิจการ ดังนี้

- (1) รายจ่ายตามข้อผูกพันตามกฎหมาย
- (2) รายจ่ายตามโครงการเร่งด่วนที่เป็นภารกิจของ ส.ป.ก. โดยตรง แต่ไม่ได้รับงบประมาณแผ่นดินเพื่อการดำเนินงานตามปกติ หรือได้รับแต่ไม่เพียงพอ
- (3) รายจ่ายตามโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ หรือเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกร หรือสถาบันเกษตรกร ในเขตปฏิรูปที่ดินโดยตรง

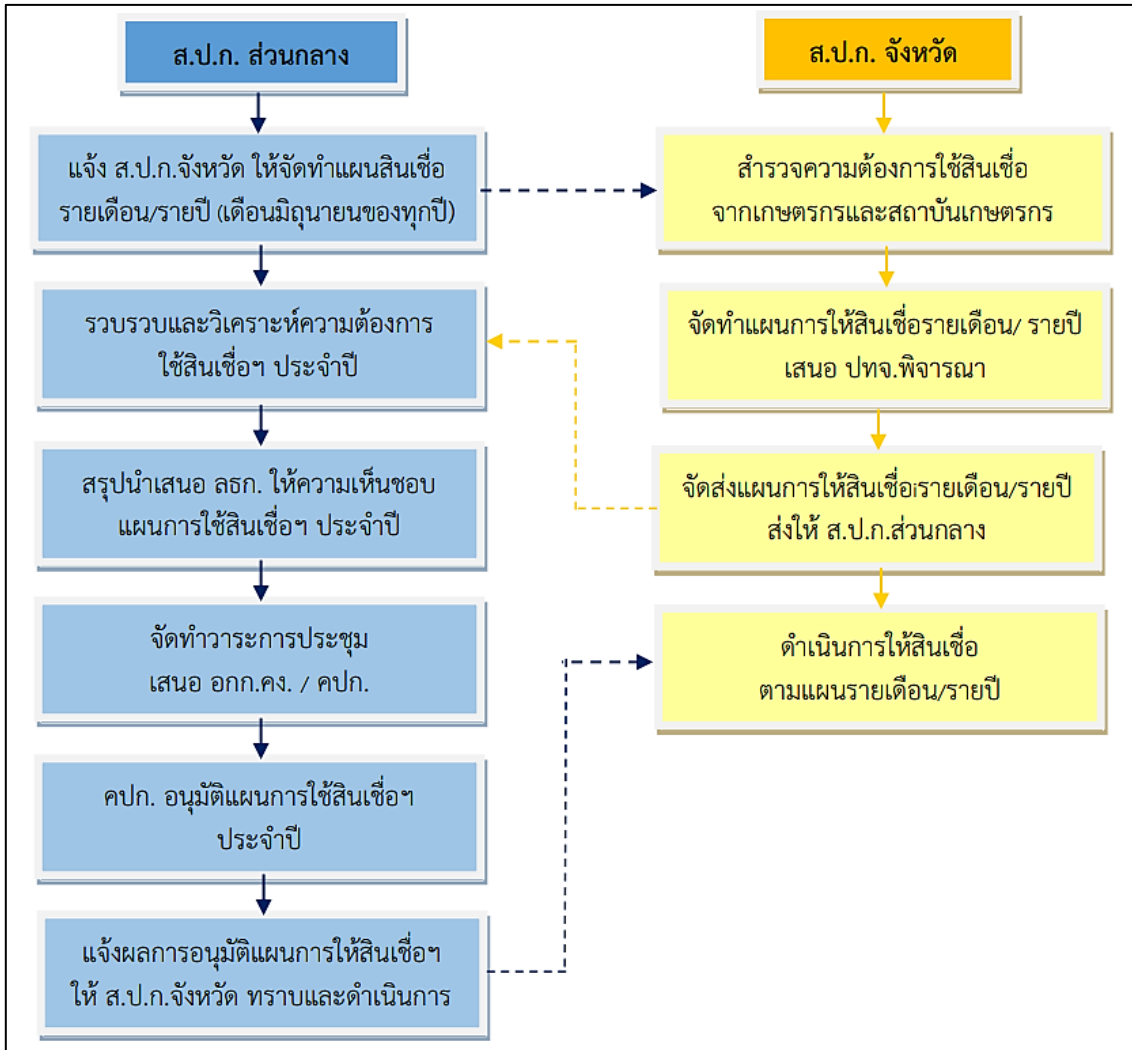
ภารกิจหลักของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร คือ การจัดการรายได้และพัฒนาแหล่งทุน เพื่อให้มีทุนหมุนเวียนเพียงพอสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานด้านการปฏิรูปที่ดิน เช่น การจัดซื้อที่ดิน การให้สินเชื่อ เพื่อเพิ่มรายได้และอาชีพแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร การปรับปรุงทรัพยากรและปัจจัยการผลิตรวมถึง การจำหน่ายผลผลิตของเกษตรกรและสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน

2.2 การปฏิบัติงานสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

การปฏิบัติงานสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร (กลุ่มบริหารสินเชื่อ สำนักบริหารกองทุน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร, 2562) แบ่งเป็น

2.2.1 การจัดทำแผนสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

- (1) ส.ป.ก.ส่วนกลาง แจ้งให้ ส.ป.ก.จังหวัด จัดส่งแผนการขอใช้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกร เป็นประจำทุกปี
- (2) ส.ป.ก.จังหวัด สำนักรวบรวมความต้องการขอใช้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร เพื่อจัดทำแผนสินเชื่อรายบุคคล รายโครงการ และรายสถาบันเกษตรกร ตามแบบฟอร์มการขอใช้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร และเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- (3) ส.ป.ก.จังหวัด จัดส่งแผนการใช้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ประกอบด้วยสินเชื่อรายบุคคล สินเชื่อรายโครงการ และสินเชื่อรายสถาบันเกษตรกร ที่สามารถดำเนินการตามแผนงานได้ โดยแยกเป็นรายเดือน/รายปี ภายในเวลาที่กำหนดของทุกปี
- (4) ส.ป.ก.ส่วนกลาง รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการขอใช้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร โดยพิจารณาจากผลการจัดเก็บหนี้สินของแต่ละจังหวัด ข้อมูลความต้องการสินเชื่อของแต่ละจังหวัด และการได้รับสินเชื่อของแต่ละจังหวัดในปีที่ผ่านมา เพื่อกำหนดกรอบวงเงินสินเชื่อประจำปี เสนอผู้บริหาร ให้ความเห็นชอบ
- (5) ส.ป.ก.ส่วนกลาง จัดทำวาระการประชุมเพื่อขออนุมัติแผนการใช้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ เสนอคณะอนุกรรมการโครงการและการเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกร (อกก.คง.) และ คปก.
- (6) ส.ป.ก.ส่วนกลาง แจ้งผลการอนุมัติให้ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการ
- (7) ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการตามแผนการขอใช้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร



ภาพที่ 2 แสดงแผนผังขั้นตอนการจัดทำแผนสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

2.2.2 การโอนเงินและการเบิกจ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

(1) เมื่อได้รับอนุมัติแผนงานและโครงการสินเชื่อประจำปีจากคณะกรรมการทุนหมุนเวียนแล้ว ส.ป.ก.ส่วนกลาง จะอนุมัติการใช้เงินและโอนขยายบิลเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ตามแผนสินเชื่อประจำปี

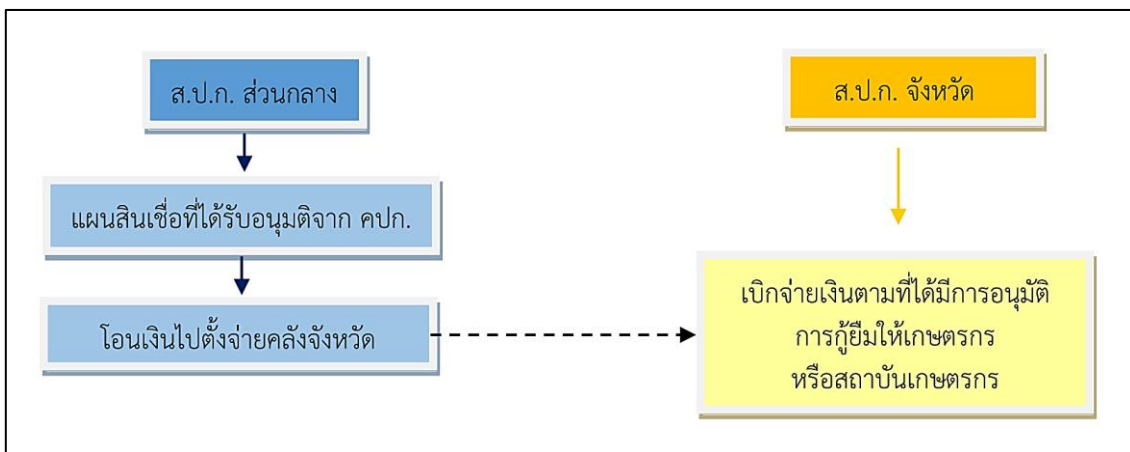
(2) ส.ป.ก.ส่วนกลาง ดำเนินการโอนขยายบิลเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ ภายในวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยจัดทำหนังสือแจ้งกรมบัญชีกลาง เพื่อขอโอนเงินให้ ส.ป.ก.จังหวัด ตามแบบและวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง โดยโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากคลังของ ส.ป.ก.จังหวัด

(3) เมื่อได้รับโอนเงิน จาก ส.ป.ก.ส่วนกลางแล้ว ให้ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการเสนอคำขอกู้ยืมเงินตามแบบของ ส.ป.ก. และให้ปฏิรูปที่ดินจังหวัด (ปทจ.) หรือผู้มีอำนาจลงนามให้ถูกต้องครบถ้วนตามแผนสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติก่อนการเบิกจ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

(4) ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำสัญญากู้ยืม พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบการกู้ยืมครบถ้วนตามระเบียบที่กำหนด และจ่ายเงินให้ผู้ขอกู้ยืมตามคำขอกู้ยืม ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว

(5) เมื่อ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการเบิกจ่าย และจัดทำสัญญากู้ยืม พร้อมแนบคำขอกู้ยืม จาก ส.ป.ก. ครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ให้รายงาน ส.ป.ก. ทราบ

(6) กรณีผู้ขอกู้ยืมเงินไม่ประสงค์จะกู้ยืมก่อนการเบิกจ่าย พร้อมแสดงเหตุผลที่ไม่สามารถให้กู้ยืมได้ ให้ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการโอนเงินคงเหลือตามแผนสินเชื่อประจำปี กลับคืนเข้าบัญชีกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรของส่วนกลางต่อไป และแจ้งผลการโอนกลับให้ ส.ป.ก. ทราบ



ภาพที่ 3 แสดงแผนผังขั้นตอนการโอนเงินและการเบิกจ่ายเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

2.2.3 การให้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

ส.ป.ก.จังหวัด ได้รับแจ้งผลการอนุมัติแผนการให้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ประจำปีเรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการ ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานการให้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร ดังนี้

(1) การรับคำขอกู้ยืมเงิน

เกษตรกรหรือสถาบันเกษตรกรยื่น คำขอกู้ยืมเงิน ตามแบบ ส.ป.ก. 3-05 พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาการให้กู้ยืม ณ ส.ป.ก.จังหวัด ที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่ ให้เจ้าหน้าที่ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดในคำขอกู้ยืมเงิน และเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาการให้กู้ยืม ดังนี้

- 1) การให้กู้ยืมรายบุคคล มีเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา ได้แก่
 - 1.1) บัตรประจำตัวประชาชนผู้กู้ และคู่สมรส (ถ้ามี)
 - 1.2) ทะเบียนบ้าน และทะเบียนสมรส (ถ้ามี)
 - 1.3) เอกสารการเปลี่ยนชื่อ-สกุล (ถ้ามี)
 - 1.4) หนังสืออนุญาตการเข้าทำประโยชน์ ส.ป.ก. 4-01 หรือสัญญาเช่าซื้อหรือสัญญาเช่าที่ดิน
 - 1.5) แผนการดำเนินกิจกรรม/โครงการ และแผนการชำระหนี้คืน

(2) การพิจารณาคำขอกู้ยืม

การพิจารณาคำขอกู้ยืมเงินของเกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ส.ป.ก.จังหวัด พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

1) คุณสมบัติของผู้มีสิทธิกู้ยืม ได้แก่

1.1) เกษตรกรกู้ยืม ต้องเป็นผู้ได้รับที่ดิน หรือผู้ได้รับการคัดเลือกให้ได้รับที่ดินเพื่อการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม หรือเป็นผู้อยู่ในเขตพื้นที่ดำเนินการปฏิรูปที่ดิน

1.2) สถาบันเกษตรกรกู้ยืม ต้องมีสมาชิกที่ได้รับ ส.ป.ก. 4-01 หรือสมาชิกที่ได้รับสิทธิจาก ส.ป.ก. ซึ่งเป็นสัญญาเช่าที่ดินหรือสัญญาเช่าซื้อที่ดิน รวมกันแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ของจำนวนสมาชิกทั้งหมด และเป็นสถาบันเกษตรกรซึ่งมีความต้องการเงินทุนเพื่อประโยชน์ในการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

2) ความเหมาะสมของผู้กู้

พิจารณาจากสภาพประพฤติ ความตั้งใจ ความรู้ ความสามารถในการทำการเกษตร ประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา ตลอดจนทรัพย์สินหรือหนี้สินก่อนดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ

3) วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม

3.1) การให้กู้ยืมเพื่อประกอบเกษตรกรรม หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่มีผลเอื้ออำนวยประโยชน์ในการประกอบเกษตรกรรม โดยมีจุดประสงค์เพื่อขยายขอบเขตการให้กู้ยืม รวมถึงกิจกรรมที่เป็นการสนับสนุนและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

3.2) การให้กู้ยืมเพื่อเป็นค่าชดเชย เป็นการให้กู้ยืมเพื่อจ่ายให้กับผู้ถือครองที่ดินเดิม

4) หลักประกันการกู้ยืม

4.1) เกษตรกรกู้ยืม

ก. มีบุคคลซึ่ง ปทจ. เห็นสมควร อย่างน้อย 2 คน เป็นผู้ค้ำประกัน โดยไม่นับรวมผู้กู้สำหรับวงเงินที่ขอกู้ยืมไม่เกิน 50,000 บาท

ข. มีบุคคลซึ่ง ปทจ. เห็นสมควร อย่างน้อย 3 คน เป็นผู้ค้ำประกัน โดยไม่นับรวมผู้กู้สำหรับวงเงินที่ขอกู้ยืมเกิน 50,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท

ค. ผู้ที่มีสัญญาเช่าซื้อที่ดินจาก ส.ป.ก. สามารถกู้ยืมได้ไม่เกินร้อยละ 80 ของต้นทุนที่ชำระค่าเช่าซื้อที่ดินแล้ว โดยไม่ต้องมีหลักประกันอื่น

4.2) สถาบันเกษตรกรกู้ยืม

ให้ผู้ซึ่งเป็นกรรมการทุกคนของสถาบันเกษตรกรเป็นผู้ค้ำประกันเงินกู้ หรือใช้อสังหาริมทรัพย์ที่มีมูลค่าไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินที่ขอกู้เป็นหลักประกัน หาก ส.ป.ก.จังหวัด ได้รับแจ้งการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการตามระเบียบของสหกรณ์ (ครบวาระ ลาออก หรือเสียชีวิต) ให้ ส.ป.ก.จังหวัด จัดทำสัญญาค้ำประกันเพิ่มเติม โดยให้คณะกรรมการชุดใหม่ลงนามให้ครบถ้วน

(3) การวิเคราะห์การให้กู้ยืม

พิจารณาจากแผนการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ สภาพความพร้อมของพื้นที่ การจำหน่ายและการตลาด รวมทั้งความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ดังนี้

1) การวิเคราะห์แผนการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ

1.1) เกษตรกรกู้ยืมรายบุคคล ให้วิเคราะห์ความเป็นไปได้และความเหมาะสมของแผนการผลิตความสามารถในการทำการเกษตร ความสามารถในการชำระหนี้ ประมาณการรายได้ - รายจ่าย ระยะเวลาคืนทุน เมื่อผู้กู้ดำเนินกิจกรรม เปรียบเทียบกับระยะเวลาการใช้คืนเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยที่ให้กู้ยืม

การกู้ยืมรายบุคคลกรณีมีการลงทุนไม่มากนัก ให้ทำการศึกษาด้านความต้องการของตลาด หรือทรัพยากรที่สำคัญ เช่น วัตถุดิบ ปัจจัยการผลิต มีการประมาณการด้านการลงทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การประมาณการด้านผลประโยชน์ตอบแทน และการคาดคะเนถึงปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้คืน

1.2) เกษตรกรกู้ยืมรายโครงการ หรือรายสถาบันเกษตรกร ให้วิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของการดำเนินกิจกรรมหรือข้อเสนอโครงการ/แผนดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ความสามารถในการดำเนินโครงการ ความสามารถในการชำระหนี้ ประมาณการรายได้ - รายจ่าย ระยะเวลาคืนทุน เมื่อผู้กู้ดำเนินโครงการ เปรียบเทียบกับระยะเวลาการใช้คืนเงินกู้ และอัตราดอกเบี้ยที่ให้ผู้กู้ยืม

การกู้ยืมรายโครงการที่มีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน มีการลงทุนสูง จะต้องมีการวิเคราะห์ทางการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อต้นทุน (Benefit/Cost Ratio หรือ B/C) มูลค่าปัจจุบัน (Net Present Worth หรือ NPW) อัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal Rate of Return หรือ IRR) และระยะคืนทุน (Payback Period) ส่วนกรณีสถาบันเกษตรกรกู้ยืม พิจารณาเงินกู้โดยใช้หลัก 5C ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ขอ (Character) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) เงินทุน (Capital) หลักประกัน (Collateral) และสถานการณ์ (Condition) และทำการวิเคราะห์มาตรฐานทางการเงิน โดยใช้หลักของ CAMEL Analysis

2) การกำหนดระยะเวลาการให้กู้ยืม

พิจารณาจากแผนการดำเนินกิจกรรมและโครงการ ตลอดจนความสามารถในการชำระหนี้คืน เพื่อกำหนดระยะเวลาการให้กู้ยืม ดังนี้

2.1) การให้กู้ยืมระยะสั้น เป็นเงินกู้เพื่อทำการเกษตรซึ่งให้ผลตอบแทนภายในระยะเวลา 1 ปี เช่น กู้ยืมเพื่อจัดซื้อปุ๋ย การจัดซื้อเมล็ดพันธุ์เพื่อปลูกพืชผักหมุนเวียน การปลูกข้าว ฯลฯ

2.2) การให้กู้ยืมระยะปานกลาง เป็นเงินกู้เพื่อการลงทุนทำการเกษตร ซึ่งให้ผลตอบแทนภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี เช่น การปลูกอ้อย การปลูกไม้ผลบางชนิด ได้แก่ ชมพู่ ฝรั่ง ฯลฯ รวมทั้งการลงทุนทำการเกษตรบางประเภท ซึ่งต้องใช้เวลา เช่น การปรับระดับพื้นที่ ฯลฯ

2.3) การให้กู้ยืมระยะยาว เป็นเงินกู้เพื่อการลงทุนทำการเกษตร ซึ่งให้ผลตอบแทนระยะยาว จึงจะคุ้มทุน เช่น การปลูกไม้ยืนต้น ไม้ผล การเลี้ยงโคนม ฯลฯ

ทั้งนี้ การกำหนดระยะเวลาการให้กู้ยืมจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาให้ผลผลิตของกิจกรรมนั้น เช่น กิจกรรมที่ให้ผลผลิตในระยะเวลา 1 ปี ให้ชำระหนี้คืนภายในระยะเวลา 1 ปี

3) การกำหนดอัตราดอกเบี้ยการให้กู้ยืม

ตามมติ ออก.ค.ง. ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2555 ได้อนุมัติการให้กู้ยืมรายบุคคล อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4 ต่อปี และการให้กู้ยืมรายสถาบันเกษตรกร อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 2 ต่อปี

(4) การอนุมัติการให้กู้ยืม

ส.ป.ก.จังหวัด สรุปผลวิเคราะห์การให้กู้ยืมพร้อมให้ความเห็นเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ ดังนี้

1) การกู้ยืมรายบุคคล

1.1) ปทจ. มีอำนาจอนุมัติการกู้ยืมวงเงินไม่เกินรายละ 50,000 บาท

1.2) คณะกรรมการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (คปจ.) มีอำนาจอนุมัติการกู้ยืมวงเงินเกินกว่ารายละ 50,000 บาท แต่ไม่เกินรายละ 100,000 บาท

1.3) ออกก.ค.ง. มีอำนาจอนุมัติการกู้ยืมวงเงินเกินกว่ารายละ 100,000 บาท แต่ไม่เกินรายละ 200,000 บาท ยกเว้นการกู้ยืมเพื่อเป็นค่าชดเชย ให้คณะอนุกรรมการเป็นผู้มีอำนาจอนุมัติในวงเงินที่เกินกว่ารายละ 100,000 บาทขึ้นไป โดยไม่จำกัดวงเงิน

1.4) คปก. มีอำนาจอนุมัติการกู้ยืมวงเงินเกินกว่ารายละ 200,000 บาทขึ้นไป ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการกู้ยืมเพื่อเป็นค่าชดเชย

2) การกู้ยืมรายโครงการ หรือรายสถาบันเกษตรกร

2.1) ออกก.ค.ง. มีอำนาจอนุมัติโครงการซึ่งมีวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 5,000,000 บาท

2.2) คปก. มีอำนาจอนุมัติโครงการซึ่งมีวงเงินกู้ยืมเกินกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป

ทั้งนี้ การอนุมัติให้กู้ยืมรายบุคคลและรายโครงการ จะต้องอยู่ภายใต้แผนเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการแล้ว และการกู้ยืมรายโครงการหรือสถาบันเกษตรกร ให้ ส.ป.ก.จังหวัด นำโครงการเสนอ คปจ. พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ และเมื่อการเสนอขอกู้ได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ให้ ปทจ. เป็นผู้ลงนามในคำขอกู้ยืมของผู้กู้แต่ละราย

(5) การทำสัญญากู้ยืมและการจ่ายเงิน

ส.ป.ก.จังหวัด แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติและนัดเกษตรกรหรือสถาบันเกษตรกรมาทำสัญญากู้ยืมเงินดังนี้

1) การทำสัญญากู้ยืมเงินจาก ส.ป.ก. เกษตรกรผู้กู้ต้องเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ที่ได้รับอนุมัติให้กู้ยืมเงินจาก ส.ป.ก. และวงเงินกู้ยืมต้องไม่เกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยให้ผู้กู้ทำสัญญากู้ยืมเงินจาก ส.ป.ก. ตามแบบ ส.ป.ก. 3-06 โดยกรอกข้อความให้ครบถ้วน เช่น เลขที่ของสัญญากู้ยืมเงิน วันเดือนปีที่ทำสัญญา ซึ่งควรเป็นวันเดียวกับวันที่จ่ายเงินให้กับผู้กู้ ระยะเวลาในการกู้ยืม (สั้น ปานกลาง ยาว) เลขที่ และวันที่ของคำสั่งที่ได้รับมอบอำนาจจากเลขาธิการ ส.ป.ก. ให้ลงนามในสัญญา วัตถุประสงค์ของการกู้ยืม เช่น เพื่อปรับปรุงพื้นที่เพื่อซื้อปุ๋ย เป็นต้น และในกรณีที่มีการจ่ายเงินกู้มากกว่า 1 งวด ให้ระบุจำนวนเงินที่จะจ่ายในแต่ละงวด ซึ่งเมื่อรวมแล้วจำนวนเงินต้องไม่เกินวงเงินที่ได้รับอนุมัติ โดยเติมข้อความในสัญญา

ทั้งนี้ การจัดทำสัญญากู้ยืมเงินจาก ส.ป.ก. ตามแบบ ส.ป.ก. 3-06 ให้จัดทำขึ้น 2 ฉบับ แล้วส่งมอบคู่ฉบับให้ผู้กู้ และต้นฉบับให้ ส.ป.ก.จังหวัด เก็บไว้เป็นหลักฐาน

2) การปลอดชำระคืนเงินต้น ให้กระทำได้เฉพาะกรณีที่เป็นการกู้ยืมเงินระยะปานกลางหรือระยะยาวตามที่กำหนดไว้ในสัญญา ทั้งนี้ การนับระยะเวลาการปลอดการชำระคืนเงินต้น ให้รวมระยะเวลาปลอดการชำระคืนเงินต้นอยู่ในระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ตามสัญญาด้วย

3) การยกเว้นค่าปรับ ตามมติ คปก. ครั้งที่ 7/2536 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2536 ได้มีมติอนุมัติยกเลิกการเรียกเก็บค่าปรับเงินกู้ ทั้งนี้ ในสัญญาข้อ 5.1 ให้ ส.ป.ก.จังหวัด ขีดฆ่าข้อความ “และผู้กู้ยินยอมชำระเงินค่าปรับร้อยละสามต่อปีของเงินกู้ที่ค้างชำระ แต่ละงวดให้แก่ผู้ให้กู้ด้วย” ออก พร้อมลงลายมือชื่อกำกับ

4) จัดทำใบสำคัญรับเงิน ตามแบบ ส.ป.ก. 3-07 พร้อมระบุรายละเอียดการจ่ายเงินที่สำคัญ เช่น จ่ายตามสัญญากู้ยืมเงินที่เท่าไร วันเดือนปีที่จ่ายเงินกู้ยืม จำนวนเงินที่ได้รับลายมือชื่อผู้รับเงินผู้จ่ายเงินและพยาน เป็นต้น

5) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่ใช้ประกอบการทำสัญญากู้ยืมเงิน

5.1) หนังสือค้ำประกัน ตามแบบ ส.ป.ก. 3-10 ก หรือ ส.ป.ก. 3-10 ข

5.2) หนังสือให้ความยินยอมของคู่สมรส ตามแบบ ส.ป.ก. 3-11 กรณีผู้กู้มิได้จดทะเบียนสมรส ให้ผู้กู้รับรองการเป็นโสด หรือหม้าย ในสัญญากู้ยืมเงิน หน้า 4

5.3) ข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน ตามแบบ ส.ป.ก. 3-08 ให้ใช้ในกรณีเมื่อได้รับการขยายระยะเวลาการชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว และผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากเลขานุการ ส.ป.ก. ให้เป็น ปทจ. ปัจจุบัน ตัวอย่าง นาย ก. เป็น ปทจ. ได้ลงนามในสัญญากู้ยืมเงินตามคำสั่ง ส.ป.ก. ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ลงนามในสัญญากู้ยืม ต่อมา นาย ก. ได้ย้ายไปดำรงตำแหน่งที่จังหวัดอื่น โดยนาย ข. มาดำรงตำแหน่ง ปทจ. แทนนาย ก. และการกู้ยืมดังกล่าวได้รับอนุมัติให้ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ ดังนั้น ผู้กู้ทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงิน ซึ่งชื่อผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากเลขานุการ ส.ป.ก. ให้เป็น ปทจ. คนปัจจุบันคือ นาย ข

6) การจ่ายเงิน เมื่อ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการจัดทำสัญญากู้ยืมและเกษตรกรได้ลงนามในสัญญากู้ยืมเรียบร้อยแล้ว และเมื่อจ่ายเงินกู้ ให้ผู้กู้ลงลายมือชื่อผู้รับเงิน และให้ประทับตรา “จ่ายเงินแล้ว” พร้อมจัดทำทะเบียนคุมสัญญา บันทึกในโปรแกรมระบบสินเชื่อกองทุน และรายงานสรุปการทำสัญญา และการจ่ายเงินกู้ยืมให้ ส.ป.ก. ทราบ เป็นประจำทุกเดือน พร้อมระบุว่าเป็นการใช้จ่ายเงินจากแผนสินเชื่อปีงบประมาณใด เช่น จ่ายให้เกษตรกรกู้ยืมในปี 2561 แต่ใช้เงินจากแผนสินเชื่อปี 2560 ก็ให้หมายเหตุในรายงานสรุปการจ่ายเงินว่าเป็นการใช้จ่ายเงินจากแผนสินเชื่อปี 2560 เป็นต้น และหากการอนุมัติให้กู้ยืมเป็นอำนาจของ คปจ. ขอให้จัดส่งรายงานการประชุม คปจ. ครั้งที่อนุมัติการให้กู้ยืม

ทั้งนี้ หาก ส.ป.ก.จังหวัด ที่ได้รับอนุมัติคำขอกู้ยืมของเกษตรกรแต่ละรายไปแล้ว ปรากฏว่ามีผู้ขอกู้ยืมสละสิทธิ หรือจากการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่แล้วมีความเห็นว่าสถานที่ดำเนินโครงการมีปัญหาและอุปสรรคไม่สามารถดำเนินการได้ สามารถมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขบุคคลผู้กู้ยืมเงินจาก ส.ป.ก. ได้ ถ้าไม่มีเงื่อนไขหรือข้อห้ามในการอนุมัติโครงการโดยเฉพาะ ปทจ. หรือ คปจ. แล้วแต่กรณี มีอำนาจเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลในโครงการและสถานที่ดำเนินการตามกิจกรรมที่กู้ยืมได้ เทาที่ไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยให้ผู้กู้อย่างใหม่จัดทำคำขอกู้ยืม ซึ่งวงเงินที่ขอกู้ยืมต้องไม่เกินวงเงินที่เกษตรกรรายเดิมได้รับอนุมัติไว้ และเมื่อมีการอนุมัติให้เปลี่ยนแปลงแล้ว ให้ ส.ป.ก.จังหวัด แจ้งการอนุมัติให้ ส.ป.ก. ทราบ

(6) การติดตามการใช้จ่ายเงินของผู้กู้

หลังจากที่ได้จัดทำสัญญากู้ยืมเงินจาก ส.ป.ก. และจ่ายเงินกู้ให้กับเกษตรกรหรือสถาบันเกษตรกรแล้ว ให้ดำเนินการต่อไปนี้

1) ติดตามการใช้จ่ายเงินของผู้กู้ นับแต่ผู้กู้สามารถดำเนินงานตามกิจกรรม/โครงการที่กำหนดไว้ โดยให้ ส.ป.ก.จังหวัด ติดตามสภาพความก้าวหน้าและการใช้จ่ายเงินตามกิจกรรม/โครงการของผู้กู้เป็นระยะ ๆ กรณีผู้กู้ยืมไม่นำเงินกู้ไปใช้ตามวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมที่กำหนดไว้ในสัญญา ให้ผู้นั้นหมดสิทธิที่จะขอกู้ยืมในโอกาสต่อไป จนกว่าจะได้ปฏิบัติตามข้อผูกพันแล้ว เช่น ผู้กู้ขอกู้ยืมเงินโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเลี้ยงสัตว์ แต่ปรากฏว่านำเงินกู้ยืมไปชำระหนี้ หรือใช้จ่ายฟุ่มเฟือย เป็นต้น

2) ตรวจสอบเยี่ยมเกษตรกรในแต่ละช่วงดำเนินการ เพื่อจะได้ทราบว่าผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด หรือหากมีปัญหาอุปสรรคใด ๆ จะได้ช่วยเหลือเกษตรกรเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที

(7) การติดตามการชำระหนี้

1) จัดทำทะเบียนลูกหนี้เงินกู้รายบุคคล ตามแบบ ส.ป.ก. 32-06 และจัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้ในแต่ละโครงการ

2) ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้เงินกู้ เมื่อสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน ของทุกปี ดังนี้

2.1) กิจกรรมหรือโครงการที่ขอกู้ยืมเงินจาก ส.ป.ก.

2.2) หนี้ค้างชำระในปีปัจจุบันและหนี้ที่ครบกำหนดชำระในปีถัดไป

2.3) อายุความของหนี้ค้างชำระ

3) จัดทำประมาณการจัดเก็บหนี้สินของเกษตรกรแต่ละราย โดยแยกเป็นเงินต้นและดอกเบี้ยในแต่ละกิจกรรม/โครงการ ทั้งนี้ สำหรับการประมาณการจะคำนวณตามงวดของสัญญาแต่จะระบุเป็นเป้าหมายจัดเก็บหนี้ตามปีงบประมาณ โดยมีวิธีคำนวณดังนี้

ประมาณการจัดเก็บเงินต้นในแต่ละปี = หนี้เงินต้นที่ต้องชำระในปีปัจจุบัน + หนี้เงินต้นที่ค้างชำระ (ถ้ามี)

ประมาณการจัดเก็บดอกเบี้ยในแต่ละปี = $\frac{\text{จำนวนหนี้เงินต้นคงเหลือ} \times \text{อัตราดอกเบี้ย}}{100}$ + ดอกเบี้ยค้างชำระ (ถ้ามี)

100

สำหรับโครงการใดที่มีการปลอดการชำระเงินต้น ในปีทีปลอดการชำระเงินต้นจะจัดทำประมาณการจัดเก็บเฉพาะดอกเบี้ยเท่านั้น จนกว่าจะถึงปีที่มีแผนการจัดเก็บเงินต้น

การนับวันคำนวณดอกเบี้ย นับจากวันถัดไปจากวันที่ผู้กู้รับเงินกู้ หรือวันถัดไปจากวันที่คำนวณดอกเบี้ยครั้งสุดท้ายจนถึงวันที่ผู้กู้นำเงินมาชำระหนี้ โดยต้องระบุช่วงเวลาที่ใช้ในการคำนวณดอกเบี้ยในใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง

4) กำหนดแผนการจัดเก็บหนี้ประจำปี และแผนปฏิบัติการจัดเก็บหนี้รายเดือน

5) จัดทำหนังสือแจ้งหนี้ก่อนครบกำหนดชำระหนี้ตามสัญญาล่วงหน้าประมาณ 30 วัน

6) การชำระหนี้ กำหนดให้จ่ายเป็นงวด งวดละ 1 ปี โดยให้จ่ายงวดแรกเมื่อครบหนึ่งปี นับแต่วันทำสัญญา เว้นแต่จะได้กำหนดไว้ในสัญญาเป็นอย่างอื่น หากผู้กู้ชำระหนี้ก่อนครบกำหนดชำระหนี้ให้ ส.ป.ก.จังหวัด นำเงินส่งเข้าบัญชีเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินฯ โดยไม่สามารถนำเงินไปให้กู้ยืมต่อได้

7) การรับชำระหนี้จากลูกหนี้ ให้ ส.ป.ก.จังหวัด ออกใบเสร็จรับเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร บันทึกรับชำระหนี้ในโปรแกรมระบบสินเชื่อกองทุน และนำเงินส่งคลังจังหวัดตามระเบียบกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ว่าด้วยการใช้จ่ายเงิน การเบิกจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร พ.ศ. 2550 และรายงานผลให้ ส.ป.ก. ทราบ เป็นประจำทุกเดือน

(8) การไม่ชำระหนี้ และการเร่งรัดหนี้ตามสัญญากู้ยืม

1) ผู้กู้ไม่มาชำระหนี้ตามเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการเร่งรัดหนี้ค้างชำระกับผู้กู้และผู้ค้ำประกัน โดยทำหนังสือแจ้งเตือนการชำระหนี้หลังครบกำหนดชำระ

1.1) หนังสือแจ้งเตือนหนี้ครั้งที่ 1 จัดส่งเมื่อครบกำหนดชำระหนี้

1.2) หนังสือแจ้งเตือนหนี้ครั้งที่ 2 จัดส่งเมื่อครบกำหนด 15 วัน นับจากวันที่ที่ระบุ

ในใบเตือนหนี้ครั้งที่ 1

2) ผู้กู้มีเจตนาหลีกเลี่ยงไม่ชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญากู้ยืมเงิน ให้ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการ ดังนี้

2.1) มีหนังสือให้ผู้กู้มาชี้แจงเหตุผลต่อเจ้าหน้าที่ภายในกำหนดเวลา

2.2) ผู้กู้เพิกเฉยไม่มาพบหรือไม่ยินยอมปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และหนี้ ตามสัญญากู้ยืมถึงกำหนดชำระแล้ว ผู้กู้ไม่ยอมชำระหนี้ ให้ ส.ป.ก.จังหวัด มีหนังสือเตือนผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน ให้ชำระหนี้ตามสัญญากู้ยืม

3) ผู้กู้ยังเพิกเฉยไม่มาชำระหนี้ และ ส.ป.ก.จังหวัด ได้ปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอนแล้ว ให้รวบรวม ข้อเท็จจริงทั้งหมด เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ คปก. ว่าด้วยการให้เกษตรกร และสถาบันเกษตรกร ผู้ได้รับที่ดินจากการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าทำประโยชน์ในที่ดิน หมวด 2 ข้อ 7(9) หรือดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

4) รายงานปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่ไม่สามารถจัดเก็บหนี้ค้ำชำระได้ ให้ ส.ป.ก. ทราบ

(9) มาตรการให้ความช่วยเหลือ

การพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้กู้ กรณีที่ผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ อันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติ หรือภัยจากโรคพืช หรือศัตรูพืช หรือมีเหตุจำเป็นอื่นที่มีใช้ความผิดของผู้กู้ ให้ผู้กู้ยื่นคำร้องต่อ ส.ป.ก.จังหวัด แล้วแต่กรณี ดังนี้

1) การผ่อนผันการชำระเงินรายงวด ให้ ปทจ. มีอำนาจอนุมัติผ่อนผันการชำระเงินงวดนั้น ได้ไม่เกิน 1 ปี หากเกินกว่า 1 ปี ให้เป็นอำนาจของ คปจ.

ข้อควรระวัง ในกรณีที่ผู้กู้ได้รับการผ่อนผันการชำระเงินรายงวดมาแล้ว จะได้รับการผ่อนผัน การชำระเงินรายงวดถัดไปก็ต่อเมื่อได้ชำระเงินรายงวดที่ได้รับการผ่อนผันมาครบถ้วนแล้ว

2) การขยายเวลาการชำระหนี้ ให้ปฏิรูปที่ดินจังหวัดมีอำนาจอนุมัติขยายเวลาการชำระหนี้ได้ ครั้งละไม่เกิน 1 ปี ตามหลักเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1) เงินกู้ระยะสั้น ให้ขยายเวลาได้ไม่เกิน 1 ครั้ง

2.2) เงินกู้ระยะปานกลาง ให้ขยายเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้ง

2.3) เงินกู้ระยะยาว ให้ขยายเวลาได้ไม่เกิน 3 ครั้ง

กรณีการอนุมัติขยายเวลาการชำระหนี้เกินกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้ คปจ. เป็นผู้พิจารณา การขอผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือการขอขยายเวลาชำระหนี้ ให้ ส.ป.ก.จังหวัด จัดทำรายละเอียดเพื่อนำเสนอต่อ ปทจ. หรือ คปจ. เพื่อพิจารณาอนุมัติ ดังนี้

ก. รายชื่อผู้ขอผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้ โดยระบุ เลขที่สัญญา จำนวนเงินที่ขอผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้

ข. ระยะเวลาที่ขอผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้

ค. เหตุผลในการขอผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้

เมื่อได้รับการอนุมัติให้ผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้ เรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำข้อตกลงต่อท้ายสัญญากู้ยืมเงินจาก ส.ป.ก. ตามแบบ ส.ป.ก. 3-08 กรณีขอขยายเวลา การชำระหนี้ และให้ ส.ป.ก.จังหวัด บันทึกการอนุมัติผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้ ในโปรแกรมระบบสินเชื่อกองทุน พร้อมรายงานผลให้ ส.ป.ก. ทราบ

ข้อควรระวัง การเสนอขอผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้ กระทำได้เฉพาะสัญญากู้ยืมที่ยังไม่สิ้นสุดสัญญา สัญญากู้ยืมที่มีอายุสัญญาสิ้นสุดแล้ว ไม่สามารถขอผ่อนผัน การชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้ได้ และควรระมัดระวังกรณีที่ได้ดำเนินการไม่เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ

ดังนั้น เพื่อมิให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ การเสนอขอผ่อนผันการชำระเงินรายงวด และการขอขยายเวลาการชำระหนี้ ให้ ส.ป.ก.จังหวัด แจ้งให้ผู้กู้ทราบเงื่อนไขเกี่ยวกับการขอผ่อนผันการชำระเงินรายงวดหรือขอขยายเวลาการชำระหนี้

3) การลดดอกเบี้ยเงินกู้ กรณีที่ผู้กู้ประสบภัยธรรมชาติหรือภัยจากโรคพืชหรือศัตรูพืช หรือมีเหตุจำเป็นอื่น เมื่อผู้กู้ยื่นคำร้องขอลดดอกเบี้ยเงินกู้ ให้ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการขออนุมัติลดดอกเบี้ยเงินกู้ได้ ตามระเบียบ คปก. ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการให้กู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมแก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน พ.ศ. 2554 ซึ่งกำหนดให้ ออก.คจ. มีอำนาจพิจารณาลด หรืองดเก็บดอกเบี้ยเงินกู้ของเงินรายงวดได้ไม่เกิน 1 ปี โดยดำเนินการดังนี้

3.1) ตรวจสอบสภาพพื้นที่เพื่อรวบรวมหลักฐานเกี่ยวกับความเสียหายของเกษตรกรแต่ละราย

3.2) รวบรวมรายชื่อเกษตรกรผู้กู้ที่ได้รับ ความเสียหาย ซึ่งสมควรได้รับการลดดอกเบี้ยเงินกู้ พร้อมบันทึกถ้อยคำของเกษตรกรแต่ละราย

3.3) การขอลดดอกเบี้ยเงินกู้ของผู้กู้ ให้ ส.ป.ก.จังหวัด เสนอเอกสารต่อไปนี้ ต่อ คปจ. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

ก. คำขอลดดอกเบี้ยเงินกู้ของผู้กู้

ข. รายงานการตรวจสอบสภาพความเสียหายของผู้กู้แต่ละรายของ ส.ป.ก.จังหวัด

ค. รายละเอียดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการขอลดดอกเบี้ยเงินกู้ของเกษตรกรแต่ละราย

พร้อมแสดงเหตุผลประกอบ

ง. หลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและสมควรเพื่อประกอบการพิจารณา (ถ้ามี)

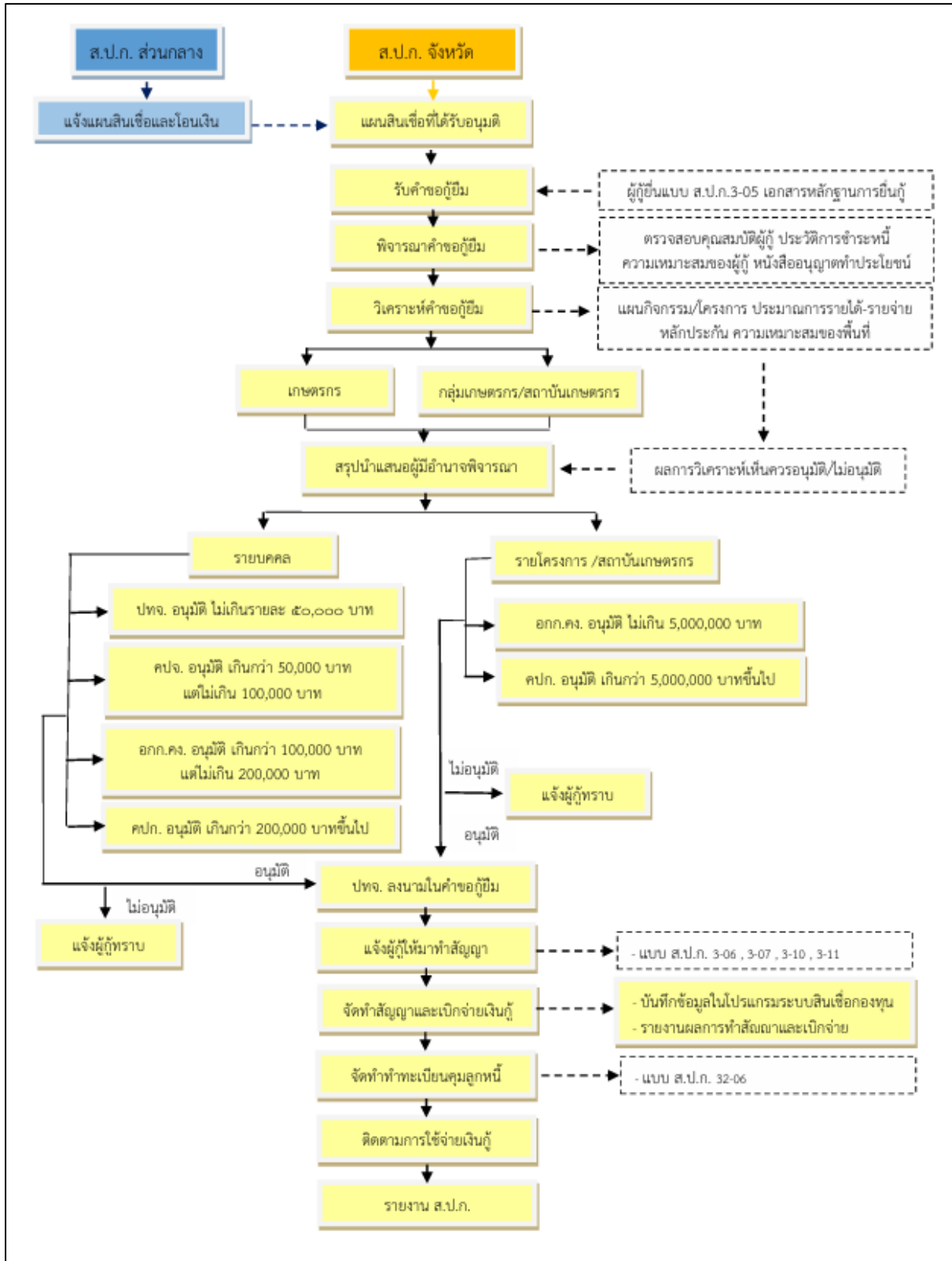
ข้อควรระวัง การคำนวณเพื่อการลดดอกเบี้ยเงินกู้ กระทำได้เฉพาะสัญญากู้ยืมที่ยังไม่สิ้นสุดสัญญา และจะคำนวณดอกเบี้ยจากเงินต้นเฉพาะเงินรายงวดที่เกิดภัยธรรมชาติ หรือภัยจากโรคพืช หรือศัตรูพืช หรือมีเหตุจำเป็นอื่น ทั้งนี้ สัญญากู้ยืมที่มีอายุสัญญาสิ้นสุดแล้ว ไม่สามารถ ขอลดดอกเบี้ยเงินกู้ได้

3.4) หาก คปจ. ได้มีมติเห็นชอบการลดดอกเบี้ยเงินกู้แล้ว ให้ ส.ป.ก.จังหวัด รวบรวมเอกสารหลักฐานพร้อมรายงานการประชุม ส่งให้ ส.ป.ก.ส่วนกลาง เพื่อนำเสนอ ออก.คจ. พิจารณานุมัติต่อไป

(10) การรายงาน

ส.ป.ก.จังหวัด รายงานผลการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ทุกสิ้นเดือน ดังนี้

- 1) รายงานผลการให้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- 2) รายงานผลการติดตามการใช้จ่ายเงินกู้
- 3) รายงานผลการจัดเก็บหนี้เงินกู้กองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- 4) รายงานผลการผ่อนผันการชำระเงินรายงวด/การขยายเวลาการชำระหนี้เงินกู้
- 5) รายงานผลการจัดทำฐานข้อมูลในโปรแกรมระบบสินเชื่อกองทุน
- 6) รายงานส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
- 7) รายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานด้านสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม



ภาพที่ 4 แสดงแผนผังขั้นตอนการให้สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

2.3 การให้บริการ

บริการ (Service) หมายถึง การปฏิบัติหรือการกระทำที่มุ่งอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น คำว่า “บริการ” ตรงกับคำว่า Service ซึ่งใช้เรียกกิจกรรมที่บุคคลหรือองค์กรดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจ การบริการจึงเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นการกระทำ ที่เอื้อประโยชน์ให้บุคคลอื่นในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ความสะดวกช่วยเหลือหรือการสนับสนุนให้ผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์บางประการได้ ทั้งนี้ สามารถใช้วิธีการที่หลากหลายและครอบคลุมการปฏิบัติทุกประเภทที่มุ่งให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง สมิตร์ สัจฉกร (2546, อ้างถึงในเพ็ญศรี บรรทัดธรรม, 2550)

การบริการมีลักษณะดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010 อ้างถึงใน ปรีชา อยู่जूย, 2563)

(1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น สัมผัส หรือประเมินได้ก่อนการซื้อ อีกทั้งผู้รับบริการยังไม่สามารถคาดเดาผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงและความไม่แน่นอน ผู้ใช้บริการมักมองหาสัญญาณที่สะท้อนถึงคุณภาพของบริการ เช่น สถานที่ บุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงราคา ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ

(2) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นพร้อมกันระหว่างการผลิตและการบริโภค กล่าวคือ ไม่สามารถจัดเก็บเพื่อจำหน่ายหรือบริโภคในภายหลังได้ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ครั้งละหนึ่งราย ทำให้เกิดข้อจำกัดด้านเวลา เพื่อแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวผู้ให้บริการอาจเพิ่มขนาดกลุ่มผู้รับบริการ ขยายช่องทางบริการ หรือกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการบริการให้รวดเร็วขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ปริมาณลูกค้าที่สามารถให้บริการได้ในแต่ละช่วงเวลา

(3) ไม่แน่นอน (Variability) บริการมีความผันแปรสูงเนื่องจากขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น บุคลิกภาพและทักษะของผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ และสถานที่บริการ ดังนั้น องค์กรที่ดำเนินธุรกิจบริการจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของบริการอย่างมีระบบ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 3 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) การคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและจัดอบรมด้านการให้บริการอย่างเป็นระบบ
- 2) การกำหนดขั้นตอนการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน เพื่อสร้างความสม่ำเสมอของคุณภาพ

3) การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านการสอบถามความคิดเห็น การรับฟังข้อเสนอแนะ และการประเมินผลการบริการอย่างต่อเนื่อง

(4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถจัดเก็บไว้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในช่วงที่มีความต้องการสูงหรือความต้องการลดลงอย่างไม่แน่นอน องค์กรผู้ให้บริการจึงต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้ความต้องการและความสามารถในการให้บริการสอดคล้องกัน เช่น การใช้กลยุทธ์การกำหนดราคาแตกต่างกันตามช่วงเวลา เพื่อกระตุ้นความต้องการให้มีความสม่ำเสมอ หรือการเพิ่มจำนวนพนักงานชั่วคราวในช่วงที่มีผู้รับบริการมากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นต้น

2.4 ความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Wolman (1973 อ้างถึงใน ดร.ณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ, 2562) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อบรรลุความสำเร็จตามที่มุ่งหมาย ที่ต้องการ หรือตามที่มีแรงจูงใจ

รัชชญา พลเยี่ยม (2563). กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ในการรับบริการ เพื่อพิจารณาว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด

ธนาบุรณ์ เคหกรรม (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการจะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุขเป็นความรู้สึกในเชิงบวก และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นต่อไป

ปัทมญา สิทธิชูรักษ์ (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกดีหรือทัศนคติที่ดีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ หรือสิ่งที่ได้พบเห็น และได้สัมผัสจากประสบการณ์ตรง

ภัทรนันท์ มั่นมณี (2564) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้และตีความประสบการณ์ซึ่งสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในที่ทำหน้าที่เป็นพลังขับเคลื่อนพฤติกรรม ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังกับความต้องการทางจิตใจที่บุคคลแสวงหา และเมื่อความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความรู้สึกเป็นสุข มีความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจ ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติกิจกรรมหรือภารกิจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

สุภาพร สาระสิทธิ์ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการตอบสนองของปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า หากสามารถตอบสนองได้ตรงตามความคาดหวังก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และหากไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ย่อมจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ การสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องอาศัยสิ่งจูงใจต่าง ๆ ทำหน้าที่เป็นแรงกระตุ้นเพื่อให้เกิดการตอบสนอง

ดังนั้น ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกในเชิงบวกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของตนจากประสบการณ์ที่ได้รับ ไม่ว่าจะเป็สินค้ำ บริการหรือสถานการณ์ใด ๆ โดยความพึงพอใจเกิดจากการประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้รับสอดคล้องหรือสูงกว่าความคาดหวัง และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในซึ่งส่งผลให้เกิดความสุข ความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้น และส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกที่จะปฏิบัติหรือใช้บริการนั้นต่อไปได้

2.4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงทั้งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการควบคู่กันไป ผู้บริหารจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเสริมสร้างความพึงพอใจของบุคลากรตลอดจนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดี ทั้งนี้ ความเจริญก้าวหน้าของงานบริการสามารถประเมินได้จากจำนวนและความต่อเนื่องในการมาใช้บริการของผู้รับบริการ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจอย่างรอบด้าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์, 2536)

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 อ้างถึงใน มนตรี ทองสีเหลือง, 2556) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น

(1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยที่กำหนดคุณลักษณะของการให้บริการ ทั้งผู้บริหาร การบริการและปฏิบัติงานจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการและรูปแบบการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าต้องการ ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้า ต่อคุณลักษณะของบริการที่พึงประสงค์ ตลอดจนแนวทางการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในลักษณะ ที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ซึ่งจะเอื้อต่อการปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจาก บริการที่มีคุณภาพต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และทำให้เกิดแนวโน้ม ในการกลับมาใช้บริการซ้ำ คุณภาพดังกล่าวขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ บุคลิกภาพของพนักงาน รวมถึงความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความเต็มใจให้บริการ และความรู้ความสามารถ ของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและรู้สึกได้รับการบริการที่ดี

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า การใส่ใจลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในการทำงานช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อบทบาทหน้าที่ของตน และมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งย่อมส่งผลให้บริการที่ส่งมอบมีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจ แก่ลูกค้า อันนำไปสู่ความสำเร็จของกิจการบริการโดยรวม

(2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแรงขับเคลื่อนที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ เมื่อองค์กรให้ความสำคัญและตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะมีมุ่งค้นหาปัจจัยที่กำหนดระดับความพึงพอใจ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการให้เหมาะสม และมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดบริการ ลูกค้าในฐานะ ผู้รับบริการจึงได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้การดำเนินชีวิต ของบุคคลจำนวนมากต้องพึ่งพาการบริการในหลายมิติ เนื่องจากบริการช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระ ในการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน

2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบริการเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ที่ประกอบอาชีพ ด้านการบริการ งานถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของชีวิตมนุษย์ทั้งในด้านรายได้และการแสดงศักยภาพของตน ความพึงพอใจในงานจึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลลัพธ์ขององค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญ กับการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้า ย่อมส่งผลให้มาตรฐานการบริการได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ดีขึ้น และส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการนำไปสู่การใช้บริการ อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

2.4.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

อเคย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978 อ้างถึงใน กรรณิการ์ รุจิวิโรชติ, 2563) กล่าวว่า ทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจ 6 ประเภท ได้แก่

(1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)

2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)

3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

- (2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ
 - 3) ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
- (3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
- (4) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจท่วงโยต่อผู้ให้บริการ
- (5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ
- (6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนชญา พลเยี่ยม (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ และด้านการตอบสนองลูกค้า ตามลำดับ

ณิชกานต์ ศิริรัตน์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองอเนกประสงค์ของธนาคารออมสิน: กรณีศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล โดยกำหนดความพึงพอใจ 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา (อัตราดอกเบี้ย) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอสัญลักษณ์ทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองอเนกประสงค์ของธนาคารออมสิน พบว่า ตัวแปรทุกตัวแปร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลา มีผลต่อความพึงพอใจดังกล่าว แตกต่างกันในทุกปัจจัย

บุญจิรา ศรีชู และเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์หลักในการขอสินเชื่อ และวงเงินขอสินเชื่อที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่องระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ธนาบุรณ์ เคาหาภิรมย์ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัทโตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ได้กำหนดความพึงพอใจ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุด ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อ

เพ็ญศรี บรรทัดธรรม (2550) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ด้านสินเชื่อเคหะของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ได้กำหนดความพึงพอใจ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระยะเวลาของการพิจารณาสินเชื่อ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อ และพบว่า เพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านระยะเวลาของการพิจารณาสินเชื่อ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่ายในการขอสินเชื่อแตกต่างกัน ส่วนอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการแตกต่างกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ค้นคว้า และทบทวนเอกสารการศึกษาวิจัยในอดีต เกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ โดยเฉพาะที่มีการศึกษาในหน่วยงานและสถาบันการเงินต่าง ๆ นำมาสรุปและเปรียบเทียบ แสดงดัง ตารางที่ 2

กฤษณา วิชา และคณะ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา ได้กำหนดให้ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ และพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปรีชา อยู่จ้อย (2563) ศึกษาเกี่ยวกับ การเปิดรับข่าวสาร ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของธุรกิจสินเชื่อจำนำเล่มทะเบียนรถ ประเภทสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ได้กำหนด ให้ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ได้กำหนดให้ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ เช่น กระบวนการหรือขั้นตอนการกู้ยืม การชำระหนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืม เช่น ระบบสารสนเทศการให้กู้ยืมระบบสารสนเทศ ในการตรวจสอบยอดหนี้ และด้านการประชาสัมพันธ์และรับรู้ข่าวสาร

ศรินทร จันทิ และคณะ (2556) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร ได้กำหนดให้ ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการด้านสินเชื่อ ด้านสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการสินเชื่อ เมื่อจำแนกตามอาชีพ ระยะเวลาการให้บริการ และประเภทลูกค้า ไม่มีความแตกต่างกัน

สุรีพร สีสรรพ์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาลูกค้าเขตนครหลวง ได้กำหนดให้ความพึงพอใจ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านการให้บริการ

อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ใช้ตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริหารจัดการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดให้ความพึงพอใจ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการให้บริการ ด้านเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ และด้านอาคารสถานที่ และพบว่า ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โคจิพรรณ สุธีระวงศ์ (2544) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อกำหนดกลยุทธ์การจัดการในการให้บริการสินเชื่อสาขาของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : ธนาคาร ABC ได้กำหนดให้ ความพึงพอใจ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทการให้บริการสินเชื่อ

ใจแก้ว ธงชัย (2542) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหนองคาย ได้กำหนดให้ ความพึงพอใจ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพพจน์ของธนาคาร ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านอื่น ๆ เช่น ผลสัมฤทธิ์สินเชื่อ ระเบียบข้อบังคับ

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบองค์ประกอบของความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ

| ลำดับ | ผู้ศึกษา | ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ | | | | | | | |
|-------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--|------------------------------|--------------------|-------------------------------|----------------|-----------------|
| | | การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ | ประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร | ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและดอกเบี้ย | กายภาพอาคารสถานที่ | สิ่งอำนวยความสะดวกและสารสนเทศ | ระเบียบปฏิบัติ | ภาพพจน์หน่วยงาน |
| 1 | กฤษณา วิชา และคณะ (2564) | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 2 | ปรีชา อยู่จ้อย (2563) | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| 3 | ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ (2562) | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | | |
| 4 | ศรินทร์ จันทิ และคณะ (2556) | ✓ | ✓ | | | ✓ | | | |
| 5 | สุริพร สีสรรพ (2555) | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | |
| 6 | อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ (2555) | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| 7 | โคจิพรรณ สุธีระวงศ์ (2544) | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | |
| 8 | ใจแก้ว ธงชัย (2542) | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ |
| | รวม | 8 | 7 | 4 | 3 | 7 | 3 | 2 | 1 |
| | ลำดับ | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 7 | 8 |

ผู้ศึกษาจึงได้ค้นคว้าและทบทวนเอกสารการศึกษาวิจัยในอดีต เกี่ยวกับลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล โดยเฉพาะการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ ในหน่วยงานและสถาบันการเงินต่าง ๆ นำมาสรุปและเปรียบเทียบ แสดงดัง ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ

| ลำดับ | ผู้ศึกษา | ปัจจัยส่วนบุคคล | | | | | | | | | |
|-------|--|-----------------|------|-------|--------|-------------|----------|---------------|-----------|--------------------|---------------------|
| | | เพศ | อายุ | อาชีพ | รายได้ | สถานภาพสมรส | การศึกษา | ระยะเวลาทำงาน | วงเงินกู้ | วัตถุประสงค์การยืม | จำนวนสมาชิกครอบครัว |
| 1 | เพ็ญศรี บรรทัดธรรม (2550) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | |
| 2 | ณิชากร ศิริรัตน์ (2554) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| 3 | บุญจิรา ศรีชู และเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2557) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| 4 | ธนาบูรณ์ เคหาภิรมย์ (2560) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| 5 | ศรินทร์ จันทิ และคณะ (2556) | ✓ | | ✓ | | | | | ✓ | | |
| 6 | อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ (2555) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| | รวม | 6 | 5 | 6 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| | ลำดับ | 1 | 3 | 1 | 3 | 6 | 5 | 8 | 7 | 8 | 8 |

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 9,281 ราย

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ 388 ราย ดังนี้

คำนวณโดยวิธีของ Taro Yamane (1973, อ้างถึงใน ธนัญญา พลเยี่ยม, 2563) ดังนี้

$$n = N \div (1 + Ne^2)$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในการศึกษา

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= 9,281 \div (1 + (9,281 \times 0.05^2)) \\ &= 383.47 \text{ ราย} \end{aligned}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 384 ราย โดยประมาณ นำมาจำแนกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีโควตา (Quota sampling) ตามสัดส่วนจำนวนเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม รายจังหวัด โดยกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมว่า แต่ละจังหวัดที่เกษตรกรให้บริการสินเชื่อดังกล่าว ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จะต้องมีการกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 1 ราย ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 388 ราย และเมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจริง สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 487 ราย รายละเอียดดัง ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจังหวัดที่เกษตรกรได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

| จังหวัด | เกษตรกร (ราย) | กลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณ (ราย) | กลุ่มตัวอย่าง เก็บจริง (ราย) | จังหวัด | เกษตรกร (ราย) | กลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณ (ราย) | กลุ่มตัวอย่าง เก็บจริง (ราย) |
|-----------------------|------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------|------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| ภาคเหนือ | 2,082 | 86 | 108 | ภาคกลาง | 2,142 | 89 | 96 |
| 1 กำแพงเพชร | 155 | 6 | 6 | 38 กาญจนบุรี | 106 | 4 | 4 |
| 2 เชียงราย | 213 | 9 | 10 | 39 จันทบุรี | 243 | 10 | 10 |
| 3 เชียงใหม่ | 64 | 3 | 3 | 40 ฉะเชิงเทรา | 104 | 4 | 4 |
| 4 ตาก | 61 | 3 | 6 | 41 ชลบุรี | 210 | 9 | 9 |
| 5 นครสวรรค์ | 165 | 7 | 7 | 42 ชัยนาท | 69 | 3 | 3 |
| 6 น่าน | 79 | 3 | 4 | 43 ตราด | 143 | 6 | 6 |
| 7 พะเยา | 75 | 3 | 3 | 44 นครนายก | 53 | 2 | 2 |
| 8 พิจิตร | 121 | 5 | 5 | 45 นครปฐม | 71 | 3 | 3 |
| 9 พิษณุโลก | 117 | 5 | 7 | 46 ปทุมธานี | 38 | 2 | 2 |
| 10 เพชรบูรณ์ | 138 | 6 | 8 | 47 ประจวบคีรีขันธ์ | 36 | 1 | 1 |
| 11 แพร่ | 142 | 6 | 13 | 48 ปราจีนบุรี | 42 | 2 | 7 |
| 12 แม่ฮ่องสอน | 25 | 1 | 1 | 49 พระนครศรีอยุธยา | 73 | 3 | 3 |
| 13 ลำปาง | 175 | 7 | 7 | 50 เพชรบุรี | 47 | 2 | 2 |
| 14 ลำพูน | 91 | 4 | 4 | 51 ระยอง | 44 | 2 | 2 |
| 15 สุโขทัย | 130 | 5 | 5 | 52 ราชบุรี | 54 | 2 | 2 |
| 16 อุตรดิตถ์ | 132 | 5 | 11 | 53 ลพบุรี | 190 | 8 | 10 |
| 17 อุทัยธานี | 199 | 8 | 8 | 54 สระแก้ว | 191 | 8 | 8 |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 4,673 | 193 | 226 | 55 สระบุรี | 88 | 4 | 4 |
| 18 กาฬสินธุ์ | 153 | 6 | 6 | 56 สุพรรณบุรี | 315 | 13 | 13 |
| 19 ขอนแก่น | 240 | 10 | 14 | 57 อ่างทอง | 25 | 1 | 1 |
| 20 ชัยภูมิ | 195 | 8 | 8 | ภาคใต้ | 384 | 20 | 57 |
| 21 นครพนม | 103 | 4 | 4 | 58 กระบี่ | 4 | 1 | 1 |
| 22 นครราชสีมา | 551 | 23 | 23 | 59 ชุมพร | 45 | 2 | 2 |
| 23 บึงกาฬ | 104 | 4 | 4 | 60 ตรัง | 38 | 2 | 2 |
| 24 บุรีรัมย์ | 322 | 13 | 15 | 61 นครศรีธรรมราช | 50 | 2 | 2 |
| 25 มหาสารคาม | 253 | 10 | 10 | 62 นราธิวาส | 13 | 1 | 1 |
| 26 มุกดาหาร | 189 | 8 | 8 | 63 ปัตตานี | 9 | 1 | 1 |
| 27 ยโสธร | 229 | 9 | 12 | 64 พังงา | 12 | 1 | 1 |
| 28 ร้อยเอ็ด | 246 | 10 | 11 | 65 พัทลุง | 38 | 2 | 38 |
| 29 เลย | 297 | 12 | 33 | 66 ภูเก็ต | 6 | 1 | 1 |
| 30 ศรีสะเกษ | 327 | 14 | 14 | 67 ยะลา | 22 | 1 | 1 |
| 31 สกลนคร | 180 | 7 | 7 | 68 ระนอง | 38 | 2 | 2 |
| 32 สุรินทร์ | 346 | 14 | 14 | 69 สงขลา | 34 | 1 | 1 |
| 33 หนองคาย | 87 | 4 | 4 | 70 สตูล | 13 | 1 | 1 |
| 34 หนองบัวลำภู | 113 | 5 | 6 | 71 สุราษฎร์ธานี | 62 | 3 | 3 |
| 35 อำนาจเจริญ | 139 | 6 | 6 | รวม | 9,281 | 388 | 487 |
| 36 อุตรธานี | 231 | 10 | 12 | | | | |
| 37 อุบลราชธานี | 368 | 15 | 15 | | | | |

หมายเหตุ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแบบกระดาษ 444 ราย (ร้อยละ 91.17) และแบบออนไลน์ 43 ราย (ร้อยละ 8.83) รวมทั้งสิ้น 487 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีจำนวนข้อทั้งหมด 28 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ประกอบด้วย คำถามจำนวน 5 ข้อ เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ครัวเรือน

3.2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จำนวน 20 ข้อแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ
- (2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
- (3) ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ จำนวน 5 ข้อ
- (4) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | คะแนน |
|------------------|---------|
| มากที่สุด | 5 คะแนน |
| มาก | 4 คะแนน |
| ปานกลาง | 3 คะแนน |
| น้อย | 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | 1 คะแนน |

3.2.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามอื่น ๆ

ประกอบด้วย คำถามปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

3.3.1 ค้นคว้าเอกสารและการศึกษาในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และการให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานการศึกษา

3.3.3 ทดสอบความตรง (Validity) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเรื่องสินเชื่อเพื่อพิจารณาให้คะแนนความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาที่จะทำการศึกษานำคะแนนที่ได้ มาวิเคราะห์คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item - Objective Congruence หรือ IOC) และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำ โดยมีเกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด ดังนี้ (สุวิมล ติรกันนท์, 2548 อ้างถึงใน นนทลี พรหมศิริ, 2558)

(1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

(2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง

ทั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ รายละเอียดตาม ภาคผนวก ข

3.3.4 นำแบบสอบถามเสนอต่อกรมบัญชีกลาง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษาอีกครั้ง

3.3.5 ทดสอบความเที่ยง (Reliability) เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและงบประมาณ จึงใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บจริงจำนวน 30 ราย นำมาทดสอบความเที่ยงด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เพื่อทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยกำหนดเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่า .70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006 อ้างถึงใน นนทลี พรหมศิริ 2558) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item - Total Correlation) ควรมีค่า 0.3 ขึ้นไป (Field, 2005 อ้างถึงใน นนทลี พรหมศิริ 2558) ซึ่งเมื่อทดสอบความเที่ยงแบบสอบถามความพึงพอใจในการศึกษาในครั้งนี้ พบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 0.97 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถามมากกว่า 0.3 รายละเอียดตาม ภาคผนวก ค

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 487 ราย จำแนกตามจังหวัด จำนวน 71 จังหวัด โดยใช้วิธีโควตา (Quota sampling) โดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลดังนี้

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ตลอดจนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ทำหนังสือแจ้ง ส.ป.ก.จังหวัด 71 จังหวัด เพื่อทราบความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ และขอความร่วมมือให้ ส.ป.ก.จังหวัด เก็บข้อมูล พร้อมทั้งแบบสอบถาม ทั้งนี้ ในแบบสอบถามจะระบุรหัสคิวอาร์ (QR code) เพื่อเป็นตัวเลือกให้เกษตรกรกลุ่มตัวอย่างสามารถเลือกตอบผ่านระบบออนไลน์ได้

3.4.2 ประสานเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก.จังหวัด ติดต่อนัดหมายกลุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามตามจำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

3.4.3 ติดตามกำกับกำกับการดำเนินงานเก็บข้อมูลของ ส.ป.ก. จังหวัด ให้เป็นไปตามกำหนดการที่ได้วางไว้ พร้อมทั้งตอบข้อซักถาม

3.4.4 ประสานเจ้าหน้าที่ ส.ป.ก.จังหวัด สแกนเอกสารแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วเสร็จ และส่งข้อมูลมายังอีเมลของกลุ่มบริหารสินเชื่อ สบท. หรือกรณีเกษตรกรตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ ข้อมูลจะได้รับการรวบรวมโดยอัตโนมัติ

3.4.5 ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ

3.5 การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษารวบรวมได้จากแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล นำเข้าข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีการวิเคราะห์ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ครัวเรือน

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลในแต่ละระดับ ตามแนวคิดของกรมบัญชีกลาง ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | การแปลผล |
|-------------|-------------------|
| 4.21 - 5.00 | พึงพอใจมากที่สุด |
| 3.41 - 4.20 | พึงพอใจมาก |
| 2.61 - 3.40 | พึงพอใจปานกลาง |
| 1.81 - 2.60 | พึงพอใจน้อย |
| 1.00 - 1.80 | พึงพอใจน้อยที่สุด |

3.5.3 วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ t-test และ F-test

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ได้แก่ t-test และ F-test ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยวิธีของ Levene (Levene's test for equality of variances) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มด้วย t-test (Independent samples t-test) การวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวนด้วยสถิติของ Levene (Levene Statistic) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มด้วย One - way ANOVA และ Welch ANOVA) และทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Games - Howell และ Tukey HSD

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ครัวเรือน

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(4) การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ให้บริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ลำดับ | ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--------------|-----------------------|-------------|--------|
| 1. | เพศ | | |
| | ชาย | 175 | 35.93 |
| | หญิง | 310 | 63.66 |
| | ไม่ระบุคำตอบ | 2 | 0.41 |
| 2. | อายุ | | |
| | 20 ปี และ/หรือต่ำกว่า | - | - |
| | 21 - 30 ปี | 1 | 0.21 |
| | 31-40 ปี | 25 | 5.13 |
| | 41 - 50 ปี | 95 | 19.51 |
| | 51-60 ปี | 231 | 47.43 |
| | 61 ปี และ/หรือมากกว่า | 131 | 26.90 |
| ไม่ระบุคำตอบ | 4 | 0.82 | |

| ลำดับ | ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน (ราย) | ร้อยละ |
|--------------|----------------------------|-------------|--------|
| 3. | ระดับการศึกษา | | |
| | ประถมศึกษา และ/หรือต่ำกว่า | 282 | 57.91 |
| | มัธยมศึกษาตอนต้น | 65 | 13.35 |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 89 | 18.28 |
| | อนุปริญญา/ปวส. | 19 | 3.90 |
| | ปริญญาตรี | 23 | 4.72 |
| | ปริญญาโท และ/หรือสูงกว่า | 3 | 0.62 |
| ไม่ระบุคำตอบ | 6 | 1.23 | |
| 4. | สถานภาพสมรส | | |
| | โสด | 50 | 10.27 |
| | สมรส | 361 | 74.13 |
| | หม้าย | 36 | 7.39 |
| | หย่าร้าง/แยกกัน | 35 | 7.19 |
| ไม่ระบุคำตอบ | 5 | 1.03 | |
| 5. | รายได้ครัวเรือน | | |
| | 10,000 บาท และ/หรือต่ำกว่า | 135 | 27.72 |
| | 10,001 - 15,000 บาท | 135 | 27.72 |
| | 15,001 - 20,000 บาท | 85 | 17.45 |
| | 20,001 - 25,000 บาท | 46 | 9.45 |
| | 25,001 - 30,000 บาท | 39 | 8.01 |
| | 30,001 บาท และ/หรือสูงกว่า | 43 | 8.83 |
| ไม่ระบุคำตอบ | 4 | 0.82 | |

* จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 487 ราย

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 310 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.66 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.93 ทั้งนี้ มีผู้ไม่ระบุเพศ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.41

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 231 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.43 รองลงมา คือ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.90 และอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.51 ขณะที่ผู้มีอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.13 และอายุ 21 - 30 ปี มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.21 ทั้งนี้ ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 ปีและ/หรือต่ำกว่า ทั้งนี้ มีผู้ไม่ระบุอายุ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.82

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและ/หรือต่ำกว่า จำนวน 282 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.91 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.28 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.35 ขณะที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.72 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.90 และระดับปริญญาโทและ/หรือสูงกว่า จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.62 ทั้งนี้ มีผู้ไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.23

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 361 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.13 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.27 สถานภาพหม้าย จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.39 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.19 ทั้งนี้ มีผู้ไม่ระบุสถานภาพสมรส จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.03

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 บาท และ/หรือต่ำกว่า และช่วง 10,001 - 15,000 บาท ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.72 รองลงมาคือช่วง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.45 ช่วง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.45 ช่วง 30,001 บาท และ/หรือสูงกว่า จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.83 และช่วง 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.01 ทั้งนี้ มีผู้ไม่ระบุรายได้ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.82

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สมมติฐานที่ 1

H_0 : เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด รวมกันน้อยกว่าร้อยละ 90

H_1 : เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดรวมกัน มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 90

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

| ลำดับ | ระดับความพึงพอใจ | จำนวน (ราย) | ร้อยละ | ความถี่สะสม | ร้อยละ |
|-------|-------------------|-------------|--------|-------------|--------|
| 1. | พึงพอใจมากที่สุด | 370 | 75.98 | 370 | 75.98 |
| 2. | พึงพอใจมาก | 109 | 22.38 | 479 | 98.36 |
| 3. | พึงพอใจปานกลาง | 8 | 1.64 | 487 | 100.00 |
| 4. | พึงพอใจน้อย | - | - | 487 | 100.00 |
| 5. | พึงพอใจน้อยที่สุด | - | - | 487 | 100.00 |
| | รวม | 487 | 100.00 | 487 | 100.00 |

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดรวมกันคิดเป็นร้อยละ 98.36 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 90 จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกรายด้าน

| ลำดับ | ความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|---------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | 4.72 | 0.41 | มากที่สุด |
| 2. | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | 4.57 | 0.52 | มากที่สุด |
| 3. | ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ | 4.54 | 0.54 | มากที่สุด |
| 4. | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.43 | 0.62 | มากที่สุด |
| | รวม | 4.74 | 0.47 | มากที่สุด |

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.52) และด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ ทั้งนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ลำดับ | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|---|-----------|------|------------------|
| 1. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ | 4.65 | 0.54 | มากที่สุด |
| 2. | เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | 4.71 | 0.50 | มากที่สุด |
| 3. | เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความสุภาพ | 4.77 | 0.45 | มากที่สุด |
| 4. | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่อย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ | 4.75 | 0.46 | มากที่สุด |
| 5. | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 4.74 | 0.47 | มากที่สุด |
| | รวม | 4.72 | 0.41 | มากที่สุด |

ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความสุภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.45) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่อย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.46) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.47) และเจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

| ลำดับ | ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|---|-----------|------|------------------|
| 1. | ขั้นตอนการรับบริการสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจง่าย | 4.58 | 0.60 | มากที่สุด |
| 2. | เอกสารคำขอกู้ยืมเงิน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน | 4.54 | 0.65 | มากที่สุด |
| 3. | สัญญากู้ยืมเงินชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.65 | 0.53 | มากที่สุด |
| 4. | ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 4.44 | 0.76 | มากที่สุด |
| 5. | ช่องทางการรับเงินกู้ยืมมีความสะดวกและเหมาะสม | 4.65 | 0.57 | มากที่สุด |
| | รวม | 4.57 | 0.52 | มากที่สุด |

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร่วมกันเป็นอันดับแรก ได้แก่ สัญญากู้ยืมเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.53) และช่องทางการรับเงินกู้ยืมมีความสะดวกและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ขั้นตอนการรับบริการสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60) และเอกสารคำขอกู้ยืมเงินไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

| ลำดับ | ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|-------|---|-------------|-------------|----------------------|
| 1. | วงเงินที่ขอกู้สอดคล้องกับความต้องการ | 4.41 | 0.77 | มากที่สุด |
| 2. | การกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อมีความชัดเจน | 4.58 | 0.58 | มากที่สุด |
| 3. | ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย | 4.56 | 0.66 | มากที่สุด |
| 4. | ความเหมาะสมของระยะเวลาผ่อนชำระ | 4.51 | 0.68 | มากที่สุด |
| 5. | เงื่อนไขการจ่ายชำระเงินกู้ มีความชัดเจน | 4.63 | 0.56 | มากที่สุด |
| | รวม | 4.54 | 0.54 | มากที่สุด |

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.5) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงื่อนไขการจ่ายชำระเงินกู้มีความชัดเจน
($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ การกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.58)
ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.66) และวงเงินที่ขอกู้สอดคล้องกับความต้องการ
($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ลำดับ | ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ |
|-------|--|-------------|-------------|----------------------|
| 1. | อาคารสถานที่ กว้างขวาง ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ามาติดต่อได้ | 4.49 | 0.71 | มากที่สุด |
| 2. | สถานที่มีความเป็นระเบียบ และสะอาด | 4.58 | 0.60 | มากที่สุด |
| 3. | ห้องสุขามีเพียงพอ และสะอาด | 4.43 | 0.72 | มากที่สุด |
| 4. | เครื่องเขียน โต๊ะ เก้าอี้ มีให้บริการเพียงพอ | 4.50 | 0.75 | มากที่สุด |
| 5. | ที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามาติดต่อ | 4.15 | 1.04 | มาก |
| | รวม | 4.43 | 0.62 | มากที่สุด |

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพ รวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.62)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่มีความเป็นระเบียบและสะอาด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.60)
ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เครื่องเขียน โต๊ะ และเก้าอี้มีให้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.75)
และอาคารสถานที่มีความกว้างขวาง ปลอดภัย และสามารถรองรับผู้เข้ามาติดต่อได้ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.71)
ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ที่จอดรถมีเพียงพอต่อการเข้ามาติดต่อ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 1.04) อยู่ในระดับมาก

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.3.1 สมมติฐานที่ 2

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ | Levene's test for equality of variances | |
|-------------|---|------|
| | F | Sig. |
| เพศ | 0.67 | .41 |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความแตกต่างระหว่างเพศ กับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้วยวิธี Levene's test for equality of variances พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ t-test กรณีความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน (Equal variances assumed) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ต่อไป

ตารางที่ 13 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศ กับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

| ลำดับ | เพศ | จำนวน (ราย) | \bar{X} | S.D. | t | F | Sig. |
|-------|------|-------------|-----------|------|-------|--------|------|
| 1. | ชาย | 175 | 4.54 | 0.45 | -1.05 | 483.00 | .30 |
| 2. | หญิง | 310 | 4.58 | 0.45 | | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศ กับความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานทางเลือก (H_1)

4.3.2 สมมติฐานที่ 3

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามอายุ

| วิธีการทดสอบ | Test of homogeneity of variances | | | |
|---------------|----------------------------------|-----|-----|------|
| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| Based on Mean | 0.368 | 3 | 32 | .78 |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามอายุ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ความแปรปรวนของประชากรทั้ง 5 กลุ่ม เท่ากัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี ANOVA ต่อไป

ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามอายุ

| ลำดับ | อายุ | ANOVA | | | | |
|-------|-----------------------|-------------|-----------|------|------|------|
| | | จำนวน (ราย) | \bar{x} | S.D. | F | Sig. |
| 1. | 21 - 30 ปี | 1 | 4.50 | - | 1.56 | .18 |
| 2. | 31-40 ปี | 25 | 4.45 | 0.58 | | |
| 3. | 41 - 50 ปี | 95 | 4.51 | 0.48 | | |
| 4. | 51 - 60 ปี | 231 | 4.56 | 0.43 | | |
| 5. | 61 ปี และ/หรือมากกว่า | 131 | 4.64 | 0.43 | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานทางเลือก (H_1)

4.3.3 สมมติฐานที่ 4

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามระดับการศึกษา

| วิธีการทดสอบ | Test of homogeneity of variances | | | |
|---------------|----------------------------------|-----|-----|------|
| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| Based on Mean | 2.82 | 5 | 475 | .02* |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการรับบริการ สินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ความแปรปรวนของประชากรทั้ง 6 กลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงทดสอบ ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี Welch ANOVA ต่อไป

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามระดับการศึกษา

| ลำดับ | ระดับการศึกษา | Welch ANOVA | | | |
|-------|----------------------------|-------------|-----------|------|------|
| | | จำนวน (ราย) | \bar{X} | S.D. | Sig. |
| 1. | ประถมศึกษา และ/หรือต่ำกว่า | 282 | 4.63 | 0.40 | .02* |
| 2. | มัธยมศึกษาตอนต้น | 65 | 4.50 | 0.47 | |
| 3. | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 89 | 4.50 | 0.52 | |
| 4. | อนุปริญญา/ปวส. | 19 | 4.40 | 0.44 | |
| 5. | ปริญญาตรี | 23 | 4.31 | 0.56 | |
| 6. | ปริญญาโท และ/หรือสูงกว่า | 3 | 4.20 | 0.44 | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีนัยสำคัญ ทางสถิติ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อ เงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกันได้ ดังนั้น จึงทดสอบ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Games - Howell ต่อไป

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี Games - Howell

| ระดับการศึกษา | ประถมศึกษา และ/หรือต่ำกว่า | มัธยมศึกษา ตอนต้น | มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช. | อนุปริญญา/ ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท และ/หรือ สูงกว่า | จำนวน (ราย) | \bar{X} | S.D. |
|----------------------------|----------------------------|-------------------|--------------------------|-----------------|-----------|---------------------------|-------------|-----------|------|
| ประถมศึกษา และ/หรือต่ำกว่า | - | .33 | .28 | .27 | .12 | .63 | 282 | 4.63 | 0.40 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | - | - | 1.00 | .95 | .69 | .83 | 65 | 4.50 | 0.47 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | - | - | - | .94 | .68 | .83 | 89 | 4.50 | 0.52 |
| อนุปริญญา/ปวส. | - | - | - | - | .99 | .96 | 19 | 4.40 | 0.44 |
| ปริญญาตรี | - | - | - | - | - | 1.00 | 23 | 4.31 | 0.56 |
| ปริญญาโท และ/หรือสูงกว่า | - | - | - | - | - | - | 3 | 4.20 | 0.44 |
| รวม | - | - | - | - | - | - | 481 | 4.56 | 0.45 |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี Games - Howell พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มใด ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานทางเลือก (H_1)

4.3.4 สมมติฐานที่ 5

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามสถานภาพสมรส

| วิธีการทดสอบ | Test of homogeneity of variances | | | |
|---------------|----------------------------------|-----|-----|------|
| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| Based on Mean | 2.03 | 3 | 478 | 0.11 |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ความแปรปรวนของประชากรทั้ง 4 กลุ่มเท่ากัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี ANOVA ต่อไป

ตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามสถานภาพสมรส

| ลำดับ | สถานภาพสมรส | ANOVA | | | | |
|-------|-----------------|-------------|-----------|------|------|------|
| | | จำนวน (ราย) | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| 1. | โสด | 50 | 4.52 | 0.56 | 0.27 | .85 |
| 2. | สมรส | 361 | 4.57 | 0.43 | | |
| 3. | หม้าย | 36 | 4.59 | 0.48 | | |
| 4. | หย่าร้าง/แยกกัน | 35 | 4.59 | 0.45 | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานทางเลือก (H_1)

4.3.5 สมมติฐานที่ 6

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน

| วิธีการทดสอบ | Test of homogeneity of variances | | | |
|---------------|----------------------------------|-----|-----|------|
| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
| Based on Mean | 1.83 | 5 | 477 | .11 |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์ความเท่ากันของความแปรปรวน ของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ความแปรปรวนของประชากรทั้ง 4 กลุ่มเท่ากัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี ANOVA ต่อไป

ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน

| ลำดับ | รายได้ครัวเรือน | ANOVA | | | | |
|-------|----------------------------|-------------|-----------|------|------|------|
| | | จำนวน (ราย) | \bar{x} | S.D. | F | Sig. |
| 1. | 10,000 บาท และ/หรือต่ำกว่า | 135 | 4.62 | 0.41 | 2.79 | .02* |
| 2. | 10,001 - 15,000 บาท | 135 | 4.51 | 0.45 | | |
| 3. | 15,001 - 20,000 บาท | 85 | 4.60 | 0.45 | | |
| 4. | 20,001 - 25,000 บาท | 46 | 4.52 | 0.53 | | |
| 5. | 25,001 - 30,000 บาท | 39 | 4.40 | 0.48 | | |
| 6. | 30,001 บาท และ/หรือสูงกว่า | 43 | 4.69 | 0.41 | | |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Tukey HSD ต่อไป

ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน โดยใช้วิธี Tukey HSD

| ระดับการศึกษา | 10,000 บาท และ/หรือต่ำกว่า | 10,001 - 15,000 บาท | 15,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 25,000 บาท | 25,001 - 30,000 บาท | 30,001 บาท และ/หรือสูงกว่า | จำนวน | \bar{x} | S.D. |
|----------------------------|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|-------|-----------|------|
| 10,000 บาท และ/หรือต่ำกว่า | - | .34 | 1.00 | .79 | .06 | .96 | 135 | 4.62 | 0.41 |
| 10,001 - 15,000 บาท | - | - | .66 | 1.00 | .71 | .22 | 135 | 4.51 | 0.45 |
| 15,001 - 20,000 บาท | - | - | - | .91 | .15 | .92 | 85 | 4.60 | 0.45 |
| 20,001 - 25,000 บาท | - | - | - | - | .79 | .50 | 46 | 4.52 | 0.53 |
| 25,001 - 30,000 บาท | - | - | - | - | - | .04* | 39 | 4.40 | 0.48 |
| 30,001 บาท และ/หรือสูงกว่า | - | - | - | - | - | - | 43 | 4.69 | 0.41 |
| รวม | - | - | - | - | - | - | 483 | 4.57 | 0.45 |

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามรายได้ครัวเรือน โดยใช้วิธี Tukey HSD พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน 1 คู่ ได้แก่ ผู้มีรายได้ครัวเรือน 30,001 บาท ต่อเดือน และ/หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มากกว่าผู้รายได้ครัวเรือน 25,001 - 30,000 บาท ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานทางเลือก (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ

4.4.1 การกำหนดให้ใช้เอกสารโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกัน การกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามเกี่ยวกับ การกำหนดให้ใช้เอกสารโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน

| หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้เอกสาร โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| เห็นด้วย | 345 | 70.84 |
| ไม่เห็นด้วย | 126 | 25.87 |
| ไม่แสดงความคิดเห็น | 16 | 3.29 |
| รวม | 487 | 100.00 |

* จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 487 ราย

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามเกี่ยวกับ การกำหนดให้ใช้เอกสารโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4 - 01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบว่าเห็นด้วย (ร้อยละ 70.84) หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้เอกสารโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน มากกว่า ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 25.87)

สาเหตุที่ไม่เห็นด้วย หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้เอกสารโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนฯ แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน รวบรวมจากคำตอบ ของกลุ่มตัวอย่างโดยสรุป ดังนี้

- (1) เอกสารตัวจริงอยู่กับสถาบันการเงิน
 - 1) เอกสารฉบับจริง (โฉนด/ส.ป.ก. 4-01) ส่วนใหญ่อยู่กับ ธ.ก.ส.
 - 2) ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้กับ ธ.ก.ส. อยู่แล้ว
 - 3) บางรายระบุว่า ติดค้ำประกัน หรือ เอกสารไม่อยู่กับตนเอง

- (2) ความไม่สะดวกและความยุ่งยากในการดำเนินการ
- 1) เกษตรบางรายมองว่าการใช้เอกสารตัวจริงมีความยุ่งยาก
 - 2) ขั้นตอนซับซ้อนกว่าการใช้บุคคลคำประกัน
 - 3) การติดต่อ ส.ป.ก. ทำได้ลำบาก เนื่องจากระยะทางไกลจากที่อยู่อาศัย
 - 4) การเดินทางเข้าไปติดต่อ ส.ป.ก. มีค่าใช้จ่าย การดำเนินการด้วยตนเองจะเป็นภาระ
- (หากใช้วิธีบุคคลคำประกัน กลุ่มเกษตรกรจะเข้าไปติดต่อ ส.ป.ก. พร้อมกันหลายราย ประหยัดค่าเดินทางกว่า)
- (3) ต้องการใช้ออกสารฉบับจริงเพื่อวัตถุประสงค์อื่น
- 1) ใช้กู้เงินกับสถาบันการเงินอื่น
 - 2) ใช้เอกสารเพื่อทำธุรกรรมอื่น เช่น จำนำ หรือกู้แหล่งทุนอื่น
 - 3) ต้องการคงสิทธิในการใช้ออกสารให้มีความยืดหยุ่น
- (4) ข้อจำกัดด้านสิทธิในเอกสารที่ดิน
- 1) เกษตรกรบางรายยังไม่ได้รับโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง
 - 2) เกษตรกรบางรายยังมีเพียงสัญญาเช่าที่ดิน
- (5) การใช้บุคคลคำประกันสะดวกกว่า
- 1) ไม่ต้องใช้ออกสารตัวจริง
 - 2) ลดภาระด้านขั้นตอนการเตรียมเอกสาร
- (6) ความต้องการทางเลือกที่ยืดหยุ่น
- 1) ต้องการให้ใช้ได้ทั้งเอกสาร และบุคคลคำประกัน
 - 2) บางรายเสนอให้ใช้เพียง สำเนาเอกสารแทนตัวจริง
- (7) ข้อจำกัดด้านวงเงินและประสิทธิภาพการกู้
- 1) เกษตรกรบางส่วนมองว่าวงเงินกู้จากกองทุนฯ อาจน้อยกว่า ธ.ก.ส.
 - 2) เกษตรกรบางรายระบุว่าใช้ออกสารกับ ธ.ก.ส. จะได้วงเงินมากกว่า

4.4.2 การกำหนดให้ใช้ออกสาร โฉนดต้นไม้ พร้อมกับ โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลคำประกัน ตารางที่ 25 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามเกี่ยวกับ การกำหนดให้ใช้ออกสาร โฉนดต้นไม้ พร้อมกับ โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลคำประกัน

| หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้ออกสาร โฉนดต้นไม้ พร้อมกับโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลคำประกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| เห็นด้วย | 359 | 73.72 |
| ไม่เห็นด้วย | 109 | 22.38 |
| ไม่แสดงความคิดเห็น | 19 | 3.90 |
| รวม | 487 | 100.00 |

* จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 487 ราย

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามเกี่ยวกับ การกำหนดให้ใช้เอกสาร โฉนดต้นไม้ พร้อมกับ โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ตอบว่าเห็นด้วย (ร้อยละ 73.72) หากในอนาคต ส.ป.ก. การกำหนดให้ใช้เอกสาร โฉนดต้นไม้ พร้อมกับ โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน มากกว่า ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 22.38)

สาเหตุที่ไม่เห็นด้วย หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้เอกสารโฉนดต้นไม้ พร้อมกับโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน รวบรวมจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่างโดยสรุป ดังนี้

- (1) เอกสารตัวจริงอยู่กับ ธ.ก.ส. หรือ สถาบันการเงิน
 - 1) เอกสาร ส.ป.ก. 4-01 ถูกใช้ค้ำประกันกับ ธ.ก.ส. อยู่แล้ว
 - 2) เอกสารฉบับจริงไม่ได้อยู่กับเกษตรกร
- (2) ความไม่สะดวกและความยุ่งยากในการใช้เอกสาร
 - 1) การใช้เอกสารฉบับจริงมีความยุ่งยาก
 - 2) ไม่สะดวกในการนำเอกสารมาใช้หรือดำเนินการ
 - 3) เกษตรกรมองว่าใช้บุคคลค้ำประกันง่าย สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกว่า
- (3) การใช้เอกสารเพื่อแหล่งเงินทุนอื่น
 - 1) ใช้เอกสารกู้กับ ธ.ก.ส. ได้วงเงินสูงกว่า
 - 2) ใช้เอกสารฉบับจริงเพื่อทำธุรกรรมอื่น เช่น จำน่า หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น
- (4) ข้อจำกัดของโฉนดต้นไม้
 - 1) เกษตรกรยังไม่มีโฉนดต้นไม้
 - 2) ไม่มีความพร้อมในการจัดทำโฉนดต้นไม้
 - 3) เกษตรกรมองว่าโฉนดต้นไม้เป็นหลักประกันที่ไม่ยั่งยืน
 - 4) เกษตรกรมองว่าเอกสารรูปแบบนี้ นำไปใช้ประโยชน์อย่างอื่นไม่ได้ ไม่ตอบโจทย์

ความต้องการทางการเงินของเกษตรกร

- (5) ข้อจำกัดด้านสภาพพื้นที่เกษตร
 - 1) บางพื้นที่ไม่มีต้นไม้ หรือปลูกไม้เศรษฐกิจไม่ได้
 - 2) เกษตรกรบางส่วนทำเกษตรเชิงเดี่ยว ไม่มีการปลูกไม้ยืนต้น
 - 3) บางพื้นที่ไม่เหมาะสมในการปลูกไม้มีค่า

4.4.3 ข้อเสนอแนะ และ/หรือความต้องการให้ ส.ป.ก. ปรับปรุง แก้ไข เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ รวบรวมจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่างโดยสรุป ดังนี้

- (1) เพิ่มวงเงินกู้ (เป็นข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุด)
 - 1) ต้องการวงเงินกู้สูงขึ้น (เช่น จาก 50,000 บาท เป็น 100,000 บาท หรือมากกว่า)
 - 2) วงเงินกู้ในปัจจุบันไม่เพียงพอต่อการลงทุนทางการเกษตร
 - 3) เพิ่มวงเงินให้มีความใกล้เคียงสถาบันการเงินอื่น เช่น ธ.ก.ส. เป็นต้น

- (2) ลดอัตราดอกเบี้ย
 - 1) ขอให้ลดดอกเบี้ยลง หรือให้อยู่ในระดับต่ำ (เช่น ร้อยละ 1 - 2)
 - 2) ลดดอกเบี้ยเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพ
 - 3) เกษตรกรบางส่วนต้องการทั้ง วงเงินสูงและดอกเบี้ยต่ำ
- (3) ขยายระยะเวลาการชำระหนี้
 - 1) ผ่อนชำระได้นานขึ้น เช่น 2 - 5 ปี เป็นต้น
 - 2) มีมาตรการลดภาระการชำระในระยะสั้น
 - 3) ชำระเงินกู้ได้ครบแล้วให้สามารถกู้ต่อได้ทันที
- (4) ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการสินเชื่อ
 - 1) ลดขั้นตอนการขอสินเชื่อ
 - 2) เร่งรัดการอนุมัติและการทำสัญญาให้รวดเร็วกว่าเดิม
 - 3) มีการกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน ตั้งแต่ยื่นกู้ อนุมัติ รับเงิน
- (5) เพิ่มการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการนอกสถานที่
 - 1) เจ้าหน้าที่ ส.ป.ก. เดินทางไปปฏิบัติงานในพื้นที่
 - 2) จัดการทำสัญญา ในพื้นที่ที่ตั้งกลุ่ม ลดค่าใช้จ่ายการเดินทางของเกษตรกร
- (6) เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการสินเชื่อ
 - 1) พัฒนาระบบขอกู้ออนไลน์
 - 2) เพิ่มช่องทางการติดต่อ การยื่นคำขอสินเชื่อ
 - 3) ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์สินเชื่อให้ทั่วถึง
- (7) ปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนและสื่อสาร
 - 1) หนังสือแจ้งชำระหนี้ไม่ถึงผู้กู้
 - 2) ต้องการให้แจ้งล่วงหน้า และสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- (8) ปรับปรุงรูปแบบหลักประกัน
 - 1) เพิ่มรูปแบบการไม่ใช้บุคคลค้ำประกัน หรือการค้ำประกันตนเอง
 - 2) ให้เลือกได้ระหว่างบุคคลค้ำประกัน กับการใช้เอกสารสิทธิค้ำประกัน
- (9) ความยืดหยุ่นในการพิจารณาสินเชื่อ
 - 1) เสนอให้พิจารณาวงเงินตามขนาดพื้นที่ทำกิน
 - 2) เกษตรกรที่มีประวัติชำระดี ได้สิทธิเพิ่ม เช่น วงเงินสูงขึ้น กู้ต่อได้เร็วขึ้น เป็นต้น
- (10) ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1) สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถไม่เพียงพอ
 - 2) ปรับปรุงสำนักงานให้สามารถรองรับเกษตรกรผู้เข้าไปติดต่อใช้บริการ
- (11) ประเด็นด้านนโยบายและโครงสร้าง
 - 1) ผู้บริหารระดับจังหวัดมีอำนาจกำหนดวงเงินกู้เพิ่มขึ้น
 - 2) ระบบสินเชื่อยืดหยุ่นและตอบโจทยในพื้นที่

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของเกษตรกร และเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 487 ราย และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐานและสถิติเชิงอนุมาน โดยผู้ศึกษาได้จัดทำสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

- (1) สรุปผล
- (2) อภิปรายผล
- (3) ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา และ/หรือต่ำกว่า สมรสแล้ว มีรายได้ครัวเรือนต่อเดือน 10,000 บาท และ/หรือต่ำกว่า และ 10,001 - 15,000 บาท

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีผู้ที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 75.98 และระดับมาก ร้อยละ 22.38 รวมเป็นร้อยละ 98.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในสมมติฐานที่ 1 อย่างชัดเจน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดรวมกัน มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90 ดังนั้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐาน

ความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ในทุกข้อคำถาม ยกเว้นข้อสุดท้าย “ที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามาติดต่อ” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

5.1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

(2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกัน ดังนั้น ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

(3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกั่ ดังนั้น ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

(4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกั่ ดังนั้น ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

(5) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ครัวเรือน พบว่า รายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกั่ เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกั่ ดังนั้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับสมมติฐาน

5.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ

(1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่าเห็นด้วย หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้เอกสารโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนฯ แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน สำหรับกรณีที่ไม่เห็นด้วย กลุ่มตัวอย่างได้ให้เหตุผลไว้ว่า เอกสารตัวจริงอยู่กับสถาบันการเงิน เช่น ธ.ก.ส. เป็นต้น เกิดความไม่สะดวกและความยุ่งยากในการดำเนินการ ต้องการให้ใช้เอกสารฉบับจริงเพื่อวัตถุประสงค์อื่น มีข้อจำกัดด้านสิทธิในเอกสารที่ดิน การใช้บุคคลค้ำประกันสะดวกกว่า ความต้องการทางเลือกมากกว่า 1 วิธี และ ส.ป.ก. มีข้อจำกัดด้านวงเงิน และประสิทธิภาพการกู้

(2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบว่าเห็นด้วย หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้เอกสารโฉนดต้นไม้ พร้อมกับโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม แทนการใช้บุคคลค้ำประกัน สำหรับกรณีที่ไม่เห็นด้วย กลุ่มตัวอย่างได้ให้เหตุผลไว้ว่า เอกสารฉบับจริงอยู่กับ ธ.ก.ส. หรือ สถาบันการเงิน การใช้เอกสารตัวจริงมีความไม่สะดวกและความยุ่งยากมีการใช้เอกสารฉบับจริงเพื่อแหล่งเงินทุนอื่น การใช้โฉนดต้นไม้มิมีข้อจำกัด เช่น ยังไม่มีโฉนดต้นไม้ ไม่เชื่อมั่นในโฉนดต้นไม้ เป็นต้น สภาพพื้นที่แปลงที่ดินมีความจำกัด เช่น ไม่เหมาะกับการปลูกไม้ยืนต้น เป็นต้น

(3) กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ และ/หรือต้องการให้ ส.ป.ก. ปรับปรุง แก้ไข เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ ดังนี้ ขอให้ ส.ป.ก. เพิ่มวงเงินกู้ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่พบมากที่สุด ลดอัตราดอกเบี้ย ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ ปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการสินเชื่อ เพิ่มการให้บริการเชิงรุก หรือการให้บริการนอกสถานที่ เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการสินเชื่อ ปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนและสื่อสาร ปรับปรุงรูปแบบหลักประกันมีความยืดหยุ่นในการพิจารณาสินเชื่อ ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และด้านนโยบายและโครงสร้าง เช่น ให้ผู้บริหารระดับจังหวัดมีอำนาจกำหนดวงเงินกู้เพิ่มขึ้น และพัฒนาระบบสินเชื่อให้ยืดหยุ่นและตอบโจทย์ในพื้นที่ เป็นต้น

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สามารถนำผลการศึกษาดังกล่าวมาวิเคราะห์และอภิปรายผลร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นถึงความสอดคล้องและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณพ.ศ. 2568 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดรวมกัน ได้ร้อยละ 98.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ (ร้อยละ 90) ที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้เป็นเกณฑ์ตัวชี้วัดขั้นสูงสุดของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และ ส.ป.ก. สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีชา อยู่ยู่ย (2563) เรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธุรกิจสินเชื่อจำนำเล่มทะเบียนรถ ประเภทสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และภาพรวมการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2569) ในรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประจำปี พ.ศ.2568 พบว่า ลูกค้าสินเชื่อของธนาคารให้คะแนนความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 97.70 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 95.00 โดยสรุปจากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านสินเชื่อของ ส.ป.ก. ที่สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับความต้องการของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อและด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าว

5.2.2 ความพึงพอใจในการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณพ.ศ. 2568 ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ (2555) เรื่อง ปัจจัยที่ใช้ตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ลูกค้าที่มีเพศและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของธนาบุรณ์ เคาหาภิรมย์ (2560) เรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า: กรณีศึกษาบริษัทโตทรัพย์ พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรส ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ารับบริการสินเชื่อ และสอดคล้องกับการศึกษาของบุญจิรา ศรีชู และเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2557) เรื่อง การประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยสรุป จากผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสไม่ได้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 นี้

(2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ครัวเรือน ที่มีความแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการรับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 แตกต่างกับ สอดคล้องกับการศึกษาของณิษกานต์ ศิริรัตน์ (2554) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทองอเนกประสงค์ของธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล ซึ่งพบว่าตัวแปรด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อแตกต่างกัน โดยสรุปผลลัพธ์นี้แสดงให้เห็นว่า ระดับรายได้ของเกษตรกรผู้รับบริการสินเชื่อมีอิทธิพลต่อการรับรู้ และความคาดหวังต่อการให้บริการสินเชื่อ กล่าวคือ เกษตรกรที่มีรายได้แตกต่างกันอาจมีความต้องการ เงื่อนไขทางการเงิน และความคาดหวังต่อวงเงิน อัตราดอกเบี้ย หรือกระบวนการให้บริการที่ไม่เหมือนกัน ส่งผลให้การประเมินความพึงพอใจแตกต่างกันตามระดับรายได้ของครัวเรือน

5.2.3 ความคิดเห็นอื่น ๆ

(1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อแนวทางการใช้เอกสารโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เป็นหลักประกันแทนการใช้บุคคลค้ำประกัน ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการลดภาระการพึ่งพาบุคคลอื่น และเพิ่มความเป็นอิสระในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน อย่างไรก็ตาม กลุ่มที่ไม่เห็นด้วย ให้เหตุผลเกี่ยวกับข้อจำกัดด้านการถือครองเอกสารตัวจริง อยู่กับสถาบันการเงิน เช่น ธ.ก.ส. รวมถึงความไม่สะดวกในการดำเนินการ และความจำเป็นในการใช้เอกสารดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์อื่น นอกจากนี้ ยังสะท้อนถึงความต้องการมีทางเลือกในการใช้หลักประกันมากกว่าหนึ่งรูปแบบ ตลอดจนข้อจำกัดของระบบสินเชื่อในปัจจุบัน ทั้งด้านวงเงิน และประสิทธิภาพการดำเนินงานปล่อยกู้ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการออกแบบนโยบายที่มีความยืดหยุ่น และคำนึงถึงบริบทของพื้นที่และการประกอบอาชีพของเกษตรกร

(2) สำหรับแนวทางการใช้โฉนดต้นไม้ร่วมกับโฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เป็นหลักประกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยเช่นกัน สะท้อนถึงการยอมรับแนวคิดการเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินทางการเกษตรมาใช้เป็นหลักประกันในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน อย่างไรก็ตาม กลุ่มที่ไม่เห็นด้วย ให้เหตุผลเกี่ยวกับข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่ การถือครองเอกสารตัวจริงโดยสถาบันการเงิน ความไม่สะดวกในการใช้เอกสาร ข้อจำกัดด้านการมีหรือไม่มีโฉนดต้นไม้ ความไม่เชื่อมั่นในระบบโฉนดต้นไม้ และข้อจำกัดของสภาพพื้นที่ที่ไม่เอื้อต่อการปลูกไม้ยืนต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า แม้แนวคิดดังกล่าวจะเป็นการพัฒนา ระบบหลักประกันใหม่ ๆ เพิ่มเติม แต่ยังคงจำเป็นต้องมีการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจสร้างความเชื่อมั่น และพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่และความพร้อมของเกษตรกร เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติ

(3) ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นถึงความต้องการพัฒนาการให้บริการสินเชื่อของ ส.ป.ก. ในหลายมิติ โดยเฉพาะการเพิ่มวงเงินกู้ซึ่งเป็นประเด็นหลัก แสดงถึงความไม่เพียงพอของวงเงิน เมื่อเทียบกับต้นทุนการผลิตของเกษตรกร ขณะที่ข้อเสนอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและขยายระยะเวลาการชำระหนี้ สะท้อนข้อจำกัดด้านความสามารถในการชำระหนี้ของเกษตรกร นอกจากนี้ ยังมีการเสนอให้ ส.ป.ก. ปรับปรุง ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ การเพิ่มการให้บริการเชิงรุก และการขยายช่องทางการเข้าถึงบริการ บ่งชี้ถึงความคาดหวังด้านความสะดวก รวดเร็ว และการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง อีกทั้งต้องการให้ระบบสินเชื่อ มีความทันสมัย ยืดหยุ่น และสอดคล้องกับบริบทของผู้กู้ ตลอดจนข้อเสนอด้านการกระจายอำนาจและการพัฒนา นโยบายให้เหมาะสมกับพื้นที่และยุคสมัย เกษตรกรให้ความสำคัญทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของสินเชื่อ ควบคู่กับความยืดหยุ่นและความเหมาะสมในการให้บริการอย่างยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า แม้ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังมีประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

(1) ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ควรพิจารณาปรับเพิ่มวงเงินกู้ให้เหมาะสมกับต้นทุนการผลิตทางการเกษตรในปัจจุบัน เนื่องจากเกษตรกรหลายรายเห็นว่าวงเงินที่ได้รับยังไม่เพียงพอ รวมทั้งควรปรับลดอัตราดอกเบี้ยและขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพในการชำระหนี้ของเกษตรกร

(2) ด้านความยืดหยุ่นของระบบสินเชื่อ ควรพัฒนาหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น การกำหนดวงเงินตามขนาดพื้นที่ทำกิน หรือประวัติการชำระหนี้ รวมถึงการปรับรูปแบบหลักประกันให้หลากหลาย เช่น การใช้เลือกได้ว่า จะใช้เอกสารสิทธิ หรือบุคคลในการค้ำประกัน

(3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เร่งรัดกระบวนการอนุมัติและการทำสัญญาให้มีความสะดวก รวดเร็ว และลดความซับซ้อน อาจมีการกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งพัฒนาระบบบริการเชิงรุก และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ เช่น ช่องทางการขอกู้ออนไลน์ การลงพื้นที่ให้บริการจัดทำสัญญาในพื้นที่ที่ตั้งกลุ่ม เพื่อให้เกษตรกรเข้าถึงแหล่งทุนได้อย่างทั่วถึง และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของเกษตรกร

(4) ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและการให้ข้อมูล ควรพัฒนาระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การแจ้งเตือนการชำระหนี้ล่วงหน้า การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน โดยอาจประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การตั้งกลุ่มในแอปพลิเคชัน Line การส่ง SMS แจ้งเตือน เป็นต้น และการให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย เพื่อช่วยลดปัญหาการสื่อสารผิดพลาดหรือการผิดนัดชำระหนี้

(5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น พื้นที่รองรับผู้ใช้บริการ และที่จอดรถให้เพียงพอและเหมาะสม เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่เกษตรกรที่มาติดต่อ

(6) ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ควรพิจารณากระจายอำนาจในการบริหารสินเชื่อไปยังระดับพื้นที่มากขึ้น เช่น การให้ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสามารถกำหนดวงเงินหรือเงื่อนไขบางประการได้ตามบริบทของพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของเกษตรกรได้ดียิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

(1) ศึกษาปัจจัยเชิงลึกอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ความสามารถในการชำระหนี้ พฤติกรรมทางการเงิน หรือผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจ เพื่อใช้ประกอบการพัฒนานโยบายสินเชื่อ

(2) ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สะท้อนปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของเกษตรกร

(3) ทำการศึกษาเปรียบเทียบ ระหว่างพื้นที่ (ภูมิภาค/จังหวัด) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเชิงบริบท และนำไปสู่การกำหนดนโยบายที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่

(4) การศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ภายหลังจากการได้รับสินเชื่อ เช่น การนำเงินไปใช้ตามวัตถุประสงค์จริง และการเปลี่ยนแปลงของรายได้หรือความเป็นอยู่ของเกษตรกรหลังได้รับสินเชื่อ เพื่อประเมินความคุ้มค่าของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

(5) การติดตามผล หลังจากการปรับปรุงนโยบายหรือบริการเพื่อประเมินผลลัพธ์ของการพัฒนาและความพึงพอใจของเกษตรกรในระยะยาว

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ รุจิรวโรชิตี. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สืบค้นจาก https://hss.moph.go.th/HssDepartment/file_reference/20210510848815275.pdf
- กลุ่มบริหารสินเชื่อ สำนักบริหารกองทุน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2562). คู่มือการปฏิบัติงานสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. สืบค้นจาก https://alro.go.th/uploads/org/fund_admin/files/article_20200130141404.pdf
- กฤษณา วิชา และคณะ. (2564). ความพึงพอใจในการให้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก จังหวัดพะเยา. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(2), 639-649.
- ใจแก้ว ธงชัย. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหนองคาย. สารนิพนธ์. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และคณะ. (2562). รายงานฉบับสมบูรณ์ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา. สืบค้นจาก <https://www.studentloan.or.th/th/system/files/files/aboutus/รายงานฉบับสมบูรณ์%20กยศ.%202562%20-%20Final%20%281%29.pdf>
- ณิชกานต์ ศิริรัตน์. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อโทรทอง อเนกประสงค์ของธนาคารออมสิน: กรณีศึกษา เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล. สารนิพนธ์. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนัชญา พลเยี่ยม. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อยภาค 8 ธนาคารออมสิน. การค้นคว้าแบบอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2569). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ประจำปี พ.ศ. 2568. สืบค้นจาก <https://www.ghbank.co.th/information/report/satisfaction/>
- ธนาบูรณ์ เคหาภิมย์. (2560). ความพึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อของลูกค้า: กรณีศึกษาบริษัทโตทรัพย์พิบูลมังสาหาร จำกัด อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- นนทลี พรหมศิริ. (2558). อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ คุณค่าที่รับรู้ด้านราคา และคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการซื้อซ้ำ ของลูกค้าร้านขายเสื้อผ้าออนไลน์ The Kiss Principle. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- บุญจิรา ศรีชู และเกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2557). การประเมินและวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 3(1), 1179-1186.

- ปัทมชญา สิทธิชูรักษ์. (2557). การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ต่อส่วนประสมทางการตลาด ของ บมจ.ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปรีชา อยู่จ้อย. (2563). การเปิดรับข่าวสาร ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของธุรกิจสินเชื่อจำนำเล่มทะเบียนรถ ประเภทสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (non-bank). การค้นคว้าอิสระ. วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญศรี บรรทัดธรรม. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านสินเชื่อเคหะของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาสวนอุตสาหกรรมโรจนะ. ภาคนิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ภัทรนันท์ มั่นมณี. (2564). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อแก้ไขหนี้ในระบบ ของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาบึงสี ตาก. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์. (2536). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.กองทูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สืบค้นจาก <https://www.kongtool.go.th/report/service-satisfaction/content/518>
- ศรินทร์ จันที และคณะ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 10(46), 271-278.
- โศจิพรรณ สุธีระวงศ์. (2544). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อ เพื่อกำหนดกลยุทธ์การจัดการ ในการให้บริการสินเชื่อสาขาของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา : ธนาคาร ABC. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สำนักบริหารกองทุน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2563). ข้อมูลองค์กร. สืบค้นจาก https://alro.go.th/th/fund_admin
- สำนักบริหารกองทุน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2568). แผนปฏิบัติราชการของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) (ฉบับทบทวน) และแผนปฏิบัติการประจำปีบัญชี 2569. สืบค้นจาก. https://alro.go.th/uploads/org/fund_admin/files/แผนปฏิบัติราชการของกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม.pdf
- สุภาพร สาระสิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน ภาคนครหลวง 3. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุริพร สีสรรพ. (2555). ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาลูกค้าเขตนครหลวง. สารนิพนธ์. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์. (2555). ปัจจัยที่ใชัตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์กรุงเทพมหานคร. วารสาร มจร. สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 1(1), 99-109.

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม การสำรวจความพึงพอใจของเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน
ที่ได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จังหวัด _____

ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่าน จะเป็นความลับ และไม่มีเปิดเผยข้อมูลรายบุคคลต่อสาธารณะ
ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้ จะถูกนำไปประมวลผล เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้สินเชื่อฯ ต่อไป
กรณีที่ท่านสะดวกที่จะตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์ ท่านสามารถ สแกนตามรหัสคิวอาร์ (QR code) นี้
หากท่านไม่สะดวกตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์ สามารถ ตอบแบบสอบถามลงในเอกสารนี้ ได้ตามปกติ



ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม และระบุข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 ปี และ/หรือต่ำกว่า

21 - 30 ปี

31-40 ปี

41 - 50 ปี

51-60 ปี

61 ปี และ/หรือมากกว่า

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา และ/หรือต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

ปริญญาโท และ/หรือสูงกว่า

4. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย

หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. รายได้ครัวเรือน เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้สุทธิต่อเดือนเฉลี่ย รวมทั้งในภาคการเกษตรและนอกภาคการเกษตร)

10,000 บาท และ/หรือต่ำกว่า

10,001 - 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

20,001 - 25,000 บาท

25,001 - 30,000 บาท

30,001 บาท และ/หรือสูงกว่า

หมายเหตุ เบอร์โทรศัพท์ของท่าน (หากท่านยินดีให้ข้อมูล ไม่บังคับตอบ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการสินเชื่อเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับ | ข้อความคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | |
| 1. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ | | | | | |
| 2. | เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 3. | เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความสุภาพ | | | | | |
| 4. | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่อย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 5. | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน | | | | | |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 6. | ขั้นตอนการรับบริการสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย | | | | | |
| 7. | เอกสารคำขอกู้ยืมเงิน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน | | | | | |
| 8. | สัญญากู้ยืมเงินชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 9. | ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | | | | | |
| 10. | ช่องทางการรับเงินกู้ยืม มีความสะดวกและเหมาะสม | | | | | |
| ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ | | | | | | |
| 11. | วงเงินที่ขอกู้สอดคล้องกับความต้องการ | | | | | |
| 12. | การกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อ มีความชัดเจน | | | | | |
| 13. | ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย | | | | | |
| 14. | ความเหมาะสมของระยะเวลาผ่อนชำระ | | | | | |
| 15. | เงื่อนไขการจ่ายชำระเงินกู้ มีความชัดเจน | | | | | |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามอื่น ๆ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถาม และระบุข้อมูลตามที่ตรงกับความรู้สึกความคิดเห็นของท่าน

| ลำดับ | ข้อคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 16. | อาคารสถานที่ กว้างขวาง ปลอดโปร่ง สามารถรองรับผู้เข้ามาติดต่อได้ | | | | | |
| 17. | สถานที่มีความเป็นระเบียบ และสะอาด | | | | | |
| 18. | ห้องสุขามีเพียงพอ และสะอาด | | | | | |
| 19. | เครื่องเขียน โต๊ะ เก้าอี้ มีให้บริการเพียงพอ | | | | | |
| 20. | ที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามาติดต่อ | | | | | |

1. หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้เอกสาร โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนฯ แทนการใช้ บุคคลค้ำประกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เหตุผล

2. หากในอนาคต ส.ป.ก. กำหนดให้ใช้เอกสาร โฉนดต้นไม้ พร้อมกับ โฉนดเพื่อการเกษตร หรือ ส.ป.ก. 4-01 ฉบับจริง เพื่อเป็นหลักประกันการกู้ยืมเงินกองทุนฯ แทนการใช้ บุคคลค้ำประกัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย เหตุผล

3. ท่านมีข้อเสนอแนะ และ/หรือต้องการให้ ส.ป.ก. ปรับปรุง แก้ไข เกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข.

**ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC)
ของแบบสอบถามความพึงพอใจ**

| ลำดับ | ข้อความคำถาม | การตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ | | | IOC | ค่าความสอดคล้อง |
|--|---|---------------------------|--------|--------|------|-----------------|
| | | ผชช. 1 | ผชช. 2 | ผชช. 3 | | |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | |
| 1. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 2. | เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 3. | เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความสุภาพ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 4. | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่อย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 5. | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 6. | ขั้นตอนการรับบริการสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 7. | เอกสารคำขอกู้ยืมเงิน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 8. | สัญญากู้ยืมเงินชัดเจน เข้าใจง่าย | 0 | 1 | 1 | 0.67 | สอดคล้อง |
| 9. | ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 10. | ช่องทางการรับเงินกู้ยืมมีความสะดวกและเหมาะสม | 0 | 1 | 1 | 0.67 | สอดคล้อง |
| ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ | | | | | | |
| 11. | วงเงินที่ขอกู้สอดคล้องกับความต้องการ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 12. | การกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อมีความชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 13. | ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 14. | ความเหมาะสมของระยะเวลาผ่อนชำระ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 15. | เงื่อนไขการจ่ายชำระเงินกู้ มีความชัดเจน | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 16. | อาคารสถานที่ กว้างขวาง ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ามาติดต่อได้ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 17. | สถานที่มีความเป็นระเบียบ และสะอาด | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 18. | ห้องสุขามีเพียงพอ และสะอาด | 0 | 1 | 1 | 0.67 | สอดคล้อง |
| 19. | เครื่องเขียน โต๊ะ เก้าอี้ มีให้บริการเพียงพอ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |
| 20. | ที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามาติดต่อ | 1 | 1 | 1 | 1 | สอดคล้อง |

- หมายเหตุ** 1. ผชช. 1 คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารเงินกองทุนการปฏิรูปที่ดิน
 2. ผชช. 2 คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการธุรกิจการเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน
 3. ผชช. 3 คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและพัฒนาระบบการเกษตรในเขตปฏิรูปที่ดิน

ภาคผนวก ค.

การทดสอบความเที่ยงและค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อของแบบสอบถามความพึงพอใจ

| ลำดับ | ข้อคำถาม | ค่าอำนาจ จำแนก ทั้งฉบับ | แปลผล | ค่าอำนาจ จำแนก รายด้าน | แปลผล |
|--|---|-------------------------------|-------|------------------------------|-------------|
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 1. | เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญในงานให้บริการสินเชื่อ | 0.79 | ผ่าน | 0.74 | ผ่าน |
| 2. | เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ | 0.78 | ผ่าน | 0.77 | ผ่าน |
| 3. | เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความสุภาพ | 0.78 | ผ่าน | 0.80 | ผ่าน |
| 4. | เจ้าหน้าที่เอาใจใส่อย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ | 0.64 | ผ่าน | 0.75 | ผ่าน |
| 5. | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 0.71 | ผ่าน | 0.87 | ผ่าน |
| | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | .92 | ผ่าน |
| ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 6. | ขั้นตอนการรับบริการสินเชื่อ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย | 0.66 | ผ่าน | 0.64 | ผ่าน |
| 7. | เอกสารคำขอกู้ยืมเงิน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน | 0.76 | ผ่าน | 0.76 | ผ่าน |
| 8. | สัญญากู้ยืมเงินชัดเจน เข้าใจง่าย | 0.81 | ผ่าน | 0.72 | ผ่าน |
| 9. | ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อ | 0.80 | ผ่าน | 0.74 | ผ่าน |
| 10. | ช่องทางการรับเงินกู้ยืมมีความสะดวกและเหมาะสม | 0.78 | ผ่าน | 0.71 | ผ่าน |
| | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | .88 | ผ่าน |
| ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ | | | | | |
| 11. | วงเงินที่ขอกู้สอดคล้องกับความต้องการ | 0.58 | ผ่าน | 0.55 | ผ่าน |
| 12. | การกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้สินเชื่อมีความชัดเจน | 0.89 | ผ่าน | 0.81 | ผ่าน |
| 13. | ความเหมาะสมของอัตราดอกเบี้ย | 0.85 | ผ่าน | 0.80 | ผ่าน |
| 14. | ความเหมาะสมของระยะเวลาผ่อนชำระ | 0.88 | ผ่าน | 0.94 | ผ่าน |
| 15. | เงื่อนไขการจ่ายชำระเงินกู้ มีความชัดเจน | 0.79 | ผ่าน | 0.78 | ผ่าน |
| | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ | | | .90 | ผ่าน |
| ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 16. | อาคารสถานที่ กว้างขวาง ปลอดภัย สามารถรองรับผู้เข้ามาติดต่อได้ | 0.83 | ผ่าน | 0.84 | ผ่าน |
| 17. | สถานที่มีความเป็นระเบียบ และสะอาด | 0.85 | ผ่าน | 0.90 | ผ่าน |
| 18. | ห้องสุขามีเพียงพอ และสะอาด | 0.76 | ผ่าน | 0.71 | ผ่าน |
| 19. | เครื่องเขียน โต๊ะ เก้าอี้ มีให้บริการเพียงพอ | 0.86 | ผ่าน | 0.95 | ผ่าน |
| 20. | ที่จอดรถเพียงพอต่อการเข้ามาติดต่อ | 0.82 | ผ่าน | 0.87 | ผ่าน |
| | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | .94 | ผ่าน |
| | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ของแบบสอบถามทั้งฉบับ | .97 | | | ผ่าน |

* ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน ครมมีค่ามากกว่า .70 ขึ้นไป

** ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม ครมมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป



ที่ปรึกษา

- | | | |
|--------------------|-------------|---|
| ๑. นายเศรษฐเกียรติ | กระจ่างวงศ์ | เลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม |
| ๒. นายกฤษณะ | ดีपालะ | รองเลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม |
| ๓. นายชำนาญ | บุญประเสริฐ | ผู้อำนวยการสำนักบริหารกองทุน |

คณะผู้จัดทำ

- | | | |
|--------------------|------------|--------------------------------|
| ๑. นางสาวแพรววี | เคหะสุวรรณ | ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารสินเชื่อ |
| ๒. นายสุขวิทย์ | โตนาราง | นักวิชาการปฏิรูปที่ดินชำนาญการ |
| ๓. นางสาวศุภลักษณ์ | อำเงิน | นักวิชาการปฏิรูปที่ดิน |

