

การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

นางสาวพรรณปรียา อ้นประวัตติ

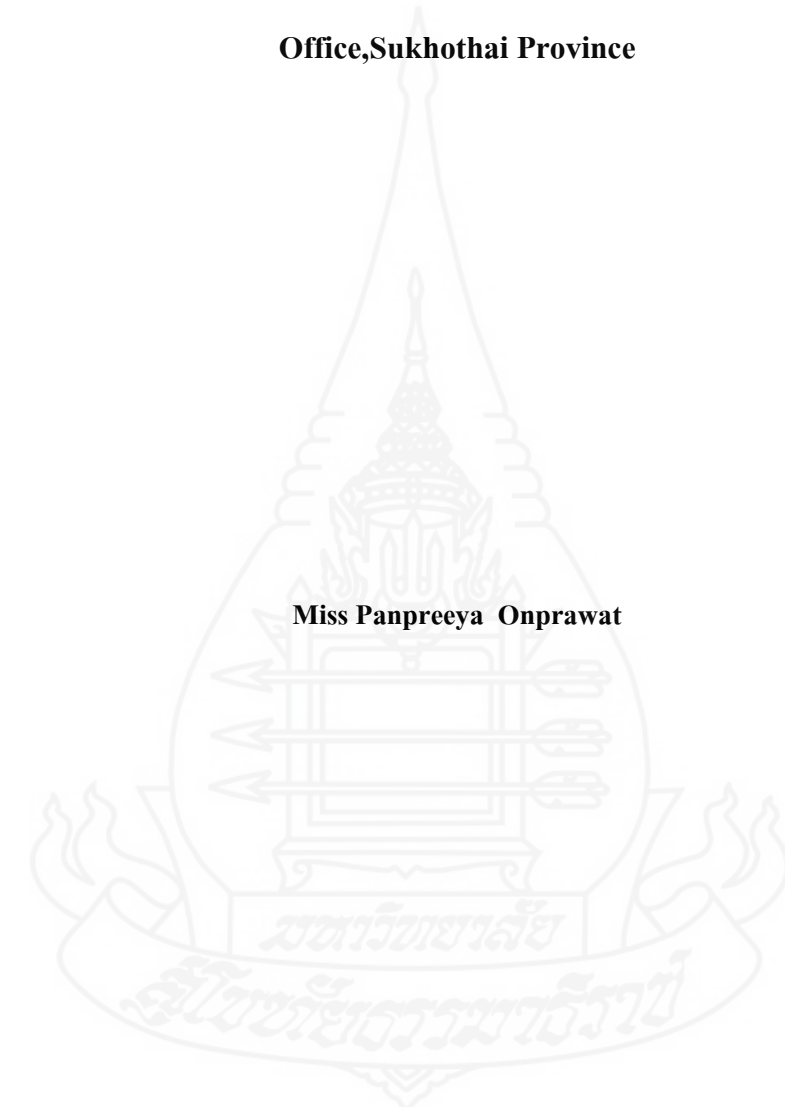


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2553

**New Public Management in the Land Register of Sukhothai Provincial Land
Office, Sukhothai Province**

Miss Panpreeya Onprawat



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2010

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียน ที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย
ชื่อและนามสกุล	นางสาวพรรณปรียา อ้นประวัตติ
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย

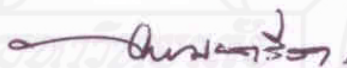
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2554

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย)

ประธานกรรมการ



(รองศาสตราจารย์ปลากวดี มนตรีวัต)

กรรมการ



(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

ผู้ศึกษา นางสาวพรรณปรียา อ้นประวัติ รหัส 2523003479 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพงษ์ มีสมนัย **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้ออิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลในการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการในนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย (4) ศึกษาแนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั่นคว้อนี้ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยในช่วงวันที่ 15 มีนาคม-15 เมษายน 2554 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยวิธีแอลเอสดี

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมาก (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพและรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยไม่แตกต่างกัน (3) การนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยประสบกับปัญหาและอุปสรรคในด้านกระบวนการให้บริการมีขั้นตอนมากเกินไป เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ (4) แนวทางการนำการบริหารภาครัฐแนวใหม่ไปใช้ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยได้แก่หน่วยงานควรปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และหน่วยงานควรฝึกอบรมในด้านจิตสำนึกในการให้บริการและมีมาตรการจูงใจบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการให้บริการ ทะเบียนที่ดิน จังหวัดสุโขทัย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนต์รีวัต ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ นายวิษณุ รัตนวิทย์กิจ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย รวมถึงเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ ถ้าไม่ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากประชาชนผู้มารับบริการด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม ในการศึกษาวิจัย ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนๆ ที่เป็นแรงสนับสนุน ให้การช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการศึกษาวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ขอมอบบูชาพระคุณบิดา คุณมารดา คุณครูบาอาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่าน

พรรณปรียา อันประวัตติ

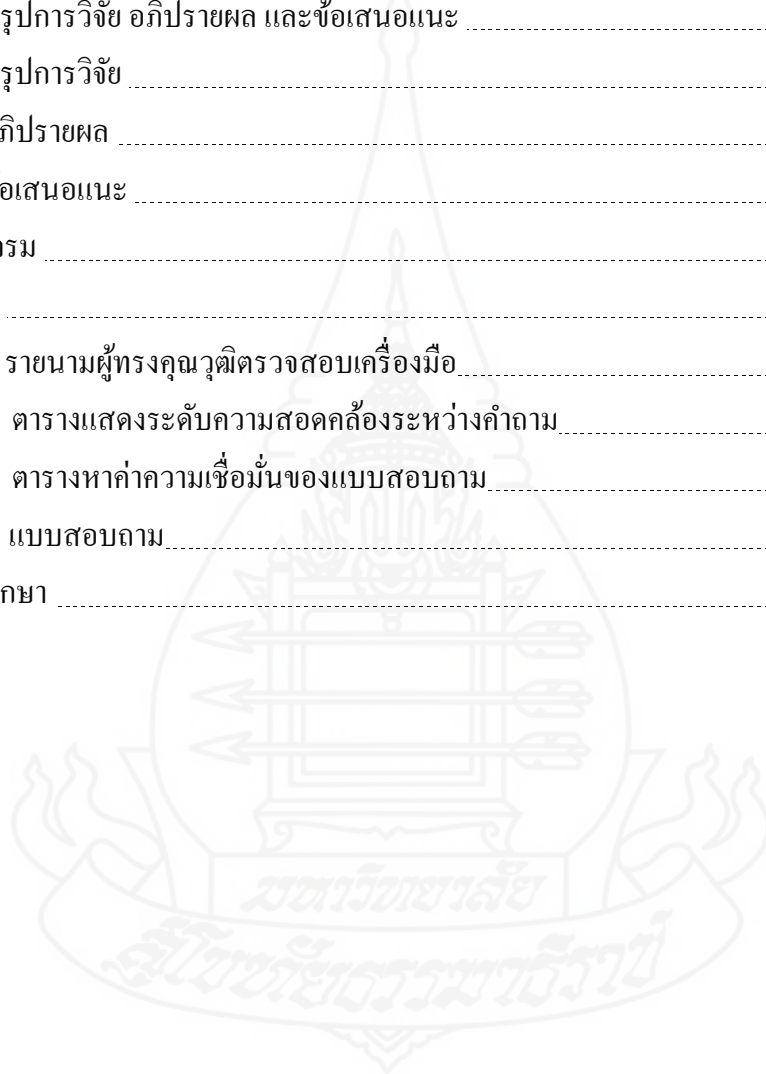
พฤษภาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
กรอบแนวคิด	4
สมมติฐานการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ	7
แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล	22
แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน	27
การให้บริการด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	44
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการทดสอบสมมติฐาน	57
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา	64
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปการวิจัย	69
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	83
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	84
ข ตารางแสดงระดับความสอดคล้องระหว่างคำถาม	86
ค ตารางหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	92
ง แบบสอบถาม	95
ประวัติผู้ศึกษา	105



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	45
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	45
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	46
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	47
ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวม	48
ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการทำงานอย่างมี ศักดิ์ศรี	49
ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านความขยัน ตั้งใจทำงาน	50
ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านความมีศีลธรรม คุณธรรม	51
ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการปรับตัว ได้ทันโลก	52
ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการทำงานแบบมุ่ง เน้นประสิทธิภาพ	53
ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ ต่อผลงาน	54
ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านความมีใจและ การกระทำที่เป็นประชาธิปไตย	55
ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการทำงานแบบ มุ่งเน้นผลงาน	56
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหาร ภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน ที่มีความแตกต่างกันใน ด้านเพศ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16	แสดงการเปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหาร ภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชน ด้านทะเบียนที่ดินที่มีความแตกต่างกัน ด้านอายุ.....	59
ตารางที่ 4.17	แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้านวิธีการ LSD. ของระดับการมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชน ด้านทะเบียนที่ดิน จำแนกตามอายุ.....	59
ตารางที่ 4.18	เปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ที่มี ความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา.....	60
ตารางที่ 4.19	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้าน ทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
ตารางที่ 4.20	เปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ที่มี ความแตกต่างกันในด้านอาชีพ.....	62
ตารางที่ 4.21	เปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ที่มี ความแตกต่างกันในด้านรายได้ต่อเดือน.....	63
ตารางที่ 4.22	แสดงผลสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ จากคำถามปลายเปิด.....	64

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย	32
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของฝ่ายทะเบียน	32



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้แทบทุกประเทศทั่วโลกมีแนวโน้มที่จะเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้มีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสสังคมเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยและการบริหารจัดการแนวใหม่ จึงส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทั้งภาครัฐและเอกชน จะต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการบริหารเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในการบริหารประเทศ ได้ระบุสิทธิของประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ รวมถึงมีระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2550 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 ตลอดจนแนวความคิดมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้ส่วนราชการต้องปรับตัวในการบริหารจัดการงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน เช่น งานทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง งานด้านทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของกรมที่ดิน เป็นต้น

ระบบราชการไทยได้มีการปฏิรูปครั้งใหญ่ นับตั้งแต่สมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ ปรับปรุงจากระบบจตุสดมภ์ มาเป็นอัครมหาเสนาบดี ต่อมา มีการปรับปรุงครั้งใหญ่ สมัยรัชกาลที่ 5 ทรงวางรากฐานระบบราชการให้มีความทันสมัย มีกฎหมายรองรับ และมีวิวัฒนาการตามลำดับ โดยมีการจัดระบบ รูปแบบ ของข้าราชการให้มีความชัดเจน ยึดหลักความรู้ ความสามารถ ความเสมอภาค และนำระบบคุณธรรมมาใช้ในการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ต่อมา ในปี พ.ศ. 2518 มีการเปลี่ยนแปลงโดยมีการนำ “ระบบจำแนกตำแหน่ง” มาใช้ภายใต้หลักการ “ใช้คนให้ตรงกับงาน” และ “งานเท่ากันเงินเท่ากัน” หรือ Put The Right Man On The Right Job และ Equal Pay For Equal Work (สีมา สีมานันท์ : 2548) และในปัจจุบัน ได้ยกเลิก “ระบบจำแนกตำแหน่ง” เปลี่ยนเป็นระบบแท่ง เมื่อ ปี พ.ศ. 2551 รวมถึงการบริหารงานบุคคล และการงบประมาณของระบบราชการได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งรูปแบบ ขั้นตอน กระบวนการ

การบริหารงานบุคคล วัฒนธรรมองค์กร และการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดย มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ในปี 2545 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพดูแล ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุผลตามเจตนารมณ์ที่วางไว้ รวมทั้งกำหนดให้มี สำนักงาน ก.พ.ร. ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นฝ่ายเลขานุการ และได้เสนอแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2550 ซึ่งคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าว เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ที่ มุ่งเน้นในความสำคัญในเป้าประสงค์รวม 4 ประการ ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การปรับบทบาท ภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารการปกครองในระบบประชาธิปไตย และได้ประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 เพื่อเป็นการสร้างแรงผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิถีทาง และวัฒนธรรมการทำงานอย่างจริงจัง ทั้งยังเป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ภาครัฐจึงมีแนวคิดที่จะยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย มีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผล ตลอดจน ปัญหาอุปสรรค ของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน ซึ่งเป็นภารกิจของฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แต่เป็นสายงานบริการหลักของสำนักงานที่ดิน ซึ่งผู้วิจัยมุ่งหวังว่าการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐ ที่จะนำแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชน มาปรับใช้ให้เหมาะสมแก่ส่วนราชการ รวมถึงผู้สนใจต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

2.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ใน 8 ด้าน ได้แก่ ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความปรับตัวได้ทันโลก ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่นประสิทธิภาพ ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานมุ่งมั่นผลงาน

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสุโขทัย

3.3 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในช่วงวันที่ 15 มีนาคม 2554 ถึงวันที่ 15 เมษายน 2554

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษา “การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้านำแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของสำนักงาน ก.พ. รวม 8 ด้าน ได้แก่ (1) การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (2) การทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน (3) การทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม (4) การทำงานแบบปรับตัวได้ทันโลก (5) การทำงานแบบมุ่งมั่นประสิทธิภาพ (6) การทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน (7) การเป็นผู้มีใจและรักการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (8) การทำงานแบบมุ่งมั่นผลงาน มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ ดังแสดงในภาพที่ 1.1

5.2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

6. นวัตกรรมที่เฉพาะ

6.1 การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) หมายถึง การทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและทุ่มเทให้แก่การทำงาน ภายใต้กฎระเบียบและจรรยาวิชาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่วนรวม ภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ

6.2 การทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน (Activeness) หมายถึง การทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความรู้ ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย มีคุณภาพและทันเวลา มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติราชการ

6.3 การทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม(Morality) หมายถึง การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหลักศาสนาและกฎระเบียบต่าง ๆ เช่นคุณธรรม จริยธรรม ความโปร่งใส รวมถึงการปฏิบัติงานที่ปราศจากอคติและอคติที่ยินยอมที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง

6.4 การทำงานด้วยความปรับตัวได้ทันโลก (Relevancy) หมายถึง การยอมรับและเรียนรู้เครื่องมือ เทคโนโลยีและความคิดใหม่ ๆ รวมถึง ความสามารถในการประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเองในทิศทางที่เป็นไปตามความต้องการของหน่วยงาน

6.5 การทำงานด้วยความมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรระบบงานและการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมถึงการมุ่งให้งานสำเร็จโดยใช้ต้นทุนต่ำ ประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร

6.6 การทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) หมายถึง การปฏิบัติงานโดยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนว่าต้องทำอะไรเพื่อประชาชนและสังคม รวมถึงการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งจะถูกตรวจสอบและเปิดรับฟังข้อเสนอแนะหรือทำประชาพิจารณ์จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญต่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่

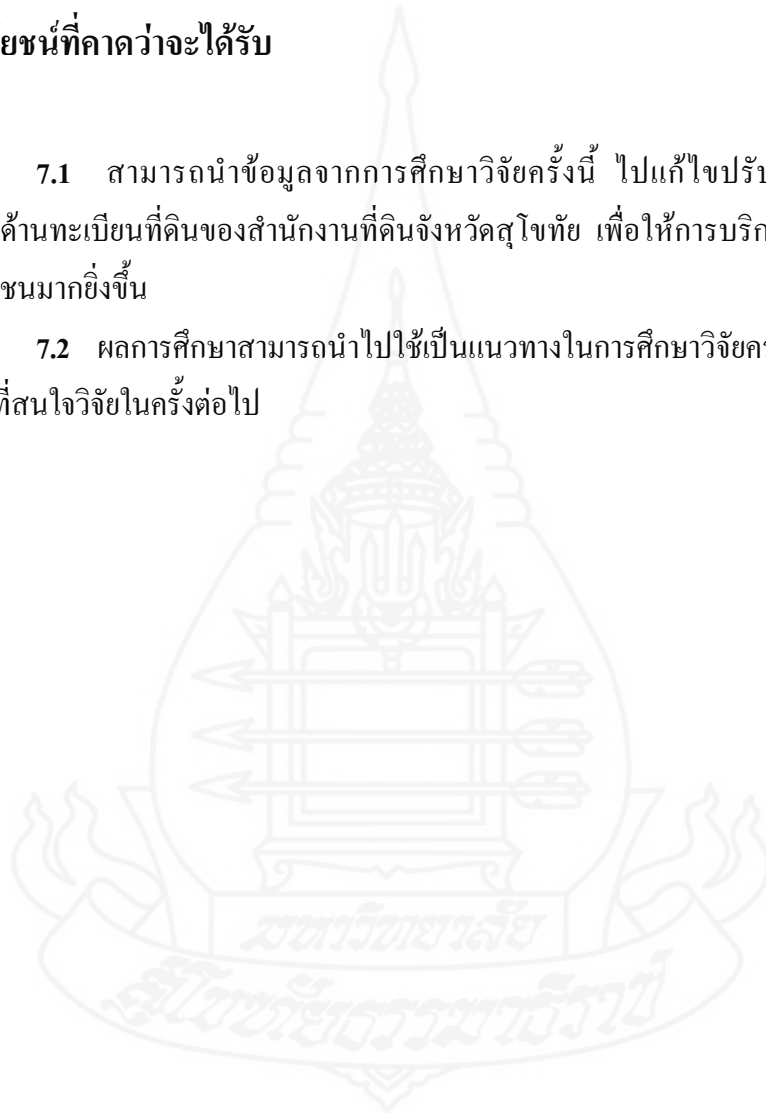
6.7 การทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) หมายถึง การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคลากร ทีมงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงรูปแบบการทำงานจะปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานเป็นทีม และการแต่งตั้งคณะทำงานมากขึ้น

6.8 การทำงานด้วยความมุ่งมั่นผลงาน (Yield) หมายถึง ความพยายามปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ หรือการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดต่าง ๆ โดยผลงานได้มาตรฐานตามกำหนดเวลา ลดขั้นตอนในการทำงานประชาชนพึงพอใจ รวมถึงการมุ่งมั่นผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอน ระเบียบแบบแผน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไปแก้ไขปรับปรุงการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย เพื่อให้การบริการเกิดประโยชน์สุขกับประชาชนมากยิ่งขึ้น

7.2 ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ในประเด็นปัญหาอื่นที่สนใจวิจัยในครั้งต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย” ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาถึงกรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่
 - 2.1 การปฏิรูประบบราชการ
 - 2.2 การรื้อปรับระบบ
 - 2.3 การบริหารแบบธรรมาภิบาล
 - 2.4 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน
5. การให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ

การบริหารจัดการภาครัฐ กล่าวได้ว่าพัฒนามาจากทฤษฎีวิชาารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเดิมการบริหารจัดการภาครัฐจะเป็นลักษณะของการบริหารและการจัดการองค์การขนาดใหญ่อย่างมีแบบแผน หรือเป็นการบริหารและการจัดการแบบระบบราชการ ซึ่ง Max Weber ได้เสนอแนวคิดเรื่องการจัดองค์การแบบระบบราชการ หรือ Bureaucracy ว่าเป็นวิธีการจัดการองค์การที่สามารถทำให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีอื่นใด การที่จะให้การบริหารงานของรัฐมีประสิทธิภาพสูงสุดได้ จะต้องมีการจัดระบบการบริหารภายในหน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามแบบระบบราชการ ซึ่งการจัดองค์การแบบระบบราชการตามแนวคิดของเวเบอร์เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในนามของระบบราชการแบบอุดมคติหรือแบบบริสุทธิ์ (ศิริพงษ์

ลดาวัลย์ ณ อยุธยา, 2542 : 53) ในสายตาของเวเบอร์นั้น องค์การระบบราชการเป็นองค์การที่ดีที่สุดเมื่อเทียบกับองค์การประเภทอื่นในสมัยนั้น เช่น องค์การภายใต้ระบบเจ้าขุนมูลนาย และภายใต้ผู้นำที่มีบารมีส่วนตัว เนื่องด้วยองค์การระบบราชการยึดหลักการบริหารที่อาศัยความมีเหตุมีผล ความสามารถที่จะพยากรณ์พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ได้ การไม่คำนึงถึงตัวบุคคล การใช้หลักความรู้ความสามารถ ระบบคุณธรรม เป็นเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการตามตัวบทกฎหมาย ซึ่งในสายตาของเวเบอร์นั้น หากองค์การใดสามารถนำเอาหลักการเหล่านี้ไปใช้ได้อย่างเต็มที่แล้ว การบริหารงานในองค์การนั้นก็จะเป็นประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน (ติน ปรัชญพฤทธิ์, 2527: 26-27)

แต่การบริหารจัดการภาครัฐด้วยรูปแบบองค์การแบบดั้งเดิมของเวเบอร์อาจไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน เนื่องด้วยอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ที่ทำให้รัฐต้องพึ่งพาเกี่ยวเนื่องกัน รวมทั้งการดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ระบบราชการกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและเป็นต้นตอของปัญหาต่าง ๆ มากมาย ซึ่งสมาน รังสิโยกฤษฎ์ (2546) เอง ก็มีความเห็นว่าองค์การราชการในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบองค์การดั้งเดิมตามแนวคิดของเวเบอร์ไปแล้ว เนื่องจากการบริหารและการจัดการในระบบราชการซึ่งเป็นลักษณะการบริหารและการจัดการแบบระบบราชการนั้นไม่เหมาะสมกับยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ กล่าวคือ ไม่มีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายไม่ทันการณ์ และขาดสมรรถนะที่จะแข่งขันในเวทีโลก จำเป็นต้องมีการปรับปรุงปฏิรูปการจัดการระเบียบการบริหารและการจัดองค์การ โดยการนำเทคนิคการบริหารและการจัดการรูปแบบใหม่ๆ มาปรับใช้ เพื่อให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาของ B. Guy Peters (1995) ที่ได้อธิบายถึงกระบวนการและลักษณะสำคัญของการปฏิรูประบบราชการที่เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 – 1990 ที่ผ่านมา ซึ่งปีเตอร์สได้สะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงของการบริหารระบบราชการในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างชัดเจนว่าการบริหารงานภาครัฐด้วยแนวคิดองค์การแบบระบบราชการดั้งเดิม หรือ Bureaucracy ของเวเบอร์ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งในบริบทปัจจุบัน การบริหารงานภาครัฐในอนาคตมีแนวโน้มที่จะนำภาครัฐกิจเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ดังนั้น ปีเตอร์สจึงได้แสดงทัศนะต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานภาครัฐในอนาคต โดยการเสนอตัวแบบทางเลือกของการปฏิรูปการบริหารงานภาครัฐไว้สองตัวแบบด้วยกันคือ ตัวแบบตลาด หรือ Market Model และ ตัวแบบการมีส่วนร่วม หรือ Participatory Model (B.Guy Peters, 1995: 344) นอกจากนี้ปีเตอร์สยังเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการบริหารจัดการในระบบราชการมากขึ้น เนื่องจากตระหนักถึงผลกระทบในเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบราชการเป็นกลไกหลักเพียงกลไกเดียวในการนำ

นโยบายไปปฏิบัติ โดยเสนอรูปแบบการบริหารรัฐกิจที่จะเป็นแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการไว้ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) รูปแบบตลาด 2) รูปแบบการมีส่วนร่วม ในเรื่องรูปแบบการบริหารลักษณะนี้ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2545) ได้สรุปและจำแนกตัวแบบทางเลือกการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐตามทัศนะของ B. Guy Peters ไว้เช่นกันว่า ระบบการบริหารภาครัฐประกอบไปด้วยตัวแบบ 2 ตัวแบบใหญ่ ๆ คือ ตัวแบบระบบตลาด และตัวแบบการมีส่วนร่วม

1) *ตัวแบบตลาด* เป็นการเสนอให้มีการลดขนาดและจำกัดบทบาทของภาครัฐลง อันเนื่องมาจากความล้มเหลวและขาดประสิทธิภาพของรัฐบาลและระบบราชการในการเข้าไปแทรกแซงระบบเศรษฐกิจและสังคม เกิดสภาพการผูกขาดในการให้บริการสาธารณะและการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว นอกจากนี้ยังได้เสนอให้มีการแปรสภาพกิจการของรัฐเป็นเอกชน และประยุกต์ใช้มาตรการที่อิงกับกลไกตลาดให้มากที่สุด

2) *ตัวแบบการมีส่วนร่วม* เป็นการพยายามให้ประชาชนและองค์กรประชาสังคม ได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารปกครองบ้านเมืองโดยตรงมากขึ้น ไม่ใช่เพียงการออกเสียงเลือกตั้งผู้แทนการเมืองเท่านั้น นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้มีการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม เพื่อดูแลพัฒนาตนเองบนพื้นฐานของจิตสำนึกสาธารณะหรือผลประโยชน์ส่วนรวม

แนวความคิดนี้ต้องการให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างแท้จริง ดังนั้นตัวแบบนี้จึงมักปฏิเสธภาครัฐที่พยายามเข้ามามีอิทธิพลและแสดงบทบาทเป็นผู้นำและผูกขาดอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะ และการส่งมอบบริการสาธารณะ โดยพยายามเปิดให้รัฐบาลต้องมีกระบวนการรับฟังการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากกว่าอาศัยข้อมูลทางเทคนิค และความคิดเห็นของฝ่ายข้าราชการประจำแต่เพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อบทบาทขององค์กรอาสาสมัครที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร ในฐานะที่เป็นกลไกทางเลือกใหม่ของการให้บริการสาธารณะ แม้ว่าตัวแบบตลาดและตัวแบบการมีส่วนร่วมจะมีมุมมองที่แตกต่างและขัดแย้งกันอย่างสิ้นเชิง แต่พบว่ากระแสแนวความคิดของทั้งสองตัวแบบต่างมีวัตถุประสงค์ที่ตรงกันในแง่ของความพยายามที่จะลดขนาดและจำกัดบทบาทของรัฐบาลและระบบราชการลง ขณะที่ตัวแบบตลาดให้ความสำคัญต่อเรื่องผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าของเงิน โดยเน้นถึงการปรับเข้าสู่ระบบตลาดและการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทันสมัย แต่ตัวแบบการมีส่วนร่วมกลับให้ความสำคัญต่อสิทธิเสรีภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชน ความเสมอภาคและเที่ยงธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ความเปิดเผย โปร่งใสและการกระจายอำนาจ โดยเน้นถึงการเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตยและยึดหลักการนิติรัฐ

ปัจจุบันกระแสแนวคิดหลักทั้งสองข้างตามตัวแบบทั้งสองประการของ B. Guy Peters ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ หรือเรียกว่าวิสัยทัศน์ใหม่ในการบริหารงานภาครัฐ ได้แก่

1) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) อันเป็นการผสมผสานระหว่างเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก เศรษฐศาสตร์เชิงสถาบัน และเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ และ

2) แนวคิดเกี่ยวกับประชาธิปไตยในแนวทางใหม่ (New Democracy) อันเป็นการผสมผสานระหว่างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและหลักนิติธรรม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่

การปฏิรูประบบราชการเกิดขึ้นเจตนาเพื่อลดขนาดจำนวนข้าราชการ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การวัดคุณค่า การกระจายอำนาจ การสละอำนาจและการให้บริการด้วยระบบตลาด และเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่ การปฏิรูประบบราชการลักษณะนี้นิยมเรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management : NPM) หรือ เรียกว่า “การจัดการนิยม” (Managerialism) หรือ “การบริหารภาครัฐระบบตลาด” (Market-based Public Administration) หรือ “รัฐบาลแบบผู้ประกอบการ” (Entrepreneurial Government) (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545: 9) คำว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” หรือ “การบริหารภาครัฐแนวใหม่” ถือได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทฤษฎี แนวคิด และเทคนิควิทยาการทางการจัดการอย่างกว้างขวางและหลากหลาย จนนำไปสู่ความสับสนในการจำกัดความหมายและขอบข่ายเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีลักษณะร่วมที่สำคัญ คือ การสะท้อนถึงการมุ่งเน้น “การปฏิรูป” การบริหารงานในภาครัฐ เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาทางการบริหารที่ตัวแบบดั้งเดิมหรือระบบบริหารแบบเดิมมีอาจจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังเช่นในอดีต โดยมีจุดเน้นที่สำคัญคือ การเน้นความสำคัญไปที่ระบบการจัดการมากกว่านโยบาย การมุ่งเน้นผลงานและประสิทธิภาพ การมุ่งปรับโครงสร้างในแบบระบบราชการที่มีความทะเยอทะยานและใหญ่โตไปสู่องค์กรที่มีขนาดเล็ก การปรับระบบการบริหารจัดการที่วางอยู่บนกลไกทางการตลาดมากขึ้น เพื่อกระตุ้นการแข่งขัน การตัดทอนและลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ และสุดท้าย ได้แก่ การปรับรูปแบบการจัดการที่เน้นเป้าหมาย การใช้ระบบสัญญาว่าจ้างระยะสั้น และการใช้แรงจูงใจทางการเงินและความเป็นอิสระทางการจัดการ

ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1980 จนถึงปัจจุบัน ผู้นำประเทศต่าง ๆ เริ่มไม่พอใจกับระบบราชการที่ไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการท้าทายของกระแสโลกาภิวัตน์ได้ ประกอบกับการเผชิญกับภาวะวิกฤตการคลัง เมื่อระบบราชการต้องเผชิญกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งสร้างแรงกดดันให้ภาครัฐประเทศต่างๆ ต้องหันมาพิจารณาตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไรท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปทั้งภายในและภายนอก การตอบสนองของภาครัฐที่มีต่อแรงกดดันเหล่านี้ ทำให้การบริหารภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยมีการนำกลไกตลาดมาใช้กับภาครัฐ โดยการทำให้รัฐเป็นระบบตลาดซึ่งเป็นการนำเทคนิคกลยุทธ์แบบเอกชนมาใช้ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ของภาครัฐกับเอกชนเปลี่ยนแปลงไป รัฐกลายเป็นผู้ประกอบการที่ผลิตและบริการสาธารณะให้ประชาชนในฐานะลูกค้า ประกอบกับรัฐเองก็เผชิญหน้ากับวิกฤตทางการคลัง รัฐจึงต้องลดภาระงบประมาณค่าใช้จ่ายลง ขณะเดียวกันภาคธุรกิจเอกชนเองก็เสนอตัวเข้ามาให้บริการสาธารณะมากขึ้น ด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้เองที่ส่งผลให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการภาครัฐมากขึ้น รวมถึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการขึ้น ไม่ว่าจะด้วยวิธีการหรือปรับระบบและการใช้วิธีทางธุรกิจกับภาครัฐ

ในการประชุมของ The Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) ที่ประกอบไปด้วยผู้แทนกว่า 50 ประเทศ เมื่อปี 1994 ได้สรุปว่าองค์ประกอบหลักของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2541: 45-46)

- 1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- 2) การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- 3) การกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล
- 4) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้งานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์
- 5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำ และสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำถึงแม้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะถือได้ว่าเป็นกระแสหลักของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลกในปัจจุบัน แต่ในการนำแนวคิดมาปรับใช้ ควรพิจารณาถึงการนำไปปฏิบัติอย่างละเอียด เพื่อให้มีความเหมาะสมกับความต้องการ ค่านิยมและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศลักษณะเด่นของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ จึงอยู่ที่ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้าน

ประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม การบริหารภาครัฐแนวใหม่แยกไม่ออกจากบริบทของวิกฤตการณ์ที่ร้ายแรง เพราะวิกฤตการณ์เป็นต้นเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการตามแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ อีกทั้งการปฏิรูประบบราชการยังเป็นหัวใจของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ด้วยเหตุผล 4 ประการคือ (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545: 56-57)

- 1) ระบบราชการเป็นกลไกหลักที่จะทำให้รัฐเล็กลง ซึ่งจะช่วยให้การขาดดุลการคลังลดลง
- 2) การทำให้ระบบราชการมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นวิธีการสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้สำเร็จ
- 3) การวัดผลงานเป็นหลักในการคิดและวิเคราะห์ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้นการทำงานของระบบราชการใหม่ จะเปลี่ยนไปอยู่ภายใต้สัญญาการทำงานตามผลงาน ซึ่งจะต้องสามารถวัดผลงานที่ให้แก่ประชาชนได้ ส่วนความรับผิดชอบก็ต้องระบุเอาไว้อย่างชัดเจน และเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งฝ่ายผู้บริหารและพนักงาน จะต้องไม่กำหนดไว้กว้าง ๆ เหมือนเมื่อก่อน
- 4) ประเด็นทางการเมือง ที่เกิดจากการนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไปปฏิบัติ กลับปรากฏว่า ปัญหาไม่ได้อยู่ที่การต่อต้านของฝ่ายการเมือง แต่ปัญหาอยู่ที่การต่อต้านของระบบราชการเอง โดยเฉพาะการต่อต้านการลดขนาดองค์กร และการต่อต้านสิ่งที่จะมาทำลายความมั่นคงในการทำงานของข้าราชการ

จึงอาจกล่าวได้ว่า การบริหารภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดหลักในการปฏิรูประบบราชการโดยการนำเอาหลักการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อการพัฒนากระบวนราชการให้เป็นระบบราชการยุคใหม่ ซึ่งสามารถทำงานตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งระบบราชการตามแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในปัจจุบันจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) เป็นระบบราชการที่มีความหลากหลาย แต่ยึดถือค่านิยมหลักเดียวกัน ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่พยายามทำทุกอย่างในระบบราชการให้เป็น โหลเดียวกันทั้งหมด
- 2) นิยามความหมายของระบบคุณธรรมใหม่ ให้หมายถึง ระบบคุณธรรมที่เน้นให้ข้าราชการทำงานมีประสิทธิภาพสูงและยอมรับความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการมีขีดความสามารถที่ไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งแตกต่างจากระบบคุณธรรมในอดีต ที่เน้นการปกป้องสิทธิประโยชน์ตอบแทนให้กับข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันและมีขีดความสามารถแตกต่างกันได้
- 3) มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน โดยมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานอย่าง

ชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่เน้นการทำงานตามกฎระเบียบตามกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้

4) การจ้าง การถนอมรักษา ตลอดจนการส่งเสริมความก้าวหน้าของข้าราชการ เน้นที่การแสวงหาผู้ที่มีขีดความสามารถสูงและส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า โดยเปิดโอกาสให้ได้ทำงานที่มีความท้าทาย ซึ่งตรงกันข้ามกับระบบราชการแบบเดิม ซึ่งเน้นให้ข้าราชการมีความรู้ความสามารถทางเทคนิคที่ตรงกับตำแหน่งงานเป็นสำคัญ

5) มีมุมมองต่อข้าราชการที่มีขีดความสามารถว่า เป็นสินทรัพย์หรือเป็นทุนมนุษย์ที่มีค่าขององค์กร ยิ่งลงทุนให้ได้รับการพัฒนา ยิ่งสามารถทำงานสร้างประโยชน์ให้กับระบบราชการได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่มองข้าราชการในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการผลิต รายจ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับข้าราชการ จึงถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่สิ้นเปลืองของระบบราชการ

6) การจ้างงานมีหลากหลายรูปแบบ มีทั้ง (1) กลุ่มที่เป็นข้าราชการประจำภายใต้ระบบการจ้างงานจนถึงการเกษียณอายุ (2) กลุ่มพนักงานราชการหรือพนักงานของรัฐ ภายใต้รูปแบบการจ้างงานตามสัญญาจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาจ้าง (3) กลุ่มที่จ้างเหมาแรงงานมาจากเอกชนเป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิม ที่มีรูปแบบการจ้างงานแบบเดียว คือ ข้าราชการประจำ ซึ่งจ้างจนเกษียณอายุราชการ แม้ว่าจะมีลักษณะการจ้างงานที่หลากหลาย แต่ทุกกลุ่มต้องยึดถือค่านิยมหลักของระบบราชการเป็นแบบเดียวกัน

7) ลักษณะการจ้างงานไม่เน้นที่ความมั่นคงในการจ้างงาน แต่เน้นที่ผลการปฏิบัติงานถ้าผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ไม่น่าพอใจ ก็สามารถยกเลิกการจ้างได้ ทั้งนี้เพราะระบบราชการเองก็มีข้อจำกัดในการหารายได้ไม่แตกต่างจากภาคเอกชน จึงต้องคำนึงถึงความสามารถในการจ้างงานของภาครัฐเองด้วย ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการในอดีตที่เน้นความมั่นคงของการจ้างงานเป็นหลักที่สำคัญ การจ้างงานของภาครัฐแบบเดิมจึงมีลักษณะเหมือนกับการให้สัมปทานแก่ข้าราชการ

8) การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการมีส่วนต่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในแบบเดิมที่ประเมินตามกิจกรรมการทำงานของข้าราชการแต่ละคน

9) ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับฝ่ายบริหารอยู่บนพื้นฐานความร่วมมือระหว่างกันในการผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็ใส่ใจความพึงพอใจการทำงานของข้าราชการ รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับฝ่ายบริหาร ภายใต้ระบบราชการแบบเดิม ที่มีลักษณะเป็น

การทำงานตามสายการบังคับบัญชา การทำงานตามกฎระเบียบและระบบงาน ซึ่งมักก่อให้เกิดความขัดแย้งในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างกัน เช่น ข้าราชการมีเป้าหมายที่ไม่สอดคล้องกับองค์กร ทำให้เกิดข้อพิพาทที่ต้องแสวงหาแนวทางการแก้ไข

10) องค์กรกลางบริหารงานบุคคลกระจายอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ มีอำนาจและหน้าที่บริหารงานบุคคลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งแตกต่างจากระบบราชการแบบเดิมที่องค์กรกลางบริหารงานและสงวนอำนาจและหน้าที่งานด้านการบริหารบุคคล เพื่อดำเนินการเองเป็นส่วนใหญ่

2.1 การปฏิรูประบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมา รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยให้ความสำคัญ และได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพราะระบบราชการมีปัญหาในด้านต่างๆ เช่น ความไม่มีประสิทธิภาพ ระบบตรวจสอบขาดความเป็นอิสระ ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันซับซ้อนเพิ่มขึ้น ฯลฯ อีกทั้งอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีชีวภาพ และนาโนเทคโนโลยี ตลอดจนแนวโน้มสำคัญของโลกและเอเชียในอนาคตเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้รัฐบาลต้องปฏิรูประบบราชการอย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นราชการยุคใหม่ ทั้งนี้การปรับองค์การภาครัฐให้ไปสู่เป้าหมายดังกล่าวนั้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงวิธีคิด วิธีปฏิบัติ (Paradigm Shift) วิธีการให้บริการต่อประชาชน และความรับผิดชอบที่ข้าราชการพึงมีต่อประชาชนและต่อหน่วยงาน

การปฏิรูประบบราชการ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบราชการ อย่างขนานใหญ่ ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ของรัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับต่าง ๆ โครงสร้างรูปแบบองค์การระบบบริหารและวิธีการทำงาน ระบบบริหารบุคคล กฎหมาย กฎระเบียบ วัฒนธรรมและค่านิยมเพื่อทำให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูงในการเป็นกลไกการบริหารและจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ เป็นระบบที่มีคุณภาพและคุณธรรม รวมทั้งประสิทธิผลที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน โดยต้องเป็นระบบที่สร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีนิสัยการทำงานอย่างผู้รู้จริง ทำจริง มีผลงาน ขยัน มีความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต กล้าคิดกล้าทำ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามและคุณประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ นโยบายปฏิรูประบบราชการสมัยรัฐบาลของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร (พ.ศ. 2544 - 2549) รัฐบาลของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร มีเจตนารมณ์ในการดำเนินงานปฏิรูประบบราชการเพื่อเป็น “ราชการไทยยุคใหม่” และได้แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติ

ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ที่ส่วนราชการจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยยึดหลักการบริหารจัดการสมัยใหม่ผสมผสานกับหลักธรรมาภิบาล และหลักการตามระบอบประชาธิปไตย สาระสำคัญของการปฏิรูประบบราชการตามพระราชบัญญัติของกฎหมายทั้งสองฉบับได้วางเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้ครอบคลุมทุกด้านในการบริหารภาครัฐประกอบด้วย 6 ประเด็นสำคัญ คือ (กองทัพ เคลือบพนิกุล, 2546 : 25-28)

- 1) ยกระดับความสามารถและสร้างประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยราชการ และข้าราชการผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งหน้าที่ เพื่อที่ภาครัฐจะสามารถนำบริการที่มีคุณภาพสู่ประชาชน
- 2) มีระบบการทำงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงเท่าเทียมกับมาตรฐานสากล
- 3) สร้างและฟื้นฟูความเชื่อมั่นของประชาชนและสังคมต่อระบบราชการ
- 4) สร้างระบบราชการให้ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชน
- 5) มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่า และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
- 6) สนับสนุนภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชนได้เติบโตมีความเข้มแข็ง และเป็นกลไกหลักในการพัฒนาประเทศ

จุดเน้นสำคัญที่สุดของการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลชุดนี้คือมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน การปรับราชการให้มีขนาดเล็กลงแต่มีประสิทธิภาพสูงและเปิดโอกาสให้ประชาชนและประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยการใช้งบประมาณแนวใหม่เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนในการปฏิรูประบบราชการและจัดระบบเงินเดือน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อสร้างข้าราชการมืออาชีพ ชื้อสัจย์ และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

แนวทางการพัฒนาระบบราชการไทย คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 ขึ้น โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการในช่วงระยะปี พ.ศ. 2546-2550 ว่า “พัฒนาระบบราชการไทยให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน” และกำหนดเป้าประสงค์ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และแนวทางการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติไว้ ดังนี้

- 1) เป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย 4 ประการ ได้แก่
 - พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น
 - ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม
 - ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง

เทียบเท่าเกณฑ์สากล

- ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยมี 7 ประการ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีทำงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การรื้อปรับระบบการเงินและการงบประมาณ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสร้างระบบบริหารงานบุคคลและค่าตอบแทนใหม่

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย

ยุทธศาสตร์ที่ 7 : การเปิดระบบราชการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

การปฏิรูประบบราชการจะมีผลทำให้ระบบราชการเกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งทัศนคติและค่านิยมดั้งเดิมของข้าราชการขนาดใหญ่ เพื่อให้ระบบราชการสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพสูง และมีศักยภาพเพียงพอที่จะอยู่ได้ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ การปฏิรูประบบราชการจึงเป็นภารกิจที่รัฐบาลมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบราชการเพื่อให้ระบบราชการยุคใหม่เป็นระบบราชการที่พึงปรารถนาซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ (สมเกียรติ ศรีสัมพันธ์, 2547: 14)

1) รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็น

2) การบริหารจัดการภายในภาคราชการจะมีความรวดเร็ว คุณภาพสูงและมี

ประสิทธิภาพสูง

3) การจัดองค์กรมีความกะทัดรัด คล่องตัว และปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว

4) มีลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับ

การทำงาน

5) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพสูง ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย

6) มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย และมีค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

7) มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม

8) มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

2.2 การรื้อปรับระบบ (Reengineering)

“รีเอนจิเนียริง” (Reengineering) หรือ “การรื้อปรับระบบ” หมายถึง การรื้อกระบวนการขั้นตอนเดิมออก แล้วออกแบบกระบวนการขั้นตอนใหม่โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลา และต้นทุนอย่างเห็นผลได้ชัด(Michael Hammer and James Champy อ้างใน ปีณรส มาลากุล ณ อยุธยา, 2552: 8)

การรื้อปรับระบบ (Re-Engineering) หมายถึง การพิจารณาหลักการพื้นฐานของธุรกิจและการคิดหลักการขึ้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคน ปรับกระบวนการธุรกิจใหม่เพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์ คือเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ต้นทุน คุณภาพ การบริการ และความสำเร็จ (รุ่ง แก้วแดง, 2538 : 146 – 150) โดยมีวิธีการ คือ

1. หลักการขั้นพื้นฐาน : ทบทวนสิ่งที่เราทำอยู่ใหม่ทั้งหมด และต้องถือเป็นงานหลัก คือ อย่าไปยึดติดกับของเดิม
2. การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน : ไม่ติดยึดกับของเดิม คือ ออกแบบใหม่ทั้งหมด แล้วลองทำตามแบบใหม่
3. การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่ : ปรับเล็กน้อยไม่ถึงร้อยละ10 ถือว่าไม่รื้อระบบ
4. เน้นกระบวนการ : ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการรื้อปรับระบบ จากเดิมงานจะต้องเดินผ่านไปยังจุดต่าง ๆ โดยใช้คนหลายคนเปลี่ยนเป็นทำงานหยุดกับที่ ทำโดยคนเดียว แต่มีข้อมูลมาประกอบการดำเนินงาน รุ่ง แก้วแดง ยังได้เสนอเพิ่มเติมจากที่ได้ศึกษาแนวคิดของ Michael Hammer และ James Champy ว่าจำเป็นต้องเพิ่มหลักการเข้าไปอีก 4 ประการ ได้แก่
 1. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ : โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปฏิรูปกระบวนการทำงาน
 2. นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาใช้ : โดยนำมาใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญในการรื้อปรับระบบ
 3. สายการบังคับบัญชาสั้นลง : จัดรูปแบบองค์กรในแนวราบ
 4. การให้ความเชื่อถือและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ: เรื่องนี้จำเป็นต้องปฏิรูปอย่างมาก

จุฬา เทียนไทย ได้นำเสนอแนวคิดว่าการรื้อปรับระบบหรือการยกเครื่องภาคปฏิบัติจะเริ่มต้นตามขั้นตอน ดังนี้ (จุฬา เทียนไทย, 2535 : 31-36)

1. ประชุมขุนพลหัวกะทิ
2. ศึกษาข้อมูลอย่างละเอียด

3. ให้ความรู้กับทุกฝ่าย

4. พร้อมลุยและปรับเปลี่ยน

รุ่ง แก้วแดง ได้นำเสนอกระบวนการรื้อปรับระบบของแสมเมอร์ สรุปได้ออกเป็น 4 ขั้นตอนใหญ่ ดังนี้ (รุ่ง แก้วแดง, 2538:150-168)

1. ชั้นระดมพลัง

1.1 สร้างรูปแบบของกระบวนการธุรกิจ

1.2 ตั้งผู้รับผิดชอบ – เจ้าของคณะทำงานรื้อระบบ

1.3 กำหนดยุทธศาสตร์

1.4 กำหนดความสำคัญของกระบวนการ

2. ชั้นการวิเคราะห์

2.1 กำหนดขอบเขตและทิศทาง

2.2 ศึกษาความต้องการของลูกค้า

2.3 ศึกษาขบวนการปัจจุบัน

2.4 หาจุดอ่อนของระบบปัจจุบัน

2.5 กำหนดเป้าหมายของระบบใหม่

3. ขั้นตอนออกแบบใหม่

3.1 กำหนด Concept ของกระบวนการ

3.2 ออกแบบใหม่ทั้งหมด

3.3 พัฒนารายละเอียดของระบบใหม่

3.4 สร้างแบบเพื่อทดสอบ

3.5 ทดสอบและดูแลทดสอบ

4. ชั้นนำไปใช้

4.1 ทดลองนำไปใช้โดยนำร่อง

4.2 เรียนรู้จากผลของโครงการนำร่อง

4.3 ปรับระบบธุรกิจ

4.4 พัฒนาระบบสนับสนุนพื้นฐาน

4.5 นำระบบใหม่ใช้ทั้งหมด

แนวความคิดการบริหารเดิม ที่ปฏิบัติกันอยู่เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการรื้อปรับระบบที่ควรพิจารณา ดังนี้ (พิชัย เสงี่ยมจิตต์, 2542 : 141)

1. การบริหารโดยการแบ่งงานกันทำ : ทำงานตามความถนัด และชำนาญเฉพาะด้านแนวคิดที่จะรื้อปรับระบบ พนักงานควรมีความชำนาญหลาย ๆ อย่างหรือไม่
2. ช่วงการบังคับบัญชา : อดีต การบังคับบัญชาเป็นแบบประชิด แนวคิดที่จะรื้อปรับระบบก็คือสายการบังคับบัญชาเป็นแนวราบ
3. อำนาจและความรับผิดชอบ : เดิมเน้นในรูปแบบรวมศูนย์อำนาจ แนวคิดใหม่เน้นการกระจายอำนาจ เน้นย้ำให้พนักงานมีส่วนในการสร้างสรรค์ ตัดสินใจ และเข้าร่วมบริหารงาน
4. ความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชา : เดิมพนักงานมีนายคนเดียว ปัจจุบันมีการกระจายอำนาจผู้บังคับบัญชาอาจมีหลายคน และบริหารแบบช่วยกันคิดช่วยกันทำ
5. การรวมกลุ่มที่มีทักษะความรู้ความชำนาญด้านเดียวกันไว้เป็นภาคแผนก : แนวคิดนี้ ปัจจุบันเป็นสิ่งที่ทำอยู่ คือ ต่างคนต่างทำ แต่แนวการรื้อปรับระบบการจัดเป็นภาคแผนกไม่ใช่สิ่งสำคัญ เพราะการรื้อปรับระบบ ทุกภาคทุกแผนกคือหนึ่งเดียวที่จะต้องปรับปรุง
6. การรื้อปรับระบบเดิม : แนวคิดในการรื้อปรับระบบก็คือคิดระบบใหม่มาแทนที่

2.3 การบริหารแบบธรรมาภิบาล (Good Governance)

เกษียร เตชะพีระ (2546 : 6) ได้เสนอความหมายออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ธรรมรัฐอำนาจนิยม หมายถึง การมองธรรมรัฐในทัศนะของฝ่ายมั่นคง เช่นกองทัพ ฝ่ายปกครอง และภาคราชการ โดยสัมพันธ์กับการอธิบายบทบาทของทางราชการในการสร้างธรรมรัฐในสังคมไทยในที่นี้ หมายถึง รัฐเป็นเจ้าของธรรม การสร้างธรรมรัฐในภาครัฐ คือการใช้กลไกทางการเมืองอันได้แก่ รัฐธรรมนูญ ระดับภาคีรัฐบาล ก็คือการปฏิรูประบบราชการให้มีขนาดเล็กลง และทำให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น การแก้ไขปัญหาคอรัปชั่นในวงราชการ และการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานราชการ โดยเฉพาะระบบข้อมูลสาธารณะที่ประชาชนพึงรู้
2. ธรรมรัฐเสรีนิยม หมายถึง การมองธรรมรัฐในแง่ของนักธุรกิจ นักจัดการสมัยใหม่ เป็นแนวคิดเรื่องการเปิดเสรี โดยเป็นเรื่องของการบริหารให้เกิดผลสำเร็จโดยไม่เกี่ยวกับอุดมการณ์ทางการเมือง ซึ่งมีองค์ประกอบที่จำเป็นต้องมี ได้แก่ การมีส่วนร่วมจากประชาชน (Participation) มีความรับผิดชอบ (Accountability) การสามารถคาดการณ์ได้ (Predictability) และมีความโปร่งใส (Transparency) ตลอดจนต้องมีระบบกฎหมายที่มีความยุติธรรม (Rule of Law)

3. ธรรมนูญชุมชนนิยม หมายถึง ธรรมนูญในแนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจ การเสริมความเข้มแข็งให้แก่ภาคสังคม ที่จะไปตรวจสอบภาครัฐและเอกชนได้ โดยให้ความสำคัญต่อแนวคิดเรื่องความร่วมมือระหว่างกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดการถักทอทางสังคม และการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคประชาสังคม โดยสัมพันธ์กับประชาธิปไตย

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542:10) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่าเป็นระบบโครงสร้าง กระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าธรรมาภิบาล (Good Governance) คือ การบริหารงานของภาครัฐในทุก ๆ ด้าน ด้วยความชอบธรรม และมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการใช้กระบวนการ การมีส่วนร่วมจากทุกส่วนของสังคม ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ประเทศมีพื้นฐานประชาธิปไตยที่เข้มแข็ง มีความชอบธรรมด้านกฎหมาย มีเสถียรภาพ มีโครงสร้างการบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

เงื่อนไขของธรรมาภิบาล มี 6 ประการ ดังนี้ (โกวิทย์ พวงงาม 2553 : 11)

1. หลักการมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) คือกระบวนการที่ประชาชนมีโอกาส และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกัน (Equity) ไม่ว่าจะเป็นโอกาสในการเข้าร่วมทางตรงหรือทางอ้อม โดยผ่านกลุ่มผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนโดยชอบธรรม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเสรีนี้ รวมถึงการให้เสรีภาพแก่สื่อมวลชนและให้เสรีภาพแก่สาธารณชนในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ คุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่สาธารณชนจะมีส่วนร่วมคือการมีรูปแบบการปกครองและบริหารงานที่กระจายอำนาจ (Decentralization)

2. หลักความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and Transparency) คือกลไกการบริหารที่มีความสุจริต และโปร่งใส ซึ่งรวมถึงการมีระบบบทติกา และการดำเนินงานที่เปิดเผยตรงไปตรงมา ประชาชนสามารถเข้าถึง และรับข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างเสรีเป็นธรรม ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานกำกับดูแลและประชาชนสามารถตรวจสอบและติดตามผลได้

3. หลักพันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) คือความรับผิดชอบในบทบาทภาระหน้าที่ ที่มีต่อสาธารณชนโดยมีการจัดองค์กร หรือการกำหนดคกฏเกณฑ์ที่เป็นการดำเนินงานเพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมอย่างเป็นธรรม ในความหมายนี้จะรวมถึงการที่มี Bureaucracy Accountability และ Political Accountability ซึ่งจะมีความหมายที่

มากกว่าความรับผิดชอบเฉพาะต่อผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มผู้เป็นฐานเสียงที่ทำให้การสนับสนุนทางการเมือง แต่จะครอบคลุมถึงพันธะความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม การที่จะมีพันธะรับผิดชอบต่อสังคมเช่นนี้ องค์กร หน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องพร้อมและสามารถที่จะถูกตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และการใช้ทรัพยากรสาธารณะ ซึ่งคุณลักษณะของความโปร่งใสของระบบจึงเป็นหัวใจสำคัญในการสร้าง Accountability

4. หลักกลไกการเมืองที่ชอบธรรม (Political Legitimacy) คือเป็นกลไกที่มีองค์ประกอบของผู้ที่เป็นรัฐบาล หรือผู้ที่เข้าร่วมบริหารประเทศ ที่มีความชอบธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในสังคมโดยรวม ไม่ว่าจะโดยการแต่งตั้งหรือเลือกตั้ง แต่จะต้องเป็นรัฐบาลที่ได้รับการยอมรับจากประชาชนว่ามีความสุจริต มีความเที่ยงธรรม และมีความสามารถที่จะบริหารประเทศได้

5. หลักกฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability) คือมีกรอบของกฎหมายที่ยุติธรรมและเป็นธรรม สำหรับกลุ่มคนต่างๆ ในสังคม ซึ่งกฎเกณฑ์มีการบังคับใช้และสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งคนในสังคมทุกส่วนเข้าใจ สามารถคาดหวังและรู้ว่าจะเกิดผลอย่างไร เมื่อดำเนินการตามกฎเกณฑ์ของสังคมสิ่งเหล่านี้เป็นการประกันความมั่นคง ความศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชน

6. หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) คือเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะจะเป็นด้านการจัดกระบวนการทำงาน การจัดองค์กร การจัดสรรบุคลากร และมีการใช้ทรัพยากรสาธารณะต่างๆ อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม มีการดำเนินการสาธารณะที่ให้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และกระตุ้นการพัฒนาของสังคมทุกด้าน

2.4 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. 2546

การบริหารราชการแผ่นดินของไทยที่ผ่านมา เริ่มมีแนวความคิดจะต้องปฏิรูประบบราชการให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น โดยนำแนวความคิดมาจากต่างประเทศ และแนวความคิดดังกล่าว ได้ถูกนำมาใช้ในภาคเอกชน ต่อมาภาครัฐก็ได้นำมาใช้ด้วย เช่น การมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้นมาใช้ก่อน หลังจากนั้นมีการแก้ไขพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 จึงได้เปลี่ยนเป็นประกาศใช้บังคับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ ทำให้เกิดการบริหารราชการที่ดี และกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ประโยชน์ที่จะได้รับของการใช้บังคับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

1. รัฐสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจนและมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นได้
2. ส่วนราชการและข้าราชการ มีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจนมีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
3. ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำว่าประสิทธิผลกับประสิทธิภาพ เป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง การปฏิบัติการ (Performance) ที่ยังผลให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุดนั้น หมายถึง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และผู้บังคับบัญชาทั้งหลายปรารถนาที่จะได้รับได้เห็นประสิทธิผลของกิจการก่อนสิ่งอื่นใด ทั้งนี้ เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และทิศทางเป้าหมายหลักการมีประสิทธิผลสูงมากน้อยเพียงใดเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาปรารถนา ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพนั้น

เนื่องมาจากทรัพยากรที่จำกัด ผู้ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผู้บังคับบัญชา มักต้องการเห็นความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการด้วยซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในลักษณะสมดุลก็จะเกิดประสิทธิผลสูงพอดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ถ้ามุ่งเน้นด้วยประสิทธิผลมากเกินไป อาจต้องมีการจัดสรรทรัพยากรมากเกินไป และทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ ในทางตรงข้ามถ้ามุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไปอาจทำให้ประสิทธิผลลดลง (วุฒิชัย จานงค์, 2530 : 262-263)

3.1 ประสิทธิภาพ (Efficiency)

แสวง รัตนมงคลมาศ (2534 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนซึ่งนอกจากจะหมายถึงผลกำไรและความพึงพอใจของผู้บริหารแล้ว ยังหมายถึงความสามารถที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

John D. Millet (1964 อ้างถึงใน แสวง รัตนมงคลมาศ, 2534) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

รพี และ ทิตยา สุวรรณะชญ (อ้างถึงใน แสวง รัตนมงคลมาศ, 2534 : 99) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

การวัดประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของการลงทุนด้วย

ทรัพยากร (Input) หมายถึง ปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงาน ซึ่งได้แก่ งบประมาณ เจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ เวลา เป็นต้น หรือจะเรียกทรัพยากรที่ใช้นี้เรียกว่า ต้นทุนของการผลิตก็ได้

ผลผลิต (Output) หมายถึง กิจกรรม งานหรือบริการที่ทำสำเร็จสมบูรณ์แล้ว เพื่อส่งให้ผู้รับบริการ ซึ่งผลผลิตแสดงถึงกิจกรรมในหน่วยงาน หรือจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ผลผลิต คือสิ่งของหรือบริการที่เป็นรูปธรรม หรือรับรู้ได้ ตัวชี้วัดผลผลิตต้องแสดงให้เห็นผลได้ 4 หลักการ

1. ปริมาณงานที่สำเร็จ (Quantity)
2. คุณภาพของผลผลิต (Quality)
3. เวลาที่ดำเนินการ (Time)
4. งบประมาณที่ใช้ (Cost)

ผลผลิตเป็นปริมาณที่หน่วยงานทำได้ มิใช่สิ่งที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการหรือ เหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นนอกหน่วยงาน ผลผลิตมีความสำคัญต่อการวัดผลการปฏิบัติงานภายใน แต่ ไม่ได้แสดงว่างานหรือโครงการนั้น มุ่งไปสู่จุดหมายที่ต้องการได้เพียงใด ผลผลิตของโครงการ อาจนำไปสู่ผลลัพธ์ของงานตามที่ต้องการ แต่ผลผลิตไม่ได้แสดงถึงผลลัพธ์ของงานหรือคุณภาพ ของการทำงาน การวัดผลผลิตสามารถทำได้ 2 แบบ คือ

1. วัดผลการดำเนินงานแต่ละช่วง เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโครงการและ
2. วัดผลผลิตการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ

วิธีการวัดประสิทธิภาพ มี 2 วิธี คือ

1. วัดต้นทุน ในกรณีนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลผลิต ซึ่งแสดงถึง ความคุ้มค่าของการลงทุน

$$\text{ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{จำนวนต้นทุน}}{\text{จำนวนผลผลิต}}$$

หรือบางครั้งอาจใช้ต้นทุนต่อหน่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพการทำงานได้ โดย กลับสัดส่วนดังกล่าวข้างต้น ดังนี้ ต้นทุนต่อหน่วย (ประสิทธิภาพ = จำนวนต้นทุน/จำนวน ผลผลิต)

2. วัดจากแรงงาน ในกรณีนี้เป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลผลิต โดยแรงงานที่ใช้ ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่หรือเวลาที่ใช้ผลิต ซึ่งผลที่ได้จากการวัดแสดงถึง ความสามารถในการผลิต

$$\text{ประสิทธิภาพ} = \frac{\text{จำนวนผลผลิต}}{\text{จำนวนเจ้าหน้าที่}}$$

3.2 ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

ในการทดสอบการบริหารที่ดี คือ การดูความสามารถในการจัดองค์การ (Organizing) และการใช้ทรัพยากรที่ทำได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติ ที่มีประสิทธิภาพ (กรณี กิริติบุตร , 2529 : 2) สิ่งสำคัญในที่นี้ก็คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ซึ่งใน ปัจจุบันมักเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าแนวความคิดเรื่องประสิทธิภาพ คือ ตัวการที่จะเป็นเครื่อง ตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือประสิทธิผลขององค์การตามแนวทางการความคิด คั้งเดิมเป็นความพยายามที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการ สร้างความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) และการแบ่งแยกการปฏิบัติ (Segmentalism) การ ปฏิบัติงานขององค์การจึงแยกกันเกือบโดยเด็ดขาด ทำให้ขาดการร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนไม่อาจ

ริเริ่ม สร้างสรรค์ และไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใดๆ ได้ จึงเกิดแนวความคิดที่ตรงข้ามขึ้น คือ แนวความคิดแบบผสมผสาน (Integrative Approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ โดยจะมองภาพรวมว่ามีสิ่งเกี่ยวข้องใดในขอบเขตที่กว้างขวาง เป็นการเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน แนวความคิดนี้ไม่หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง (Conflicts) แต่มองสิ่งขัดแย้งเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องเผชิญและแก้ไข เพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นแนวทางนี้จึงเป็นแนวทางพลวัต (Dynamic) เป้าหมายหลักของแนวความคิดนี้อยู่ที่การพยายามทำให้งานสำเร็จด้วยดี (วุฒิชัย จานงศ์, 2530 : 255)

จากการทบทวนวรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยที่ผ่านมาพบว่า มักเป็นการศึกษาในแง่มุมมองของประสิทธิผลขององค์การเป็นส่วนใหญ่ เป็นการศึกษาในลักษณะกว้าง เพราะต้องทำการประเมินทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งความหมายของประสิทธิผลโดยทั่วไป คือ การที่องค์การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย อาทิ เช่น

James L. Price (1973 อ้างใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529 : 57) มีแนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิผลขององค์การจำกัดอยู่เพียงว่า เป็นระดับองศา หรือความสามารถในการบรรลุถึง เป้าหมาย (Degree of goal Achievement) ที่กำหนดไว้เท่านั้น

Georgopoulos and Tanenbaum (1978 อ้างถึงใน ภรณ์ กิริติบุตร, 2529 : 65) เสนอว่า ประสิทธิผลขององค์การหมายถึง การที่องค์การในฐานะเป็นระบบสังคม สามารถบรรลุถึง วัตถุประสงค์ได้ โดยใช้ทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียและไม่ สร้างความเครียดให้แก่สมาชิก

พิทยา บวรวัฒนา (2536 : 68) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการ พิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใด ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือสภาพ ขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

มัฆวาฬ สุวรรณเรือง (2536 : 7) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรบริหารอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน และองค์การโดยส่วนรวมสามารถ ปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

Friedlander and Pickle (1977 อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2536 : 21-22) เห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญของความมีประสิทธิภาพก็คือ ความมากน้อยของการที่องค์การ สนองตอบต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจาก องค์การในแง่ของคุณภาพสินค้า หรือบริการ ปริมาณความเรียบร้อยและความได้มาตรฐานของ สินค้าหรือบริการ ความรวดเร็วของการบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตร และลักษณะ

ท่าทีของพนักงาน หรือพฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง ซึ่งจากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการให้บริการสาธารณะได้อย่างดี โดยมองประสิทธิผลไม่ใช่มองเฉพาะในกรอบของการบรรลุเป้าหมายขององค์กรเท่านั้น แต่เป็นการมองในกรอบที่กว้างขึ้น โดยเน้นการที่องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย ซึ่งก็ไม่ใช่เพียงในแง่ของเชิงปริมาณเท่านั้น แต่ครอบคลุมถึงคุณภาพ ความรวดเร็ว และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย

องค์กรที่มีประสิทธิผล (Effective Organization) เป็นองค์กรที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่าองค์กรที่มีประสิทธิผลหมายถึง องค์กรที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์กร กับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์กรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด นักวิชาการได้พยายามค้นหาและได้เสนอองค์ประกอบหรือเครื่องมือที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดขององค์กรแตกต่างกันออกไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวให้ความสำคัญในเรื่องของผลผลิต หรือการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นความมีประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับ การให้ความสำคัญขององค์กรว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น องค์กรเอกชนมีลักษณะของการค้ากำไร องค์กรที่เป็นส่วนราชการซึ่งไม่สามารถประเมินผลผลิตเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ ก็จะให้ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัว การผสมผสาน หรือ การติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล

โดยสรุปลักษณะองค์กรที่มีประสิทธิผล ต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กรสามารถผสมผสานความต้องการสมาชิกได้
2. การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
3. การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม
4. ผลผลิตที่สูงขององค์กร

4. แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความหมายของการมีส่วนร่วมอย่างกว้างๆ เช่น การมีส่วนร่วมช่วยเหลือโดยสมัครใจ

การให้ประชาชนเข้าร่วมกับกระบวนการตัดสินใจและกระบวนการดำเนินการของโครงการ ตลอดจนร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการเหล่านี้ ล้วนเป็นข้อความที่ดูจะมีความคล่องตัว ดูเป็นการปฏิบัติงานที่จริงจัง ซึ่งบ่งบอกว่าโครงการหรือแผนงานนั้น การมีส่วนร่วมจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไร สำหรับความหมายของการมีส่วนร่วมที่ระบุค่อนข้างเฉพาะเจาะจง เช่น การที่จะให้ประชาชนมีทั้งสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้าร่วมแก้ปัญหาของเขา ให้เขาเป็นผู้มีความริเริ่มและมุ่งใช้ความพยายามและความเป็นตัวของตัวเองเข้าดำเนินการและควบคุมทรัพยากรและระเบียบในสถาบันต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ ก็เป็นการแสดงถึงความหมายที่บอกถึงสภาพการมีส่วนร่วมที่เน้นให้กลุ่มร่วมดำเนินการ และมีจุดสำคัญที่จะให้การมีส่วนร่วมนั้น เป็นการปฏิบัติอย่างแข็งขัน มิใช่เป็นไปอย่างเฉยเมยหรือมีส่วนร่วมพอเป็นพิธีเท่านั้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2528 : 5) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยการใช้ความพยายามหรือใช้ทรัพยากรบางอย่างส่วนตน ในกิจกรรมซึ่งมุ่งสู่การพัฒนาของชุมชน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2528 : 288) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าหมายถึง พฤติกรรมอันก่อปรด้วยารร่วมและสมยอมตามพฤติกรรมที่คาดหวังของกลุ่มทางการและไม่ใช่ทางการ หรือในความหมายก็คือ การที่ประชาชนก่อให้เกิดสิ่งต่างๆ ร่วมกันนั่นเอง

กล่าวโดยสรุปแล้ว “การมีส่วนร่วม” ของประชาชนมีความหมายเป็น 2 นัยด้วยกัน คือ

1. ความหมายอย่างกว้าง การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของประเทศ และการบริหารประเทศ โดยผ่านกระบวนการทางการเมือง เช่น การเป็นผู้บริหารพรรคการเมือง การเป็นสมาชิกพรรคการเมือง การเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การเป็นรัฐมนตรี การเป็นคณะรัฐมนตรี เป็นต้น รวมถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นและการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นด้วย

2. ความหมายอย่างแคบ การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปช่วยสนับสนุนงานซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยกระทำการภายในกรอบของกฎหมายหรือนโยบายของรัฐ

ทัตดาว บุญपाल (2530 : 27) กล่าวว่าไว้ว่า การมีส่วนร่วมทางสังคมของชุมชนของบุคคลนั้น มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ สถานภาพทางสังคม สถานภาพทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางอาชีพ และที่อยู่อาศัย โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจตกต่ำ จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนน้อยกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจสูง นอกจากนั้นแล้วได้มี

การศึกษาแหล่งอำนาจและการตัดสินใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน 13 ตัวแปร ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คือ ด้านการศึกษา และการเงินเป็น สิ่งหนึ่งที่แสดงถึงสถานภาพทางสังคม แหล่งอำนาจทั้งสองชนิดนี้ ถ้าผู้ใดได้ครอบครองหรือมีไว้ ก็จะเป็นผู้ที่มียศบพาทสูงในชุมชน โดยเฉพาะในการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน

นอกจากฐานะทางเศรษฐกิจและระดับการศึกษาแล้ว คุณลักษณะทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อ ค่านิยม ตลอดจนนิสัย ประเพณีในชุมชน ก็อาจมีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่นเดียวกัน

ทัศนีย์ ไทยาภิรมย์ (2526) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ร่วมคิด : สภาพปัญหาที่มีอยู่ และสาเหตุปัญหา
2. ร่วมวางแผน : วิเคราะห์สาเหตุ จัดลำดับความสำคัญของปัญหาพิจารณาทางเลือก
3. ร่วมดำเนินการ : ดำเนินงานตาม โครงการและแผนกำหนดโครงการและแผนงาน
4. ร่วมติดตามประเมินผล : ประเมินผลความสำเร็จหรือล้มเหลวเป็นระยะๆ และแก้ไขแนวทางการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน

5. การให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาการจัดวางระเบียบกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พุทธศักราช 2498 มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน พระราชบัญญัติอาคารชุด ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 286 ว่าด้วยการจัดสรรควบคุมที่ดิน พระราชบัญญัติว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน รับผิดชอบในการควบคุมและคุ้มครองที่ดินของรัฐ การจัดที่ดิน การจัดหาผลประโยชน์ในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด และหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัดทำแผนที่ การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การประเมินราคาทรัพย์สิน การจัดเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าภาษีอากรและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือทำธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดิน

จังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินอำเภอ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย การแบ่งงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย 1 กลุ่มงาน ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการอำนวยการบริหารราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ เกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคลและอาคารสถานที่ของสำนักงานที่ดิน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ งานวัสดุครุภัณฑ์ งานประชุม งานประชาสัมพันธ์ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานอื่น โดยจัดให้มีงานด้านบริการทั่วไป และด้านการเงินการบัญชี

1.1 ด้านบริหารทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนดำเนินงานและแผนปฏิบัติการของสำนักงานที่ดินจังหวัด การขอตั้งงบประมาณของหน่วยงาน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานร้องทุกข์ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานวัสดุครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ งานดูแลอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย รวบรวมและวิเคราะห์ที่ตั้งงบประมาณของหน่วยงาน งานธุรการ งานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานร้องทุกข์ งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ งานประชุม งานวัสดุครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ งานดูแลอาคารสถานที่ การรักษาความปลอดภัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการและบริหารของหน่วยงานในสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ ให้เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดวินิจฉัยสั่งการ

1.2 ด้านการเงินและบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านการเงินและด้านบัญชีของสำนักงานที่ดินจังหวัดเกี่ยวกับการจัดเก็บ นำฝาก และนำส่งเงินค่าธรรมเนียม ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย อกรแสตมป์ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณหมวดต่าง ๆ การจัดเก็บ การนำฝาก และเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมต่าง ๆ ตามระบบบัญชีของกระทรวงการคลัง และระเบียบของกรมที่ดิน รวบรวมและรายงานข้อมูลสถิติปริมาณงานเกี่ยวกับงานการเงินของสำนักงานที่ดินพร้อมทั้งรวบรวมและเก็บรักษาหลักฐานต่าง ๆ

2. กลุ่มงานวิชาการที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม ดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การขออนุญาตเข้าทำประโยชน์ การจัดหาผลประโยชน์ การขอสัมปทานในที่ดินของรัฐ การออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การจัดที่ดินเพื่อประชาชน การกำหนดสิทธิในที่ดิน การขอให้ได้มาซึ่งที่ดินเพื่อการศาสนา คนต่างด้าว และนิติบุคคลบางประเภท การแก้ไขหรือเพิกถอนการออกหนังสือสิทธิในที่ดิน การจดทะเบียนหรือจดทะเบียนเอกสารรายการจดทะเบียนอสังหาริมทรัพย์ที่กระทำไปโดยคลาดเคลื่อนหรือไม่ ด้วยกฎหมาย พิจารณากรณีราษฎรขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินเกิน 50 ไร่ ให้คำปรึกษา ตอบ

ปัญหา ข้อหารื้อเกี่ยวกับปัญหากฎหมาย ปัญหาทางการปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอและกิ่งอำเภอ พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ วางแผนและติดตามประเมินผลการตรวจราชการของเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ประสานงานและเร่งรัดติดตามผลการปฏิบัติงานโครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมที่ดิน

3. ฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินและหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การจดทะเบียนอาคารชุด การประเมินราคาทรัพย์สิน การค้าที่ดิน การจัดสรรที่ดิน การควบคุม การจัดเก็บ และรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 งาน คือ

3.1 งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1,2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการรับคำขอ สอบสวน ทำสัญญา แก่สารบัญการจดทะเบียน ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ขาย ขายฝาก ให้เช่า แลกเปลี่ยน จำนอง การได้มาโดยการครอบครอง การจำยอม สิทธิเก็บกิน บรรยายส่วนเวนคืน ฯลฯ ประเมินราคาทรัพย์สิน การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน รวมแบ่งแยก และสอบเขตที่ดิน ดำเนินงานเกี่ยวกับมรดก การออกใบแทน การจัดสรรที่ดิน การค้าที่ดินและการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด

3.2 งานทะเบียนที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บ และรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน ทะเบียนอาคารและโรงเรือน พิจารณาคำขอตรวจหลักฐานทางทะเบียน ตรวจสอบขอแก้ไขตัว ขอคัดและรับรองเอกสาร จัดทำบัญชีอาัยัด และตรวจอาัยัดจัดเก็บข้อมูลทะเบียนที่ดินด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

4. ฝ่ายควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลการจัดเก็บรักษาเอกสารทางทะเบียนที่ดิน หลักฐานแผนที่และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา การนำรูปแบบที่รังวัดใหม่ลงระวาง การตรวจสอบหลักฐานแผนที่ระวาง น.ส.3 ก และการลงที่หมายระวาง น.ส.3 ก โดยแบ่งออกเป็น 2 งาน ดังนี้

4.1 การควบคุมและเก็บรักษาหลักฐานที่ดิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมจัดเก็บ และรักษาเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการเก็บรักษาเอกสารที่เกี่ยวกับที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ตาม

โครงการพัฒนากรรมที่ดินและเร่งรัดการออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 5 กรกฎาคม 2534

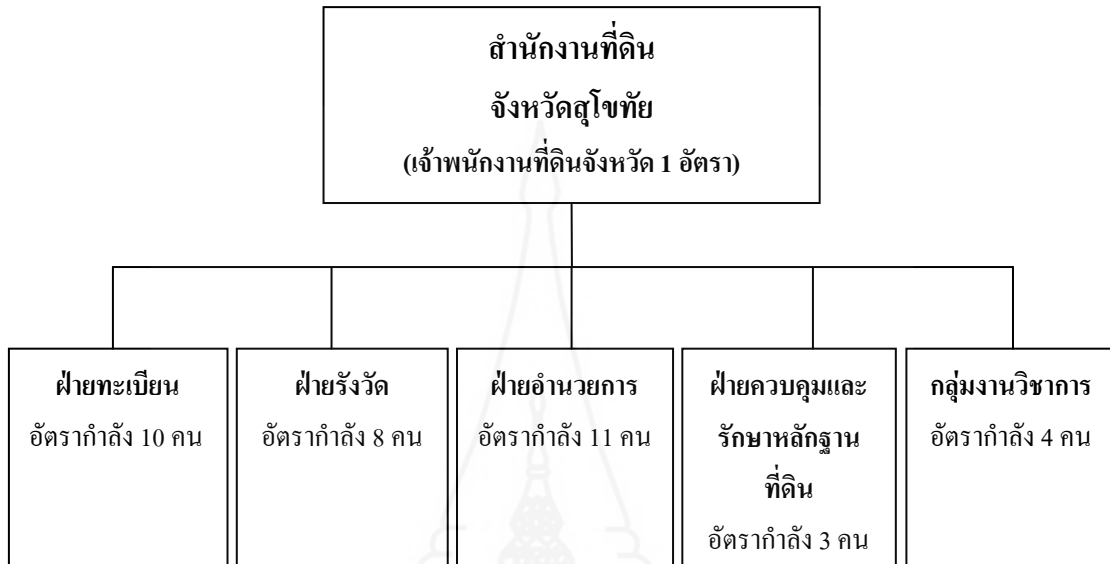
4.2 งานควบคุมดูแลและเก็บรักษาหลักฐานแผนที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุม จัดเก็บ และรักษาระวางแผนที่ ดัชนีระวางแผนที่ และแผ่นพิมพ์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา ตามระเบียบกรมที่ดินว่าด้วยการเขียน การเก็บและการใช้ระวางแผนที่ระบบพิกัดฉาก ยู.ที.เอ็ม. พ.ศ. 2530 นำรูปแผนที่รังวัดใหม่ลงระวาง ตรวจสอบหลักฐานแผนที่ระวาง น.ส.3 ก และการลงที่หมายระวาง น.ส.3 ก

5. ฝ่ายรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพิจารณาและดำเนินการรังวัดที่ดิน การพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ในที่ดิน การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง การรังวัดเพื่อการแผนที่อื่น ๆ ควบคุมดูแลรักษา ซ่อมแซมระวางแผนที่ หมุดหลักฐานแผนที่หลักฐานในการรังวัดต่าง ๆ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัดทุกประเภท ตลอดจนดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน แบ่งออกเป็น 2 งาน คือ

5.1 งานบริหารงานช่าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพิจารณาปัญหา งานรังวัดของสำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา อำเภอ และกิ่งอำเภอ งานสารบรรณด้านการรังวัด จัดทำบัญชีนัดรังวัด จัดให้เจ้าของที่ดินชี้ระวางแผนที่ รับเรื่องรังวัด ค้นหาหลักฐานแผนที่ จำลองแผนที่ต่าง ๆ ประกอบคำขอ ประมวลการค่าใช้จ่ายในการรังวัด จัดหาและเบิกจ่ายหมุดหลักเขต ออกหนังสือแจ้งเรื่องการรังวัดชี้แนวเขต จัดทำงบเดือน งบปีเกี่ยวกับงานในฝ่ายรังวัด ควบคุมดูแลและควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุครุภัณฑ์ช่าง จัดเก็บและบริการหลักฐานรังวัด แผนที่ต้นร่าง ระวางแผนที่การออกโฉนดที่ดิน ระวางแผนที่รูปถ่ายทางอากาศและหลักฐานการคำนวณ จัดเก็บข้อมูลการรังวัดและทำแผนที่ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

5.2 งานรังวัด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรังวัดตามคำขอทุกประเภท รังวัดตามความต้องการของส่วนราชการและตามหนังสือศาล รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง รังวัดเพื่อการแผนที่อื่น ๆ วางโครงการแผนที่เพื่อการรังวัด คำนวณค่าพิกัดฉาก ตรวจสอบและลงที่หมายรูปแผนที่ ตรวจสอบเรื่องรังวัดเพื่อถอนเงินค้ำมัดจำรังวัด เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขรูปแผนที่และเนื้อที่ จำลองรูปแผนที่ประกอบการรังวัด ตรวจสอบผลการรังวัดของสำนักงานช่างรังวัดเอกชน

แผนผังแสดงโครงสร้างของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยและฝ่ายทะเบียนแสดง
ในภาพที่ 2.1 และภาพ 2.2



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

ตามโครงสร้างและภารกิจของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จะพบว่าสายงานหลักของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย คืองานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินซึ่งเป็นงานในความรับผิดชอบของฝ่ายทะเบียน และงานรังวัดซึ่งเป็นงานในความรับผิดชอบของฝ่ายรังวัด ส่วนฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน และกลุ่มงานวิชาการที่ดิน เป็นหน่วยงานสนับสนุนสายงานหลัก แต่ในที่นี่ผู้ศึกษามุ่งศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน เพราะเป็นงานบริการที่มีผู้มารับบริการมากที่สุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย



ภาพที่ 2.2 แสดงโครงสร้างของฝ่ายทะเบียน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนกฤต จรัสรุ่งชวลิต (2541) ศึกษาเรื่อง “การปฏิรูประบบราชการ: ศึกษาจากประสบการณ์ของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ” โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาาระบบราชการไทย 5 ด้าน ได้แก่ ปัญหาโครงสร้าง ปัญหาการประเมินผล ปัญหางบประมาณ ปัญหาการบริหารงานบุคคล และปัญหาพฤติกรรมของข้าราชการ กับ การปฏิรูประบบราชการ ตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2540 - 2544 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการของสำนักงานพัฒนาระบบงานและบุคลากร สำนักงานงบประมาณ จำนวน 110 คน มีความเห็นว่า การปฏิรูประบบราชการในขณะนั้นมีระดับความเหมาะสมมาก กล่าวคือ การปฏิรูประบบราชการตามแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2540 - 2544 สามารถแก้ไขปัญหาของระบบราชการไทยได้ ซึ่งการปฏิรูประบบราชการไทยนั้นจำเป็นต้องมีมาตรการในการปฏิรูปที่เรียบง่าย หลีกเลี่ยงความสลับซับซ้อนให้มากที่สุด ตรงข้ามกันหากมาตรการที่ใช้มีความสลับซับซ้อน ยากที่จะทำความเข้าใจ ไม่สอดคล้องกับค่านิยม โอกาสที่แผนปฏิรูประบบราชการจะได้รับการยอมรับก็น้อย แม้จะได้รับการยอมรับ แต่โอกาสที่จะได้รับการนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลก็ลดน้อยลงตามไปด้วย

ชัชวาล ทัดศิวัช (2545) วิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ระบบราชการพลเรือนของไทย” ผลการวิจัยพบว่า ทิศทางและเป้าหมายของการปฏิรูประบบราชการของประเทศต่าง ๆ ล้วนมุ่งเน้นไปทางเดียวกัน คือแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งการนำแนวคิดไปใช้ควรพิจารณาใน 3 มิติ คือ

1) มิติการปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างองค์กรของรัฐ กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องลดบทบาทภารกิจลง โดยจะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากที่เคยเป็นฝ่ายหยีบยื่นและดำเนินการให้ประชาชนมาตลอดนั้น มาเป็นฝ่ายสนับสนุนและเสริมสร้างพลังให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเป็นผู้ดำเนินการเองในภารกิจ หลาย ๆ ประการ ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย

2) มิติการบริหารกำลังคนภาครัฐ การปฏิรูประบบราชการบนแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไม่เพียงแต่ต้องลดบทบาทของภาครัฐให้เหลือเท่าที่จำเป็นเพื่อมุ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริหารกำลังคนภาครัฐด้วย นั่นคือ จำนวนกำลังคนของภาคราชการจะต้องมีไม่มากและมีเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ระบบราชการไม่ควรเน้นการขยายอัตรากำลังอีกต่อไป แต่ควรเน้นการวางแผนการใช้กำลังคนที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของกำลังคนในแต่ละกลุ่มงานให้มีความชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากำลังคนที่มีอยู่

3) มิติของผู้รับบริการของรัฐ การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาควรคำนึงถึงผู้รับบริการ คือประชาชนและสังคมเป็นเป้าหมายสำคัญ โดยมุ่งเน้นในการปรับปรุงทั้งด้านกระบวนการ รูปแบบและคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ให้สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างแท้จริง โดยต้องให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบและคุณภาพของบริการที่พึงประสงค์ของประชาชน ซึ่งรวมทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการประเมินผลงานของหน่วยงานภาครัฐ และการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานราชการ

รัชนีกร บันลือศิลป์ (2545) ศึกษาเรื่อง “นโยบายปฏิรูประบบราชการของ พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร” โดยศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้างของกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์โดยมีกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 172 คน จากสำนักน้ำมันเชื้อเพลิง และสำนักบริการข้อมูลธุรกิจ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้างต่อนโยบายปฏิรูประบบราชการได้แก่ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และการยอมรับนโยบาย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและลูกจ้างมีความเห็นต่อนโยบายปฏิรูประบบราชการในระดับปานกลางเนื่องจากเห็นความจำเป็นของนโยบายปฏิรูประบบราชการที่ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แต่การสำรวจเรื่องการรับรู้ข่าวสารของข้าราชการต่อนโยบายน้อย เนื่องจากการขาดการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานตนเองอย่างเพียงพอ ในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายปฏิรูประบบราชการนั้นพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายปฏิรูประบบราชการเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อมูลข่าวสารน้อย แต่ก็มีความกระตือรือร้นติดตามข่าวสาร ทำให้เข้าใจในรายละเอียดของนโยบายเป็นอย่างดี ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างที่มีความรู้ความเข้าใจนโยบายมากก็จะมีความเห็นด้วยกับนโยบายนี้เช่นกัน กล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับนโยบายปฏิรูประบบราชการ โดยได้ทำการศึกษาและทำความเข้าใจในเรื่องนโยบายปฏิรูประบบราชการ โดยมีการปรับทัศนคติและวิถีคิดของตนให้สอดคล้องกับบทบาทใหม่ไม่มีกระแสต่อต้าน จึงทำให้ข้าราชการและลูกจ้างมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานตามนโยบาย

ศักดิ์ชาย บุญยราศรี (2546) ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมของบุคลากรสังกัดกรม ปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงราย ในการปรับตัวต่อบทบาทและภารกิจใหม่ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างข้าราชการและลูกจ้างมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการปฏิรูประบบราชการในระดับปานกลาง เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงให้ทั่วถึงในบทบาทหน้าที่ใหม่ ยังมีความสับสนระหว่างบทบาทภารกิจเดิมกับบทบาทภารกิจใหม่ ส่วนในเรื่องความพร้อมของบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมในระดับปานกลาง คือ พร้อมที่จะ

ปรับเปลี่ยนหน้าที่การงาน ตำแหน่ง รวมถึงความพร้อมส่วนตัวในเรื่องจิตใจ การเรียนรู้สิ่งใหม่ การปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงาน แต่ส่วนใหญ่ไม่มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนสถานที่ทำงานตามการปรับโครงสร้างใหม่ นอกจากนี้ผลการศึกษาก็เกี่ยวกับการยอมรับและการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง การกิจใหม่ของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยแวดล้อม ไม่มีผลต่อความพร้อมเนื่องจากเป็นบุคลากรของรัฐย่อมต้องปฏิบัติตามนโยบาย อันเป็นไปตามลักษณะแบบเดิมของระบบราชการ แต่ในเรื่องการเตรียมการต่าง ๆ ก่อนมีการปฏิรูประบบราชการของกรมปลัดฯ ยังมีการชี้แจงนโยบายใหม่ที่ชัดเจนและการฝึกอบรม เพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในบทบาทภารกิจใหม่ไม่ทั่วถึง รวมทั้งความเหมาะสมของระบบบริหารจัดการใหม่และการปรับเปลี่ยนที่เกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างยังไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจน เนื่องจากการดำเนินการของรัฐบาลเป็นไปด้วยความเร่งรีบเกินไป แสดงให้เห็นว่าการปฏิรูประบบราชการไม่มีความสอดคล้องกับหลักการปฏิรูประบบราชการ เพราะเป็นการปฏิรูปเฉพาะในด้านโครงสร้าง โดยการเพิ่มกระทรวง ทบวง กรม และการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง การถ่ายเท การโอนย้ายหน่วยงานที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่การเตรียมความพร้อมของข้าราชการกลับไม่ได้รับความสนใจจากรัฐเท่าที่ควร จึงทำให้ข้าราชการมีความพร้อมในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งอาจจะทำให้การปฏิรูประบบราชการไม่ประสบผลสำเร็จได้

สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง (2546) ได้วิเคราะห์ผลกระทบของการปฏิรูประบบราชการไทย ผลการศึกษาพบว่า ด้านระบบโครงสร้างนั้น เดิมโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมของข้าราชการไทยอยู่ในระบบผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ศูนย์อำนาจอยู่ที่ผู้บังคับบัญชา การเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงในการปฏิรูประบบราชการ การมุ่งผลสัมฤทธิ์(Outcome) การทำงานทุกอย่างมุ่งไปที่ประชาชน กระทรวงที่มีการเปลี่ยนแปลง จะมีผลกระทบตั้งแต่ระดับหน่วยงาน ตัวข้าราชการ การปรับเปลี่ยนภารกิจ การเปลี่ยนตำแหน่ง การเปลี่ยนลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลกระทบต่อครอบครัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้านระบบบริหารองค์กรและบุคคล การเปลี่ยนแปลงการทำงานในรูปแบบใหม่ การยึดหลักการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรมและเน้นให้เจ้าหน้าที่ต้องรู้จริง ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านระบบบริการเน้นการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(One Stop Service) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริงผลกระทบที่ตามมา คือ ข้าราชการต้องปรับตัว จากที่เคยทำงานอย่างแยกส่วน ต้องมาทำงานเป็นทีมโดยคำนึงถึงภารกิจเป็นตัวตั้ง โดยมีประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบภาครัฐ เพื่อการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ข้าราชการต้องเรียนรู้ IT (Information Technology) ในระดับที่ใช้งานได้ในการติดต่อสื่อสาร ผลกระทบที่สำคัญคือข้าราชการรุ่นเก่าจะต่อต้าน เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ ผลกระทบทางด้านระบบวัฒนธรรม องค์กรต้องถูกรื้อระบบวัฒนธรรมองค์กรอย่างครบวงจร ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ

การปกครอง การศึกษา การทุจริตคอร์รัปชันต้องได้รับการตรวจสอบและป้องกันการดำเนินงานแบบเดิม ๆ ของข้าราชการที่ถูกฝังรากมายาวนานต้องได้รับการปรับเปลี่ยน ผลกระทบด้านระบบค่านิยมของข้าราชการไทย เน้นการสร้างสรรค์และมีจรรยาบรรณของข้าราชการ ซึ่งจะเป็นผลกระทบในเชิงบวกต่อข้าราชการที่ทำงานด้วยความโปร่งใสที่จะได้รับความก้าวหน้าสำหรับผู้ที่ปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ สำหรับความคิดเห็นของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ ข้าราชการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบด้านสถานที่ทำงานและความมั่นคงในหน้าที่การงานถึงร้อยละ 70 มีข้าราชการร้อยละ 39.5 ของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเห็นความชัดเจนของนโยบายและการปฏิรูปการทำงาน รวมถึงต้องการให้เน้นการเพิ่มขวัญกำลังใจ และมีสวัสดิการแก่ข้าราชการเพิ่มขึ้น เช่น การมีบ้านพักหรือให้ย้ายโดยสมัครใจ ประมาณร้อยละ 27.2

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจ การรับรู้ทัศนคติต่อโครงการปฏิรูประบบราชการ และระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการของข้าราชการ” ผลการวิจัยมีข้อสรุปคือ บรรยากาศองค์การที่ส่งเสริมให้ข้าราชการเกิดการรับรู้เรื่องการปฏิรูประบบราชการยังมีไม่มาก ข้าราชการมีการรับรู้ที่นำไปสู่ความเข้าใจในประเด็นสำคัญต่าง ๆ ไม่มาก เช่น การจัดกลุ่มภาระงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ระบบการเงินและงบประมาณ ระบบการบริหารงานบุคคล แต่พบว่าข้าราชการตื่นตัวสูง ซึ่งข้าราชการส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อโครงการปฏิรูประบบราชการ โดยอยากให้การปฏิรูประบบราชการบรรลุเป้าหมายหรือแก้ปัญหาในเรื่องการลดความซ้ำซ้อนของงาน เป็นต้น แต่ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าการปฏิรูประบบราชการจะช่วยให้การบริหารภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือไม่แน่ใจว่าจะมีความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณหรือการประหยัดงบประมาณในการบริหารรัฐกิจได้อย่างไรก็ตามข้าราชการส่วนใหญ่มีพฤติกรรมสนองต่อการปฏิรูประบบราชการด้วยดี และปฏิกิริยาที่แสดงความท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ชะลอการทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลง หรือสำรวจหางานใหม่มีน้อยมาก อีกทั้งข้าราชการยังมีความคาดหวังสูงมากกับบางประเด็นของการปฏิรูประบบราชการ เช่น คาดหวังว่าการประเมินผลแบบใหม่จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบมากขึ้น จะมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารกิจการของรัฐมากขึ้น

โสภิส จันทรศิริ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ศึกษาเฉพาะกรณีวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ” ซึ่งมุ่งศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่

- 1) ระบบข้อมูล
- 2) ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
- 3) ระบบการตัดสินใจขององค์กร

4) ระบบการพัฒนาบุคลากร

5) ระบบการติดตามประเมินผล

พบว่าความต้องการของแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ถือว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ น้อย เพราะจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มีลักษณะเป็นนามธรรม ประกอบกับระบบราชการเป็นองค์กรขนาดใหญ่ การทำงานมัก มีความล่าช้า มีการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบเป็นวัฒนธรรม ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการ ดำเนินการปฏิรูปให้ได้ตามแนวทางที่ตั้งไว้

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ” ผลการวิจัยพบว่า ทั้งข้าราชการและประชาชนส่วนใหญ่ต่าง เห็นด้วยที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูประบบราชการ เนื่องจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร ทำให้ทั้งข้าราชการและประชาชนต่างตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาในระบบราชการ และเห็น เป็นความจำเป็นที่จะต้องปฏิรูป ซึ่งผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ ยัง พบว่า ทั้งข้าราชการและประชาชนส่วนใหญ่ต่างมีความพึงพอใจในการปฏิรูประบบราชการ โดย ปัจจัยมูลเหตุแห่งความพึงพอใจในการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการ คือ มีการปรับปรุง ประสิทธิภาพของกลไกการทำงาน และพฤติกรรมบริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ได้ยึดประชาชน เป็นศูนย์กลางโดยคำนึงถึงความยุติธรรมและเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้นรวมทั้ง มีการปรับปรุงกฎระเบียบ และการบริหารบุคคลให้เกิดความคล่องตัว เปิดเผย โปร่งใสสามารถ ตรวจสอบได้ ขณะที่ปัจจัยมูลเหตุแห่งความไม่พึงพอใจในการปฏิรูประบบราชการในส่วนของ ข้าราชการ คือ การปฏิรูปยังไม่สามารถลดความสลับซับซ้อนและยุ่งยากในระบบราชการได้และ ข้าราชการบางส่วนยังเห็นว่า การปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสให้นักการเมืองมี อำนาจและแสวงหาประโยชน์จากราชการมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังมีข้าราชการบางส่วนที่ยังไม่ แน่ใจว่า การปฏิรูประบบราชการครั้งนี้จะสามารถลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงานราชการได้จริง หรือไม่ด้วย

ไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2550) เสนอบทความทางวิชาการเรื่อง “การจัดการภาครัฐ กับการเสริมพลังประชาชน” ซึ่งกล่าวถึงแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่า การบริหารราชการ ในปัจจุบันเป็นการนำแนวคิดหรือตัวแบบการจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์หรือบูรณาการเพื่อให้การ บริหารงานของหน่วยงานภาครัฐเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดประโยชน์สูงสุดกับ ประชาชน และมีความเชื่อมโยงกับแนวคิดการเสริมพลัง โดยเฉพาะแนวทางการมีส่วนร่วมของ สมาชิกในองค์กร ทางเลือกสาธารณะ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ โดยมีหลักการหลัก ได้แก่

- 1) การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ
- 3) การมีธรรมาภิบาลหรือระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้เสนอการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรทั้งหมดในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 594,566 คน (ข้อมูล จากสำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย www.dopa.go.th เข้าดูเมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากร ด้วยวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane's ดังนี้

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

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังมีผลการคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{594,566}{1 + 594,566 (0.05)^2}$$

ขนาดตัวอย่าง = 399.73 คน

ปรับขนาดตัวอย่าง = 400 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ตามความสมัครใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุโขทัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะเครื่องมือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสอบถามประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนางานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิด

2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ ในการสร้างเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 วิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัย ที่ได้ศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2.2.3 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

2.2.4 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ที่มีประสบการณ์พิจารณาความตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหาให้มีความครอบคลุมสมบูรณ์ จำนวน 2 ท่าน ได้แก่

- 1) นายประพล ชมเงิน นักวิชาการที่ดิน ระดับชำนาญการพิเศษ
- 2) นายจักรกริ โขติสกุล นักวิชาการที่ดิน ระดับชำนาญการ

2.2.5 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ ความสำคัญของการศึกษารั้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม ผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้วยตนเอง

3.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามทุกชุดที่ได้รับกลับคืนมา ด้วยตนเอง (Manual Editing)

4.2 วิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 โดยใช้ ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

4.3 วิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อบรรยายเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2541 : 74) ตรวจสอบ คือ

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics Analysis) ด้วยค่า t- test (Independent Sample t-test) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน โดยใช้สูตร Independent t-test ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่า F - Test (One way ANOVA) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร

มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Different)

4.4 วิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด ผู้ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สูตรหาค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัว
 N แทน จำนวนข้อมูล

2. สูตรหาค่าความเที่ยงตรงของแบบทดสอบโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา จากสูตร

$$\alpha = \frac{\sum x}{N} \frac{(1 - \sum S_j^2)}{S_i^2}$$

เมื่อ S.D. แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 N แทน จำนวนข้อของเครื่องมือ
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนเป็นรายข้อ
 S_j^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการออกแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการติดต่อกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จำนวน 400 ชุด ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมด สามารถจำแนกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค แนวทางการพัฒนางานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ซึ่งทั้ง 3 ตอน จะครอบคลุมรายละเอียดเกี่ยวกับ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยมีลักษณะของคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ โดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย เพื่อวัดประสิทธิผลในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน รวม 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
2. ด้านการทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน
3. ด้านการทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม
4. ด้านการทำงานด้วยความปรับตัวได้ทันโลก
5. ด้านการทำงานด้วยความมุ่งมั่นประสิทธิภาพ
6. ด้านการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน
7. ด้านการทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย
8. ด้านการทำงานแบบมุ่งมั่นผลงาน

โดยมีลักษณะคำถามให้เลือกตอบ และเป็นลักษณะของคำถามที่ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นด้วยคำตอบที่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน 8 ด้าน ดังกล่าวโดยใช้ค่าเฉลี่ย (X) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แยกเป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยภาพรวม

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

1. สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย มีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน อยู่ในระดับสูง/ดี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ภาพรวม

2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics Analysis) ด้วยค่า t- test (Independent Sample t-test) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน โดยใช้สูตร Independent t-test ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่า F- Test (One way ANOVA) ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Different)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการงานบริการด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีลักษณะคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ รวม 8 ด้าน โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ข้อมูลที่น่าวิเคราะห์จะเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 1-5 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	191	47.7
หญิง	209	52.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามเพศ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	81	20.2
31-40 ปี	118	29.5
41-50 ปี	143	35.8
51-60 ปี	36	9.0
61 ปีขึ้นไป	22	5.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามอายุ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5 และ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวนน้อยที่สุด จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาระดับสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	69	17.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	51	12.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	86	21.5
อนุปริญญา	105	26.3
ปริญญาตรี	76	19.0
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาระดับสูงสุดของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏว่าส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา มีจำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.5 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน น้อยที่สุด จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	100	25.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	77	19.2
พนักงานภาคเอกชน/ลูกจ้าง	119	29.8
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	100	25.0
อื่น ๆ	4	1.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตาม อาชีพ ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานภาคเอกชน/ลูกจ้าง มีจำนวน 119 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 29.8 รองลงมา เกษตรกรและธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีจำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 และอาชีพ อื่น ๆ มีจำนวน น้อยที่สุด จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	31	7.7
5,001-10,000 บาท	69	17.2
10,001-15,000 บาท	140	35.0
15,001-20,000 บาท	111	27.8
20,001-25,000 บาท	29	7.3
ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	20	5.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ปรากฏว่าส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.8 และตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน น้อยที่สุด จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0

1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์เป็นความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ใน 8 ด้าน คือ ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ด้านการทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน ด้านการทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม ด้านการทำงานด้วยความปรับตัวได้ทันโลก ด้านการทำงานด้วยความมุ่งมั่นประสิทธิภาพ ด้านการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน ด้านการทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย ด้านการทำงานแบบมุ่งมั่นผลงาน ซึ่งปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐ
แนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย
ในภาพรวม

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็นระดับ
1. การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี	4.28	0.370	มาก
2. ขยัน ตั้งใจทำงาน	4.25	0.344	มาก
3. มีคุณธรรม ศีลธรรม	4.25	0.375	มาก
4. การปรับตัวได้ทันโลก	4.26	0.338	มาก
5. การทำงานแบบมุ่งเน้นประสิทธิภาพ	4.26	0.328	มาก
6. รับผิดชอบต่อผลงาน	4.27	0.317	มาก
7. มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย	4.26	0.305	มาก
8. ทำงานมุ่งเน้นผลงาน	4.27	0.295	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.317	มาก

จากตาราง ที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล
การให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาก
ที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นระดับมาก รองลงคือ ด้านรับผิดชอบต่อผลงาน และด้าน
ทำงานมุ่งเน้นผลงาน มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นระดับมาก โดยด้านขยัน ตั้งใจทำงานและด้านมี
คุณธรรม ศีลธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.25 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย
รวม 4.26 คิดเป็น ระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็นระดับ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ นอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนด	4.55	0.555	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่รักษาและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและผู้อื่น	4.18	0.513	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้รับบริการทุกระดับ และทุกคน	4.21	0.552	มาก
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของทางราชการอย่างเคร่งครัด	4.24	0.534	มาก
5. เจ้าหน้าที่เสียสละและอุทิศตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ	4.24	0.612	มาก
รวมเฉลี่ย	4.28	0.370	มาก

จากตาราง ที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ นอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นระดับมากที่สุด รองลงคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของทางราชการอย่างเคร่งครัด และเจ้าหน้าที่เสียสละและอุทิศตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่รักษาและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและผู้อื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.18 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.28 คิดเป็นระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านความขยัน ตั้งใจทำงาน (Activeness)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็นระดับ
1. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว	4.34	0.555	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทำงานเต็มกำลังความสามารถ	4.17	0.576	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.25	0.608	มาก
4. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยจิตบริการ พร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.10	0.558	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตาม ขั้นตอน และภายในกำหนดเวลามาตรฐาน กระบวนการแต่ละประเภท	4.16	0.590	มาก
รวมเฉลี่ย	4.25	0.344	มาก

จากตาราง ที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านความขยัน ตั้งใจทำงาน (Activeness) เรื่อง เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นระดับมาก รองลงคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการให้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยจิตบริการ พร้อมให้บริการตลอดเวลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.10 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.25 คิดเป็นระดับมาก

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านความมีศีลธรรม คุณธรรม (Morality)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็นระดับ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	4.34	0.533	มาก
2. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กล้ายืนหยัดในหลักการ ทำงานที่ถูกต้อง โดยไม่ขึ้นกับอิทธิพลใด ๆ	4.15	0.579	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเอง หรือพวกพ้อง	4.35	0.685	มาก
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	4.12	0.573	มาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถยับยั้งชั่งใจตนเองได้ เมื่อมีผู้มาเสนอให้ผลประโยชน์	4.33	0.550	มาก
รวมเฉลี่ย	4.25	0.375	มาก

จากตาราง ที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านความมีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเอง หรือพวกพ้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นระดับมาก รองลงคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.12 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.25 คิดเป็นระดับมาก

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการปรับตัวได้ทันโลก (Relevancy)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็นระดับ
1. สำนักงานที่ดินมีเป้าหมาย และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เทียบได้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน	4.41	0.559	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญหลายด้าน รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ ทันต่อสถานการณ์	4.28	0.545	มาก
3. เจ้าหน้าที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	0.516	มาก
4. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.23	0.543	มาก
5. เจ้าหน้าที่มุ่งพัฒนาตนเองในทิศทางที่เป็นไปตามความต้องการของสำนักงานที่ดิน	4.34	0.575	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.338	มาก

จากตาราง ที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการปรับตัวได้ทันโลก (Relevancy) เรื่อง สำนักงานที่ดินมีเป้าหมาย และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เทียบได้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นระดับมากที่สุด รองลงคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่มุ่งพัฒนาตนเองในทิศทางที่เป็นไปตามความต้องการของสำนักงานที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นระดับมากที่สุด โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.22 คิดเป็นระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.26 คิดเป็นระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการทำงานแบบมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็นระดับ
1. สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงขั้นตอนในกระบวนการทุกกระบวนการ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.27	0.551	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและทันเวลาที่กำหนด	4.21	0.561	มาก
3. สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายให้พร้อมที่จะรองรับการบริการแบบใหม่ ๆ	4.21	0.545	มาก
4. สำนักงานที่ดินมีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว	4.40	0.608	มาก
5. การให้บริการของสำนักงานที่ดินมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่าโดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์	4.21	0.554	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.328	มาก

จากตาราง ที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการทำงานแบบมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) เรื่องสำนักงานที่ดินมีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถให้บริการได้ถูกต้องรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นระดับมาก รองลงคือ เรื่องสำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงขั้นตอนในกระบวนการทุกกระบวนการ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถ

ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและทันเวลาที่กำหนด สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายให้พร้อมที่จะรองรับการบริการแบบใหม่ ๆ และการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่าโดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.21 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.26 คิดเป็นระดับมาก

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็นระดับ
1. สำนักงานที่ดินมีแผนงาน เป้าหมายการดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน	4.33	0.550	มาก
2. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และสังคม	4.29	0.568	มาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4.24	0.543	มาก
4. สำนักงานที่ดินเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกองค์กรอิสระตรวจสอบการทำงานได้ตลอดเวลา	4.25	0.525	มาก
5. สำนักงานที่ดินให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	4.44	0.540	มาก
รวมเฉลี่ย	4.27	0.317	มาก

จากตาราง ที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) เรื่อง สำนักงานที่ดินให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นระดับมาก รองลงคือ เรื่อง สำนักงานที่ดินมี

แผนงาน เป้าหมายการดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.24 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.27 คิดเป็นระดับมาก

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็นระดับ
1. สำนักงานที่ดินมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ	4.38	0.549	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม	4.22	0.527	มาก
3. สำนักงานที่ดินมีการประเมินผลการให้บริการโดยหน่วยงานที่เป็นกลาง เช่น องค์กรอิสระ มหาวิทยาลัย	4.22	0.496	มาก
4. สำนักงานที่ดินสร้างเครือข่ายการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	4.21	0.524	มาก
5. สำนักงานที่ดินมีการแต่งตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาสังคมเพื่อพัฒนาการให้บริการ	4.22	0.511	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.305	มาก

จากตาราง ที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) เรื่อง สำนักงานที่ดินมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขการ

ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นระดับมาก รองลงคือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม สำนักงานที่ดินมีการประเมินผลการให้บริการ โดยหน่วยงานที่เป็นกลาง เช่น องค์กรอิสระ มหาวิทยาลัย และสำนักงานที่ดินมีการแต่งตั้ง คณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาสังคมเพื่อพัฒนาการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องสำนักงานที่ดินสร้างเครือข่ายการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐ อื่น ๆ และภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.21 คิดเป็น ระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.26 คิดเป็นระดับมาก

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ โดยใช้วิธีการบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุโขทัย ด้านการทำงานมุ่งเน้นผลงาน (Yield)

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	คิดเป็น ระดับ
1. สำนักงานที่ดินมีวิสัยทัศน์องค์กร ที่ให้ความสำคัญกับ การให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.47	0.548	มาก
2. สำนักงานที่ดินมีพันธกิจที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ได้อย่าง เป็นรูปธรรม	4.20	0.504	มาก
3. สำนักงานที่ดินมีตัวชี้วัดผลงานที่สามารถวัดและ ประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน	4.28	0.553	มาก
4. ผลงานที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์และ เป้าหมายของสำนักงานที่ดิน	4.26	0.547	มาก
5. เจ้าหน้าที่ทำงานโดยเน้นเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก	4.24	0.537	มาก
รวมเฉลี่ย	4.27	0.295	มาก

จากตาราง ที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการ บริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด สุโขทัย ด้านการทำงานมุ่งเน้นผลงาน(Yield) เรื่อง สำนักงานที่ดินมีวิสัยทัศน์องค์กร ที่ให้ ความสำคัญกับการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมี

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นระดับมาก รองลงคือ เรื่อง สำนักงานที่ดินมีตัวชี้วัดผลงานที่สามารถวัดและประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องสำนักงานที่ดินมีพันธกิจที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.20 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.27 คิดเป็นระดับมาก

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ตามสมมติฐาน รวม 2 ข้อ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย มีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินอยู่ในระดับสูง/ดี และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน ซึ่งปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย มีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน อยู่ในระดับสูง/ดี

จากตารางที่ 4.6 - 4.14 พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นระดับมาก โดยในแต่ละด้าน จะมีค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.25 - 4.28 คิดเป็นระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน จะพบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.18 - 4.55 คิดเป็นระดับมาก และมากที่สุด แสดงว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย มีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน อยู่ในระดับสูง/ดี ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นประเด็นย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐ
แนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สุโขทัยที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test	Sig.
- ชาย	4.2263	0.31948	2.130	.034*
- หญิง	4.2937	0.31197		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง ที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ t-test ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่แตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐ
แนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สุโขทัยที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.214	4	0.554	5.777	0.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	37.850	395	0.096		
รวม	40.064	399			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการ

บริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Fisher's least-significant different) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยจำแนกตามอายุ

อายุ	ความแตกต่าง
ไม่เกิน 30 ปี	-
31-40 ปี	0.17625*
41-50 ปี	0.18691*
51-60 ปี	0.19002*
61 ปีขึ้นไป	0.20281*

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 พบว่าประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน คือ ประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี , 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่
ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยที่มี
ความแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2.595	5	0.519	5.457	0.000*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	37.469	394	0.095		
รวม	40.064	399			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Fisher's least-significant different) ได้ผลดังนี้



ตารางที่ 4.19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.	Sig.
ประถมศึกษา	-		0.12449*			0.41565*
มัธยมศึกษาตอนต้น		-	0.14400*			0.43516*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	-0.12449*	-0.14400*	-			0.29116*
อนุปริญญา				-		0.35643*
ปริญญาตรี					-	0.32665*
สูงกว่าปริญญาตรี	-0.41565*	-0.43516*	-0.29116*	-0.35643*	-0.32665*	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.19 พบว่าประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน 7 คู่ คือ

1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยที่มีความแตกต่างกันในด้านอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	.520	4	0.130	1.300	*0.270
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	39.544	395	0.100		
รวม	40.064	399			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.20 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า

ประชาชนผู้มารับบริการที่อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบระดับการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยที่มีความแตกต่างกันในด้านรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	0.654	5	0.131	1.308	*0.260
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	39.410	394	0.100		
รวม	40.064	399			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคแนวทางการพัฒนา

ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแยกเป็นประเด็นได้ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.22 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ จากคำถามปลายเปิด

การบริหารภาครัฐ แนวใหม่ รวม 8 ด้าน	ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. การทำงานอย่างมี ศักดิ์ศรี	- เจ้าหน้าที่มีค่านิยมเห็นแก่ วัตถุ	- หน่วยงานควรปลูกฝัง ค่านิยมการเป็นข้าราชการที่ดี	4	1
	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่กล้าขัดคำสั่งที่ไม่ชอบ ด้วยกฎหมายของ ผู้บังคับบัญชา	- หน่วยงานต้องกำหนดให้มี บทลงโทษขั้นรุนแรงกับ ผู้บังคับบัญชาที่ออกคำสั่งไม่ ชอบด้วยกฎหมาย	7	1.75
2. การทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจ ทำงาน	- เจ้าหน้าที่บางคนยังทำงาน ไม่ทุ่มเท	- หน่วยงานต้องสร้าง จิตสำนึกในเรื่องการ ให้บริการ	1	0.25
	- เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรม หลีกเลี่ยงการให้บริการแก่ผู้ มาติดต่อราชการ	- หน่วยงานควรมีมาตรการ จูงใจบุคลากรให้มีจิตบริการ มาติดต่อราชการ	1	0.25
3. การทำงานด้วยความมี ศีลธรรม คุณธรรม	- เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจหน้าที่ เอื้อประโยชน์ให้พวกพ้อง	- หน่วยงานต้องพัฒนา บุคลากรโดยการจัดทำ โครงการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม	1	0.25
	- เจ้าหน้าที่มีความโลภ เห็น แก่ผลประโยชน์	- หน่วยงานต้องพัฒนา บุคลากรโดยการจัดทำ โครงการปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรม	1	0.25

การบริหารภาครัฐ แนวใหม่ รวม 8 ด้าน	ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
4. การทำงานด้วยความ ปรับตัวได้ทันโลก	- ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความคิดริเริ่มที่จะนำเทคนิคใหม่ๆ มาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น	- หน่วยงานต้องจัดอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะแก่เจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	1	1
	- เจ้าหน้าที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยึดแนวทางการทำงานแบบเดิม ๆ	- หน่วยงานควรส่งเสริมการศึกษา แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และบุคคลภายนอก	1	1
5. การทำงานด้วยความ มุ่งมั่นประสิทธิภาพ	- กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนมากเกินไป	- หน่วยงานควรปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	14	3.5
	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	- หน่วยงานควรนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น	2	0.5
6. การทำงานด้วยความ รับผิดชอบต่อผลงาน	- เจ้าหน้าที่อธิบายข้อซักถามไม่ชัดเจน	- ผู้บังคับบัญชาระดับล่างต้องสอดส่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1	0.25
	- เจ้าหน้าที่เพิกเฉยต่อความเดือดร้อน จำเป็นของเจ้าหน้าที่	- ผู้บังคับบัญชาสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1	0.25

การบริหารภาครัฐ แนวใหม่ รวม 8 ด้าน	ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
7. การทำงานด้วยความมี ใจและการกระทำที่เป็น ประชาธิปไตย	- ข้าราชการยอมให้ผู้มี อิทธิพลแทรกแซงการ ทำงาน	- ข้าราชการต้องกล้าที่จะยืน หยัดในสิ่งที่ถูกต้อง	3	0.75
	- หน่วยงานไม่เปิดโอกาส ให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การปรับปรุงการบริการ	- หน่วยงานต้องเพิ่มช่องทาง รับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนและนำไป ปรับปรุงการปฏิบัติงาน	1	0.25
8. การทำงานแบบ มุ่งเน้นผลงาน	- การทำงานของเจ้าหน้าที่ มุ่งเน้นขั้นตอนการทำงาน มากกว่าความต้องการของ ประชาชน	- เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงาน แบบมุ่งเน้นเป้าหมายของ องค์กร	1	0.25
รวม			40	10

จากตารางที่ 4.22 จากคำถามปลายเปิดซึ่งประชาชนตอบในเรื่องปัญหาและข้อเสนอแนะ
เกี่ยวกับการพัฒนาการบริการด้านทะเบียนที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พบว่าปัญหา คือ

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 เห็นว่าปัญหาด้านการ
ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี คือ เจ้าหน้าที่มีค่านิยมเห็นแก่วัตถุ และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 คน
คิดเป็นร้อยละ 1.75 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี คือเจ้าหน้าที่ไม่กล้าขัดคำสั่งที่ไม่
ชอบด้วยกฎหมายของผู้บังคับบัญชา ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานต้องปลูกฝังค่านิยมการเป็น
ข้าราชการที่ดี และ (2) หน่วยงานต้องมีบทลงโทษขั้นรุนแรงกับผู้บังคับบัญชาที่ออกคำสั่งไม่ชอบ
ด้วยกฎหมาย

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่า ปัญหาด้าน
การทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน คือ เจ้าหน้าที่บางคนยังทำงานไม่ทุ่มเท และผู้แบบสอบถาม
จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ
ราชการ ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานต้องสร้างจิตสำนึกในเรื่องการให้บริการ และ (2)
หน่วยงานควรมีมาตรการ จูงใจบุคลากรให้มีจิตบริการ

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม คือ เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้พวกพ้อง และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความโลภ เห็นแก่ผลประโยชน์ ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรโดยการจัดทำโครงการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความปรับตัวได้ทันโลก คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความคิดริเริ่มที่จะนำเทคนิคใหม่ ๆ มาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยึดแนวทางการทำงานแบบเดิม ๆ ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ แก่เจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และ (2) หน่วยงานต้องจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างประสบการณ์กับหน่วยงานอื่น ๆ หรือ ส่งเสริมการศึกษาเพิ่มเติมต่าง ๆ

5. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความมุ่งมั่นประสิทธิภาพ คือ กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนมากเกินไป และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 เห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (2) หน่วยงานควรนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

6. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน คือ เจ้าหน้าที่อธิบายข้อซักถามไม่ชัดเจน และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าเจ้าหน้าที่เพิกเฉยต่อความเดือดร้อนจำเป็นของประชาชน ข้อเสนอแนะ คือ (1) ผู้บังคับบัญชาระดับล่างต้องสอดส่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ (2) ผู้บังคับบัญชาสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

7. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย คือ ข้าราชการยอมให้ผู้มีอิทธิพลแทรกแซงการทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่า หน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการบริการ ข้อเสนอแนะ คือ (1) ข้าราชการต้องกล้าที่จะยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องและ (2) หน่วยงานต้องเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

8. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานแบบมุ่งเน้นผลงาน คือ การทำงานของเจ้าหน้าที่มุ่งเน้นขั้นตอนการทำงานมากกว่าความต้องการของประชาชน ข้อเสนอแนะ คือ (1) ให้ข้าราชการทำงานแบบมุ่งเน้นเป้าหมายขององค์กร



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

1.1.2 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

1.1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จำนวน 400 คน จากจำนวนผู้มาใช้บริการระหว่างวันที่ 15 มีนาคม 2554 - วันที่ 15 เมษายน 2554

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- 1) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 2) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย
- 3) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ ความสำคัญของการศึกษาร่วมกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จำนวน 400 คน ได้รับแบบสอบถามครบถ้วนตามจำนวน

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย หลังจากนั้นจึงทำการแปลผลข้อมูลที่ได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ สุดท้ายเป็นการนำเสนอข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางประกอบตามความเหมาะสม

อนึ่งโครงสร้างการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ ประกอบด้วย

- ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
- ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในงานบริการด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย
- ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน
- ขั้นตอนที่ 4 การศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มาใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

1.5 ผลการศึกษา

1.5.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.7 โดยส่วนใหญ่ จะมีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีระดับการศึกษานุปริญญา ร้อยละ 26.3 ส่วนอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานภาคเอกชน/ลูกจ้าง ร้อยละ 29.8 และรายได้ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 35.0

1.5.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐ
แนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานด้านทะเบียนที่ดินของ
สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จำนวน 400 คน โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน พบว่าความคิดเห็น
เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชน
ด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.26
คิดเป็นระดับมาก

1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหาร
จัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย
ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่
เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ นอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยมาก
ที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม
ระเบียบวินัยของทางราชการอย่างเคร่งครัด และเจ้าหน้าที่เสียสละและอุทิศตน มุ่งประโยชน์
ส่วนรวมเป็นสำคัญ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องเจ้าหน้าที่รักษาและปฏิบัติ
ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและผู้อื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.18 คิดเป็นระดับ
มาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.28 คิดเป็นระดับมาก

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหาร
จัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สุโขทัย ด้านความขยัน ตั้งใจทำงาน (Activeness) เรื่องเจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง
รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นระดับมาก รองลงมาคือ
เรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการ
ให้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ทำงานด้วยจิต
บริการ พร้อมให้บริการตลอดเวลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.10 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่า
คะแนนเฉลี่ยรวม 4.25 คิดเป็นระดับมาก

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหาร
จัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย
ด้านความมีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ใช่
ตำแหน่งหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเอง หรือพวกพ้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่า
คะแนนเฉลี่ย 4.35 คิดเป็นระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง

อย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.12 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.25 คิดเป็นระดับมาก

4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการปรับตัวได้ทันโลก (Relevancy) เรื่องสำนักงานที่ดินมีเป้าหมาย และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เทียบได้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่มุ่งพัฒนาตนเองในทิศทางที่เป็นไปตามความต้องการของสำนักงานที่ดิน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.22 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.26 คิดเป็นระดับมาก

5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการทำงานแบบมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) เรื่องสำนักงานที่ดินมีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องสำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงขั้นตอนในกระบวนการทุกกระบวนการ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.58 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและทันเวลาที่กำหนด สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกฎหมายให้พร้อมที่จะรองรับการบริการแบบใหม่ ๆ และการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่าโดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.21 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.26 คิดเป็นระดับมาก

6) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) เรื่องสำนักงานที่ดินให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องสำนักงานที่ดินมีแผนงาน เป้าหมายการดำเนินการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.33 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่อง

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.24 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.27 คิดเป็นระดับมาก

7) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) เรื่องสำนักงานที่ดินมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม สำนักงานที่ดินมีการประเมินผลการให้บริการโดยหน่วยงานที่เป็นกลาง เช่น องค์การอิสระ มหาวิทยาลัย และสำนักงานที่ดินมีการแต่งตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาสังคมเพื่อพัฒนาการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องสำนักงานที่ดินสร้างเครือข่ายการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.21 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.26 คิดเป็นระดับมาก

8) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการทำงานมุ่งเน้นผลงาน (Yield) เรื่องสำนักงานที่ดินมีวิสัยทัศน์องค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นระดับมาก รองลงคือ เรื่อง สำนักงานที่ดินมีตัวชี้วัดผลงานที่สามารถวัดและประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นระดับมาก โดยเรื่องสำนักงานที่ดินมีพันธกิจที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 4.20 คิดเป็นระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4.27 คิดเป็นระดับมาก

1.5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย มีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน อยู่ในระดับสูง/ดี

พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นระดับมาก โดยในแต่ละด้านจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.25 - 4.28 คิดเป็นระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านจะพบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 4.18 - 4.55 คิดเป็นระดับมาก และมากที่สุด แสดงว่า สำนักงานที่ดินจังหวัด

สุโขทัย มีประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน อยู่ในระดับสูง/ดี ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Fisher's least-significant different) พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน คือ ประชาชนที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และทดสอบความแตกต่าง รายคู่ด้วยวิธีการของ LSD. (Fisher's least-significant different) ได้ผลดังนี้ ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน 7 คู่ คือ

1) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงาน

ที่จังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

7) ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างจาก ประชาชนที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคแนวทางการพัฒนางานบริการ ประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จากคำถามปลายเปิด

จากผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีผู้ตอบคำถามแสดงความ คิดเห็นเพียง 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งถือว่าเป็นระดับน้อยมาก สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 เห็นว่าปัญหาด้านการ ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี คือ เจ้าหน้าที่มีค่านิยมเห็นแก่วัตถุ และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี คือเจ้าหน้าที่ไม่กล้าขัดคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายของผู้บังคับบัญชา ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานต้องปลูกฝังค่านิยมการเป็น ข้าราชการที่ดี และ (2) หน่วยงานต้องมีบทลงโทษขั้นรุนแรงกับผู้บังคับบัญชาที่ออกคำสั่งไม่ชอบ ด้วยกฎหมาย

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่า ปัญหาด้าน

การทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน คือ เจ้าหน้าที่บางคนยังทำงานไม่ทุ่มเท และผู้แบบสอบถามจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมหลักเลียงการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานต้องสร้างจิตสำนึกในเรื่องการให้บริการและ (2) หน่วยงานควรมีมาตรการ จูงใจบุคลากรให้มีจิตบริการ

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม คือ เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้พวกพ้องและผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความโลภ เห็นแก่ผลประโยชน์ ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรโดยการจัดทำโครงการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม

4. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความปรับตัวได้ทันโลก คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความคิดริเริ่มที่จะนำเทคนิคใหม่ ๆ มาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยึดแนวทางการทำงานแบบเดิม ๆ ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ แก่เจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และ (2) หน่วยงานต้องจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างประสบการณ์กับหน่วยงานอื่น ๆ หรือ ส่งเสริมการศึกษาเพิ่มเติมต่าง ๆ

5. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความมุ่งมั่นประสิทธิภาพ คือ กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนมากเกินไป และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 เห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ข้อเสนอแนะ คือ (1) หน่วยงานควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ (2) หน่วยงานควรนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

6. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน คือ เจ้าหน้าที่อธิบายข้อซักถามไม่ชัดเจน และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่า เจ้าหน้าที่เพิกเฉยต่อความเดือดร้อนจำเป็นของประชาชน ข้อเสนอแนะ คือ (1) ผู้บังคับบัญชาระดับล่างต้องสอดส่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ (2) ผู้บังคับบัญชาสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

7. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย คือ ข้าราชการยอมให้ผู้มีอิทธิพลแทรกแซงการทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าหน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการบริการ ข้อเสนอแนะ คือ

(1) ข้าราชการต้องกล้าที่จะยื่นหยัดในสิ่งที่ถูกต้องและ (2) หน่วยงานต้องเพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

8. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 เห็นว่าปัญหาด้านการทำงานแบบมุ่งเน้นผลงาน คือ การทำงานของเจ้าหน้าที่มุ่งเน้นขั้นตอนการทำงานมากกว่าความต้องการของประชาชน ข้อเสนอแนะ คือ (1) ให้ข้าราชการทำงานแบบมุ่งเน้นเป้าหมายขององค์กร

2. อภิปรายผล

2.1 จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม 8 ด้าน อยู่ในระดับสูง/ดี เช่นประชาชนเห็นว่ามีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ให้บริการด้วยความเสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ คล่องตัว มีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2548) เรื่อง “ทัศนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ” ผลการวิจัยพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ต่างมีความพึงพอใจในการปฏิรูประบบราชการ โดยปัจจัยมูลเหตุแห่งความพึงพอใจในการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการ คือ มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของกลไกการทำงาน และพฤติกรรมบริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ได้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางโดยคำนึงถึงความยุติธรรมและเสมอภาคในการให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น รวมทั้งมีการปรับปรุงกฎระเบียบ และการบริหารบุคคลให้เกิดความคล่องตัว เปิดเผย โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

2.2 จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม 8 ด้าน อยู่ในระดับสูง/ดี เพราะสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการในส่วนของการปรับบทบาท ภารกิจ ให้มีความสำคัญกับผู้รับบริการ และเน้นการบริหารบุคลากรเพื่อสนองความต้องการของประชาชน เพื่อก้าวสู่การบริหารภาครัฐในยุคปัจจุบันหรือการปฏิรูประบบราชการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชวาล ทัดศิวิฐ (2545) เรื่อง “การวิเคราะห์ระบบราชการพลเรือนของไทย” พบว่า ทิศทางและเป้าหมายของการปฏิรูประบบราชการของประเทศต่าง ๆ ล้วนมุ่งสู่การบริหารภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวต้องคำนึงใน 3 มิติ คือ (1) มิติการปรับบทบาท (2) มิติการบริหารกำลังคนภาครัฐ และ (3) มิติของผู้รับบริการโดยมุ่งเน้นในการปรับปรุงทั้งด้านกระบวนการ รูปแบบและคุณภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการต่าง ๆ ให้

สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างแท้จริง โดยต้องให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับรูปแบบและคุณภาพของบริการที่พึงประสงค์ของประชาชน

2.3 จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ในภาพรวม 8 ด้าน อยู่ในระดับสูง/ดี เพราะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยสามารถปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ที่พึงประสงค์ข้าราชการได้ เช่นการมีความรู้ความสามารถ ทักษะ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการให้บริการได้อย่างดี มีความรู้เชี่ยวชาญ วิทยาการสมัยใหม่ สามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันจิตวิทยาความมั่นคง (2546) ได้ทำการวิเคราะห์เรื่อง “ผลกระทบของการปฏิรูประบบราชการไทย” ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการต้องปรับตัว จากที่เคยทำงานอย่างแยกส่วน ต้องมาทำงานเป็นทีมโดยคำนึงถึงภารกิจเป็นตัวตั้ง โดยมีประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบภาครัฐ เพื่อการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ข้าราชการต้องเรียนรู้ IT (Information Technology) ในระดับที่ใช้งานได้ในการติดต่อสื่อสาร

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) เรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ นอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่รักษาและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและผู้อื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรพัฒนาการบริการในเรื่องรักษาและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและผู้อื่น

3.1.2 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านการปรับตัวได้ทันโลก (Relevancy) เรื่องเจ้าหน้าที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการนำวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัยอยู่เสมอ

3.1.3 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ด้านด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) เรื่องสำนักงานที่ดินสร้างเครือข่ายการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาวิจัยถึงความต้องการต่อการรับบริการของประชาชนว่ามีความต้องการให้ภาครัฐให้บริการแก่ประชาชน อย่างไร เพื่อทราบและปรับปรุงแนวทางการพัฒนางานด้านบริการ

3.2.2 ควรศึกษาวิจัยถึงปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย เช่น ระเบียบกฎหมาย การบริหารจัดการ เป็นต้น

3.2.3 ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมถึงประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดอื่นๆ เพื่อนำผลในภาพรวมมาบูรณาการและปรับปรุงพัฒนาเป็นภาพรวมของกรมที่ดินต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กองทัพ เคลือบพนิชกุล , กำพล วันทา และปริญญา อรจิราพงศ์ (2546) *การปฏิรูประบบราชการไทย เพื่อก้าวเข้าสู่ราชการยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร : โพรเพซ
- เกษียร เตชะพีระ (2546, 16 ธันวาคม) “รากเหง้ารัฐธรรมนูญ/ธรรมนูญ” *มติชนสุดสัปดาห์* หน้า 6
- โกวิท พวงงาม (2553) *ธรรมนูญท้องถิ่น : ว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส* กรุงเทพมหานคร : มิสเตอร์ก๊อบปี้
- จุฑา เทียนไทย (2538) *รีเอ็นจิเนียริงกับสังคมไทย* กรุงเทพมหานคร : เดอะเนชั่น
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2527) *การบริหารงานพัฒนาชนบท* กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์
- ชัชวาล ทัดศิวิชัย (2545) *การวิเคราะห์ระบบราชการพลเรือนของไทย* วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ดิน ปรัชญพฤทธิ (2527) *ทฤษฎีองค์การ* กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช
- ศักดิ์ นฤपाल (2530) *ปัจจัยบางประการที่มีผลต่อการเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการศึกษาของหัวหน้าครัวเรือนในเขตพื้นที่ตำบลสววก อำเภอเมือง จังหวัดน่าน .* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ทัศนีย์ ไทยภิรมย์ (2526,กรกฎาคม – สิงหาคม) “การพัฒนาชุมชน: วิธีการระดมการมีส่วนร่วมของชุมชน.” *นิตยสารการประชาสงเคราะห์* 26 หน้า 11
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2545,กันยายน – ตุลาคม) “การปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐ,” *วารสารข้าราชการ* หน้า 19 - 30
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2541) *ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบราชการ* กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ดุษฎีบัณฑิตทางการบริหารการพัฒนา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชนกฤต จรัสรุ่งสวัสดิ์ (2541) *การปฏิรูประบบราชการ : ศึกษาจากประสบการณ์ของข้าราชการสำนักงานประมาท* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542) *การสร้างธรรมนูญในสังคมไทย* กรุงเทพมหานคร : วิทยุชุมชน

- บุญชม ศรีสะอาด (2541) *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* พิมพ์ครั้งที่ 2 มหาสารคาม : ภาควิชา
 พื้นฐานของการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2528) *รายงานวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนา
 ชนบท* กรุงเทพมหานคร: สถาบันไทยศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา (2552) *การพัฒนาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์กร และการสร้าง
 องค์กรที่เรียนรู้ (online)* สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2554 ใน
<http://www.stabundamrong.go.th/web/download/hrd/hrd040952.pdf>
- พิทยา บวรวัฒนา (2536) *การปฏิรูประบบราชการในประเทศไทย* กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยป้องกัน
 ราชอาณาจักร
- พิชัย เสงี่ยม จิตต์ (2542) *การบริหารสถาบันเพื่อความเป็นเลิศ* อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏ
 อุบลราชธานี
- ไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2550, พฤษภาคม – สิงหาคม) “การจัดการภาครัฐกับการเสริมพลังประชาชน =
 Public management and people empowerment” *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์* ปีที่ 5 ฉบับ
 พิเศษ 1 หน้า 87-122
- ภรณ์ กิรติบุตร (2529) *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร* กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- มัทนา สุวรรณเรือง (2536) *ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการ
 ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ : กรณีวิจัยปฏิบัติการ เขตเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา* วิทยานิพนธ์
 ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธนิกร บันลือศิลป์ (2545) *นโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร :
 ศึกษาจากความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้าง กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์.
 กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- รุ่ง แก้วแดง (2538) *รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย* กรุงเทพมหานคร : มติชน
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545) *การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐใหม่และข้อ
 วิพากษ์* กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- วุฒิชัย จานงค์ (2530) *ระบบองค์กร* กรุงเทพมหานคร: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศักดิ์ชาย บุญราชศรี (2546) *ความพร้อมของบุคลากร สังกัดกรมปศุสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ในการ
 ปรับตัวต่อบทบาท และภารกิจใหม่ตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ* การศึกษาค้นคว้า
 อิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อยุธยา (2542) *การบริหารคุณภาพ : การบริหารที่เป็นสากล* เชียงใหม่ :
 ธนุชนพรีนติ้ง

สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง (2546) *ผลกระทบของการปฏิรูประบบราชการไทย* กรุงเทพมหานคร:
 สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย

สมเกียรติ ศรีลัมพ์ (2547) *การปฏิรูประบบราชการไทย* กรุงเทพมหานคร: ประดิพัทธ์

สมาน รังสีโยกฤษฎ์ (2546) *การปฏิรูปภาคราชการ : แนวคิดและยุทธศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 2
 กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2528) *ทฤษฎีสังคมวิทยา : เนื้อหาและแนวการใช้เบื้องต้น* กรุงเทพมหานคร :
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2546) *รายงานการวิจัยเรื่องการสำรวจการรับรู้ทัศนคติ
 ต่อโครงการปฏิรูประบบราชการและระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการ
 ของข้าราชการ = A survey of civil servants' awareness of and attitudes towards
 bureaucratic reform, and the level of changes in their working behavior* กรุงเทพมหานคร :
 สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2548) *ทัศนคติและความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ*
 กรุงเทพมหานคร

สีมา สีมานันท์ (2548) *การปรับระบบการบริหารราชการพลเรือนเพื่อควมมีประสิทธิภาพและ
 ทนสมัย* กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

แสวง รัตนมงคลมาศ (2534) *ทฤษฎีสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร : ชมรมนักพัฒนาสังคม สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

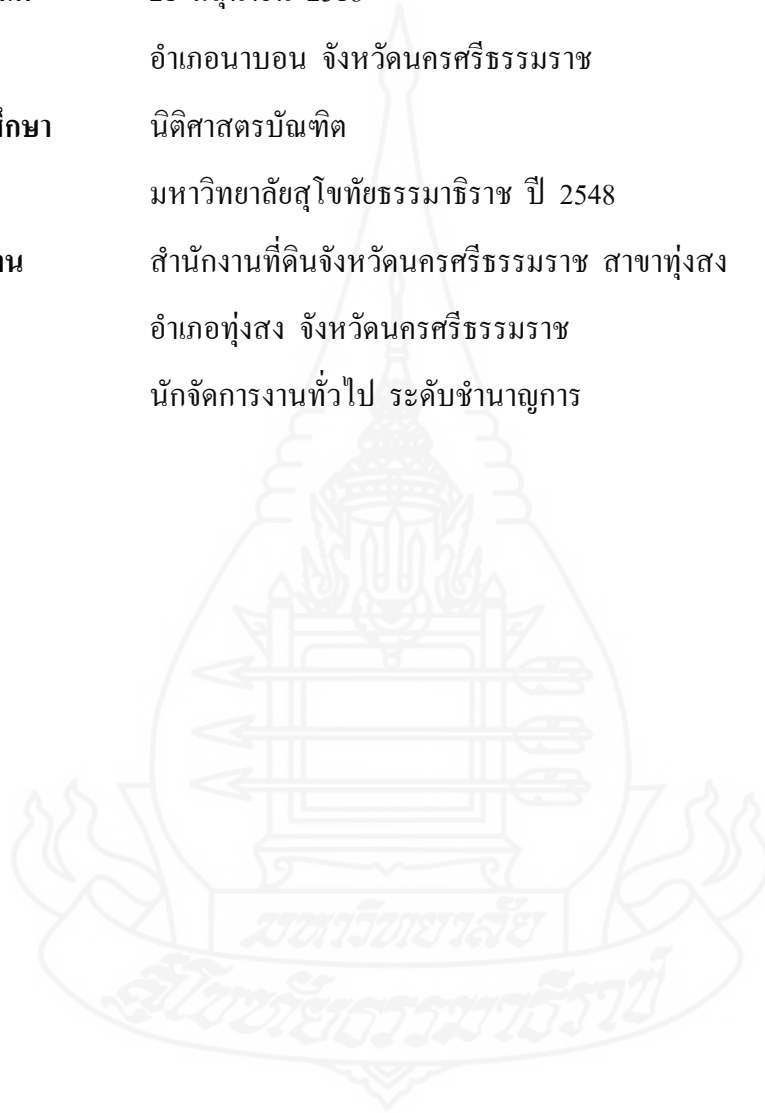
โสภิส จันทรศิริ (2547) *ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนว
 ใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ = The result based management of public
 organization according to the new public management : A case study of police nursing
 college* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

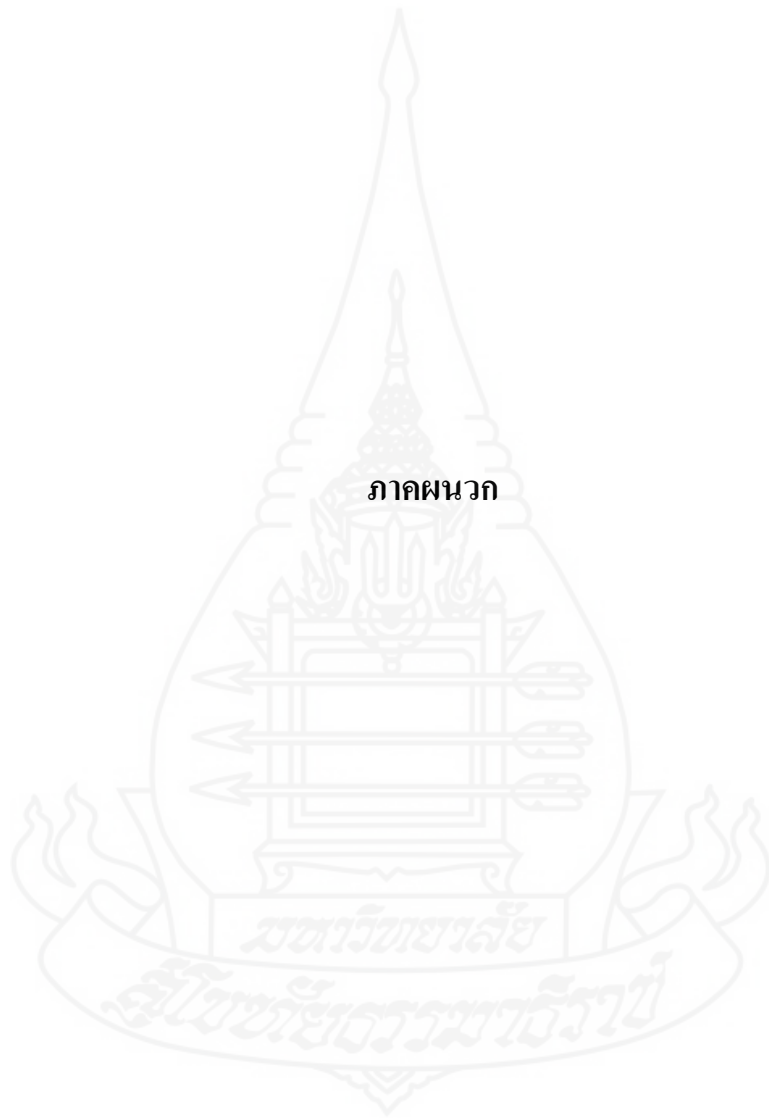
Peters, B.Guy . (1995) . *The politics of bureaucracy* .New York : Addison Wesley Longman,
 Edition 4th ed.

<http://www.dopa.go.th>

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพรรณปรียา อ้นประวัติ
วัน เดือน ปีเกิด	21 มิถุนายน 2518
สถานที่เกิด	อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ปี 2548
สถานที่ทำงาน	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป ระดับชำนาญการ





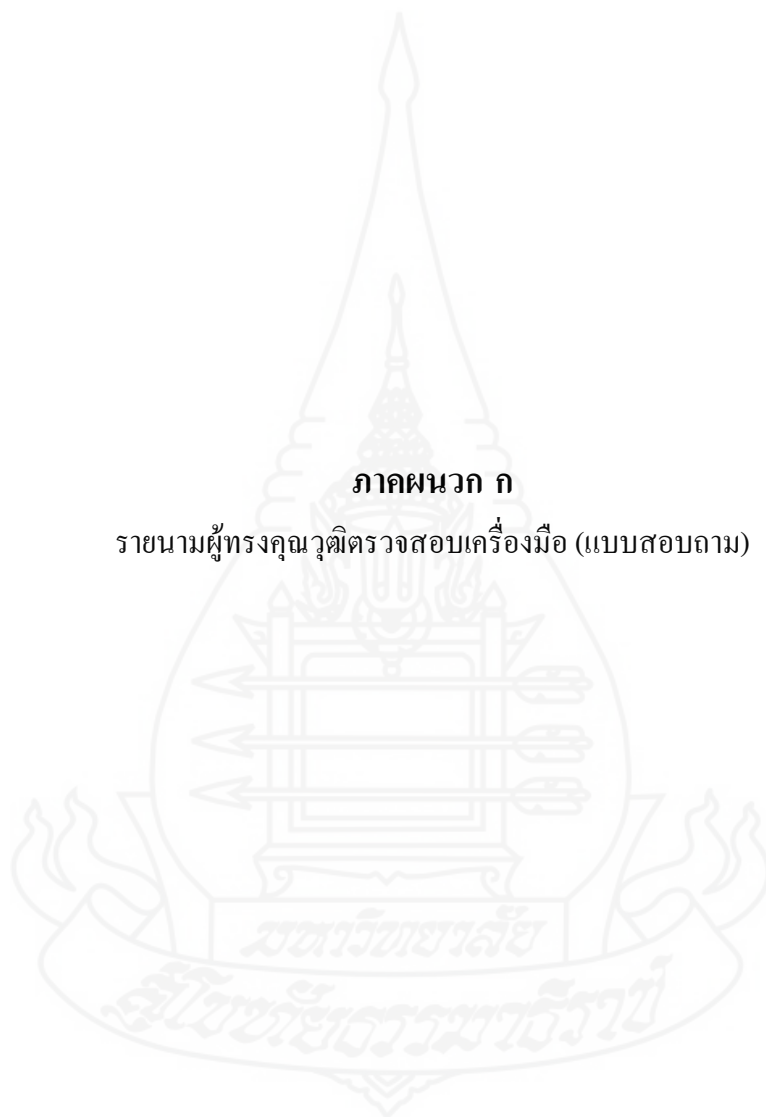
ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. นายประพล ชมเงิน
นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ศศ.บ. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
2. นายจักรกรී โชติสกุล
นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ศศ.บ. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง



ภาคผนวก ข

ตารางแสดงระดับความสอดคล้องระหว่างคำถาม



ตารางแสดงผลการพิจารณาระดับความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่ต้องการทราบ

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ		คะแนน รวม	IOC= $\Sigma R/n$	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2			
1.ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ นอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนด	1	1	2	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่รักษาและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและผู้อื่น	1	1	2	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้รับบริการทุกระดับและทุกคน	1	1	2	1	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของทางราชการอย่างเคร่งครัด	1	0	1	0.5	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่เสียสละและอุทิศตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ	1	1	2	1	ใช้ได้
2.ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความขยันตั้งใจทำงาน (Activeness)					
1. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว	1	1	2	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทำงานเต็มกำลังความสามารถ	1	1	2	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี	1	1	2	1	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยจิตบริการ พร้อมให้บริการตลอดเวลา	1	1	2	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ		คะแนน รวม	IOC= $\sum R/n$	ความหมาย
	คนที่1	คนที่2			
5. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตาม ขั้นตอน และภายในกำหนดเวลามาตรฐาน กระบวนงานแต่ละประเภท	1	0	1	0.5	ใช้ได้
3.ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมี ศีลธรรม คุณธรรม (Morality)					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่าง ยุติธรรม	1	1	2	1	ใช้ได้
2. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กล้ายืนหยัดในหลักการ ทำงานที่ถูกต้อง โดยไม่ขึ้นกับอิทธิพลใด ๆ	1	1	2	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ใช้ ตำแหน่งหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเอง หรือ พวกพ้อง	1	1	2	1	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	1	1	2	1	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่สามารถยับยั้งชั่งใจตนเองได้ เมื่อมีผู้ มาเสนอให้ผลประโยชน์	1	0	1	0.5	ใช้ได้
4.ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความปรับตัว ได้ทันโลก (Relevancy)					
1. สำนักงานที่คินมีเป้าหมาย และมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน เทียบได้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการ ให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน	1	1	2	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หลายด้านรวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับวิทยาการ ใหม่ ๆ ทันต่อสถานการณ์	1	1	2	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ		คะแนน รวม	IOC= $\Sigma R/n$	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2			
3. เจ้าหน้าที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีการนำ วิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ	1	1	2	1	ใช้ได้
4. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงาน บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	2	1	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่มุ่งพัฒนาตนเองในทิศทางที่เป็นไป ตามความต้องการของสำนักงานที่ดิน	1	1	2	1	ใช้ได้
5.ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่น ประสิทธิภาพ (Efficiency)					
1. สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงขั้นตอนใน กระบวนการทุกกระบวนการ ทำให้สามารถ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	2	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน และทันเวลาที่กำหนด	1	0	1	0.5	ใช้ได้
3. สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อ กฎหมายให้พร้อมที่จะรองรับการบริการแบบใหม่	1	1	2	1	ใช้ได้
4. สำนักงานที่ดินมีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง เป็น ปัจจุบัน ทำให้สามารถให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว	1	1	2	1	ใช้ได้
5. การให้บริการของสำนักงานที่ดินมีการใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่าโดยเน้นที่ ผลสัมฤทธิ์	1	1	2	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ		คะแนน รวม	IOC= $\Sigma R/n$	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2			
6.ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability)					
1. สำนักงานที่ดินมีแผนงาน เป้าหมายการดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน	1	1	2	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และสังคม	1	1	2	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	1	1	2	1	ใช้ได้
4. สำนักงานที่ดินเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกองค์กรอิสระตรวจสอบการทำงานได้ตลอดเวลา	1	1	2	1	ใช้ได้
5. สำนักงานที่ดินให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	1	1	2	1	ใช้ได้
7.ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy)					
1. สำนักงานที่ดินมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ	1	1	2	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม	1	1	2	1	ใช้ได้
3. สำนักงานที่ดินมีการประเมินผลการให้บริการ โดยหน่วยงานที่เป็นกลาง เช่น องค์กรอิสระ มหาวิทยาลัย	1	1	2	1	ใช้ได้
4. สำนักงานที่ดินสร้างเครือข่ายการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	1	1	2	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ		คะแนน รวม	IOC= $\sum R/n$	ความหมาย
	คนที่ 1	คนที่ 2			
5. สำนักงานที่ดินมีการแต่งตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาสังคมเพื่อพัฒนาการให้บริการ	1	1	2	1	ใช้ได้
8.ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานมุ่งเน้นผลงาน (Yield)					
1. สำนักงานที่ดินมีวิสัยทัศน์องค์กร ที่ให้ความสำคัญ กับการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ	1	1	2	1	ใช้ได้
2. สำนักงานที่ดินมีพันธกิจที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม	1	1	2	1	ใช้ได้
3. สำนักงานที่ดินมีตัวชี้วัดผลงานที่สามารถวัดและ ประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน	1	1	2	1	ใช้ได้
4. ผลงานที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับพันธกิจวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของสำนักงานที่ดิน	1	1	2	1	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่ทำงาน โดยเน้นเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก	1	0	1	0.5	ใช้ได้
รวม			75	0.93	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชน
ด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานบริการประชาชนด้านทะเบียน
ที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

.....

1. ทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สุโขทัยที่ไม่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถาม มาหาค่า
ความเชื่อมั่น ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

S_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

คำนวณหา และ S_t^2 จากสูตร S_i^2

$$S^2 = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)} \quad N \text{ แทนจำนวนคน}$$

2. คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดิน
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดย
ใช้วิธีการบริการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของผู้ใช้บริการ โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ ได้ค่า
สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น 0.89

1. หาค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม (S^2)

$$\begin{aligned}
\text{จากสูตร} \quad S^2 &= \frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)} \\
&= \frac{30(767,376) - (4,788)^2}{30(30-1)} \\
&= \frac{23,021,280 - 22,924,944}{870} \\
&= \frac{96,336}{870} \\
&= 110.73
\end{aligned}$$

2. รวมความแปรปรวนของทุกข้อ (40ข้อ) เข้าด้วยกัน

$$\begin{aligned}
S^2_i &= 0.20 + 0.46 + 0.49 + 0.49 + 0.41 + 0.41 + 0.60 + 0.30 + 0.25 + 0.41 + \\
&\quad 0.32 + 0.40 + 0.30 + 0.74 + 0.29 + 0.20 + 0.23 + 0.40 + 0.25 + 0.23 + \\
&\quad 0.34 + 0.22 + 0.32 + 0.53 + 0.44 + 0.55 + 0.27 + 0.23 + 0.42 + 0.55 + \\
&\quad 0.37 + 0.25 + 0.35 + 0.19 + 0.42 + 0.51 + 0.37 + 0.53 + 0.39 + 0.29 \\
&= 14.93
\end{aligned}$$

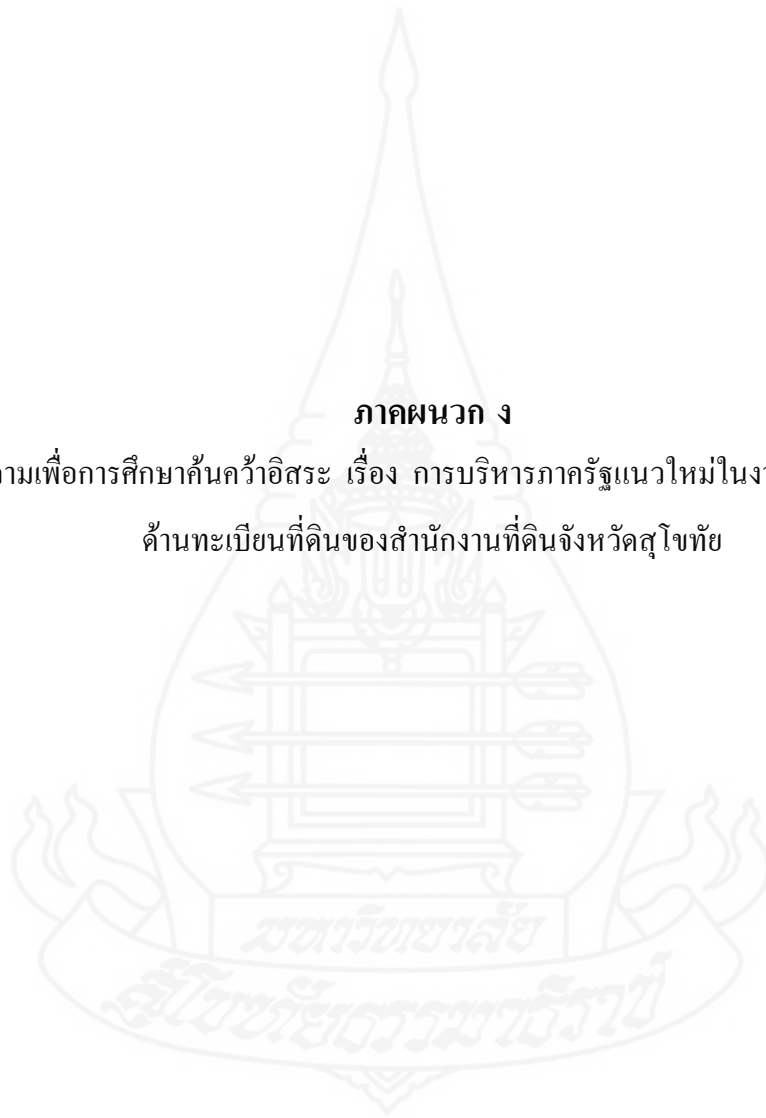
3. คำนวณหาค่า ∞

$$\begin{aligned}
\infty &= \frac{40}{39} \left\{ 1 - \frac{14.93}{110.73} \right\} \\
&= 1.03 (1 - 0.13) \\
&= 1.03 \times 0.87 \\
&= 0.89
\end{aligned}$$

ดังนั้น แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.89

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค่าน้ำอึสระ เรื่อง การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชน
ด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรื่อง การบริหารภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการประชาชน
ด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพการบริหารงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินโดยใช้หลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และ(2) ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย ข้อมูลทั้งหมดจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม โดยผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับและขอรับรองว่าจะนำไปใช้เฉพาะประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชาเท่านั้น ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน บุคคลอื่น ๆ และหน่วยงานแต่ประการใด ผู้ทำการวิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการภาครัฐแนวใหม่ในงานบริการ

ประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จำนวน 40 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคแนวทางการพัฒนางานบริการ

ประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย จำนวน 8 ข้อ

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

(นางสาวพรรณปรียา อ้นประวัตติ)

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ ไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี
 มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
 (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษาตอนต้น
 (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (4) อนุปริญญา/ปวส.
 (5)ปริญญาตรี (6) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 (1) เกษตรกร (2) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 (3) พนักงานภาคเอกชน/ลูกจ้าง (4) ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 (5) อื่น ๆ (ระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน
 (1) ไม่เกิน 5,000 บาท (2) 5,001-10,000 บาท
 (3) 10,001-15,000 บาท (4) 15,001-20,000 บาท
 (5) 20,001-25,000 บาท (6) ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการโดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ในการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย

คำชี้แจง 1. ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย โดยใช้วิธีการตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 8 ประการ คือ ข้าราชการต้อง (1) เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) (2) ขยัน ตั้งใจทำงาน (Activeness) (3) มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) (4) ปรับตัวได้ทันโลก (Relevancy) (5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) (6) รับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) (7) มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) และ(8) ทำงานมุ่งเน้นผลงาน (Yield)

2. แบบสอบถามในตอนที่ 2 นี้ เป็นการสอบถามความคิดเห็นของท่านโดยพิจารณาว่าการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย โดยใช้วิธีการตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ทั้ง 8 ด้าน ทำให้การให้บริการประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการมาก |
| 3 | หมายถึง | มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการน้อยที่สุด |

3. โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ และพิจารณาว่าข้อความเหล่านี้ตามความคิดเห็นของท่าน การให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย โดยใช้วิธีการตามหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ทำให้การปฏิบัติงานให้บริการประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกรับผลประโยชน์จากการให้บริการ นอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนด					
2. เจ้าหน้าที่รักษาและปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและผู้อื่น					
3. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้รับบริการทุกระดับ และทุกคน					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของทางราชการอย่างเคร่งครัด					
5. เจ้าหน้าที่เสียสละและอุทิศตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ					
ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน (Activeness)					
1. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว					
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ทำงานเต็มกำลังความสามารถ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการให้บริการได้เป็นอย่างดี					
4. เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยจิตบริการ พร้อมให้บริการตลอดเวลา					
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามขั้นตอน และภายในกำหนดเวลามาตรฐานกระบวนการงานแต่ละประเภท					
ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม (Morality)					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
2. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่กล้ายืนหยัดในหลักการงานที่ถูกต้อง โดยไม่ขึ้นกับอิทธิพลใด ๆ					

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเอง หรือพวกพ้อง					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส					
5. เจ้าหน้าที่สามารถยับยั้งชั่งใจตนเองได้ เมื่อมีผู้มาเสนอให้ผลประโยชน์					
ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความปรับตัวได้ทันโลก (Relevancy)					
1. สำนักงานที่ดินมีเป้าหมาย และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เทียบได้กับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญหลายด้าน รวมถึงมีความรู้เกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ ทันต่อสถานการณ์					
3. เจ้าหน้าที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีการนำวิทยาการสมัยใหม่ มาใช้ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
4. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงคุณภาพงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มุ่งพัฒนาตนเองในทิศทางที่เป็นไปตามความต้องการของสำนักงานที่ดิน					
ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency)					
1. สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงขั้นตอนในกระบวนการงานทุกกระบวนการงาน ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและทันเวลาที่กำหนด					
3. สำนักงานที่ดินมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อกำหนดให้พร้อมที่จะรองรับการบริการแบบใหม่ ๆ					

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. สำนักงานที่ดินมีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ทำให้สามารถให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว					
5. การให้บริการของสำนักงานที่ดินมีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่าโดยเน้นที่ผลสัมฤทธิ์					
ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability)					
1. สำนักงานที่ดินมีแผนงาน เป้าหมายการดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน					
2. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และสังคม					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้					
4. สำนักงานที่ดินเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก องค์กรอิสระ ตรวจสอบการทำงาน ได้ตลอดเวลา					
5. สำนักงานที่ดินให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ					
ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy)					
1. สำนักงานที่ดินมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม					
3. สำนักงานที่ดินมีการประเมินผลการให้บริการโดยหน่วยงานที่เป็นกลาง เช่น องค์กรอิสระ มหาวิทยาลัย					
4. สำนักงานที่ดินสร้างเครือข่ายการให้บริการกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และภาคเอกชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการ					
5. สำนักงานที่ดินมีการแต่งตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐและภาคประชาสังคมเพื่อพัฒนาการให้บริการ					

การบริหารภาครัฐแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานมุ่งเน้นผลงาน (Yield)					
1. สำนักงานที่ดินมีวิสัยทัศน์องค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
2. สำนักงานที่ดินมีพันธกิจที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม					
3. สำนักงานที่ดินมีตัวชี้วัดผลงานที่สามารถวัดและประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน					
4. ผลงานที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายของสำนักงานที่ดิน					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานโดยเน้นเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก					

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการบริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของสำนักงานที่ดินจังหวัด สุโขทัย และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ในปัจจุบันการให้บริการประชาชนด้านทะเบียนที่ดินของเจ้าหน้าที่จังหวัดสุโขทัยมีปัญหาอะไรบ้าง และเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการด้านทะเบียนที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างไร โปรดระบุ

1. การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ท่านคิดว่ามีปัญหอะไรบ้าง

.....

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี

.....

2. การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน (Activeness) ท่านคิดว่ามีปัญหอะไรบ้าง

.....

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความขยัน ตั้งใจทำงาน

.....

.....

3. การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) ท่านคิดว่ามีปัญหา
อะไรบ้าง

.....

.....

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีศีลธรรม คุณธรรม

.....

.....

4. การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความปรับตัวได้ทัน โลก (Relevancy) ท่านคิดว่ามีปัญหา
อะไรบ้าง

.....

.....

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความปรับตัวได้ทัน โลก

.....

.....

5. การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่นประสิทธิภาพ (Efficiency) ท่านคิดว่ามีปัญหา
อะไรบ้าง

.....

.....

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่นประสิทธิภาพ

.....

.....

6. การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) ท่านคิดว่ามี
ปัญหาอะไรบ้าง

.....

.....

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความรับผิดชอบต่อผลงาน

.....

.....

7. การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) ท่านคิดว่ามีปัญหาอะไรบ้าง

.....

.....

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความมีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย

.....

.....

8. การที่ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานมุ่งเน้นผลงาน (Yield) ท่านคิดว่ามีปัญหาอะไรบ้าง

.....

.....

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงเพื่อให้ข้าราชการต้องเป็นผู้ที่ทำงานมุ่งเน้นผลงาน

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

