

Scan

**การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา**

นางอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Management Administration for Facilitating and Serving the People of the
Nonthaburi Provincial Land Office and Branches**

Mrs. Utaiwan Thipayanate

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ
 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

ชื่อและนามสกุล นางอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ
 2. อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปเกล้า

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อุทิศ ตันติสุนทร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ชูปเกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 13 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

ชื่อวิทยานิพนธ์ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนนทบุรีและสาขา

ผู้วิจัย นางอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปกกล้า

ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ ได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นกรอบแนวคิดหลักของการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ รวมทั้งการหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.91 กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ ตลอดจนประชาชนผู้มาติดต่อราชการ รวม 1,247 คน โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,066 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ส่วนสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัญหาที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการของเจ้าหน้าที่ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานพร้อมทั้งนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของบุคลากรด้วย และ (3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ที่สำคัญคือ การที่ผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการมีภาวะผู้นำสูงในการตัดสินใจและการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

คำสำคัญ การบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน สำนักงานที่ดินจังหวัด
นนทบุรีและสาขา

Thesis title: Management Administration for Facilitating and Serving the People of the Nonthaburi Provincial Land Office and Branches

Researcher: Mrs. Utaiwan Thipayanate; **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan; Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2008

Abstract

The objectives of this research were to study (1) problems of the management administration for facilitating and serving the people of the Nonthaburi Provincial Land Office and Branches, (2) development guidelines of management administration for facilitating and serving the people of the Nonthaburi Provincial Land Office and Branches, and (3) important factors that took important parts of the success of development of the management administration for facilitating and serving the people of the Nonthaburi Provincial Land Office and Branches. The management administration according to the Good Governance Guideline was applied as main conceptual framework of this research.

This research was a survey research using questionnaires which were pre-tested and checked for validity including reliability at 0.91 level. A total of 1,247 samples divided into government officers and permanent employees of the Nonthaburi Provincial Land Office and Branches as well as people using their services. The questionnaires were gathered back at among of 1,066, equal to 85.48% of total samples. In data analysis, statistics of percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test were used.

The research results found that (1) the main problem was the Nonthaburi Provincial Land office and Branches gave no opportunities to people to participate in evaluating of officials' performances of facilitating and serving the people; (2) the main development guideline of management administration was the Nonthaburi Provincial Land office and Branches should give opportunities to people or their representatives to participate in the Land Office' s performance evaluation committees and also apply the evaluation to improve the official performances of facilitating and serving the people; and (3) the main factors that took important parts of the success of development of the management administration for facilitating and serving the people of the Nonthaburi Provincial Land Office and Branches were the executives should have good behaviors of applying the merit system in human resource management and of high leaderships in making decision and changing for the better.

Keywords: Management administration, Facilitating and Serving the People, Nonthaburi Provincial Land Office and Branches

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือของบุคคลหลายฝ่ายไม่ว่าจะเป็นอดีตผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทุกคนที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา แต่ที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ มาจากการได้รับการแนะนำ ชี้แนะ และการวางแผนดำเนินการที่ดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ผู้มีพระคุณยิ่งอีก 2 ท่าน คือ อาจารย์อุตร ตันติสุนทร และอาจารย์ พลเอก ศิริรินทร์ ฐูปกล้า ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

ความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาด้วยความอดทน มุ่งมั่น และกำลังใจจากอาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 3 ท่าน และจากเพื่อน ๆ ในกลุ่ม WIRMPA. 4 ทั้ง 15 คน ตลอดระยะเวลาการทำวิจัยมีปัญหาอุปสรรคมากมาย ไม่ว่าในเรื่องความรู้พื้นฐาน การทำงานภาคสนาม และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน แต่ทุกอย่างก็ผ่านพ้นไปด้วยดีและด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลให้กำลังใจซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะการถ่ายทอดความรู้ คำแนะนำด้านวิชาการและความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ที่ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้มีให้กับผู้ศึกษา ช่วยทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ฉะนั้น หากผลการศึกษาวิจัยเรื่องนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ได้มีโอกาสศึกษาในภายภาคหน้า ก็ขอยกคุณความดีนี้ให้กับอาจารย์ทั้ง 3 ท่าน ที่ได้ทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้ แต่หากมีข้อบกพร่องประการใดผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

อุทัยวรรณ ทิพย์เนตร

มกราคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	7
ข้อจำกัดในการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน (ตัวแปรอิสระ)	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)	24
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	28
โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาการทำวิจัย	46
แผนการดำเนินงานตลอด โครงการ	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	49
ส่วนที่ 3 แสดงภาพและตารางข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง	50
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	125
สรุปการวิจัย	125
อภิปรายผล	134
ข้อเสนอแนะ	146
บรรณานุกรม	152
ภาคผนวก	156
ก แบบสอบถาม	157
ข เอกสารการขออนุญาตและประสานงานเพื่อแจกแบบสอบถาม	167
ประวัติผู้วิจัย	172

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1	กลุ่มตัวอย่างประเภทที่สองที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการใน สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 4 แห่ง.....	38
ตารางที่ 3.2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บ รวบรวมได้จริงจำแนกตามประเภทของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
ตารางที่ 3.3	ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ.....	47
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,066) แสดงค่า จำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	50
ตารางที่ 4.2	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน.....	53
ตารางที่ 4.3	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ หน่วยงาน.....	55
ตารางที่ 4.4	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ.....	57
ตารางที่ 4.5	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วน ราชการให้ทันต่อเหตุการณ์.....	61
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ.....	63
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ.....	65
ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวม ทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	67
ตารางที่ 4.10	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	69
ตารางที่ 4.11	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทาง การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M.....	82
ตารางที่ 4.13	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำกับประชาชน	88
ตารางที่ 4.14	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี	92
ตารางที่ 4.15	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถาม รวม 4 แห่ง.....	95
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.17 คำเฉลยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน จำแนกตามพื้นที่ ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่.....</p>	100
<p>ตารางที่ 4.18 คำเฉลยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่.....</p>	101
<p>ตารางที่ 4.19 คำเฉลยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น จำแนกตาม พื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่.....</p>	102
<p>ตารางที่ 4.20 คำเฉลยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่.....</p>	103
<p>ตารางที่ 4.21 คำเฉลยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นรายคู่.....</p>	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ต่อภาพรวมในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่.....	105
ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> สภาพการบริหารจัดการ <u>สอง</u> ปัญหา <u>สาม</u> แนวทาง การพัฒนา และ <u>สี่</u> ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ.....	113

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้.....	6
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมที่ดิน.....	32
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม.....	44
ภาพที่ 4.1 สรุปค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน.....	107
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วย ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข ที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้.....	139

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งรวมทั้งกรมที่ดินมีหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 (4) และ (5) ที่ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินโดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ ตามกฎกระทรวง การแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สำนักงานที่ดินจังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคของกรมที่ดินมีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิและให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้การบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ในพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ

จากการที่รัฐธรรมนูญและกฎกระทรวงมหาดไทยดังกล่าวได้กำหนดให้สำนักงานที่ดินมีอำนาจหน้าที่หรือมีหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน จึงนำมาสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินในปัจจุบัน ที่ว่า “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ สู่การบริการที่เป็นเลิศ”

การบริหารจัดการเกี่ยวกับที่ดินได้เริ่มมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเรื่อยมาจนถึงยุคกรุงรัตนโกสินทร์ โดยการดำเนินการเกี่ยวกับที่ดินจะถือปฏิบัติตามกฎหมายลักษณะเบ็ดเสร็จซึ่งได้ตราขึ้นใช้บังคับตั้งแต่แผ่นดินสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 แต่การดำเนินการจะเป็นในลักษณะสำรวจตรวจเก็บภาษีอากรมากกว่าการรับรองในกรรมสิทธิ์ที่ดินของราษฎร ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระ

จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 มีปัญหาพิพาทเกี่ยวกับที่ดินเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก จึงมีพระราชดำริให้มีการดำเนินการเรื่องสิทธิในที่ดินให้แก่ราษฎร โดยในปี ร.ศ. 118 (พ.ศ. 2442) ได้มีการออกประกาศพระบรมราชโองการ (ประกาศออกโฉนดที่ดิน) ลงวันที่ 15 กันยายน ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) วางระเบียบการเรื่องโฉนดที่ดิน เป็นครั้งแรก และหน่วยงานที่รับผิดชอบขณะนั้นก็คือกรมทะเบียนที่ดิน กระทรวงเกษตราธิการ โดยได้รับการโปรดเกล้าให้ตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) ต่อมาได้มีการโอนไปสังกัดกระทรวงมหาดไทย และเปลี่ยนชื่อเป็น “กรมที่ดิน” เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2484 และได้มีการจัดตั้ง “หอทะเบียนมณฑลกรุงเก่า” ขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศไทย ณ สภาคารราชประยูร ในพระราชวังบางปะอิน เมื่อวันที่ 20 กันยายน ร.ศ. 120 (พ.ศ. 2444) ต่อมาได้มีการพัฒนาและขยายเป็นสำนักงานที่ดินจังหวัดต่าง ๆ

ที่ดิน ถือเป็นต้นทุนการผลิตที่สำคัญสำหรับการลงทุนทุกประเภท จากภาวะการณ์เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งจำนวนที่เพิ่มขึ้นของประชากรเป็นผลให้ความต้องการด้านที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทำกินเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่ที่ดินมีจำนวนคงที่ ทำให้ราคาของที่ดินในบางพื้นที่สูงตามความต้องการซึ่งก็เป็นไปตามหลักเศรษฐศาสตร์พื้นฐานในเรื่องอุปสงค์และอุปทาน จากการที่ที่ดินมีราคาแพงก่อให้เกิดปัญหาาคติพิพาทเกี่ยวกับที่ดินจำนวนมาก ในส่วนของกรมที่ดินรวมทั้งสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาได้เข้ามามีส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับที่ดินตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

อย่างไรก็ดี แม้สำนักงานที่ดินจะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่ในทางปฏิบัติได้เกิดปัญหาการบริหารจัดการ ตัวอย่างเช่น (1) ปัญหาการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน คือ สำนักงานที่ดินยังไม่อาจให้บริการประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างเต็มที่ และบางครั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลับก่อให้เกิดผลลบกับประชาชน (2) ปัญหาการบริหารจัดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน คือ บุคลากรบางส่วนของสำนักงานที่ดินยังไม่อาจปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือภารกิจของสำนักงานที่ดินอย่างสมบูรณ์ (3) ปัญหาความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า คือ การให้บริการของสำนักงานที่ดินยังไม่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเท่าที่ควร (4) ปัญหาการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น คือ มีกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ และข้อบังคับมากเกินไปไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน (5) ปัญหาการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ คือ การปรับปรุงกฎหมาย กฎและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ มีน้อย และไม่ทันต่อเหตุการณ์ (6) ปัญหาการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน คือ ไม่มีการสำรวจความต้องการหรือความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ (7)

ปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การประเมินผลที่มีอยู่เป็นการดำเนินการเพื่อให้ครบกระบวนการแต่ไม่มีการนำผลของการประเมินมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เหล่านี้เป็นต้น

จากเหตุผลข้างต้นที่แสดงถึงอำนาจหน้าที่ ความสำคัญของการอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา รวมถึงตลอดถึงตัวอย่างปัญหาด้านการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน กอปรกับผู้ศึกษาปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีด้วย จึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” โดยการนำ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการปฏิรูประบบราชการมาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษา ผู้ศึกษาคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในทางวิชาการและทางปฏิบัติแก่หน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 5 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ก็เพื่อจะทำให้ทราบและเข้าใจสภาพการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ในขณะที่ทำวิจัยสนามข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ที่ผู้ศึกษาจะนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาต่อไป

2.2 ศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้านทั้งในอดีตและในขณะที่ทำวิจัยสนาม ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่ผู้ศึกษาจะนำมาพร้อมกับข้อ 2.1 ข้างต้นและนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการ

เสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาอย่างเป็นระบบต่อไป

2.3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ก็เพื่อจะได้ทราบและเข้าใจแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้จะมีส่วนช่วยเพิ่มความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา โดยข้อมูลส่วนนี้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษา ทั้งนี้ ข้อมูลส่วนหนึ่งได้จากข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น

2.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ

เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ก็เพื่อจะทำให้ทราบและเข้าใจว่าปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จประกอบด้วยปัจจัยใดบ้าง โดยเป็นการศึกษาตามกรอบแนวคิด 5M ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) และ (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลในส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาบังเกิดผลจริงในทางปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น

2.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้ก็เพื่อจะทำให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกันในด้านใดบ้าง ข้อมูลส่วนนี้จะมีส่วนช่วยให้ผู้ศึกษาเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้ตรงประเด็นและครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น

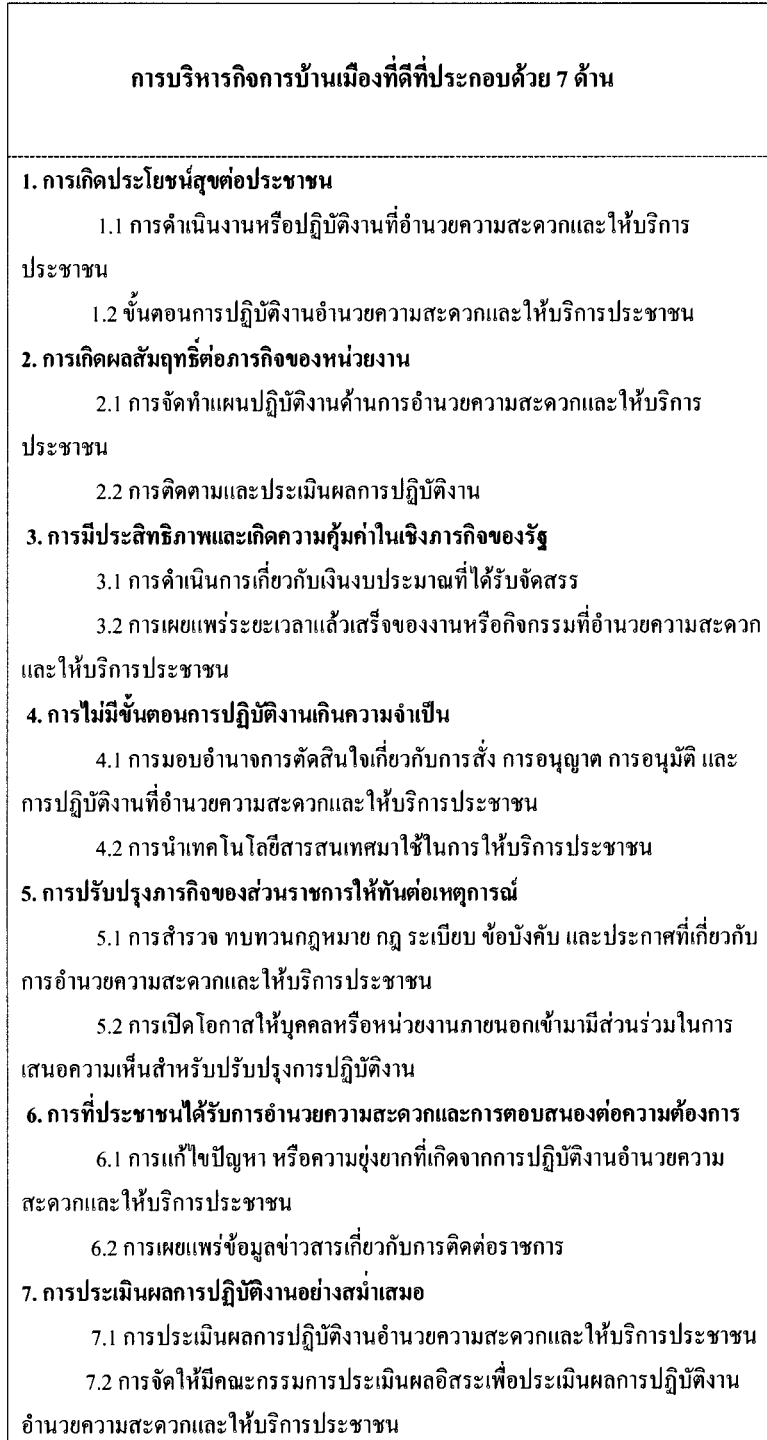
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาเป็นหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคและอยู่ภายใต้การดำเนินการปฏิรูประบบราชการด้วย ในที่นี้ จึงขอนำ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษา โดยผู้ศึกษาถือเป็นตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” เป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



การบริหาร
จัดการเพื่อ
อำนวยความสะดวกและ
ให้บริการ
ประชาชน
ของ
สำนักงาน
ที่ดิน
จังหวัด
นนทบุรี
และสาขา



ภาพที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกนำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหารจัดการมากถึง 7 ด้าน ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบัน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วย

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดดังกล่าว มีข้อจำกัดบางประการ เช่น ข้อจำกัดด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้ไม่อาจนำไปใช้ได้ อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดด้านผู้บริหารของหน่วยงาน โดยกรอบแนวคิดนี้อาจนำไปใช้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทศนคติ และความสนใจของผู้บริหารของหน่วยงานอีกด้วย

4. ขอบเขตการวิจัย

สำหรับการศึกษานี้มีขอบเขตการวิจัยแบ่งออกได้ 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการพัฒนารวมตลอดถึงศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งเสริมให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษานี้ได้ให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.2 และ ข้อ 2.4 มากเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เพื่อทราบและเข้าใจปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนา ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนประสบผลสำเร็จ การนำเสนอเนื้อหาได้แบ่งออกเป็น 5 บท โดยมีสาระสำคัญพอสังเขป ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ครอบคลุมหัวข้อ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ข้อจำกัดในการวิจัย รวมตลอดทั้งนิยามศัพท์เฉพาะและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากตำราเรียน หนังสือ บทความ รวมทั้งผลงานการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการแสดงถึงระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาใช้ในการศึกษา
ครั้งนี้

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ
วิจัยสนาม

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอการสรุป
ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก
และให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ จะทำการศึกษาเฉพาะประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในพื้นที่
จังหวัดนนทบุรี

4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (แสดงรายละเอียด
ไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

4.3.1 ประชากร คือ บุคคลทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ที่ทำการศึกษา แบ่งเป็น 2 ประเภท
ได้แก่ (1) ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และ
สาขา 3 แห่ง และ (2) ประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และ
สาขา 3 แห่ง (1 ตุลาคม 2549 – 30 กันยายน 2550) รวมประชากรทั้ง 2 ประเภท 100,817 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าว แบ่งเป็น 2
ประเภทเช่นกัน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท 1,247 คน

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำเพราะ
เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ส่วนเหตุผลที่เลือกประชาชนด้วยเพราะเป็นผู้ได้รับผลโดยตรงจากการ
ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา จึงมีแนวโน้มที่จะทำให้เป็นประชากรและกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถือ

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษานี้มีข้อจำกัดในการวิจัย ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ
เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตการวิจัย ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ข้อมูลที่ศึกษาจะเป็นข้อมูลในปัจจุบันและเป็นความคิดเห็น
สำหรับนำมาเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาเป็นสำคัญ จะไม่ศึกษาถึงข้อมูลในอดีตมากนัก และอยู่ใน
กรอบของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน เท่านั้น

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยสนามเฉพาะในสำนักงานที่จังหวัดนนทบุรีและสาขาเท่านั้น ไม่รวมจังหวัดอื่นหรือพื้นที่อื่น

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวนประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่จังหวัดนนทบุรีและสาขาจำนวน 148 คน เท่านั้น ไม่ใช่ข้าราชการและลูกจ้างประจำของกรมที่ดินทั้งหมดเพราะเป็นผู้ที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่โดยตรงทำให้ทราบข้อมูลเป็นอย่างดี ส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 1,099 คน ก็เป็นผู้ที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่จังหวัดนนทบุรีและสาขาเท่านั้น โดยไม่ได้ให้ความสำคัญกับอาชีพของประชาชน เช่น นักการเมือง กำนันและผู้ใหญ่บ้าน แต่อย่างไรก็ตามเพราะจะทำให้ขอบเขตการศึกษากว้างขวางเกินไป

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาขอให้คำจำกัดความของคำหรือให้นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อจะได้เข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

6.1 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการภายในหน่วยงาน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคิดหรือการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล เพื่อให้หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาบรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม

6.2 การอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาดำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม

6.3 การให้บริการประชาชน หมายถึง การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาส่งเสริมความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถและตามบทบัญญัติของกฎหมาย

6.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา หมายถึง หน่วยราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาคในจังหวัดนนทบุรี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบในการให้บริการงานในหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แบ่งเป็น

6.4.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี มีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการงานด้านอสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมืองนนทบุรี

6.4.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ มีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการงานด้านอสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอบางใหญ่ และอำเภอบางกรวย

6.4.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง มีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการงานด้านอสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอบางบัวทอง และอำเภอไทรน้อย

6.4.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการงานด้านอสังหาริมทรัพย์ที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอปากเกร็ด

6.5 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน หมายถึง แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยครอบคลุมแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

6.5.1 การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการที่ตอบสนอง (responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การดำเนินงานหรือปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) ขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

6.5.2 การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) ในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

6.5.3 การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการที่พิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ (organization scorecards) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร และ (2) การเผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

6.5.4 การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หมายถึง การบริหารจัดการ ที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบ one-stop service โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การมอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน

6.5.5 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงาน และโครงการทุกระยะ (program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การสำรวจ ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน และ (2) การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงาน

6.5.6 การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการ

6.5.7 การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การบริหารจัดการที่ ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการควบคุมตนเอง (internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง (1) การประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน และ (2) การจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่ผู้ศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับ ได้แก่ (1) องค์ความรู้ใหม่ (2) ประโยชน์ในทางวิชาการ และ (3) ประโยชน์ในทางปฏิบัติ ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่ องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่มีรูปแบบเฉพาะ มีขอบเขตที่ชัดเจน สามารถพัฒนา เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำไปใช้ประโยชน์ได้ สำหรับองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คือ หน่วยงานและบุคลากร ตลอดจนผู้ที่ศึกษาได้ทราบและเข้าใจปัญหาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วยหลัก 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ ประกอบด้วย 4 ข้อ ดังนี้

7.2.1 หน่วยงาน เช่น สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนและบุคลากร ตลอดจนผู้ที่ศึกษา เช่น นักศึกษา ได้ความรู้และความเข้าใจทางวิชาการในเรื่องการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7.2.2 หน่วยงานและบุคลากร ตลอดจนผู้ที่ศึกษาได้ความรู้และความเข้าใจทางวิชาการในเรื่องการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7.2.3 หน่วยงานและบุคลากร ตลอดจนผู้ที่ศึกษาได้ความรู้และความเข้าใจทางวิชาการในเรื่องปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งเสริมให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนประสบผลสำเร็จ

7.2.4 หน่วยงานและบุคลากร ตลอดจนผู้ที่ศึกษาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐว่าควรจะดำเนินการอย่างไรจึงจะเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ ประกอบด้วย 3 ข้อ ดังนี้

7.3.1 ผลการวิจัยสนามจะทำให้หน่วยงาน เช่น สำนักงานที่ดินและบุคลากร ตลอดจนผู้ที่ศึกษาได้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.3.2 บุคลากรของทั้งหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน สามารถนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

7.3.3 ในส่วนของประชาชนหากได้นำผลการศึกษาคั้งนี้ไปศึกษา จะทำให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาและอาจนำไปใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตลอดจนการรวบรวมแนวคิด และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม การกำหนดปัญหา และการเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ เป็นต้น ทั้งนี้ได้จัดแบ่งหัวข้อในบทที่ 2 ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุม 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน
5. โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การศึกษานี้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความหมายของการบริหารจัดการ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์การและการบริหาร” ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

- 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ
- 2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบ

ทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2545) (บทความเรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ บริหารจัดการ และการบริหารการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 5 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) มีความเห็นว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหารจัดการ เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสคอร็บ (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลิก (Luther Gulick) และ ลินดอล เออร์วิก (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค์ (POCCC)

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ส่วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) (บทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความหมายของการบริหาร การจัดการ บริหารจัดการ และการบริหารการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 5 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration) ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1) หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of Tennessee Valley Authority” เขียน โดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943

2) หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998

3) หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียน โดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md. : Scarecrow Press, 2001

4) วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้ความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007

5) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า Management Administration มาใช้ เช่น

- (1) Fairleigh Dickinson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา
- (2) Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา
- (3) Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา
- (4) University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเนตทิคัต สหรัฐอเมริกา
- (5) University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

(6) University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลัส (Dallas) มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

6) หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น

(1) กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์

(2) หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา

7) หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา

(1) บริษัท Hewlet Packard

(2) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell

(3) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm

(4) บริษัท Gemalto

(5) บริษัท ViaNett

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริหารจัดการข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การบริหารจัดการในมุมมองของ ธงชัย สันติวงษ์ มองว่าเป็นการดำเนินกิจการต่าง ๆ ภายในองค์การให้สำเร็จลุล่วงและเป็นหน้าที่ของผู้นำในองค์การนั้น ๆ ในส่วนของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มองว่า การบริหารจัดการเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ รวมทั้งเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน และมีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น คือ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ โดยหมายถึง “แนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการภายในหน่วยงาน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคิดหรือการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล เพื่อให้หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาบรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม” สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากความหมายของการบริหารจัดการของนักวิชาการดังกล่าวมีเนื้อหาสาระครอบคลุมการปฏิบัติงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้สะดวก รวมทั้งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา และสอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้ซึ่งเน้นเรื่องการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน โดยการปฏิบัติงานจำเป็นต้องประกอบด้วยหลายขั้นตอน ทั้งการวางแผน การลงมือปฏิบัติ และการประเมินผลเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน (ตัวแปรอิสระ)

ในการศึกษานี้ได้นำแนวคิดหรือแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมข้างล่างนี้ เรียงตามปี พ.ศ. เก่า มาจนถึงปี พ.ศ. ล่าสุด

ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2540) ในจดหมายเปิดผนึกจากที่ประชุมคณาจารย์รัฐศาสตรมหาวิทาลัยธรรมศาสตร์ 8 สิงหาคม 2540 ให้คำอธิบายว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การบริหารกิจการของบ้านเมืองด้วยความเป็นธรรม เคารพสิทธิของผู้คนพลเมืองอย่างเสมอกัน มีระบบตัวแทนประชาชนที่สะท้อนความคิดของผู้คนได้อย่างเที่ยงตรง มีรัฐบาลที่ไม่ถืออำนาจเป็นธรรม แต่ใช้อำนาจอย่างที่ประชาชนจะตรวจสอบได้ ตัวรัฐบาลเองก็มีความเอื้ออาทรต่อผู้คนสามัญ เป็นอาภรณ์ประดับตน ไม่ดูถูกประชาชนด้วยการเอาความเท็จมาให้และมีอารยะพอที่จะแสดงความรับผิดชอบหากบริหารงานผิดพลาดหรือไร้ประสิทธิภาพ

อานันท์ ปันยารชุน (2541) (ปาฐกถา เรื่อง “ธรรมรัฐ : Good Governance ในทัศนะของ นายอานันท์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรี” คั่นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก http://www.anandpanyarachun.in.th/th_speech/t040305.html) ได้อธิบายว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การที่ทุกฝ่ายในสังคมไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจและภาคประชาสังคมมีส่วนในการที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลและส่งเสริมกันผลักดันให้สังคมเกิดการพัฒนานที่เป็นธรรมและยั่งยืนในการดำเนินการต้องอยู่ภายใต้หลักการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (1) มีความรับผิดชอบและมีเหตุผลอธิบายได้ (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) มีการคาดการณ์ได้ (4) มีความโปร่งใส (5) มีความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบทั้ง 4 ดังกล่าว

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ตามที่สำนักงาน ก.พ ได้เสนอเป็นระเบียบปฏิบัติไว้ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 หลัก ดังนี้

1) หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้นการตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มี

ระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน จะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหากกฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมายและแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวัง กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2) หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงมาส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ แต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้อง การยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้เพราะระบบคุณค่าและค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการ และชี้แนะวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3) หลักความโปร่งใส การปฏิบัติงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความคืบหน้าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้น ถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงานจะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานและผลของงาน มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4) หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบาย การให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติ ในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิด

กระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบายและการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5) หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชน จึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและกลไกการปฏิบัติงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่าและประสิทธิภาพ มากขึ้น

6) หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง และการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือและวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้จะเป็นการตรวจสอบและควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจ ต่อสังคม ภาครัฐหรือรันทในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลเสียจากการกระทำของตนเอง

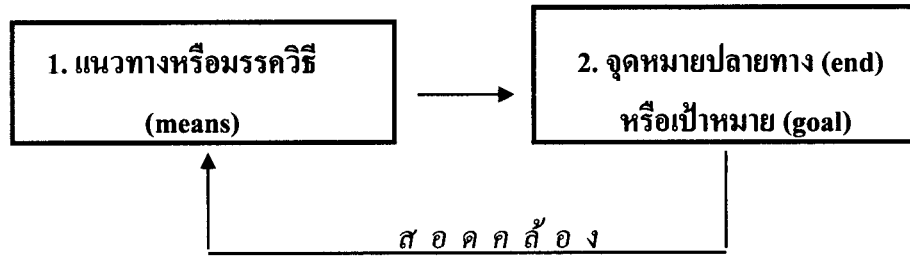
บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2543: 13-14) ในเอกสาร เรื่อง “การสร้างธรรมาภิบาล good governance ในสังคมไทย 2543” กล่าวว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีความหมายว่าเป็นแนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขและตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรมตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป้าหมายของธรรมาภิบาลคือ การพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของทุกภาคในสังคมกระบวนการที่เป็นหัวใจของธรรมาภิบาลมี 3 ส่วน ที่จะต้องเชื่อมโยงกันก็คือ ส่วนที่หนึ่ง การมีส่วนร่วมของทุกภาคในการบริหารจัดการสังคม (participation) ส่วนที่สอง คือ ความโปร่งใสของกระบวนการตัดสินใจ (transparency) ซึ่งทำให้การทุจริตและบิดเบือนประโยชน์ของภาคอื่น ๆ ไปเป็นของตนกระทำได้ยากหรือไม่ได้ และส่วนที่สาม คือ ความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ต้องตอบคำถาม (accountability) และถูกวิจารณ์ได้ รวมทั้งความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจ

อรพินท์ สฟโชคชัย (2549) (การบรรยาย เรื่อง “Good Governance” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก <http://inaudit.doae.go.th/UpFile/>) อธิบายว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หมายถึง การกำหนดหลักการ กติกา และกลไกที่มีระบบกำกับดูแลที่ดีและเหมาะสม (self governance) ซึ่งรวมถึงการจัดโครงสร้าง ระบบการบริหารงาน ขั้นตอน กระบวนการทำงาน มาตรฐานการบริหารภาครัฐ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะของผู้เกี่ยวข้องสำคัญ ๆ ในการบริหารจัดการและดำเนินงานขององค์กรภาครัฐยุคใหม่ สร้างความมั่นคงในสังคม และเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มีเสถียรภาพ มีคุณค่า เป็นกลไกที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของสังคม

วิรัช วัชรนิภาวรรณ (2550) (บทความ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์และการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) กล่าวว่าแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และต่อมาได้พัฒนาเป็น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม (rule of laws) หลักคุณธรรม (ethics) หลักความโปร่งใส (transparency) หลักความมีส่วนร่วม (participation) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม (accountability) และหลักความคุ้มค่า (value for money) ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- 1) เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน
- 2) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- 3) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการที่เกินความจำเป็น
- 4) เกิดประสิทธิภาพ
- 5) เกิดความคุ้มค่า
- 6) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ วิรัช วัชรนิภาวรรณ ยังมองว่าการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย สามารถแสดงภาพความสัมพันธ์ได้ ดังนี้



“แนวทางปฏิบัติ” หรือ
“แนวทางการบริหาร
ราชการ” ได้บัญญัติ
ไว้ในหลายมาตรา เช่น
ในหมวด 2 มาตรา 7-8

- 1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความ
คุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิน
ความจำเป็น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วน
ราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง
ความต้องการ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติ
ราชการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่
เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย

UN ESCAP (United Nations Economic and Social Commission of Asia and the Pacific) (บทความ “What is Good Governance?” คืบค้นวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.unescap.org/>) ได้กำหนดว่า Good Governance ต้องประกอบด้วยหลักสำคัญ 8 ประการ ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วม (participatory) (2) นิติธรรม (rule of law) (3) ความโปร่งใส (transparency) (4) ความรับผิดชอบ (responsiveness) (5) ความสอดคล้อง (consensus oriented)

(6) ความเสมอภาค (equity and inclusiveness) (7) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (effectiveness and efficiency) และ (8) การมีเหตุผลอธิบายได้ (accountability)

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ในมุมมองของนักวิชาการและผู้รู้ทั้งหลาย เช่น ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ มองว่าเป็นการใช้อำนาจบริหารบ้านเมืองด้วยความเป็นธรรมและรับผิดชอบ ส่วนอานันท์ ปันยารชุน มองว่า ในการทำงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องมีความเชื่อมโยงระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม มีเหตุผล การมีส่วนร่วมของประชาชน และมีความโปร่งใส บรรลุวัตถุประสงค์ อูวรโรธ มองว่า เป็นการจัดระเบียบเพื่อให้ผู้ร่วมกันอย่างสันติ หัวใจของการปฏิบัติอยู่ที่ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใสในการทำงานและการมีความรับผิดชอบต่อสังคม และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ มองว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางปฏิบัติหรือแนวทางการบริหารราชการและเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย

จากการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายคำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาสรุปเป็นความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยหมายถึง “แนวทางการบริหารจัดการแนวทางหนึ่ง หรือกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำความหมายของคำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายที่ใช้ในที่นี้ เนื่องจากเข้าใจง่าย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และนำมาปรับใช้กับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้อย่างเหมาะสม

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)

ในหัวข้อนี้ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของราชการไทย รวม 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ที่มาของระบบการดูแลอำนวยความสะดวก (2) การสร้างคุณภาพในการให้บริการ และ (3) องค์ประกอบของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

3.1 ที่มาของระบบการดูแลอำนวยความสะดวก วิฤตการณ์ทางเศรษฐกิจเมื่อปี พ.ศ. 2540 มีสาเหตุสำคัญประการหนึ่งมาจากภาวะที่ภาครัฐขาดความสามารถในการบริหารจัดการ ไม่อาจปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งภาวะทางเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็วทิศทางมีผลก่อให้เกิดการขยายตัวของหน่วยงานทำให้โครงสร้างราชการมีความซับซ้อนขาดความคล่องตัว ประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ของโลก เป็นตัวเร่งให้รัฐบาลไทยต้องเร่งดำเนินการปฏิรูประบบราชการ ในข้อเท็จจริงแนวคิดในการปฏิรูประบบราชการไทยมีมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515 ในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป และจากการที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 เห็นชอบในแผนแม่บทปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ พ.ศ.2540-2544 ตามที่สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาเสนอ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการปรับเปลี่ยนระบบราชการไทย

จุดมุ่งหมายของการปฏิรูปการบริหารภาครัฐก็เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความอยู่ดีกินดี สังคมไทยมีเสถียรภาพและมีเกียรติภูมิ ประเทศชาติได้รับความเชื่อถือและมีความสามารถสูงในการแข่งขันในเวทีโลก ฉะนั้น การบริหารภาครัฐจึงควรมีลักษณะที่พึงประสงค์ ดังนี้ (1) เป็นระบบที่สร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและประเทศชาติ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องอุทิศตนเพื่อส่วนรวม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีระเบียบวินัย มีคุณธรรม และมีจิตให้บริการ ไม่มีทัศนคติการเป็นเจ้าคนนายคน (2) เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐต้องเป็นมิตรกับประชาชน มีความรู้และปฏิบัติหน้าที่บนพื้นฐานของกฎหมาย ระเบียบ และสามัญสำนึกที่คนยอมรับ มีความยุติธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติและมีความมั่นคงในอารมณ์ (3) เป็นระบบที่มีความรับผิดชอบและเป็นที่ยังของประชาชน หน่วยงานและเจ้าหน้าที่รัฐต้องมีความรับผิดชอบสูงเป็นที่พึ่งได้ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (4) เป็นระบบที่เข้มแข็ง ทนทานต่ออุปสรรค กล้าหาญต่อสู้เพื่อคุณธรรม มีเกียรติภูมิและมีศักดิ์ศรี หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องทำงานอย่างมีอาชีพ ความเป็นกลางทางการเมือง ไม่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มบุคคลใดเป็นการเฉพาะ กล้ายืนหยัดปกป้องผลประโยชน์ของชาติและประชาชน (5) เป็นระบบที่

ทันสมัยทันโลก ทันเหตุการณ์ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ใฝ่หาความรู้ สามารถประเมินสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างถูกต้อง มีการเตรียมพร้อมที่จะเผชิญปัญหาและหาทางแก้ไขได้ และ (6) เป็นระบบที่มีวัฒนธรรมมุ่งความเป็นเลิศของงาน ภาครัฐต้องมีวัฒนธรรมทำงานเป็นทีมที่มุ่งมั่นเพื่อความเป็นเลิศ มีการเรียนรู้และทำงานร่วมกับภาคอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภายหลังจากมีการตรากฎหมายตั้งสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อ ปี พ.ศ. 2545 แล้ว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เข้ามารับช่วงดูแลการปฏิรูประบบราชการ แทนสำนักงาน ก.พ. โดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน” มีเป้าประสงค์หลัก 4 ประการ ได้แก่ (1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (better service quality) (2) ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม (rightsizing) (3) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (high performance) และ (4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (democratic governance)

จากเป้าประสงค์ในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น แนวทางหนึ่งในการดำเนินการก็คือภาครัฐจะต้องมีการจัดระบบการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพราะหน้าที่รับผิดชอบที่แท้จริงของรัฐที่ดำรงขึ้นก็เพื่อที่จะให้บริการและแก้ไขปัญหาอุปสรรคแก่ประชาชน ในอดีตที่ผ่านมาราชการจะอยู่ในฐานะผู้ปกครอง ส่วนประชาชนผู้มาติดต่อจะอยู่ในฐานะที่ด้อยกว่า เป็นผู้ที่ต้องมาพึ่งพาอาศัยขอความช่วยเหลือ และลักษณะของการให้บริการของรัฐ อยู่ในลักษณะการผูกขาดการให้บริการ ประชาชนไม่มีทางเลือก การบริการจึงไม่มีการคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่อย่างใด ประชาชนผู้ไปติดต่อต้องพบกับปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความล่าช้า การปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนยุ่งยาก ความเฉื่อยชาของเจ้าหน้าที่

3.2 การสร้างคุณภาพในการบริการ การให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก สิ่งที่ต้องสร้างขึ้นมาก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการ ซึ่งต้องมีขั้นตอนจำนวน 6 ขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 กำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่รัฐในฐานะผู้ให้บริการต้องหาข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการว่า มีความต้องการและความคาดหวังในระดับใด เพราะความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดกับบุคคลหนึ่งมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังจะรวมถึงสิ่งที่เกิดระหว่างการให้บริการและผลลัพธ์ของการให้บริการ เช่น ความ

รวดเร็วของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายในการรับบริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ความสุภาพและความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3.2.2 การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ ต้องมีการนำข้อมูลความคาดหวังของประชาชนมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่มีอยู่และขีดความสามารถของหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ หากมีลักษณะไม่สอดคล้องกันก็ต้องปรับแก้ไข ไม่ว่าจะเรื่องตัวบุคคล หรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่มีการคาดหวัง และเมื่อมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแล้ว ต้องประกาศให้รับทราบเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

3.2.3 อบรมผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้แล้ว หน่วยงานต้องอบรมและสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่กำหนดและเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความคาดหวังของผลการปฏิบัติงาน และต้องมีการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ยอมรับและปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้น

3.2.4 ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด เมื่อได้มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานแล้ว หน่วยงานนั้น ๆ จะต้องมีการควบคุม ดูแล ให้มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ

3.2.5 ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน หน่วยงานจะต้องจัดให้มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการให้บริการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว โดยทำการเก็บข้อมูลการให้บริการที่เกิดขึ้นว่า เป็นอย่างไร เป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ เพียงใด แล้ววิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐานตลอดจนวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการว่ามีมากน้อยเพียงใดเพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับดำเนินการต่อไป

3.2.6 ดำเนินการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานจะต้องไม่หยุดนิ่งในการที่จะคิดค้น หาทางปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการดียิ่งขึ้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้ด้วยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.3 องค์ประกอบของการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการมีองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ส่วน ได้แก่

3.3.1 คน (people) ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพราะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานในจุดนี้จะต้องมีคุณสมบัติพิเศษ เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี มีความรู้ มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจให้ความช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค

3.3.2 กระบวนการ (process) หมายถึง กระบวนการในการให้บริการ ซึ่งจะมีผลเชื่อมโยงถึงคุณภาพของการบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ กระบวนการที่ดีต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการอย่างเหมาะสม

3.3.3 สถานที่ (place) หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก เมื่อประชาชนมาติดต่อราชการมักจะใช้เวลา นานกว่าจะแล้วเสร็จ การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จะทำให้ผู้มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกสบาย เช่น การจัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างพอเพียง จัดภูมิทัศน์โดยรอบให้สะอาด สวยงามและเป็นระเบียบ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างพอเพียง มีห้องน้ำที่สะอาด

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีความเห็นว่า หัวใจของการปฏิบัติงานภาครัฐคือการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในงานให้บริการ ฉะนั้น การสร้างคุณภาพในการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนในการไปติดต่อราชการ โดยหน่วยงานของรัฐควรดำเนินการสร้างคุณภาพในการให้บริการที่ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) กำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (2) การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ (3) อบรมผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (4) ดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนด (5) ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน (6) ดำเนินการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นนี้ เป็นไปตามแนวคิดของสำนักงาน ก.พ.ร. ดังนำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดดังกล่าวนี้มาสรุปเป็นความหมายของคำว่า การอำนวยความสะดวก และการให้บริการ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้โดยการอำนวยความสะดวก หมายถึง “การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาดำเนินการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับประชาชนโดยรวม” ส่วนคำว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง “การที่สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาอำนวยความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือประชาชนหรือผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถและตามบทบาทหน้าที่ของกฎหมาย”

สำหรับเหตุผลที่นำแนวคิดของสำนักงาน ก.พ.ร มาใช้ในการกำหนดความหมายดังกล่าวเพราะเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมและได้รับการยอมรับในวงราชการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

ในการศึกษาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มีผู้ศึกษาหรือทำวิจัยไว้แล้วมานำเสนอ ดังนี้

วีระชัย ศิริสวัสดิ์ (2543) อ่างใน พิมพิวัฒน์ ไพบูลย์ (2549) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การจักระบบบริหารคุณภาพด้านบริการ: กรณีศึกษางานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอหนองสองห้องจังหวัดขอนแก่น” เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและต่อระบบคุณภาพ พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่และต่อระบบบริหารคุณภาพ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการบริการและความคล่องตัวของเจ้าหน้าที่ ถ้าหากมีการปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ก็จะทำให้ระบบบริหารคุณภาพด้านบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพร้อมและสามารถบริการได้อย่างดีมากยิ่งขึ้น โดยให้การอบรมแก่เจ้าหน้าที่ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย การใช้เครื่องมือ เทคโนโลยี และให้การสนับสนุนการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง

2) ระดับความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงบ่อย และยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องระเบียบกฎหมายตลอดจนการใช้เทคโนโลยี เห็นสมควรให้การฝึกอบรมเพิ่มเติม ตลอดจนการพิจารณาแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งอื่น ๆ แล้วจะต้องมีการหมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ในอำเภอเพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน

3) เรื่องผลประโยชน์เกื้อกูลและความก้าวหน้า พบว่า ผู้บังคับบัญชายังให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่องานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาต้องลงมาสัมผัสกับประชาชนโดยตรง และให้การสนับสนุนการทำงานในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544) อ่างใน พิมพิวัฒน์ ไพบูลย์ (2549) วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย” พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและ

บัตรประจำตัวประชาชน การทำงานมีประสิทธิภาพส่งผลต่อความนิยมชมชอบและศรัทธาต่อระบบราชการและได้เสนอปัญหา อุปสรรคที่พบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

- 1) ปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
- 2) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละเรื่องยุ่งยาก ใช้เวลานาน
- 3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอและขาดวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์
- 4) แบบฟอร์มในการดำเนินงานมากเกินไป
- 5) ควรอบรมเพิ่มเติมความรู้แก่เจ้าหน้าที่มากขึ้น

ผาสุก พงษ์ไพจิตร และคณะ (2544) อ้างใน รายงานผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงของข้าราชการกรมที่ดิน เรื่อง “คอร์รัปชันในภาครัฐ” สรุปผลการวิจัยว่า จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 4,103 คน ทั่วประเทศ พบว่า ประมาณร้อยละ 10 ของหัวหน้าครัวเรือน มีประสบการณ์เคยถูกเรียกค่าสินบนจากข้าราชการ โดยหน่วยงานที่มักถูกเรียกร้อยสินบนในระดับต้น ๆ ได้แก่ สำนักงานที่ดิน กรมสุทธการ ตำรวจ และ กรมการขนส่งทางบก ขณะที่จำนวนเงินที่ถูกเรียกตั้งแต่ 100,000 บาท ขึ้นไปพบในข้าราชการตำรวจ สุทธการที่ดิน และสรรพากร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหรือบทบาทเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน ผู้ให้สินบนหรือจ่ายเงินตามการเรียกร้องส่วนใหญ่ (67%) มั่นใจว่าจะได้รับการบริการหรือการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและเป็นไปตามที่ต้องการ ดังนั้น จึงอาจพิจารณาได้ว่า การคอร์รัปชันเกิดจากการเรียกร้องและการเสนอให้สินบน เพื่อประโยชน์ส่วนตัวของผู้ให้ และผู้เรียกร้อง

รัฐพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2548) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในเขตกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี” สรุปผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 723 คน ไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในเขตกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ และปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ

ศุภกัศ ศรีสนั่น (2548) ในวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาและการพัฒนาความพร้อมในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร” พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า กรุงเทพมหานคร มีปัญหาในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 หลัก ตัวอย่าง เช่น (1) หลักนิติธรรม ได้แก่ อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่บัญญัติไว้ในกฎหมายไม่ชัดเจน กระจายอำนาจไม่

เหมาะสม (2) หลักคุณธรรม ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครบางส่วน ยังขาดจิตสำนึกที่ดีในการทำงาน ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง (3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ยังไม่โปร่งใส เท่าที่ควร บางส่วนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด (4) หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ ประชาชนยังไม่มีส่วนร่วมในการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการแจ้งล่วงหน้าการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน (5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครบางส่วน ขาดความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่เคารพความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น และ (6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ กรุงเทพมหานครใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ข้าราชการบางส่วนได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่ากับผลงานที่ได้ทำ

โจเอล อเบอร์เบ็ช และ เบิร์ต ร็อก (Joel Aberbach and Bert Rock) ได้อธิบายถึงรัฐบาลที่มีขีดสมรรถนะสูงว่า จะต้องมีความสามารถในประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการตัดสินใจกำหนดนโยบายสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพ
- 2) นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ไกล่เกลี่ย ประสานผลประโยชน์และตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมได้
- 4) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ และความรู้ที่จำเป็นให้ทุกฝ่ายในสังคมรับทราบร่วมกัน

สรุป ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลผลการวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนข้างต้นนี้ไปใช้ในการออกแบบสอบถาม การกำหนดกรอบแนวคิด รวมทั้งการอภิปรายผล และการเสนอแนะในบทที่ 5 ต่อไป

5. โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

ในส่วนนี้ขอแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ คือ (1) โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมที่ดิน (2) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา (3) การแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบ และ (4) การแบ่งงานภายใน

5.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมที่ดิน ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและจัดการที่ดินของรัฐ โดยการออกหนังสือแสดงสิทธิและให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้บุคคลมีความมั่นคงในการถือครองที่ดิน และ

ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้การบริหารจัดการที่ดินของรัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด มีการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

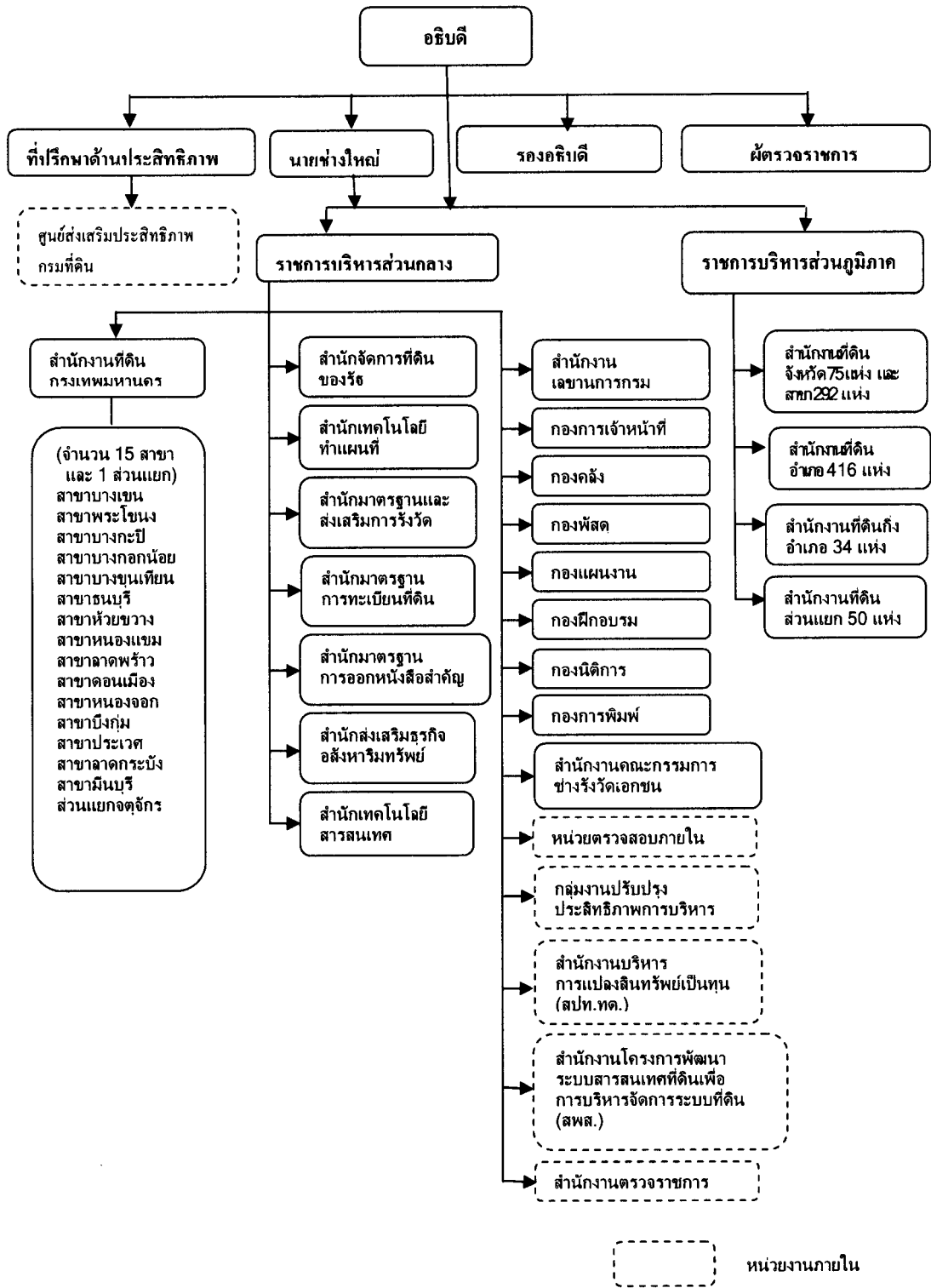
5.1.1 ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานเลขานุการกรม
- 2) กองการเจ้าหน้าที่
- 3) กองคลัง
- 4) กองการพิมพ์
- 5) กองนิติการ
- 6) กองแผนงาน
- 7) กองฝึกอบรม
- 8) กองพัสดุ
- 9) สำนักงานช่างรังวัดเอกชน
- 10) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 11) สำนักจัดการที่ดินของรัฐ
- 12) สำนักเทคโนโลยีทำแผนที่
- 13) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 14) สำนักมาตรฐานและส่งเสริมการรังวัด
- 15) สำนักมาตรฐานการทะเบียนที่ดิน
- 16) สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ
- 17) สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

5.1.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

- 1) สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา
- 2) สำนักงานที่ดินอำเภอ
- 3) สำนักงานที่ดินกิ่งอำเภอ
- 4) สำนักงานที่ดินส่วนแยก

โครงสร้างดังกล่าวข้างต้นนี้ ได้แสดงไว้ในภาพที่ 2.



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมที่ดิน

5.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดินออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินหลายแปลงให้เป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่ายและภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมหรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

เฉพาะสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีต้องกำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินอำเภอ และปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

5.3 การแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีมี ดังนี้

5.3.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี รับผิดชอบการให้บริการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่อำเภอเมืองนนทบุรี

5.3.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ รับผิดชอบการให้บริการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่อำเภอบางใหญ่ และอำเภอบางกรวย

5.3.3 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง รับผิดชอบการให้บริการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่อำเภอบางบัวทอง และอำเภอไทรน้อย

5.3.4 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด รับผิดชอบการให้บริการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่อำเภอปากเกร็ด

5.4 การแบ่งงานภายใน การแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา แบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียน และฝ่ายรังวัด เฉพาะสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี มีกลุ่มงานวิชาการที่ดิน เพิ่มอีก 1 กลุ่ม แต่ละฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

5.4.1 ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอำนวยการบริหารราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ เกี่ยวกับ

1) **ด้านบริหารทั่วไป** มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติการของสำนักงานที่ดินจังหวัด การขอตั้งงบประมาณของหน่วยงาน งาน

ธุรกิจ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานร้องทุกข์ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานวัสดุครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ การดูแลอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ และการบริหารงาน ภายในสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา และอำเภอเพื่อให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดวินิจฉัยสั่งการ

2) **ด้านการเงินและบัญชี** มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานด้านการเงิน และบัญชีของสำนักงานที่ดินจังหวัดในการจัดเก็บ นำฝากและนำส่งเงินค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย ค่าอากรแสตมป์ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณหมวดต่าง ๆ การจัดเก็บ นำฝาก และเบิก จ่ายเงินนอกงบประมาณ จัดทำทะเบียนคุมและบัญชีต่าง ๆ ตามระบบบัญชีของกระทรวงการคลัง และตามระเบียบกรมที่ดิน รวบรวมและรายงานข้อมูลสถิติปริมาณงานเกี่ยวกับงานการเงินของ สำนักงานที่ดิน พร้อมทั้งรวบรวมเก็บรักษาหลักฐานต่าง ๆ

5.4.2 กลุ่มงานวิชาการที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแล รักษา และคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การ จัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอให้ได้มาซึ่งที่ดินเพื่อการศาสนา/คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การจด ทะเบียนหรือจดทะเบียนเอกสารรายการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อนหรือไม่ ชอบด้วยกฎหมาย พิจารณาดำเนินการในกรณีการขอยกเอกสารสิทธิในที่ดินเกิน 50 ไร่ ให้ คำปรึกษา ตอบปัญหา ข้อหารือเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ปัญหาทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานที่อยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ รวบรวมและรายงานสถิติ ปริมาณงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขาและสำนักงานที่ดินอำเภอ พิจารณาดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานภายในจังหวัด การวางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการ ของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด รวมทั้งการประสานและเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงาน โครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดิน

5.4.3 ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการงานด้าน ทะเบียนที่ดิน ดังนี้

1) **งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 และ 2** มีหน้าที่ในการดำเนินการ รับคำขอ สอบสวน ทำสัญญา แก่สารบัญการจดทะเบียน จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับ อสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การขาย ขายฝาก ให้เช่า แลกเปลี่ยน จำนอง การได้มาโดยการครอบครอง การจำยอม สิทธิเก็บกิน บรรยายส่วน การเวนคืนที่ดิน การประเมิน

ราคาทรัพย์สิน การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน รวม แบ่งแยกและสอยเขตที่ดิน การรับมรดกที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การออกใบแทนเอกสารสิทธิและการจัดสรรที่ดินและอาคารชุด

2) งานทะเบียนที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน พิจารณาเกี่ยวกับคำขอตรวจหลักฐานทางทะเบียน ตรวจสอบที่ดิน การขอแก้ไขชื่อตัว ชื่อสกุล การขอคัดและรับรองเอกสาร การจัดทำบัญชีอัยค การตรวจอัยคที่ดินและการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนที่ดินด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

5.4.3 ฝ่ายรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานรังวัดที่ดิน ดังนี้

1) งานบริหารงานช่าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาปัญหา งานรังวัดของสำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา และ อำเภอ งานสารบรรณด้านการรังวัด การจัดทำบัญชีนัดรังวัด การจัดให้เข้าของที่ดินซึ่งระวางแผนที่ การรับเรื่องรังวัด การค้นหาหลักฐานแผนที่ จำลองแผนที่ประกอบคำขอ ประมาณการค่าใช้จ่ายในการรังวัด จัดหาและเบิกจ่ายหมวดหลักเขตที่ดิน ออกหนังสือแจ้งเรื่องการรังวัดชี้แนวเขต จัดทำงบเดือน งบปีเกี่ยวกับงานในฝ่ายรังวัด ดูแล รักษา และควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ช่าง จัดเก็บและบริการหลักฐานการรังวัด แผนที่ดินร่าง ระวางแผนที่การออกโฉนด ระวางแผนที่รูปถ่ายทางอากาศ และหลักฐานการคำนวณ รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลการรังวัดและทำแผนที่ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

2) งานรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรังวัดตามคำขอทุกประเภท การรังวัดของส่วนราชการ และตามหนังสือศาล การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดทำแผนที่ การคำนวณค่าพิภคฉาก การตรวจสอบและลงที่หมายรูปแผนที่ การตรวจเรื่องรังวัดและถอนจ่ายเงินมัดจำรังวัด การพิจารณาเสนอความเห็นในการสั่งแก้ไขรูปแผนที่และเนื้อที่ จำลองรูปแผนที่ประกอบการรังวัด รวมทั้งตรวจสอบผลการรังวัดของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งจะให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลักแล้วนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการต่อไปและเพื่อให้การศึกษามีความเป็นระบบและได้รับการยอมรับในทางวิชาการ ในบทที่ 3 นี้ จึงได้กำหนดหัวข้อวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (5) ระยะเวลาทำการวิจัย และ (6) แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

1.1 ประชากร คือ บุคคลทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ที่ทำการศึกษา แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1.1 ประเภทที่หนึ่ง ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 148 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2551)

1.1.2 ประเภทที่สอง ประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง (1 ตุลาคม 2549 – 30 กันยายน 2550) มีจำนวน 100,669 คน (สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขาอีก 3 แห่ง รวม 4 แห่ง ปี 2550) แบ่งเป็น

- 1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี จำนวน 22,878 คน
- 2) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ จำนวน 26,767 คน
- 3) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง จำนวน 30,451 คน
- 4) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 20,573 คน

รวมประชากรทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท (148+100,669) เท่ากับ 100,817 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าว แบ่งเป็น 2 ประเภท เช่นกัน ได้แก่

1.2.1 ประเภทที่หนึ่ง ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 148 คน โดยถือว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.2.2 ประเภทที่สอง ประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 4 แห่ง มีจำนวนรวม 1,099 คน แบ่งเป็น

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท (148+1,099) เท่ากับ 1,247 คน

เฉพาะกลุ่มตัวอย่างประเภทที่สองที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 4 แห่ง มีจำนวนรวม 1,099 คน ดังกล่าวนั้น ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

แทนค่า

$$n = \frac{100,669}{1 + 100,669(0.03)^2}$$

$$n = 1,099$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 4 แห่ง มีจำนวนรวม 1,099 คน

สำหรับการคำนวณหากรูปแบบตัวอย่างประเภทที่สองที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดินรวม 4 แห่ง ได้ใช้การเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากรที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดินทั้งหมด (100,669 คน) โดยผู้ศึกษาได้ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่ง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละแห่ง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.1 และตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างประเภทที่สองที่เป็นประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 4 แห่ง (หน่วย: คน)

กลุ่มตัวอย่างประเภทที่สอง รวม 4 แห่ง	ประชากร ในแต่ละแห่ง	กลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละแห่ง
1. ประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี	22,878	$\frac{1,099 \times 22,878}{100,669} = 250$
2. ประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่	26,767	$\frac{1,099 \times 26,767}{100,669} = 292$
3. ประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง	30,451	$\frac{1,099 \times 30,451}{100,669} = 332$
4. ประชาชนที่มาติดต่อราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด	20,573	$\frac{1,099 \times 20,573}{100,669} = 225$
รวม	100,669	1,099

หลังจากที่ได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,247 คนแล้ว สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ จำนวน 1,066 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวม ได้จริง
จำแนกตามประเภทของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (หน่วย: คน)

ประเภท	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด ที่ต้องการ	กลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวม ได้จริง
1. <u>ประเภทที่หนึ่ง</u> ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานใน สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 4 แห่ง	148	148	141
2. <u>ประเภทที่สอง</u> ประชาชนที่มา ติดต่อราชการในสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี 1 แห่ง และสาขา 3 แห่ง รวม 4 แห่ง	(22,878 + 26,767 + 30,451 + 20,573) = 100,669	(250+292+ 332+225) 1,099	925
รวมประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 2 ประเภท	(148+100,669) = 100,817 คน	(148+1,099) = 1,247 คน	1,066 (คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด)

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำเพราะเป็นผู้ดำเนินงานหรือบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ส่วนเหตุผลที่เลือกประชาชนเพราะเป็นผู้ได้รับผลโดยตรงจากการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา จึงมีแนวโน้มที่จะทำให้เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaires) เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม หัวข้อของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม (3) การทดสอบแบบสอบถาม (วิธีวิจัยวิทยานิพนธ์ “เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” ค้นคืนวันที่ 20 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>)

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม สำหรับใช้ในการสอบถามครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎี

ในการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เกี่ยวกับลักษณะงานให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นางวิภาพร คงสุริยะภิญโญ ตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน 8 ว และ (2) นายสรสิทธิ์ วิเชียรเจริญ ตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน 8 ว นอกจากนั้น ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ช่วยตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม รูปแบบของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราการประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ต (R. A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ เพื่อให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล ซึ่งมีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ในส่วนของการวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก ช่วงคะแนน 2.34 - 3.00 คะแนน

2 เห็นด้วยระดับปานกลาง ช่วงคะแนน 1.67 - 2.33 คะแนน

1 เห็นด้วยระดับน้อย ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

ในการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว สำหรับเหตุผลในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่า เป็น 3 ระดับ แทนที่จะเป็น 5 หรือ 6 ระดับ มี ดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากว่า 50 ข้อ

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

สี่ ง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาวิจัยไปศึกษา

ห้า ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก เกินความจำเป็นและทำให้หน้าเบื่อในการอ่านงานวิจัย

หก ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล รวมตลอดทั้งการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

เจ็ด ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

แปด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ถัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี 2529: 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธิยากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตาม ทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174) และแนวคิดของแดเนียล (Daniel 1995: 18-19)

ในส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วยข้อคำถามปลายปิดและข้อคำถามปลายเปิด ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) การบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) การบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (7) การบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 22 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้

ขั้นตอนที่สอง ตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไข ให้แต่ละข้อคำถามมีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม ตรวจสอบหาความน่าเชื่อถือโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L.J Cronbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{s_i^2}{s_t^2} \right]$$

α = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

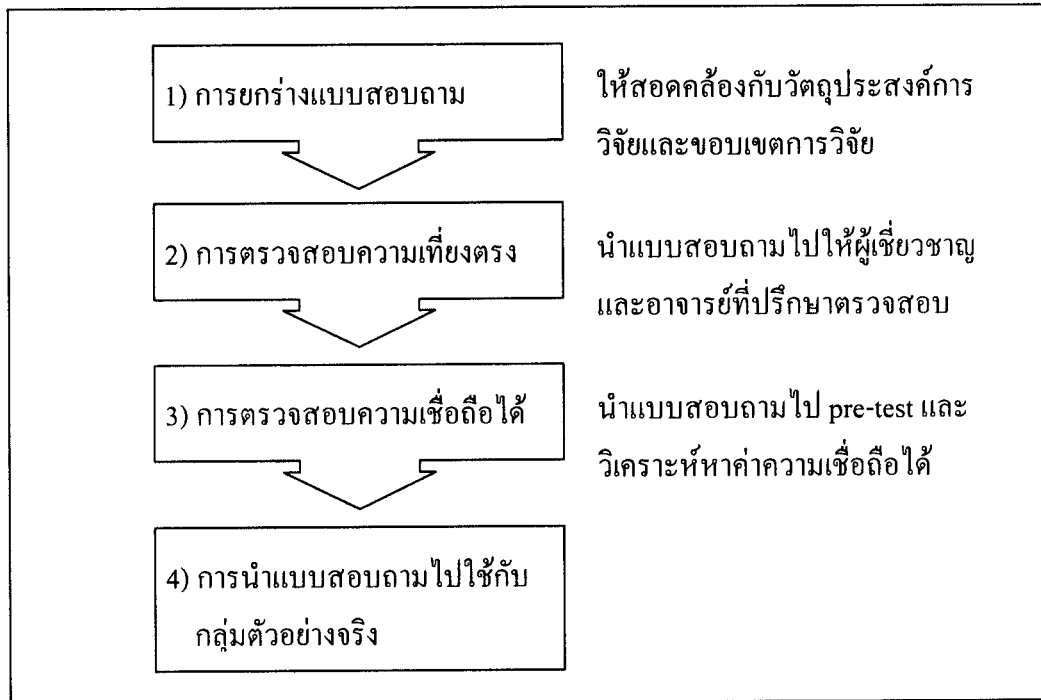
s_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบทดสอบ

จากสูตรดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.91 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ขั้นตอนที่สี่ นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงที่กำหนดไว้

ในการดำเนินการหากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ในขั้นตอนใดผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไข และจากที่กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปขั้นตอนได้ตามที่ได้แสดงในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงาน ผลการวิจัย สถิติ ตัวเลขและเอกสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานที่จังหวัดนนทบุรี 1 แห่งและสาขา 3 แห่ง รวม 4 แห่ง และได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยตนเองในระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึง วันที่ 10 ตุลาคม 2551 รวม 40 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ โดยผู้ศึกษาจะสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท ดังนี้

3.3.1 สังเกตการณ์การปฏิบัติงานในภาพรวมของข้าราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานที่จังหวัดนนทบุรีและสาขา

3.3.2 สังเกตการณ์การมาติดต่อราชการของประชาชนในภาพรวมเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานที่จังหวัดนนทบุรีและสาขา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการจำแนกแยกแยะข้อมูลออกเป็นส่วน ๆ เพื่อสรุปหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลข้อมูล วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่นำมาใช้ และการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลข้อมูล ประกอบด้วย

4.1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.1.2 รวบรวมและจัดแยกประเภทข้อมูลออกเป็นหมวดหมู่

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลกรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงใน โปรแกรมหรือตารางเอ็กเซล (exell) ในเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้ค่าทางสถิติ ดังนี้

4.2.1 ค่าร้อยละ (percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่ม

ตัวอย่าง

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

4.2.4 การทดสอบค่าเอฟ (f-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม

สำหรับการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยหรือมาตรประมาณค่าตามแบบสอบถามมี 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย ตามแนวคิดของ เบส ดังกล่าว ส่วนรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามในเรื่อง เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาโดยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 22 ข้อคำถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ทดสอบค่าที ทดสอบค่าเอฟ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

4.3 การนำเสนอข้อมูล จะดำเนินการนำเสนอในรูปแบบของการวิเคราะห์แบบพรรณนา (descriptive analysis) พร้อมกับมีภาพและตารางประกอบตามความจำเป็น และจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2552 รวมระยะเวลา 8 เดือน และได้กำหนดแผนการดำเนินงานไว้ ดังนี้

- 5.1 เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นเวลา 1 เดือน
- 5.2 สร้างเครื่องมือและทดลองใช้เป็นเวลา 1 เดือน
- 5.3 แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมกลับคืน 3 เดือน
- 5.4 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม 1 เดือน

5.5 เสนอผลการศึกษาและจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการไว้ในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการศึกษาค้นคว้า จากตำรา หนังสือ และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ	■							
2. สร้างเครื่องมือและทดลองใช้เพื่อให้มีความสมบูรณ์ เพียงตรงและเชื่อถือได้		■						
3. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวม แบบสอบถามกลับคืน			■	■	■	■	■	■
4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ เก็บรวบรวมกลับคืนมาด้วยคอมพิวเตอร์						■	■	■
5. เสนอผลการศึกษาและจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							■	■

หมายเหตุ ในขณะที่ศึกษา ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” เป็นการศึกษาในด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2) ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา (3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา และ (4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ ได้นำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” มาเป็นกรอบแนวคิด แนวทางดังกล่าวนี้ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (7) การประเมิณผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,066 ตัวอย่าง) ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้อามาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ (SPSS for PC) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้กำหนดและนำเสนอความหมายของสัญลักษณ์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ดังนี้

- 1) n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- 2) \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)

3) S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4) t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

5) f แทน การทดสอบค่าเอฟ (f-test)

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอโดยนำข้อมูลมาหาจำนวนและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 หัวข้อ

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบความสำเร็จ วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

หมายเหตุ ในทุกตารางของหัวข้อนี้ได้นำเสนอค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า S.D ไว้ด้วยถึงแม้จะไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด ทั้งนี้ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

ส่วนที่ 3 แสดงภาพและตารางข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เป็นการนำเสนอไว้ในภาพ

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการปัญหา แนวทางการพัฒนา และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ เป็นการนำเสนอไว้ในตาราง

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ในส่วนนี้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,066 คน ผู้ศึกษาได้แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,066) แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,066)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของ กลุ่มตัวอย่าง	1.1 ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำ	141	13.2
	1.2 ประชาชน	925	86.8
รวม		1,066	100.0
2. เพศ	2.1 ชาย	491	46.1
	2.2 หญิง	575	53.9
รวม		1,066	100.0
3. อายุ	3.1 20 – 35 ปี	279	26.2
	3.2 36 – 45 ปี	501	47.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่างที่ตอบ	
		แบบสอบถาม (n = 1,066)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
	3.3 46 – 60 ปี	272	25.5
	3.4 ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	14	1.3
	รวม	1,066	100.0
4. ระดับ			
การศึกษา	4.1 ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี	864	81.1
	4.2 สูงกว่าปริญญาตรี	202	18.9
	รวม	1,066	100.0
5. พื้นที่ที่ตอบ	5.1 สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรี	279	26.2
แบบสอบถาม	5.2 สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรี สาขา บางใหญ่	284	26.6
	5.3 สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรี สาขา ปากเกร็ด	226	21.2
	5.4 สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรี สาขา บางบัวทอง	277	26.0
	รวม	1,066	100.0

หมายเหตุ สำหรับข้อมูลในเรื่องเพศและอายุ ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้แต่มีไว้เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ด้านข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มาติดต่อหรือใช้บริการของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขา (ร้อยละ 86.8) และที่เหลือเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขา (ร้อยละ 13.2) (2) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 53.9) และที่เหลือเป็นชาย (ร้อยละ 46.1) (3) ในเรื่องอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

ใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 47.0) รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-35 ปี (ร้อยละ 26.2), มีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 25.5), และมีอายุตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 1.3) (4) ในเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 81.1) และที่เหลือสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 18.9) และ (5) ในเรื่องพื้นที่ที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ (ร้อยละ 26.6) รองลงมา ตามลำดับ คือ อยู่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี (ร้อยละ 26.2), อยู่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง (ร้อยละ 26.0), และที่เหลืออยู่ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด (ร้อยละ 21.2)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น และได้นำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แบ่งเป็น 8 หัวข้อ (ตั้งแต่หัวข้อ 2.1.1-2.1.8 หรือตั้งแต่ตารางที่ 4.2-4.9) ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยมุ่งตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชน	543	485	47	1,066	2.46	0.58	มาก
2. สำนักงานที่ดินฯ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่ล่าช้า	248	624	194	1,066	2.05	0.64	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	378	646	42	1,066	2.31	0.54	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.27	0.59	ปานกลาง

หมายเหตุ สำหรับตารางที่ใช้สถิติ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ใช้สถิติ ดังนี้

- 1) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05
- 2) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- | | | |
|---------------------|----------------|-------------------|
| (1) เห็นด้วยมาก | มาจากช่วงคะแนน | 2.34 – 3.00 คะแนน |
| (2) เห็นด้วยปานกลาง | มาจากช่วงคะแนน | 1.67 – 2.33 คะแนน |
| (3) เห็นด้วยน้อย | มาจากช่วงคะแนน | 1.00 – 1.66 คะแนน |

3) เนื่องจากค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1-2.4 และหัวข้อ 2.5 บางตาราง จึงได้แสดงค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วยถึงแม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือ เขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัด นนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อ ประชาชน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.46) ว่า สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาปฏิบัติงาน โดยมุ่งตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขามีขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่ล่าช้า

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์ สุขแก่ประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่ม ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27)

2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ดังแสดง รายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน

สภาพการบริหารจัดการตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สำนักงานที่ดินฯ จัดทำแผน ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอด ช่วงเวลา 08.30-16.30 น.	409 38.4	580 54.4	77 7.2	1,066 100.0	2.31	0.60	ปานกลาง
2. สำนักงานที่ดินฯ มีระบบการ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ งานตามแผนปฏิบัติงานด้านการ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชน	331 31.1	636 59.7	99 9.3	1,066 100.0	2.21	0.60	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ หน่วยงาน	355 33.3	659 61.8	52 4.9	1,066 100.0	2.28	0.55	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.27	0.58	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27)

2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่อ
อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและ
สาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความ
คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

สภาพการบริหารจัดการตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สำนักงานที่ดินฯ ได้ดำเนินการ เกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร สำหรับการอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนอย่างคุ้มค่าและ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม	346	620	111	1,066	2.20	0.60	ปานกลาง
2. สำนักงานที่ดินฯ ได้เผยแพร่ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ กิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนให้บุคลากรและ ประชาชน ทราบอย่างทั่วถึง	320	635	111	1,066	2.20	0.60	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของรัฐ	365	635	66	1,066	2.28	0.57	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.24	0.62	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้เผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้บุคลากรและประชาชน ทราบอย่างทั่วถึง

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.24)

2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่อ
อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและ
สาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เกินความจำเป็น

สภาพการบริหารจัดการตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สำนักงานที่ดินฯ ได้มอบอำนาจ การตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การ อนุญาต การอนุมัติ และการ ปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน ให้แก่บุคลากรที่ ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	408 50.5	573 44.3	85 5.3	1,066 100.0	2.30	0.61	ปานกลาง
2. สำนักงานที่ดินฯ ได้นำเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ ในการอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิด ความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว มากยิ่งขึ้น	538 50.5	472 44.3	56 5.3	1,066 100.0	2.45	0.59	มาก
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความ จำเป็น	388 36.4	617 57.9	61 5.7	1,066 100.0	2.31	0.57	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.35	0.59	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.30) ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.45) ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.31) ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.35)

2.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่อ
อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและ
สาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วน
ราชการให้ทันต่อเหตุการณ์

สภาพการบริหารจัดการตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วน ราชการให้ทันต่อเหตุการณ์	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. สำนักงานที่ดินฯ ได้สำรวจ ทบทวน กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อ ให้เหมาะสม ทันสมัย และทันต่อ เหตุการณ์	376	602	88	1,066	2.27	0.60	ปานกลาง
2. สำนักงานที่ดินฯ เปิดโอกาสให้ บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา เข้ามามีส่วน ร่วมในการเสนอความเห็นสำหรับ ปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินฯ	280	609	17	1,066	2.10	0.65	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุง ภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อ เหตุการณ์	327	649	90	1,066	2.22	0.58	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.20	0.61	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.27) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้สำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้เหมาะสม ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.20) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.20)

2.1.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่อ
 อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี
 และสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับ
 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินการแก้ไข ปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชน ได้ด้วยความรวดเร็ว หลังจากได้รับการร้องเรียนจาก ประชาชน	398 37.3	567 53.2	101 9.5	1,066 100.0	2.28	0.62	ปานกลาง
2. สำนักงานที่ดินฯ เผยแพร่ข้อมูลข่าว สารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้าง ความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนอย่าง ชัดเจนและกว้างขวาง	365 34.2	605 56.8	96 9.0	1,066 100.0	2.25	0.61	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนด้านการที่ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อ ความต้องการ	361 33.9	643 60.3	62 5.8	1,066 100.0	2.28	0.56	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.27	0.60	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาคำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้ด้วยความสะดวกเร็ว หลังจากได้รับการร้องเรียนจากประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนอย่างชัดเจนและกว้างขวาง

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.28) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.27)

2.1.7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่อ
อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและ
สาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
อย่างสม่ำเสมอ

สภาพการบริหารจัดการตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สำนักงานที่ดินฯ ได้ประเมินผลการ ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชนของบุคลากรของ สำนักงานฯ เป็นประจำ	346 32.5	601 56.4	119 11.2	1,066 100.0	2.21	0.62	ปานกลาง
2. สำนักงานที่ดินฯ จัดให้มี คณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อ ประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ	304 28.5	630 59.1	132 12.4	1,066 100.0	2.16	0.62	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจ การบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	327 30.7	659 61.8	80 7.5	1,066 100.0	2.23	0.57	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.20	0.60	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.21) ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเป็นประจำ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.16) ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงาน

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.20)

2.1.8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพ
การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงาน
ที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ภาพรวมทั้งหมดของสภาพการ บริหารจัดการตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุข ต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความ จำเป็น (5) การปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อ ความต้องการและ (7) การประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	324	696	46	1,066	2.26	0.53	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม					2.26	0.53	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.26) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุข ต่อประชาชน							
1.1 สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก และให้บริการที่ไม่สนอง ตอบความต้องการหรือประโยชน์ ของประชาชน เช่น การปฏิบัติงาน ตามเวลาให้บริการเท่านั้น	224 21.0	594 55.7	248 23.3	1,066 100.0	1.98	0.66	ปานกลาง
1.2 สำนักงานที่ดินฯ มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนในบาง กรณี เช่น งานจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรม รวมทั้งงานรังวัด ทำให้การ อำนวยความสะดวกและการให้ บริการประชาชนล่าช้า	245 23.0	650 61.0	171 16.0	1,066 100.0	2.07*	0.62	ปานกลาง
รวม					2.02	0.64	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของหน่วยงาน							
2.1 สำนักงานที่ดินฯ ไม่ได้จัดทำแผน ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน	199 18.7	634 59.5	233 21.9	1,066 100.0	1.97	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2.2 สำนักงานที่ดินฯ ขาดระบบ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติ งานตามแผนปฏิบัติงานด้านการ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชน	217	639	210	1,066			
	20.4	59.9	19.7	100.0	2.01*	0.63	ปานกลาง
	รวม				1.99	0.63	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของรัฐ							
3.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้รับ ประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนใน จำนวนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่และ ความรับผิดชอบ	238	666	162	1,066			
	22.3	62.5	15.2	100.0	2.07	0.61	ปานกลาง
3.2 สำนักงานที่ดินฯ ขาดการ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ระยะ เวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนให้บุคลากรและประชาชน ทั่วไปทราบอย่างทั่วถึง	269	620	177	1,066			
	25.2	58.2	16.6	100.0	2.09*	0.64	ปานกลาง
	รวม				2.08	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ปัญหาด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น							
4.1 สำนักงานที่คืนฯ มอบอำนาจ ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนน้อยมาก ทำให้ การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว	174 16.3	697 65.4	195 18.3	1,066 100.0	1.98	0.59	ปานกลาง
4.2 สำนักงานที่คืนฯ นำระบบ สารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ใน การให้บริการประชาชน ยังไม่มาก เพียงพอ	246 23.1	639 59.9	181 17.0	1,066 100.0	2.06*	0.63	ปานกลาง
5. ปัญหาด้านการปรับปรุง ภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์							
5.1 สำนักงานที่คืนฯ ไม่มีการสำรวจ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวกับการ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนเพื่อให้เหมาะสม และทัน กับสภาวการณ์	168 15.8	718 67.4	180 16.9	1,066 100.0	1.99	0.57	ปานกลาง
5.2 สำนักงานที่คืนฯ ขาดการสำรวจ ความคิดเห็นของประชาชนที่มา ติดต่อรับบริการเพื่อนำไปปรับปรุง การปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน	232 21.8	615 57.7	219 20.5	1,066 100.0	2.01*	0.65	ปานกลาง
รวม					2.00	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6. ปัญหาด้านการที่ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองต่อความต้องการ							
6.1 สำนักงานที่คืนฯ ดำเนินการแก้ไข ปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจาก การปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนอย่างล่าช้า	207 19.4	643 60.3	216 20.3	1,066 100.0	1.99	0.63	ปานกลาง
6.2 สำนักงานที่คืนฯ ประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อประชาชนไม่ต่อเนื่อง และไม่กว้างขวางเท่าที่ควร	228 21.4	626 58.7	212 1.99	1,066 100.0	2.01*	0.64	ปานกลาง
รวม					2.00	0.64	ปานกลาง
7. ปัญหาด้านการประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ							
7.1 สำนักงานที่คืนฯ ไม่นำผลการ ประเมินการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน ของบุคลากรของสำนักงานที่คืนฯ มาใช้ในการในการให้บริการ ประชาชน	188 17.6	646 60.6	232 21.8	1,066 100.0	1.96	0.65	ปานกลาง
7.2 สำนักงานที่คืนฯ ไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนที่มาติดต่อราชการเข้ามามี ส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติ งานอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนของบุคลากรของ สำนักงานที่คืนฯ	208 19.5	617 57.9	241 22.6	1,066 100.0	1.97*	0.65	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
รวม					1.96	0.65	ปานกลาง

หมายเหตุ ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้านมีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการพัฒนา

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านดังกล่าว มีตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็นอันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.10 ข้างบนนี้ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.10 ในส่วนของปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (2 คำถาม) โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนในบางกรณี มีผลให้การให้บริการประชาชนล่าช้า และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย

ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาปฏิบัติงานไม่ตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชน

2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาขาดระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่ได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้วางหน้า

3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาขาดการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้บุคลากรของสำนักงานและประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้รับงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

4) ปัญหาด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.06) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขานำระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามอบอำนาจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนน้อยมาก ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว

5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาขาดการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่มีการสำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้เหมาะสมและทันกับสถานการณ์

6) ปัญหาด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ แก่ประชาชนไม่ต่อเนื่องและไม่กว้างขวางเท่าที่ควร และ (2) กลุ่มตัวอย่าง

เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.99) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาคำเนินการ แก้ไขปัญหาหรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน อย่างล่าช้า

7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็น ด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.97) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนที่มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่นำผลการประเมินการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ

สรุป ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตาม แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.96)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและ สาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน							
สำนักงานที่ดินฯ ควรปรับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการที่สนองตอบความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น. และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service)	360	600	106	1,066	2.23	0.62	ปานกลาง
2. แนวทางการพัฒนาการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน							
สำนักงานที่ดินฯ ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงานเช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น. รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	375	583	108	1,066	2.25	0.62	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนตามแนวทาง บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน							
3. แนวทางการพัฒนาด้านการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ							
สำนักงานที่ดินฯ ควรวางแผนการ ดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนงานอย่าง ประหยัดคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ	458 43.3	554 52.0	54 5.1	1,066 100.0	2.37	0.58	มาก
4. แนวทางการพัฒนาด้านการไม่มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความ จำเป็น							
สำนักงานที่ดินฯ ควรเพิ่มอำนาจ หน้าที่ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนโดยตรง รวมทั้งควร พัฒนาระบบงานสารสนเทศ เช่น การให้บริการโดยคอมพิวเตอร์และ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อ ลดขั้นตอนและทำให้เกิดความ คล่องตัวในการปฏิบัติงาน	512 48.0	499 46.8	55 5.2	1,066 100.0	2.42	0.59	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์							
สำนักงานที่คืนฯ ควรสำรวจ	479	524	63	1,066			
ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวกและให้ บริการประชาชน รวมทั้งสำรวจ ความคิดเห็นของประชาชนที่มา ติดต่อรับบริการเพื่อนำมาปรับปรุง การปฏิบัติงานให้ทันสมัย และ ทันต่อเหตุการณ์	44.9	49.2	5.9	100.0	2.39	0.60	มาก
6. แนวทางการพัฒนาด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ							
สำนักงานที่คืนฯ ควรให้ความสำคัญ และเพิ่มความรวดเร็วในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความ ยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชน รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความ ต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง และกว้างขวาง	502	512	52	1,066			
	47.1	48.0	4.9	100.0	2.42	0.58	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการพัฒนาการบริหาร	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย	
	มาก (n)	ปานกลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)				
จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	(%)	(%)	(%)	(%)				
7. แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ								
สำนักงานที่ดินฯ ควรให้ความสำคัญ	439	558	69	1,066				
สนใจนำผลการประเมินการปฏิบัติงาน	41.2	52.3	6.5	100.0	2.35	0.60	มาก	
งานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนพร้อมกับควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้าร่วมในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ ด้วย								
					รวม	2.35	0.60	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มีดังนี้

- 1) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.23) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรปรับการดำเนินงานที่สนองตอบความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น
- 2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัด

นนทบุรีและสาขาควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้

3) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรวางแผนการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนงานอย่างประหยัด คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ

4) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยตรง รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนและทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

5) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.39) ว่า สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรสำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

6) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.42) ว่า สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้ความสำคัญและเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและกว้างขวาง

7) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้ความสนใจนำผลการประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน พร้อมกับเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

สรุป ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 2.35)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ เป็นการวิเคราะห์โดยนำกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารคุณธรรม (Morality) ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้
พัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ
สำนักงาน ที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การ พัฒนาการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5 M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n)	(n)	(n)	(n)			
	(%)	(%)	(%)	(%)			
1. ปัจจัยด้านการบริหาร							
ทรัพยากรมนุษย์							
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ	469	533	64	1,066			
เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี	44.0	50.0	6.0	100.0	2.38	0.60	มาก
ในการใช้ระบบคุณธรรมในการ บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย และปูน บำเหน็จรางวัลแก่บุคลากรที่ ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน							
1.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ	497	495	74	1,066			
เช่น การเข้ารับการฝึกอบรม	46.6	46.4	6.9	100.0	2.40	0.61	มาก
เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก และการให้บริการประชาชนอย่าง สม่ำเสมอ รวมทั้งนำความรู้ที่ได้ จากการฝึกอบรมมาปรับใช้อย่าง จริงจัง							
รวม					2.39	0.61	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การ พัฒนาการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. ปัจจัยด้านการบริหาร							
งบประมาณ							
2.1 ผู้บริหารของสำนักงาน ที่ดินฯ เช่น การทำตัวเป็น แบบอย่างที่ดีในการใช้จ่าย งบประมาณอย่างประหยัด มี ประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเกิด ประโยชน์สูงสุด	434 40.0	573 53.8	59 5.5	1,066 100.0	2.35	0.58	มาก
2.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การใช้จ่ายงบประมาณใน การอำนวยความสะดวกและการ ให้บริการประชาชนอย่าง ประหยัดคุ่มค่า และเกิดประโยชน์ สูงสุด	439 41.2	566 53.1	61 5.1	1,066 100.0	2.35	0.59	มาก
รวม					2.35	0.58	มาก
3. ปัจจัยด้านการบริหารงาน							
ทั่วไป							
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การมีภาวะผู้นำสูง กล้า ตัดสินใจ กล้าแสดงออก และ กล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	453 42.5	552 51.8	61 5.7	1,066 100.0	2.37	0.59	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การ พัฒนาการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การประสานงานและให้ ความร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	486 45.6	528 49.5	52 4.9	1,066 100.0	2.41	0.58	มาก
รวม					2.39	0.58	มาก
4. ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์							
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การมีความคิดริเริ่มที่จะนำ วัสดุอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในสำนักงาน	476 44.7	519 53.2	71 6.7	1,066 100.0	2.38	0.61	มาก
4.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ อย่างประหยัด คุ้มค่าและเพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุด	444 41.7	567 53.2	55 5.2	1,066 100.0	2.36	0.58	มาก
รวม					2.37	0.59	มาก

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การ พัฒนาการบริหารจัดการเพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัจจัยด้านการบริหาร							
คุณธรรม							
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ	479	532	55	1,066			
เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ในการนำหลักธรรมทาง พุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน และ อดทน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ อำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน	44.9	49.9	5.2	100.0	2.40	0.58	มาก
5.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ	485	532	49	1,066			
เช่น การปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ การปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน อย่างสม่ำเสมอ	45.5	49.9	4.6	100.0	2.41	0.58	มาก
				รวม	2.40	0.58	มาก

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (2 คำถาม) มีดังนี้

1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาในการนำระบบคุณธรรมมาใช้ในการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย และปูนบำเหน็จรางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า การเข้ารับการฝึกอบรมของบุคลากรของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับใช้อย่างจริงจัง เป็นปัจจัยสำคัญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้การบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ

2) ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาในการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า การใช้จ่ายงบประมาณของบุคลากรของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดเป็นปัจจัยสำคัญด้านบริหารงบประมาณที่ทำให้การบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ

3) ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.37) ว่า การมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขา และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า การประสานงานและให้ความร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาเป็นปัจจัยสำคัญด้านการบริหารงานทั่วไปที่ทำให้การบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ

4) ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.38) ว่า การมีความคิดริเริ่มของผู้บริหารสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาที่จะนำเอาวัสดุอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.36) ว่า การใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างประหยัด คุ่มค่าและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของบุคลากรของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาเป็นปัจจัยสำคัญด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ที่ทำให้การบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ

5) ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.40) ว่า การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาในการนำหลักธรรมในทางพุทธศาสนา โดยเฉพาะ ความซื่อสัตย์สุจริต ขยันและอดทน มาใช้ในการ

ปฏิบัติงาน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.41) ว่า การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขาเป็นปัจจัยสำคัญด้านการบริหารคุณธรรมที่ทำให้การบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แบ่งเป็น 3 หัวข้อ

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำกับประชาชน

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี

2.5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขารวม 4 แห่ง คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ สาขาบางบัวทอง และสาขาปากเกร็ด

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำกับประชาชน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำกับประชาชน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการ บริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านจำแนกเป็น ข้าราชการและลูกจ้างประจำกับ ประชาชน	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,066)		t	Sig. (2-tailed)		
	ข้าราชการ และลูกจ้าง ประจำ \bar{X} (n = 141)	ประชาชน \bar{X} (n = 925)				
1. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	2.42	0.60	2.30	0.53	2.429	0.015*
2. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ หน่วยงาน	2.40	0.63	2.27	0.53	2.630	0.009*
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	2.34	0.59	2.27	0.57	1.339	0.181 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น	2.40	0.61	2.29	0.56	2.176	0.030*
5. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วน ราชการให้ทันต่อเหตุการณ์	2.24	0.66	2.22	0.57	0.410	0.682 ^{n.s.}

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการ บริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านจำแนกเป็น ข้าราชการและลูกจ้างประจำกับ ประชาชน	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,066)				t	Sig. (2-tailed)
	ข้าราชการ และลูกจ้าง ประจำ \bar{X} (n = 141)	S.D.	ประชาชน \bar{X} (n = 925)	S.D.		
6. ในภาพรวม สำนักงานที่คืนฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และความสะดวกและการตอบสนองต่อ ความต้องการ	2.38	0.59	2.26	0.57	2.320	0.021 [*]
7. ในภาพรวม สำนักงานที่คืนฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ	2.21	0.67	2.23	0.56	-0.420	0.674 ^{n.s.}
เฉลี่ยรวม	2.01	0.62	2.26	0.55	1.554	2.371^{n.s.}

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **แตกต่างกัน** ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) < α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **ไม่แตกต่างกัน** ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) > α หรือ Sig.(2-tailed) = α (ใน

ตารางได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แตกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่าง (Sig. (2-tailed) $< \alpha$)

6) " " หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) $> \alpha$ หรือเท่ากับ α)

7) เนื่องจากค่า S.D. และค่า t มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น หลายตารางในหัวข้อ 2.5 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ด้วย และในบางตารางจึงได้แสดงค่า t ไว้ด้วยถึงแม้ว่าในทุกตารางผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า S.D. และค่า t มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า มี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.015, 0.009, 0.030 และ 0.021 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าว แตกต่างกัน 4 ด้าน

ส่วนอีก 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (2) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ และ (3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย " " ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.181, 0.682

และ 0.674 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าว ไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำกับประชาชนต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า แตกต่างกัน 4 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 3 ด้าน

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านจำแนกตาม ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการ บริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีหรือต่ำ กว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,066)				t	Sig. (2-tailed)
	ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า ปริญญาตรี \bar{X} (n = 864)	S.D.	สูงกว่า ปริญญาตรี \bar{X} (n = 202)	S.D.		
1. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	2.32	0.54	2.29	0.55	0.672	0.502 ^{n.s.}
2. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ หน่วยงาน	2.29	0.55	2.27	0.53	0.486	0.627 ^{n.s.}
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	2.27	0.56	2.30	0.60	-0.594	0.553 ^{n.s.}
4. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น	2.29	0.57	2.37	0.59	-1.782	0.075 ^{n.s.}
5. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้าน การปรับปรุงภารกิจของ ส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์	2.23	0.60	2.20	0.52	0.656	0.512 ^{n.s.}

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการ บริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีหรือต่ำ กว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี	กลุ่มตัวอย่าง (n =1,066)				t	Sig. (2-tail)
	ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า	S.D.	สูงกว่า ปริญญาตรี	S.D.		
	\bar{X} (n = 864)		\bar{X} (n = 202)			
6. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และความสะดวกและการตอบสนองต่อ ความต้องการ	2.28	0.57	2.27	0.52	0.368	0.713 ^{n.s.}
7. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มี ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ	2.23	0.57	2.24	0.58	-0.299	0.765 ^{n.s.}
เฉลี่ยรวม	2.27	0.56	2.28	0.55	-0.070	0.535^{n.s.}

จากตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย "n.s." ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.502, 0.627, 0.553, 0.075, 0.512, 0.713 และ 0.765 ตามลำดับ)

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2.5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบสนองสอบถาม รวม 4 แห่ง คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ สาขาบางบัวทอง และสาขาปากเกร็ด การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) ดังได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถาม รวม 4 แห่ง

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อ ภาพรวมการบริหารจัดการตาม แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
1. ในภาพรวม สำนักงาน ที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	6.539	3	2.180	7.526	0.000*
	ภายในกลุ่ม	307.555	1062	.290		
2. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดผล สัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.161	3	2.054	6.930	0.000*
	ภายในกลุ่ม	314.715	1062	.296		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อ ภาพรวมการบริหารจัดการตาม แนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
3. ในภาพรวม สำนักงานที่คืนฯ มีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิง ภารกิจของรัฐ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	8.653 338.481	3 1062	2.884 .319	9.050	0.000*
4. ในภาพรวม สำนักงานที่คืนฯ มีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติ งานเกินความจำเป็น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	3.154 345.537	3 1062	1.051 .325	3.231	0.062 ^{n.s}
5. ในภาพรวม สำนักงานที่คืนฯ มีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจของ ส่วนราชการให้ทันต่อ เหตุการณ์	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	7.655 356.654	3 1062	2.552 .336	7.598	0.000*

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อ ภาพรวมการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี7 ด้าน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	f	Sig.
6. ในภาพรวม สำนักงานที่คินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนด้านการที่ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อ ความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	5.941 333.194	3 1062	1.980 .314	6.311	0.000*
7. ในภาพรวม สำนักงานที่คินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการ บริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	9.914 339.854	3 1062	3.305 .320	10.327	0.000*

หมายเหตุ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หรือ f-test ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หรือเรียกว่า การทดสอบค่าเอฟ หรือ f-test) เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ซึ่งเรียกว่า วัน-เวย์ อโนวา (One-way ANOVA) รวมทั้งการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟฟี (scheffe) พบว่า ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มจำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรี (2) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ (3) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด และ (4) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง ต่อคำถามที่นำมา

วิเคราะห์เปรียบเทียบ ว่า มีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig. กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม ค่า Sig. จะน้อยกว่า α หรือเขียนว่า Sig. < α (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกันระหว่างกลุ่ม ค่า Sig. จะมากกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. > α หรือ Sig. = α (ในตาราง ได้ใส่เครื่องหมาย ^{n.s.} ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2) f หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

$$f = \frac{\text{ค่ากำลังสองเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between: MS_B)}}{\text{ค่ากำลังสองเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within: MS_W)}}$$

3) Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (Sig. < α) และเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทดสอบหรือทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe สำหรับคู่ที่มีความแตกต่างกัน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ โดยผลการวิเคราะห์ในกรณีนี้ จะปรากฏในลักษณะที่ว่า กลุ่มตัวอย่างใดมีความคิดเห็น “มากกว่า” กลุ่มตัวอย่างใด ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

6) n.s. (non significant) หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่ม (Sig. > α) จึงไม่มีการทดสอบหรือไม่ทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี scheffe

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 4.15 พบว่า ค่า Sig. ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มีค่าน้อยกว่า 0.05 (ค่า Sig. น้อยกว่า α) จำนวน 6 ด้าน เช่นนี้ วิเคราะห์ได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงาน แยกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000) หรือกล่าวได้ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการ

บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ของแต่ละสำนักงาน แตกต่างกัน จำนวน 6 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.062)

เนื่องจากค่า f ที่ได้ในการทดสอบข้างต้นบ่งชี้ได้แต่เพียงว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มแตกต่างกันเท่านั้น และเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลค่าเฉลี่ยของรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างใดที่แตกต่างกัน ได้ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ (multiple comparisons) ด้วยวิธีของ scheffe ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16–4.22

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่

สำนักงานที่ดิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	สำนักงานที่ดิน			
		จังหวัด นนทบุรี	สาขา บางใหญ่	สาขา ปากเกร็ด	สาขา บางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี	2.30	-.1583*	-.2243*	.1583*	-.1525*
สาขบางใหญ่	2.23			.2243*	
สาขาปากเกร็ด	2.24			.1525*	
สาขบางบัวทอง	2.30				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.30) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

2) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.24) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

3) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทองเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.30) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่

สำนักงานที่ดิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	สำนักงานที่ดิน			
		จังหวัด นนทบุรี	สาขา บางใหญ่	สาขา ปากเกร็ด	สาขา บางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี	2.22	-.1752*	-.1825*	.1752*	
สาขาบางใหญ่	2.21			.1852*	
สาขาปากเกร็ด	2.39				
สาขาบางบัวทอง	2.23				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 2 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.39) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

2) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.39) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่

สำนักงานที่ดิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	สำนักงานที่ดิน			
		จังหวัด นนทบุรี	สาขา บางใหญ่	สาขา ปากเกร็ด	สาขา บางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี	2.22	-.2122*	-.2444*	.2122*	-.1420*
สาขาบางใหญ่	2.19			.2444*	
สาขาปากเกร็ด	2.44			.1420*	
สาขาบางบัว ทอง	2.23				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.44) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ และ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่

สำนักงานที่ดิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	สำนักงานที่ดิน			
		จังหวัด นนทบุรี	สาขา บางใหญ่	สาขา ปากเกร็ด	สาขา บางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี	2.30	-.0097*	.0097*	.0934*	.1209*
สาขาบางใหญ่	2.23	-.1013*	-.0934*	.1013*	.1113*
สาขาปากเกร็ด	2.24	-.1209*	-.1113*	.0179*	-.0179*
สาขาบางบัวทอง	2.30				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 4 กลุ่มต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการ

“ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น” ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 เช่นนี้ แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่

สำนักงานที่ดิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	สำนักงานที่ดิน			
		จังหวัด นนทบุรี	สาขา บางใหญ่	สาขา ปากเกร็ด	สาขา บางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี	2.16	-.1758*	-.2139*	.1758*	.1548*
สาขบางใหญ่	2.13		-.1548*	.2139*	
สาขาปากเกร็ด	2.34				
สาขบางบัวทอง	2.28				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.34) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

2) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ

เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.34) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

3) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทองเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.28) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่

สำนักงานที่ดิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	สำนักงานที่ดิน			
		จังหวัด นนทบุรี	สาขา บางใหญ่	สาขา ปากเกร็ด	สาขา บางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี	2.23	-.1874*	-.1950*	.1874*	-.1496*
สาขาบางใหญ่	2.22			.1950*	
สาขาปากเกร็ด	2.42			.1496*	
สาขาบางบัวทอง	2.27				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 3 คู่ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่อ

อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.42) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ และสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นรายคู่

สำนักงานที่ดิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	สำนักงานที่ดิน			
		จังหวัด นนทบุรี	สาขา บางใหญ่	สาขา ปากเกร็ด	สาขา บางบัวทอง
จังหวัดนนทบุรี	2.16	-.1963*	-.2272*	.1963*	.1564*
สาขาบางใหญ่	2.13	-.1564*	-.1873*	.2272*	.1837*
สาขาปากเกร็ด	2.35				
สาขาบางบัวทอง	2.31				

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 4 คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.35) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

2) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.35) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

3) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทองเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.31) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

4) กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทองเห็นด้วยต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวม สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” มากกว่า (ค่าเฉลี่ย 2.31) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

ส่วนที่ 3 แสดงภาพและตารางข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 ประกอบด้วย 2 หัวข้อ ได้แก่

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ปัญหาแนวทางการพัฒนา และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แสดงไว้ในภาพที่ 4.1

สภาพ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ยรวม		
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)				
1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน						→	การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา
1.1 สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยมุ่งตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชน	<u>50.1</u>	45.5	4.4	2.46	2.27	→	
1.2 สำนักงานที่ดินฯ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่ล่าช้า	23.3	<u>58.5</u>	18.2	2.05			
1.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	35.5	<u>60.6</u>	3.9	2.31			
2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน						→	
2.1 สำนักงานที่ดินฯ จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30	38.4	<u>54.4</u>	7.2	2.31	2.27		
2.2 สำนักงานที่ดินฯ มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	31.1	<u>59.7</u>	9.3	2.21			
2.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	33.5	<u>61.8</u>	4.9	2.28			

ภาพที่ 4.1 (ต่อ)

สภาพ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ยรวม		
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)				
3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ							
3.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม	32.5	58.2	9.4	2.23	2.24	→	การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา
3.2 สำนักงานที่ดินฯ ได้เผยแพร่ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้บุคลากรและประชาชน ทราบอย่างทั่วถึง	30.0	59.6	10.4	2.20			
3.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	34.2	59.6	6.2	2.28			
4. ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น							
4.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	38.3	53.8	8.0	2.30		→	

ภาพที่ 4.1 (ต่อ)

สภาพ การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็น			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ยรวม		
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)				
4.2 สำนักงานที่ดินฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น	<u>50.5</u>	44.3	5.3	2.45	2.35	→	การ บริหาร จัดการ เพื่อ อำนวยความสะดวก และ ให้บริการ ประชาชน ของ สำนักงาน ที่ดิน จังหวัด นนทบุรี และสาขา
4.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น	36.4	<u>57.9</u>	5.7	2.31			
5. ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์							
5.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้สำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้เหมาะสม ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์	35.3	<u>56.5</u>	8.3	2.27		→	

ภาพที่ 4.1 (ต่อ)

สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ยรวม		
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)				
5.2 สำนักงานที่ดินฯ เปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน	26.3	57.1	16.6	2.10	2.20	→	การ บริหาร จัดการ เพื่อ อำนวยความสะดวก และ ให้บริการ ประชาชน ของ สำนักงาน ที่ดิน จังหวัด นนทบุรี และสาขา
5.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์	30.7	60.9	8.4	2.22			
6. ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ						→	
6.1 สำนักงานที่ดินฯ จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น.	37.3	53.2	9.5	2.28	2.27	→	
6.2 สำนักงานที่ดินฯ มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	34.2	56.8	9.0	2.25			
6.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	33.9	60.3	5.8	2.28			

ภาพที่ 4.1 (ต่อ)

สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเฉลี่ยรวม		
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)				
7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง สม่าเสมอ							
7.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานฯ เป็นประจำ	32.5	56.4	11.2	2.21	2.20	→	การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา
7.2 สำนักงานที่ดินฯ จัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ	28.5	59.1	12.4	2.16			
7.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง สม่าเสมอ	30.7	61.8	7.5	2.23			

ภาพที่ 4.1 สรุปค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

หมายเหตุ ในภาพที่ 4.1 ข้างบน และตารางที่ 4.22 ข้างล่าง ได้นำเสนอเฉพาะค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเฉลี่ยรวม เนื่องจากค่าดังกล่าวมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน อีกทั้งในตารางค่าสถิติการวิเคราะห์ข้างต้นได้นำค่าดังกล่าวมาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์

จากภาพที่ 4.1 สรุปได้ว่า

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (2) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (3) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อ มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน และ (2) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

3) ส่วนในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

3.2 การวิเคราะห์สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ปัญหาแนวทางการพัฒนา และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบความสำเร็จ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการ สอง ปัญหา สาม แนวทางการพัฒนา และ สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ

<u>หนึ่ง</u> สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยมุ่งตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชน	50.1	45.5	4.4	2.46
1.2 สำนักงานที่ดินฯ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่ล่าช้า	23.3	58.5	18.2	2.05
1.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน	35.5	60.6	3.9	2.31
ค่าเฉลี่ยรวม				2.27
2. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน				
2.1 สำนักงานที่ดินฯ จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น.	38.4	54.4	7.2	2.31
2.2 สำนักงานที่ดินฯ มีระบบการติดตามแลประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	31.1	59.7	9.3	2.21

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี และสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
2. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
2.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	33.3	61.8	4.9	2.28
ค่าเฉลี่ยรวม				2.27
3. สภาพการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
3.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม	32.5	58.2	9.4	2.23
3.2 สำนักงานที่ดินฯ ได้เผยแพร่ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ให้บุคลากรและประชาชน ทราบอย่างทั่วถึง	30.0	59.6	10.4	2.20
3.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	34.2	59.6	6.2	2.28
ค่าเฉลี่ยรวม				2.24
4. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น				
4.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติและการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	38.3	53.8	8.0	2.30

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
4. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ย(\bar{X})
4.2 สำนักงานที่ดินฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น	50.5	44.3	5.3	2.45
4.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการไม่มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น	36.4	57.9	5.7	2.31
ค่าเฉลี่ยรวม				2.35
5. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์				
5.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้สำรวจ ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชน เพื่อให้เหมาะสม ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์	35.3	56.5	8.3	2.27
5.2 สำนักงานที่ดินฯ เปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความเห็น	26.3	57.1	16.6	2.10
5.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหาร จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนว ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วน ราชการให้ทันต่อเหตุการณ์	30.7	60.9	8.4	2.22
ค่าเฉลี่ยรวม				2.20
6. สภาพการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการ				
6.1 สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิด จากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้ ด้วยความรวดเร็ว หลังจากได้รับการร้องเรียนจากประชาชน	37.3	53.2	9.5	2.28

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัด นนทบุรี และสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
6. สภาพการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6.2 สำนักงานที่ดินฯ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนอย่างชัดเจนและกว้างขวาง	34.2	56.8	9.0	2.25
6.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการ	33.9	60.3	5.8	2.28
ค่าเฉลี่ยรวม				2.27
7. สภาพการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ				
7.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานฯ เป็นประจำ	32.5	56.4	11.2	2.21
7.2 สำนักงานที่ดินฯ จัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน	28.5	59.1	12.4	2.16
7.3 ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	30.7	61.8	7.5	2.23
ค่าเฉลี่ยรวม				2.20
สอง ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อ ประชาชน				

ภาพที่ 4.23 (ต่อ)

สอง ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการที่ไม่สนองตอบความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชน เช่น การปฏิบัติงานตามเวลาให้บริการเท่านั้น	21.0	55.7	23.3	1.98
1.2 สำนักงานที่ดินฯ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนในบางกรณี เช่น งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมทั้งงานรังวัด ทำให้การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนล่าช้า	23.0	61.0	16.0	2.07
เฉลี่ยรวม				2.02
2. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน				
2.1 สำนักงานที่ดินฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน	18.7	59.5	21.9	1.97
2.2 สำนักงานที่ดินฯ ขาดระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	20.4	59.9	19.7	2.01
เฉลี่ยรวม				1.99
3. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิด ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ				
3.1 สำนักงานที่ดินฯ ได้รับงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	22.3	62.5	15.2	2.07
3.2 สำนักงานที่ดินฯ ขาดการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้บุคลากรและประชาชนทั่วไปทราบอย่างทั่วถึง	25.2	58.2	16.6	2.09
ค่าเฉลี่ยรวม				2.08

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

สอง ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
4. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4.1 สำนักงานที่ดินฯ มอบอำนาจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนน้อยมาก ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว	16.3	65.4	18.3	1.98
4.2 สำนักงานที่ดินฯ นำระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการให้บริการประชาชน ยังไม่มากเพียงพอ	23.1	59.9	17.0	2.06
ค่าเฉลี่ยรวม				2.02
5. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์				
5.1 สำนักงานที่ดินฯ ไม่มีการสำรวจและทบทวน กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้เหมาะสม และทันกับสภาวะการณ์	15.8	67.4	16.9	1.99
5.2 สำนักงานที่ดินฯ ขาดการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	21.8	57.7	20.5	2.01
ค่าเฉลี่ยรวม				2.00
6. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ				
6.1 สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างล่าช้า	19.4	60.4	20.3	1.99

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

สอง ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
6. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6.2 สำนักงานที่ดินฯ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนไม่ ต่อเนื่องและไม่กว้างขวางเท่าที่ควร	21.4	58.7	19.9	2.01
ค่าเฉลี่ยรวม				2.00
7. ปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ				
7.1 สำนักงานที่ดินฯ ไม่นำผลการประเมินการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ มา ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน	17.6	60.6	21.8	1.96
7.2 สำนักงานที่ดินฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเข้า มามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน	19.5	57.9	22.6	1.97
ค่าเฉลี่ยรวม				1.96
สาม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. แนวทางการพัฒนา ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน				
สำนักงานที่ดินฯ ควรปรับ การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานเพื่อ อำนวยความสะดวกและให้บริการที่สนองตอบความต้องการหรือ ประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น. และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service)	33.8	56.3	9.9	2.23

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

สาม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
2. แนวทางการพัฒนา ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
สำนักงานที่ดินฯ ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น.รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	35.2	54.7	10.1	2.25
3. แนวทางการพัฒนา ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ				
สำนักงานที่ดินฯ ควรวางแผนการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนงานอย่างประหยัด คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ	43.3	52.0	5.1	2.37
4. แนวทางการพัฒนา ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น				
สำนักงานที่ดินฯ ควรเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยตรง รวมทั้งควรพัฒนาระบบงานสารสนเทศ เช่น การให้บริการ โดยคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อลดขั้นตอนและทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	48.0	46.8	5.2	2.42
5. แนวทางการพัฒนา ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ทันต่อเหตุการณ์				
สำนักงานที่ดินฯ ควรสำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์	44.9	49.2	5.9	2.39

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ตาม แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
6. แนวทางการพัฒนาด้านการที่ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
สำนักงานที่ดินฯ ควรให้ความสำคัญและเพิ่มความรวดเร็วในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งควร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้าง ความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนอย่างต่อเนื่องและกว้างขวาง	47.1	48.0	4.9	2.42
7. แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ				
สำนักงานที่ดินฯ ควรให้ความสนใจนำผลการประเมินการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของ สำนักงานที่ดินฯ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ	41.2	52.3	6.5	2.35
เฉลี่ยรวม				2.35
สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M				
1. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน การใช้ระบบคุณธรรมในการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย และปูนบำเหน็จ รางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชน	44.0	50.0	6.0	2.38
1.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับใช้อย่างจริงจัง	46.6	46.4	6.9	2.40
เฉลี่ยรวม				2.39

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ระดับความเห็นด้วย				
2. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารงบประมาณ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
2.2 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	40.0	53.8	5.5	2.35
2.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การใช้จ่ายงบประมาณในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	41.2	53.1	5.7	2.35
เฉลี่ยรวม				2.35
3. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการจัดการทั่วไป				
3.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง	42.5	51.8	5.7	2.37
3.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การประสานงานและให้ความร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน	45.6	49.5	4.9	2.41
เฉลี่ยรวม				2.39
4. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
4.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การมีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในสำนักงาน	44.7	53.2	6.7	2.38
4.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ อย่างประหยัด คุ่มค่า และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	41.7	53.2	5.2	2.36
เฉลี่ยรวม				2.36

สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

สี่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M				
5. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน และอดทน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน	44.9	49.9	5.2	2.40
5.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ รับผิดชอบ และเอาใจใส่การปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	45.5	49.9	4.6	2.41
เฉลี่ยรวม				2.40

จากตารางที่ 4.23 เป็นการสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง (ยกเว้น
หัวข้อหนึ่ง) สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก
และให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ซึ่งได้กล่าวสรุปไว้ใน
ภาพ 4.1 แล้ว) ดังนี้

1) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหาร
จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง
2 ข้อ ในทุกด้าน

2) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหาร
จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม พบว่า

(1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิด
ประโยชน์สุขต่อประชาชน และ (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ที่ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M				
5. ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
5.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีใน การนำหลักธรรมทางพุทธศาสนาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน และอดทน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน	44.9	49.9	5.2	2.40
5.2 บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ รับผิดชอบ และเอาใจใส่การปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	45.5	49.9	4.6	2.41
เฉลี่ยรวม				2.40

จากตารางที่ 4.23 เป็นการสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง (ยกเว้น
หัวข้อหนึ่ง) สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก
และให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ซึ่งได้กล่าวสรุปไว้ใน
ภาพ 4.1 แล้ว) ดังนี้

1) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหาร
จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง
2 ข้อ ในทุกด้าน

2) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหาร
จัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
7 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 1 ข้อคำถาม พบว่า

(1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิด
ประโยชน์สุขต่อประชาชน และ (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน

(2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (2) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (3) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (5) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) ด้านการบริหารงบประมาณ (3) ด้านการบริหารงานทั่วไป (4) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ และ (5) ด้านการบริหารคุณธรรม โดยแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ทั้ง 2 ข้อ ในทุกด้าน

นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน สรุปได้ว่า

1) ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เมื่อจำแนกตาม (1) ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 4 ด้าน และไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จำนวน 3 ด้าน และ (2) ระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงาน แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน จำนวน 1 ด้าน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” ในบทนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อสำหรับการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 5 ข้อ

1.1.1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

1.1.2 ศึกษาปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

1.1.3 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

1.1.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ

1.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา รวม 4 สำนักงาน จำนวน 148 คน และ (2) ประชาชนที่มาติดต่อราชการ จำนวน 100,669 คน รวมทั้งสิ้น 100,817 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างได้มาจากประชากรดังกล่าว แบ่งเป็น ข้าราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา จำนวน 148 คน และประชาชนที่มาติดต่อราชการ จำนวน 1,099 คน รวมทั้งสิ้น 1,247 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด โดยผลของการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ค่าความเชื่อถือเท่ากับ 0.91

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขารวม 4 แห่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,247 ชุด และใช้เวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2551 ถึง วันที่ 10 ตุลาคม 2551 รวม 40 วัน สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,066 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.48 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกให้กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ส่วนการวิเคราะห์ได้นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง

1.3 ผลการวิจัย แบ่งเป็น 6 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับบทที่ 4 และวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ผู้ศึกษาขอเสนอรายละเอียดของการสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เป็นเพศหญิง และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 คำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 6 ด้าน และเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน (ได้แก่ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น) ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2-4.8 ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่ล่าช้า (อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 คำถาม ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาดำเนินงานหรือปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยมุ่งตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชน)

2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

และสาขาจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า ก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น.

3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

4) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 คำถาม ได้แก่ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น (อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้มอบอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน)

5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้สำรวจ ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้เหมาะสม ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

6) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้ด้วยความรวดเร็ว หลังจากได้รับการร้องเรียนจากประชาชน

7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8) กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเป็นประจำ

นอกจากนี้แล้ว ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามี

ประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาคำเนินงานหรือปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการที่ไม่สนองต่อความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชน เช่น การปฏิบัติงานตามเวลาให้บริการเท่านั้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ดังนี้

1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาคำเนินงานหรือปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการที่ไม่สนองต่อความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชน เช่น การปฏิบัติงานตามเวลาให้บริการเท่านั้น

2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน

3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้รับงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

4) ปัญหาด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามอบอำนาจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนน้อยมาก ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว

5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่มีการสำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้เหมาะสมและทันกับสถานการณ์

6) ปัญหาด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาคำเนินการแก้ไขปัญหาหรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างล่าช้า

7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่นำผลการประเมินการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงาน มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 1 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.11) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากจำนวน 4 ด้าน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1) แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรปรับการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการที่สนองตอบความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น. และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

2) แนวทางการพัฒนาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น. รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

3) แนวทางการพัฒนาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรวางแผนการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนรวมทั้งใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนงานอย่างประหยัดคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

4) แนวทางการพัฒนาด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยตรง รวมทั้งควรพัฒนาระบบงานสารสนเทศ เช่น การให้บริการ โดยคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อลดขั้นตอนและทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

5) แนวทางการพัฒนาด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อคำถามที่ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรสำรวจ ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์

6) แนวทางการพัฒนาด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองต่อความต้องการ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้ความสำคัญและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนอย่างต่อเนื่องและกว้างขวาง

7) แนวทางการพัฒนาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ต่อคำถามที่ว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้ความสนใจนำผลการประเมินการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนพร้อมกับควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้ามาร่วมในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานด้วย

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ๆ ละ 2 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.12) ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากทุกด้าน ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาในการใช้ระบบคุณธรรมในการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย และปูนบำเหน็จรางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

2) ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ (Money) เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาในการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

3) ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) เช่น การมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

4) ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) เช่น การที่ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในสำนักงาน

5) ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาในการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน และอดทน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.13-4.22) แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำกับประชาชน (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.13) พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการสนองตอบต่อความต้องการ

ส่วนอีก 3 ด้าน กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ได้แก่ (1) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (2) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ และ (3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.14) พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถาม รวม 4 แห่ง คือ สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรี สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด สาขาบางบัวทอง และสาขาบางใหญ่ (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.15-4.22) ดังนี้

(1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

ก. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ข. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

ค. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทองเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

(2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน

ก. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ข. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

(3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ และสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง

(4) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของทั้ง 4 แห่ง ไม่แตกต่างกัน

(5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์

ก. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ข. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

ค. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทองเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

(6) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการสนองตอบต่อความต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่ และสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทอง

(7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ก. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ข. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

ค. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทองเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ง. กลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางบัวทองเห็นด้วยในระดับที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาบางใหญ่

2. การอภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนำเสนอเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

2.1 สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (เป็นการนำปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ในภาพที่ 5.1)

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M

2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ผู้ศึกษาขอนำเสนอรายละเอียดการอภิปรายผล ดังนี้

2.1 สภาพการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของ

สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 คำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 6 ด้าน และเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน (ได้แก่ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น) (ทั้งนี้ ได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2-4.8) ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ในการอภิปรายผลหรือแสดงความคิดเห็นของผู้ศึกษาในหัวข้อ 2.1 นี้ ผู้ศึกษาจะอภิปรายผลเฉพาะคำถามที่เกี่ยวกับภาพย่อยหรือการปฏิบัติงานเท่านั้น โดยไม่ได้นำคำถามที่เกี่ยวกับภาพรวมของสภาพการบริหารจัดการมาอภิปรายผลด้วย ทั้งนี้เพราะต้องการเน้นเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาเท่านั้น

2.1.1 การบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่ล่าช้า แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากในการมาติดต่อราชการที่สำนักงานที่ดินบางครั้งใช้เวลาหลายชั่วโมงหรือทั้งวันทำให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี และแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรบางส่วนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขายังไม่ทำให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความพึงพอใจเท่าที่ควร นอกจากนี้ ระบบการบริหารจัดการบางส่วนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการอำนวยความสะดวกและให้บริการด้วยความรวดเร็วและลดขั้นตอน ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเป็นในระดับมาก

2.1.2 การบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น (1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น. และ (2) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่มีการวางแผน และไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน การปฏิบัติงานเป็นไปตามหน้าที่ที่มีอยู่เท่านั้น บุคลากรของสำนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบที่

มีอยู่ เช่น การให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การดำเนินงานได้ผลงานเสร็จตามที่ต้องการแต่การที่ให้ประชาชนต้องมานั่งรอรับบริการทั้งวันจะถือว่าเป็นการปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพได้หรือไม่

2.1.3 การบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 3 คำถาม เช่น (1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และ (2) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้เผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้บุคลากรและประชาชนทราบอย่างทั่วถึง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรไม่คุ้มค่าและไม่มีการเผยแพร่กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานให้กับบุคลากรของสำนักงานและประชาชนทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง นอกจากนี้ การปฏิบัติงานของบุคลากรบางส่วนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขายังคงยึดถือวิธีคิดเดิมที่ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงลดถึงความสำคัญรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์สุจริต จรรยาบรรณในวิชาชีพ จิตวิญญาณของการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ยังไม่ชัดเจนจนเป็นที่ยอมรับของประชาชน จนบางครั้งเกิดการร้องเรียนเรื่องการเรียกรับผลประโยชน์ เช่นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ผาสุก พงษ์ไพจิตรและคณะ เรื่อง “คอร์รัปชันภาครัฐ” 2544 ที่พบว่า สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการเรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ

2.1.4 การบริหารจัดการด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง จำนวน 2 คำถาม เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากในทางปฏิบัติมีการจำกัดอำนาจการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามราคาทุนทรัพย์ที่แจ้ง เพราะราคาทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์ในท้องที่จังหวัดนนทบุรีมีราคาสูงมากจึงจำเป็นต้องมีการจำกัดอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบไว้เพื่อความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ทำให้มองได้ว่าการจำกัดการกระจายอำนาจการดำเนินงาน

2.1.5 การบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน

ระดับปานกลาง ทั้ง 3 คำถาม เช่น (1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้สำรวจ ทบทวน กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนเพื่อให้เหมาะสม ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ และ(2) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขาเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมใน การเสนอความเห็นสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดิน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากในข้อเท็จจริงสำนักงานที่ดินจังหวัด นนทบุรีและสาขามีการสำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวกับงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไม่มากเท่าที่ควร รวมทั้งการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้า มามีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นในการปรับปรุงการปฏิบัติงานก็มีน้อยมาก การบริหารจัดการ งานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาจะบรรลุผลได้ ผู้บริหารต้องเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานโดยเปิดโอกาสและรับฟังข้อเสนอแนะและ ความเห็นเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามหลักการมีส่วนร่วม ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ที่เปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการ ดำเนินการของโครงการ ซึ่งเป็นการสื่อสาร 2 ทางเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความเห็น ระหว่างรัฐกับประชาชน

2.1.6 การบริหารจัดการด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองต่อความต้องการ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่ม ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 3 คำถาม เช่น (1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนได้ด้วยความรวดเร็วหลังจากได้รับการร้องเรียนจากประชาชน และ (2) สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรีและสาขาเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความ เข้าใจต่อประชาชนอย่างชัดเจนและกว้างขวาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากบางครั้ง สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความยุ่งยากที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานหลังจากได้รับการร้องเรียนได้ในทันที เช่น ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้อยู่อาศัยกับบริษัท จัดสรร รวมทั้งยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ ความ เข้าใจแก่ประชาชนยังไม่มากเท่าที่ควร จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนี้อยู่ในระดับ ปานกลาง เช่นนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม เรื่อง “ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณี

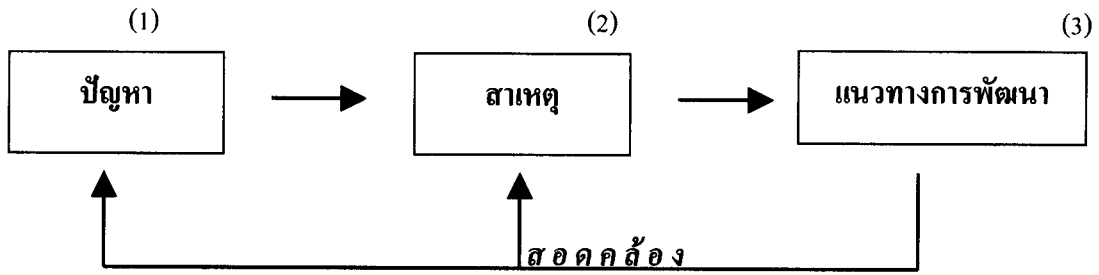
สำนักงานเขตคลองเตย” 2544 ที่พบว่า การขาดการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการติดต่อราชการมีผลต่อความพึงพอใจในงานให้บริการ

2.1.7 การบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 3 คำถาม เช่น (1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานเป็นประจำ และ (2) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติและเป็นระบบปิดอีกทั้งระบบประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเพียงเครื่องมือสำหรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีเท่านั้น และไม่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลแต่อย่างใด

2.2 ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ปัญหาในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มีหลายปัญหา ผู้ศึกษาได้คัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น โดยแต่ละปัญหามาจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในบทที่ 4 ตารางที่ 4.10 ซึ่งมีเครื่องหมาย * นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และเสนอแนวทางการพัฒนา โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ “แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์” 2550) มาปรับใช้ ซึ่งกรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการพัฒนา แต่ละขั้นตอนมีความสอดคล้อง ดังภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้

หมายเหตุ สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.10 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 2 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.11 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน



<p>1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยู่ยากซับซ้อนในบางกรณี มีผลให้บริการประชาชนล่าช้า เช่น งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมทั้งงานรังวัด</p>	<p>1.1 ลักษณะงานให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ ได้แก่ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกฎหมายว่าด้วยการเช่าสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม</p> <p>1.2 งานบางประเภทเป็นงานเทคนิคเฉพาะ เช่น งานรังวัดที่ดินทุกประเภท และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอรับบริการและผู้เป็นเจ้าของที่ดินแปลงข้างเคียงซึ่งเป็นบุคคลอื่น ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงต้องใช้ความระมัดระวัง และยึดถือระเบียบปฏิบัติ</p>	<p>1.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานและกฎหมายที่ต้องนำมาใช้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ</p> <p>1.2 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้ความสำคัญและติดตามการปฏิบัติงานของช่างรังวัดอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้ทันทั่วถึง</p>
<p>2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาขาดระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน</p>	<p>2.1 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า และไม่มีการตรวจติดตาม ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีทิศทางที่ชัดเจน</p>	<p>2.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาทุกคนควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการตรวจติดตามการปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้</p>

	<p>2.2 สำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรี และสาขาไม่มีระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนที่ชัดเจน</p>	<p>2.2 ผู้บริหารของสำนักงานที่คืน จังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้ความสำคัญและกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อ จะได้ทราบถึงผลลัพธ์ของการ ให้บริการและความพึงพอใจของผู้มา ติดต่อราชการ</p>
<p>3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ที่สำคัญคือ สำนักงานที่คืนจังหวัด นนทบุรีและสาขาขาดการ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานให้ บุคลากรของสำนักงานและ ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง</p>	<p>3.1 ผู้บริหารและบุคลากรของ สำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรีและ สาขาไม่ได้ให้ความสำคัญและสนใจ ในกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการ ปฏิบัติงานแต่ละประเภท เป็นแต่ เพียงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ รับผิดชอบที่มีอยู่เท่านั้น</p>	<p>3.1 ผู้บริหารและบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและ ให้บริการประชาชนของสำนักงาน ที่คืนจังหวัดนนทบุรีและสาขาต้อง ให้ความสำคัญและปฏิบัติงานให้ได้ ตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยควร ได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรมให้เห็น ถึงความ สำคัญและความจำเป็นของ การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการ ปฏิบัติงานแต่ละประเภท รวมทั้งมี การให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่องด้วย</p>
	<p>3.2 สำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรี และสาขาจัดทำเอกสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนงานและ กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานไม่ ครบทุกประเภทและไม่เพียงพอ</p>	<p>3.2 ผู้บริหารของสำนักงานที่คืน จังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้มี การจัดทำเอกสารขั้นตอนงานและ กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานทุก ประเภทเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และแจกจ่ายประชาชนให้รับทราบ</p>
<p>4. ด้านการไม่มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ที่สำคัญ คือ สำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรี และสาขานำระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต</p>	<p>4.1 ระบบสารสนเทศเพื่องานบริการ ของสำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรี และสาขาเพิ่งจะเริ่มดำเนินการมาได้ ประมาณ 4 ปี โปรแกรมที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานยังมีปัญหาและยังไม่ สมบูรณ์</p>	<p>4.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่คืน จังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้การ สนับสนุนและพัฒนาระบบ สารสนเทศเพื่องานบริการอย่าง ต่อเนื่องและจริงจัง โดยควรพัฒนา ทั้งระบบงานและตัวบุคลากร</p>

<p>มาใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ</p>		<p>ผู้ปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนควบคู่กันไป</p>
<p>5. ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจ ของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาขาดการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน</p>	<p>4.2 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาได้รับงบประมาณในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มากเพียงพอ</p>	<p>4.2 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรรหาแหล่งงบประมาณหรือจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอและควรฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย</p>
<p>5.1 ผู้บริหารบางส่วนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเท่าที่ควร การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีอยู่ก็เป็นเพียงการทำตามกระบวนการให้ครบถ้วน และไม่มีการนำข้อมูลที่ได้มาใช้อย่างจริงจัง</p>	<p>5.1 ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรกำหนดมาตรการหรือวางหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนผู้บริหารให้ความสำคัญและเห็นความจำเป็นของการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนพร้อมทั้งดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น</p>	<p>5.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรกำหนดมาตรการหรือวางหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนผู้บริหารให้ความสำคัญและเห็นความจำเป็นของการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนพร้อมทั้งดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น</p>
<p>5.2 ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วน</p>	<p>5.2 ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วน</p>	<p>5.2 ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงาน โดยมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน</p>
<p>6. ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ ที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี</p>	<p>6.1 ผู้บริหารและบุคลากรบางส่วน</p>	<p>6.1 ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติให้มีความสำนึก</p>

และสาขาประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชน ไม่ต่อเนื่องและไม่กว้างขวางเท่าที่ควร	รับผิดชอบ และให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อราชการน้อยมาก	และตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่มาใช้บริการ
	6.2 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่มีการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า จึงไม่มีแผนงานประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนทำให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบน้อยมาก	6.2 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรกำหนดให้มีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจังและชัดเจน
7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่	7.1 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบปิด กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น	7.1 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้เพิ่มเติมจากการที่เป็นระบบปิด เป็นการเปิดกว้างให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้วย
	7.2 ผู้บริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่สนใจและเห็นความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน	7.2 ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานสมัยใหม่ที่สำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำกรอบแนวคิดทางวิชาการที่ประกอบด้วยปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ๆ ละ 2 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.12) จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยผู้ศึกษาได้อภิปรายผลหรือแสดงความคิดเห็นในแต่ละด้านไว้ ดังนี้

2.3.1 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านทรัพยากรมนุษย์ (Man) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 2 คำถาม ได้แก่ (1) การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้ระบบคุณธรรมในการบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย และปูนบำเหน็จรางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งการนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้อย่างจริงจัง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือระดับน้อย เนื่องจากการที่ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขายึดมั่นในระบบคุณธรรมและนำมาใช้ในการบริหารงานเป็นสิ่งที่สมควรกระทำเป็นอย่างยิ่งเพราะจะทำให้เกิดความรักความสามัคคีในหมู่คณะ ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งหรือการทะเลาะเบาะแว้งภายในสำนักงาน ทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค อีกทั้งการที่บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และนำความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง

2.3.2 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารงบประมาณ (Money) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 2 คำถาม ได้แก่ (1) การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาและ การใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และ (2) การใช้จ่ายงบประมาณในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือระดับน้อย เนื่องจากงบประมาณมีจำนวนจำกัดและเป็นส่วนหนึ่งของภาษีของประชาชน การใช้จ่ายอย่างระมัดระวังจึงเป็นสิ่งจำเป็นและทำให้ทุกคนเกิดความพึงพอใจ

2.3.3 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการจัดการทั่วไป (Management) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 2 คำถาม ได้แก่ (1) การที่ผู้บริหารสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และ (2) การประสานงานและให้ความร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงาน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือระดับน้อย เนื่องจากการมีผู้นำที่มีวุฒิภาวะสูง เป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมากเพราะหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบรรลุวัตถุประสงค์ได้หรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับผู้นำหน่วยงานนั้น ๆ ประกอบกับการประสานงานและความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงานด้วย หากไม่มีทั้ง 2 ประการนี้แล้วก็เป็นกรยากที่หน่วยงานจะปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ

2.3.4 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 2 คำถาม ได้แก่ (1) การที่ผู้บริหารของสำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรีและสาขามีความคิดริเริ่มที่จะนำอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์และ (2) การใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงาน อย่างประหยัด คุ่มค่า และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือระดับน้อย เนื่องจากการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่ทันต่อสถานการณ์และยุคสมัย เป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดความทันสมัย และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดของบุคลากรของสำนักงาน เช่นนี้ เป็นการแสดงถึงความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบและเข้าใจในอำนาจหน้าที่และบทบาทของตนเอง

2.3.5 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก จำนวน 2 คำถาม ได้แก่ (1) การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหารสำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรีและสาขาในการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน และอดทน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน และ (2) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของบุคลากรของสำนักงาน แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือระดับน้อย เนื่องจากความซื่อสัตย์สุจริต ขยันและอดทน เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้บุคลากรของสำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรีและสาขาศรัทธา นับถือ และยึดถือปฏิบัติ ซึ่งจะมีส่วนสำคัญทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น อีกทั้งการที่บุคลากรของสำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรีและสาขาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เหล่านี้ ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้ประชาชนที่มาติดต่อได้รับความพึงพอใจการให้บริการและบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรีและสาขาอีกด้วย

2.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่คืนจังหวัดนนทบุรีและสาขิตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แบ่งการอภิปรายผลเป็น 3 หัวข้อ

2.4.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำกับประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาคตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และ (4) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็น “แตกต่างกัน” เช่นนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำเห็นด้วยในระดับมาก แต่ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาเห็นว่า ทั้ง 4 ด้านดังกล่าวนี้เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่รับผิดชอบของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา โดยข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานรัฐและเข้าใจข้อมูลอย่างใกล้ชิด เมื่อเป็นเช่นนี้ ความคิดเห็นจึงปรากฏออกมาแตกต่างกัน

ส่วนอีก 3 ด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไม่แตกต่าง ได้แก่ (1) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (2) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ และ (3) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็น “ไม่แตกต่างกัน” เช่นนี้ เนื่องจากในข้อเท็จจริงสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาไม่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลและเสนอความเห็นและไม่มีการเผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ทั้งข้าราชการและลูกจ้างประจำกับประชาชนต่างรับทราบและมองเห็นตรงกันในข้อเท็จจริงนี้

2.4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาคตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ไม่แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็น “ไม่แตกต่างกัน” เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวไม่มีผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด

2.4.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม จำแนกตามพื้นที่ที่ตอบแบบสอบถาม รวม 4 แห่ง คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด สาขาบางบัวทอง และสาขาบางใหญ่ ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม มีความเห็นแตกต่างกัน 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (5) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ และ (6) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของแต่ละสำนักงานในแต่ละด้านมีความเป็นเอกเทศและแตกต่างกันจึงมีผลให้ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม แตกต่างกัน

ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของทั้ง 4 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาเห็นว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาทั้ง 4 แห่งล้วนอยู่ในรูปแบบและระเบียบปฏิบัติเดียวกัน จึงทำให้ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มนั้นไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อในการนำเสนอเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน และข้อเสนอแนะอื่น ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มีดังนี้

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 3 ทาง กล่าวคือ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.11) สอง แนวทางการพัฒนา ในภาพที่ 5.1 ในบทที่ 5 นี้ และ สาม ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้เขียนเพิ่มเติมขึ้น

1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ที่สำคัญเช่น (1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาเข้ารับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานและกฎหมายที่ต้องนำมาใช้ในหน้าที่

ความรับผิดชอบ (2) ผู้บริหารของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้ความสำคัญและติดตามการปฏิบัติงานของช่างรังวัดอย่างสม่ำเสมอเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้ทันที (3) ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานต้องมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และ (4) สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรปรับการดำเนินงานอำนวยความสะดวกและให้บริการที่สนองตอบความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 น. และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ที่สำคัญเช่น (1) สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้ชัดเจน โดยให้บุคลากรในสำนักงานทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้ทุกคนได้รับรู้และนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ผู้บริหารของสำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรเข้ารับการพัฒนา ฝึกอบรม หรือดูงานในเรื่องการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้า รวมทั้งเรื่องการติดตามการปฏิบัติงานด้วย (3) สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนด้วย เพื่อจะได้ทราบปัญหาและข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานและแก้ไขได้ทันที ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้บริหารสำนักงานต้องตระหนักเป็นอย่างมากกว่าการทำงานจะคำนึงถึงผลงานอย่างเดียวไม่ได้ ต้องดูที่ผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่อย่างไร ในส่วนนี้เป็นหน้าที่ของบริหารควรกลับมาคิดทบทวนว่าเกิดอะไรขึ้นในกระบวนการบริหารงานมีความสอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการที่ควรประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) หรือไม่ หากการทำงานไม่มีกระบวนการบริหารงานอยู่ด้วยก็เป็นการยากที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ ทั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ รัฐพงศ์ ศรีเลอจันทร์ เรื่อง “ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในเขตกองบังคับการตำรวจภูธรธานี” 2548 ที่ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการประชาชน ได้แก่ ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ และปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ

3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ที่สำคัญเช่น (1) สำนักงานที่دينจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ รวมทั้งใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนงานอย่างประหยัด คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ (2) ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนควรให้ความสำคัญและปฏิบัติงานให้ได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด โดยควรได้รับการพัฒนาหรือ

ฝึกอบรมให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานแต่ละประเภท รวมทั้งมีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย และ (3) ผู้บริหารของสำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้มีการจัดทำเอกสารขั้นตอนงานและกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานทุกประเภทเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์งานและแจกจ่ายประชาชนให้รับทราบ

4) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ที่สำคัญเช่น (1) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น (2) ผู้บริหารของสำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้การสนับสนุนและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่องานบริการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยควรพัฒนาทั้งระบบงาน และตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนควบคู่กันไป และ (3) ผู้บริหารของสำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรรหาแหล่งงบประมาณหรือจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาคอมพิวเตอร์ให้มากเพียงพอและควรฝึกอบรมบุคลากรให้ใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ที่สำคัญ เช่น (1) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรมีการประชุมชี้แจงระเบียบปฏิบัติใหม่ๆ ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงเพื่อความเข้าใจสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (2) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรสำรวจ ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อราชการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ (3) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรกำหนดมาตรการหรือวางหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนผู้บริหารให้ความสำคัญและความจำเป็นของการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเป็นประจำ พร้อมทั้งดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น และ (4) ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติในการ ปฏิบัติงาน โดยมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน

6) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความต้องการ ที่สำคัญเช่น (1) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้ความสำคัญและดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมทั้งปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ให้ยุติโดยเร็ว พร้อมทั้งชี้แจงข้อเท็จจริงของปัญหาอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา (2) สำนักงานที่คินจังหวัดนนทบุรี

และสาขาควรมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อราชการให้ประชาชนได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง (3) ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรถูกกำหนดให้มีการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจังและชัดเจน การแก้ไขปัญหาและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นให้ประชาชนได้รับทราบถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐควรดำเนินการ เช่นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ โจเอล อเบอร์เบ็ช และเบิร์ต ร็อก (Joel Aberbach and Bert Rock) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินการในส่วนนี้เป็นส่วนหนึ่งของความมีจิตสมรรถนะสูงในการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร และ (4) ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรได้รับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนทัศนคติให้มีความสำนึกและตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่มาใช้บริการ

7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญเช่น (1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรถูกให้ความสนใจและให้ความสำคัญของการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่รับผิดชอบเพื่อนำข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นนั้นมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น (2) ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้เพิ่มเติมจากการที่เป็นระบบปิด เป็นการเปิดกว้างให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนในการประเมินผลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนด้วย และ (3) ผู้บริหารควรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น เพื่อให้การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขามีความครอบคลุมมากขึ้น ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม ดังนี้

1) ด้านบุคคล เนื่องจากหัวใจของงานให้บริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะเป็นด่านแรกที่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการจะต้องสัมผัส ฉะนั้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องเตรียมความพร้อมของตัวเองทั้งในเรื่องอารมณ์ ความรอบรู้ ความมีศิลปะในการอธิบายหรือชี้แจงเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และชัดเจน มีความสุภาพอ่อนน้อม มีความเต็มใจในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะช่วยประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและเป็นมิตร รวมทั้งช่วยลดปัญหาภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานแบบที่เคยเป็นลงได้

2) ด้านสถานที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพดี มีความสะอาด เป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม กาแฟ และโทรศัพท์ เป็นต้น ระหว่างนั่งรอรับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ระยะเวลาของการรอคอยสั้นลง

3) ด้านระบบงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างชัดเจน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และเปิดให้บริการระหว่างพักเที่ยง รวมทั้งกำชับ และสอดส่อง ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อความปลอดภัยควรให้มีการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านทางธนาคารได้ด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ประกอบด้วย 5 หัวข้อ

3.2.1 ในการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการมาเป็นตัวแบบเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาทำให้ได้ทราบและเข้าใจปัญหา รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนได้ชัดเจนตรงประเด็น ซึ่งกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้เป็นตัวแบบในการศึกษา มี 2 แบบ คือ

1) กรอบแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการ และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2) กรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนสอดคล้องกัน เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ซึ่งประกอบด้วย (1) ปัญหา (2) สาเหตุ และ (3) แนวทางพัฒนา เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรนำทั้ง 2 ตัวแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสม และเพื่อพิสูจน์หรือยืนยันว่าตัวแบบดังกล่าวมีความชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการ และแนวคิดทางสังคมศาสตร์หรือการศึกษาวิเคราะห์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานหรือไม่ อย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแบบอื่น ๆ

3.2.2 ศึกษาวิจัยแนวเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ศึกษาวิจัยเจาะลึกการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการด้านทะเบียน และด้านรังวัดของ

สำนักงานที่จังหวัดและสาขา เป็นต้น โดยควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการวิจัยว่าเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ เพียงใด

3.2.3 ศึกษาวิจัยหลายรูปแบบควบคู่กัน เช่น การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจควบคู่กับการสังเกตหรือสัมภาษณ์ เป็นต้น

3.2.4 ศึกษาวิจัยแนวโน้มของการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในอนาคตของสำนักงานที่จังหวัดและสาขาว่า น่าจะเป็นอย่างไร เพื่อประโยชน์ในการเตรียมปรับตัวที่เหมาะสมของสำนักงานที่จังหวัดนนทบุรีและสาขา

3.2.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน (2544) “กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2545”
กระทรวงมหาดไทยใน 100 ปี กรมที่ดิน 17 กุมภาพันธ์ 2544
- กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2544) “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเขตคลองเตย” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์ (2540, 2 สิงหาคม) “จดหมายเปิดผนึกจากที่ประชุมคณาจารย์รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้จัดการรายวัน
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2541) *บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ
- ชงชัย สันติวงษ์ (2543) *องค์การและการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542) *การสร้างธรรมาภิบาล (good government) ในสังคมไทย* นนทบุรี สถาบันพระปกเกล้า
- ผาสุก พงษ์ไพจิตร และคณะ (2548) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงของข้าราชการกรมที่ดิน” รายงานผลการศึกษาของศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546” (2546, 9 ตุลาคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก
- พิมพ์วิมล ไพบูลย์ (2549) “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี: จังหวัดสมุทรสงคราม” วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542” สำนักงาน ก.พ
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550” (2550, 24 สิงหาคม) *ราชกิจจานุเบกษา* เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก
- รัฐพงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2548) “ประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ในเขตกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปทุมธานี”

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2545) “บทความเรื่อง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร
การจัดการ บริหารจัดการ และการบริหารการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 5 มิถุนายน 2551
จาก <http://www.wiruch.com>)

_____ (2548) “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและ
หน่วยงานของรัฐ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการพัฒนา หน่วยที่ 1 หน้า 5
นันทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ

_____ (2550) “บทความ เรื่อง เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” ค้นคืนวันที่ 20
พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>)

_____ (2550) (บทความ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์และการพัฒนา”
ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>)

วีระชัย ศิริสวัสดิ์ (2543) “การจัดระบบบริหารคุณภาพด้านบริการ: กรณีศึกษางานบัตรประจำตัว
ประชาชนอำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น” รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ศุภกัศ ศรีสนั่น (2548) “ปัญหาและการพัฒนาความร่วมมือในการบริหารจัดการตามแนวทางการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน (2544) *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี*
สำนักพัฒนาโครงสร้างส่วนราชการและอัตรากำลัง ม.ป.ท.

_____ (2544) “แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ สำนักพัฒนาโครงสร้างส่วนราชการและ
อัตรากำลัง” (อัคราณา)

_____ (2554) *คู่มือการพัฒนาระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* สำนักพัฒนาโครงสร้างส่วน
ราชการและอัตรากำลัง ม.ป.ท.

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (2546) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-
2550)” (เอกสารเผยแพร่)

_____ (2551) “คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี (การวิเคราะห์ผลกระทบ (ผลดีและผลเสีย)ต่อประชาชน และระบบรับฟัง

ความคิดเห็นจากประชาชน และการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ)”
 ค้นคืนวันที่ 12 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (2551) “คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนว
 ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน/การ
 จัดทำแผนปฏิบัติราชการและแผนการปฏิบัติราชการประจำปี/การติดตามและ
 ประเมินผล)” ค้นคืนวันที่ 12 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>

_____ (2551) “คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการ
 บ้านเมืองที่ดี (ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่
 ประชาชนผู้รับบริการ)” ค้นคืนวันที่ 12 กรกฎาคม 2551 จาก <http://www.opdc.go.th>

อรพินท์ สฟโชคชัย (2549) “การบรรยาย เรื่อง Good Governance” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551
 จาก <http://inaudit.doae.go.th/UpFile/>)

อานันท์ ปันยารชุน (2541) “ปาฐกถา เรื่อง ธรรมรัฐ: Good Governance ในทัศนะของ นายอานันท์
 ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรี” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก
http://www.anandpanyarachun.in.th/th_speech/t040305.html)

Joel D. Aberbach and Bert A. Rock (1992) “Does Governance Matter – and if so how? Process,
 Performance and Outcomes” *Governance: An International Journal of Policy and
 Administration*, 5, No2, 1992 (อ้างใน คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
 ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (การจัดทำแผนการบริหารราชการ
 แผ่นดิน/การจัดทำแผนปฏิบัติราชการและแผนการปฏิบัติราชการประจำปี/การติดตาม
 และประเมินผล))

UN ESCAP (2009) “United Nations Economic and Social Commission of Asia and the Pacific)
 บทความ “What is Good Governance?”” ค้นคืนวันที่ 1 มิถุนายน 2551 จาก
<http://www.unescap.org/>)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา” (ต่อจากนี้ไป สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา เรียกว่า สำนักงานที่ดินฯ) นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่สำนักงานที่ดินฯ ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการให้ดีขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านให้มากที่สุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน และสำนักงานที่ดินฯ ในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 มาตรา 6

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา ประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ของแต่ละข้อเพียงเครื่องหมายเดียว

1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำของสำนักงานที่ดินฯ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ

2. เพศ ชาย หญิง

3. อายุ 20 – 35 ปี 36 - 45 ปี 46 – 60 ปี ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในแต่ละข้อคำถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สำนักงานที่ดิน หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา และ/หรือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานที่ดินดังกล่าว ต่อจากนี้ไปเขียนย่อว่า “สำนักงานที่ดินฯ”

1. สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยมุ่งตอบสนองความต้องการและประโยชน์ของประชาชน			
2. สำนักงานที่ดินฯ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่ล่าช้า			
3. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน			
4. สำนักงานที่ดินฯ จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30			
5. สำนักงานที่ดินฯ มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน			
6. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน			

7. สำนักงานที่ดินฯ ได้ดำเนินการเกี่ยวกับเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างคุ้มค่าและเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม			
8. สำนักงานที่ดินฯ ได้เผยแพร่ ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนให้บุคลากรและประชาชน ทราบอย่างทั่วถึง			
9. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ			
10. สำนักงานที่ดินฯ ได้มอบอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ และการปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
11. สำนักงานที่ดินฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น			
12. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น			
13. สำนักงานที่ดินฯ ได้สำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้เหมาะสม ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์			
14. สำนักงานที่ดินฯ เปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินฯ			
15. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์			

16. สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ได้ด้วยความรวดเร็ว หลังจากได้รับการ ร้องเรียนจากประชาชน			
17. สำนักงานที่ดินฯ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความ เข้าใจต่อประชาชนอย่างชัดเจนและกว้างขวาง			
18. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ด้านการที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ ตอบสนองต่อความต้องการ			
19. สำนักงานที่ดินฯ ได้ประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการ ประชาชนของบุคลากรของสำนักงานฯ เป็นประจำ			
20. สำนักงานที่ดินฯ จัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลอิสระเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ			
21. ในภาพรวม สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน			
22. ในภาพรวมทั้งหมด สำนักงานที่ดินฯ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การไม่มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อ เหตุการณ์ (6) การที่ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองต่อความ ต้องการ และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

23. สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการที่ไม่สนองตอบความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชน เช่น การปฏิบัติงานตามเวลาให้บริการเท่านั้น			
24. สำนักงานที่ดินฯ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนในบางกรณี เช่น งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม รวมทั้งงานรังวัด ทำให้การอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนล่าช้า			
25. สำนักงานที่ดินฯ ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน			
26. สำนักงานที่ดินฯ ขาดระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน			
27. สำนักงานที่ดินฯ ได้รับงบประมาณสำหรับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ			
28. สำนักงานที่ดินฯ ขาดการประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ให้นุคลากรและประชาชนทั่วไปทราบอย่างทั่วถึง			
29. สำนักงานที่ดินฯ มอบอำนาจให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนน้อยมาก ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว			
30. สำนักงานที่ดินฯ นำระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการให้บริการประชาชน ยังไม่มากเพียงพอ			

31. สำนักงานที่ดินฯ ไม่มีการสำรวจและทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนเพื่อให้เหมาะสมและทันกับสภาวการณ์			
32. สำนักงานที่ดินฯ ขาดการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน			
33. สำนักงานที่ดินฯ ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างล่าช้า			
34. สำนักงานที่ดินฯ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนไม่ต่อเนื่องและไม่กว้างขวางเท่าที่ควร			
35. สำนักงานที่ดินฯ ไม่นำผลการประเมินการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน			
36. สำนักงานที่ดินฯ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขา

<p>37. สำนักงานที่ดินฯ ควรปรับ การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการที่สนองตอบความต้องการหรือประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service)</p>			
<p>38. สำนักงานที่ดินฯ ควรจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนไว้ล่วงหน้าก่อนดำเนินงาน เช่น แผนการให้บริการประชาชนตลอดช่วงเวลา 08.30-16.30 รวมทั้งควรมีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน</p>			
<p>39. สำนักงานที่ดินฯ ควรวางแผนการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งใช้จ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนงานอย่างประหยัด คุ่มค่า และมีประสิทธิภาพ</p>			
<p>40. สำนักงานที่ดินฯ ควรเพิ่มอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยตรง รวมทั้งควรพัฒนาระบบงานสารสนเทศ เช่น การให้บริการ โดยคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อลดขั้นตอนและทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน</p>			
<p>41. สำนักงานที่ดินฯ ควรสำรวจ ทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์</p>			

<p>42. สำนักงานที่ดินฯ ควรให้ความสำคัญและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือความยุ่งยากที่เกิดจากการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดต่อราชการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนอย่างต่อเนื่องและกว้างขวาง</p>			
<p>43. สำนักงานที่ดินฯ ควรให้ความสนใจนำผลการประเมินการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือตัวแทนประชาชนเข้ามาร่วมในคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ ด้วย</p>			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีและสาขาประสบความสำเร็จ

<p>44. ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้ระบบคุณธรรมในการบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย และปูนบำเหน็จรางวัลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน</p>			
<p>45. บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับใช้อย่างจริงจัง</p>			
<p>46. ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด</p>			
<p>47. บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การใช้จ่ายงบประมาณในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด</p>			

48. ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การมีภาวะผู้นำสูง กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง			
49. บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การประสานงานและให้ความร่วมมือกันเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน			
50. ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การมีความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในสำนักงาน			
51. บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การใช้วัสดุอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ อย่างประหยัด คุ่มค่า และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด			
52. ผู้บริหารของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำหลักธรรมทางพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน และอดทน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน			
53. บุคลากรของสำนักงานที่ดินฯ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่การปฏิบัติงานที่อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ			

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

เอกสารการขออนุญาตและประสานงานเพื่อแจกแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี โทร. 0-2967-2284 ต่อ 103

ที่ นบ 0019/ - วันที่ ๑๘ กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตทดลองแบบสอบถาม

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

เนื่องด้วยข้าฯ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และในการเรียน ได้นำเสนอหัวข้อการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขา” ศัพท์วิเศษที่ใช้ต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในการทำวิทยานิพนธ์ ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสองส่วน ส่วนที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาทั้งหมด ส่วนที่ 2 คือ ประชาชนที่มาติดต่อ ในการนี้ จึงขออนุญาตทำการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 50 ชุด ในสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขา เพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือก่อนจะทำการสอบถามจริง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นายอรุทัยวรรณ ทิพย์เนตร)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

- นน.

- อรุทัย


(นายสมชาย นิลสุวรรณ)

เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี
28 ก.ค. 2551

ที่ นบ 0019

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปทุมธานี /
สาขาบางบัวทอง / สาขาบางใหญ่

เพื่อไปตรวจและขอความอนุเคราะห์ทดสอบ
แบบสอบถาม จำนวน 12 ชุด (ประชาชนและเจ้าหน้าที่
อย่างละ 6 ชุด) และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์


นางศศิธรพรหม ทนต๊ะ
ผู้อำนวยการสำนักงาน

หัวหน้าฝ่าย.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
หัวหน้างาน.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เจ้าหน้าที่.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ: สำนักงานที่เห็นจังหวัดนนทบุรี โทร. 0-2967-2384 ต่อ 103
 ที่: นน 0419 - วันที่: 13 สิงหาคม 2551
 เรื่อง: ขอขานุญาตขอแบบสอบถามวิจัย
 เรียน: เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี

ตามที่ได้มีขอร้องขานุญาตให้ขอแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์สภาพการณ์ ชื่อถือ
 ครอบครองที่ดินของกรมที่ดิน จำนวน 50 ชุด ไปแล้ว ซึ่งกรมที่ดินขอแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
 สำหรับดำเนินการได้ ดังนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อ "การบริหารจัดการที่ดินของกรมที่ดิน และ
 ให้บริการประชาชน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี และสาขา" บรรลุความเรียบร้อยในกรณีศึกษา
 จึงขอขานุญาตดำเนินการขอแบบสอบถามดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ 1: ประชากรและลูกจ้างประจำที่กรมที่ดิน จังหวัดนนทบุรี
 และสาขา) รวม 148 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ 2: ประชากรที่มาติดต่อขอรับบริการ ในแต่ละสำนักงานรวมจำนวน 1,000 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขานุญาตและขอความกรุณาแจ้งตอบแบบสอบถาม ที่แนบ
 มาพร้อมนี้ด้วย

นางจุฬารัตน์ ทวีศักดิ์
 หัวหน้าฝ่ายบริหาร

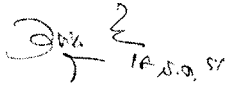
- นน.
 - อจก.ม
 (นางจุฬารัตน์ ทวีศักดิ์)
 13 สิงหาคม 2551

13 2551

ที่ นบ 0019

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด /
สาขานนทบุรีทอง / สาขานนทบุรีใหญ่

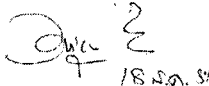
เพื่อโปรดทราบและขอความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่
กรังงี้ด้วย



(นางอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

เรียน หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการที่ดิน / หัวหน้าฝ่ายทะเบียน /
หัวหน้าฝ่ายรังวัด

เพื่อโปรดทราบและขอความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามที่ส่งมาพร้อมนี้ ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่
กรังงี้ด้วย



(นางอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร)
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางอุทัยวรรณ ทิพย์เนตร
วัน เดือน ปีเกิด	23 ธันวาคม 2499
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
ประวัติการศึกษา	รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี พ.ศ.2520
สถานที่ทำงาน	สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน สาขาป่าซาง
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน สาขาป่าซาง