

การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ :
กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

สารนิพนธ์
ของ
ชญยศ ภัทรพลจินดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ธันวาคม 2552

การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ :
กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

สารนิพนธ์

ของ

ธนายศ ภัทรพลจินดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ธันวาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ :
กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

บทคัดย่อ
ของ
ธนยศ ภัทรพลจินดา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ธันวาคม 2552

ธนยศ ภัทรพลจินดา. (2552). การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและ
นิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี
สาขาธัญบุรี. สารนิพนธ์ รม.ม.(นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์วรพิทย์ มีมาก.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี การศึกษาใช้ CIPP เป็นตัวแบบสำหรับการประเมินผล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 จำนวน 12 คน และผู้รับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่าไคสแควร์ (chi-square) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.นโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีแนวโน้มในทางที่ดี

2.ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 และผู้รับบริการ มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

3.กลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 และผู้รับบริการ มีความเห็นไม่แตกต่างกันในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

EVALUATION OF POLICY ON JURISTIC ACT AND RIGHT REGISTRATION SERVICE
FOR TRANSACTIONS ON IMMOVABLE PROPERTY : A CASE STUDY OF
PATHUMTHANI PROVINCIAL LAND OFFICE,
TANYABURI BRANCH.

AN ABSTRACT
BY
THANAYOS PATTARAPONJINDA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Public Administration Degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University
December 2009

Thanayos Pattaraponjinda. (2009). *Evaluation of policy on juristic act and rights registration service for transactions on immovable property : a case study of Pathumthani provincial land office, Tanyaburi branch*. Master's project, M.P.A. (Public policy). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Assoc Prof. Dr. Worapit Meemak.

The research aimed at studying an evaluation policy on juristic act and rights registration service for transactions concerning units immovable property in Pathumthani provincial land office, Tanyaburi branch. The evaluation was done through CIPP model.

The sample size consisted of 12 officials working for juristic act and rights registration division 1 and 375 clients using their services. Reliability - tested questionnaire was instrument for data collection. Statistical techniques for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, Chi - Square and Analysis of Variance.

Concluding research results about service on juristic act and rights registration concerning with immovable property were as follows :

1. Its policy tended to be positive.
2. Different of personal characteristics both officials and their clients caused no different opinions in aspects of the context, input, process and output.
3. There were no different opinions between officials and their clients aspects of the context, input, process and output.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อ
ขายอสังหาริมทรัพย์ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาชัยบุรี ของ นายธนยศ ภัทร
พลจินดา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ จักราทิตย์ ชนาคม)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำในการจัดทำงานงานวิจัยทุกขั้นตอน ซึ่งส่งผลให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์อันมีค่า ได้รับความรู้ วิธีการทำงานวิจัยที่ถูกต้อง ทั้งยังช่วยให้ผู้วิจัยได้พัฒนากระบวนการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เช่น ระบบความคิด ระบบการอ่านและตีความ อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ทำงานวิจัยที่จะช่วยในการทำงานในด้านการพัฒนาเป็นไปอย่างมีคุณค่ามากขึ้น ท่านยังเป็นแบบอย่างของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตาม หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยรู้ว่าการศึกษา ในระดับปริญญาโทผู้วิจัยนั้นมิได้สิ้นสุดเพียงการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลงได้ หากผู้วิจัยได้ซึมซับเอากระบวนการ การเรียนรู้ที่ถูกต้องจุดประกายขึ้นในระยะ 2 ปี ที่ผ่านมา ให้กลายเป็นการเรียนรู้ที่ต้องสืบเนื่องต่อไปอย่างไม่มีสิ้นสุด และจะต้องนำเอาความรู้นั้นไปยังประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นต่อ ๆ ไปอีกด้วย จึงจะสมตามเจตนารมณ์ของรัฐประศาสนศาสตร์อย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พ่อ แม่ น้อง และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจที่ดียเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งปวง แก่ผู้วิจัย

ธนยศ ภัทรพลจินดา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีบริการสาธารณะ	7
แนวคิดและรูปแบบการประเมินโครงการ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	29
วิธีการหาคคุณภาพแบบสอบถาม	29
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
การนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์ของ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 เกี่ยวกับนโยบาย การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์	32
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการเกี่ยวกับนโยบาย การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ในแต่ละด้าน	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของ เจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต.....	53
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง	71
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
ความมุ่งหมายของการวิจัย	73
สมมุติฐานในการวิจัย	73
ขอบเขตของการวิจัย	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
อภิปรายผล	79
ข้อเสนอแนะ	88
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป	94
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก ตารางสถิติปริมาณงานและข้อมูลอ้างอิง	100
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	109
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	120

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 เปรียบเทียบปริมาณงานของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ปีงบประมาณ 2549 – 2551.....	101
2 ตารางกราฟแสดงผลเปรียบเทียบปริมาณงานของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ปีงบประมาณ 2550 – 2551	102
3 สถิติการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี.....	103
4 ปริมาณผู้มาขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายในสำนักงานที่ดินจังหวัด ปทุมธานี สาขาธัญบุรี	104
5 ตารางแสดงผลเปรียบเทียบปริมาณงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานีสาขาธัญบุรี ...	105
6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี	106
7 ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ1	32
8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ1 ด้านบริบท	34
9 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ด้านปัจจัยนำเข้า	35
10 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ด้านกระบวนการ	36
11 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ1 ด้านผลผลิต	37
12 สภาพปัญหาที่พบในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์	38
13 สภาพการณ์หลังจากปฏิบัติตามนโยบาย.....	39
14 โครงสร้างหน่วยงานและสายการบังคับบัญชา	40
15 การวางแผนด้านอัตรากำลังคน	40
16 งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	41
17 ขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินตราเสร็จ.....	41
18 ระยะเวลามาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมที่ดิน.....	42
19 การลดต้นทุนการผลิตของกรมที่ดิน	44
20 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลของกลุ่มผู้เข้ารับบริการ จดทะเบียนซื้อขายฯ	44
21 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้รับบริการ ด้านบริบท	47
22 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้รับบริการ ด้านปัจจัยนำเข้า	48
23 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ	48
24 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้รับบริการ ด้านผลผลิต	49
25 สภาพปัญหาที่พบในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์	51

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 สภาพการณ์หลังจากปฏิบัติตามนโยบาย.....	51
27 ขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินเสร็จ	52
28 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริษัท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามเพศโดยใช้ การทดสอบค่าที่	53
29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริษัท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตจำแนกตามช่วงอายุ.....	54
30 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริษัทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยใช้ การทดสอบ ค่าที่	55
31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริษัท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตจำแนกตามอายุราชการ.....	55
32 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริษัท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้ การทดสอบค่าที่	56
33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริษัทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตาม แห่งปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบ ค่าที่	57
34 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริษัทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตาม โดยใช้การทดสอบค่าที่	57
35 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริษัทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามเพศโดยใช้การทดสอบค่าที่	58
36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริษัท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตจำแนกตามช่วงอายุ.....	58
37 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริษัท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
38 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับด้านปัจจัยนำเข้า	60
39 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับด้านกระบวนการ	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 การวิเคราะห์ความความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตจำแนกตามการประกอบอาชีพ.....	61
41 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันกับ ด้านบริบท	63
42 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน กับด้านปัจจัยนำเข้า	63
43 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างก กับด้าน กระบวนการ.....	64
44 การวิเคราะห์ความความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตจำแนกตามภูมิสำเนา.....	65
45 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน กับด้านกระบวนการ.....	66
46 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามการ มาใช้บริการโดยใช้การทดสอบ ค่าที่	66
47 การวิเคราะห์ความความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตจำแนกตามการเคยมาใช้บริการ.....	67
48 การวิเคราะห์ความความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตจำแนกตามราคาซื้อขาย.....	68
49 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ตกลงราคาซื้อขายแตกต่างกัน กับด้านบริบท.....	69
50 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ตกลงราคาซื้อขายแตกต่างกัน กับด้านปัจจัยนำเข้า.....	69
51 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ตกลงราคาซื้อขายแตกต่างกัน กับด้านกระบวนการ.....	70
52 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ตกลงราคาซื้อขายแตกต่างกัน กับด้านผลผลิต.....	71
53 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง	71
54 เปรียบเทียบภาพรวมของกิจกรรม	79
55 เปรียบเทียบกิจกรรมกรรมด้านบริบท	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
56 สภาพปัญหาที่พบในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์.....	81
57 สภาพปัญหาหลังการให้บริการเสร็จสิ้น	81
58 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านปัจจัยนำเข้า	82
59 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านกระบวนการ	84
60 การพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85
61 เปรียบเทียบขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่าช้า	86
62 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านผลผลิต	87
63 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการปฏิบัติงาน	88
64 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน.....	89
65 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการสลับเจ้าหน้าที่	90
66 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการสลับเจ้าหน้าที่	90
67 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ว่าปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ	91
68 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่าปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถ	91
69 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายหลังจากเข้ารับบริการตามนโยบายด้านกระบวนการ.....	92
70 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายหลังจากเข้ารับบริการตามนโยบายด้านผลผลิต	93

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ	9
2 โครงสร้างของระบบบริการ	13
3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงและปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อ การบริการ	14
4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินการตัดสินใจ ในแบบจำลองของชีพีฟ.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ในด้านยุทธศาสตร์การบริหารเศรษฐกิจส่วนร่วมในระยะ 5 ปีของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 เน้นการฟื้นฟูเศรษฐกิจให้หลุดพ้นจากภาวะวิกฤตอย่างเต็มที่และสนับสนุนการขยายตัวของฐานเศรษฐกิจที่มีคุณภาพและเสถียรภาพที่มั่นคง เพื่อนำไปสู่การปรับฐานเศรษฐกิจไทยให้แข็งแกร่ง สามารถขยายตัวต่อเนื่องอย่างมีคุณภาพได้ในระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านการเงิน กำกับดูแลเงินทุนและสร้างความต่อเนื่องของการแก้ไขปัญหาภาคการเงิน รวมทั้งเพิ่มบทบาทของตลาดทุนให้เป็นทางเลือกของแหล่งระดมทุนของประเทศ ในขณะที่ภาคการคลังต้องเน้นการสร้าง ความมั่นคงของฐานะการคลังและการบริหารหนี้สาธารณะ จึงประกาศกฎกระทรวง ฉบับที่ 241 (พ.ศ. 2546) ออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากรเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวและบรรเทาภาระภาษีให้แก่ผู้มีเงินได้จากการขายอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นที่อยู่อาศัยและกำหนดให้เงินได้จากการขายอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นบ้าน โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอื่น ซึ่งปกติจะใช้ประโยชน์เป็นที่อยู่อาศัย หรืออสังหาริมทรัพย์ดังกล่าวพร้อมที่ดิน หรือห้องชุดสำหรับการอยู่อาศัยในอาคารชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุดโดยผู้มีเงินได้ใช้เป็นที่อยู่อาศัยอันเป็นแหล่งสำคัญได้รับการลดค่าธรรมเนียมนอกจากเดิมเป็น 0.01 ปรากฏว่าได้รับความสนใจจากประชาชนและภาคเอกชน สังเกตจากปริมาณงานของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 – 2551 (ภาคผนวก หน้า 100) ที่มีผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีปริมาณสูงมากขึ้น แม้เศรษฐกิจชะลอตัวลงแต่ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เล็งเห็นถึงการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลประกอบกับค่าธรรมเนียมที่ส่งเสริมให้ประชาชนสนใจจะมีที่พักอาศัยและที่ดินเป็นของตนเอง การลงทุนประกอบกิจการทำธุรกิจหมู่บ้านจัดสรรจึงมีการเปิดตัวโครงการเพื่อรองรับประชาชนดังกล่าวเพิ่มหลายแห่ง ตลอดจนมีการประกาศขยายระยะเวลามาตรการลดค่าธรรมเนียมมาโดยตลอด เมื่อมาถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน (ฉบับที่ 10) ถึงแม้จะมีการวางหลักตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงในการพัฒนาประเทศแต่ยังคงมีการกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งเสริมการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลยั่งยืนอีก เน้นการปรับโครงสร้างภาษีให้สอดคล้อง ทบทวนมาตรการด้านเศรษฐกิจหลาย ๆ ด้าน ตลอดถึงมาตรการลดค่าธรรมเนียมการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ รัฐบาลโดยแกนนำ นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรีชุดปัจจุบันจึงได้วางมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจในเรื่องการลดค่าธรรมเนียมเป็นมาตรการเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการในปีแรกเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและสร้า

ความเชื่อมั่นให้กับประชาชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวล
 รัชฎาการ (ฉบับที่ 488) พ.ศ. 2552 เพื่อบรรเทาภาระภาษีให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่สามารถ
 ขยายตัวต่อไปรวมทั้งเป็นการสนับสนุนการกระตุ้นเศรษฐกิจและช่วยให้ประชาชนมีการถือครองที่ดินและที่พัก
 อาศัยเพิ่มมากขึ้น โดยลดอัตราภาษีสนับสนุนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จากอัตราร้อยละ 2 เหลือร้อยละ
 0.01 และอัตราภาษีธุรกิจเฉพาะตามมาตรการสนับสนุนการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จากอัตราร้อยละ 3.3 เหลือ
 ร้อยละ 0.11 (รวมถึงภาษีท้องถิ่น) โดยมาตรการดังกล่าวให้มีผลไปจนถึงวันที่ 28 มีนาคม 2553

จากนโยบายดังกล่าวข้างต้น กรมที่ดินซึ่งมีภารกิจหลักในการดำเนินงานออกหนังสือ
 แสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร และจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมกรซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ได้ตอบสนอง
 ต่อนโยบายของรัฐบาลในการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและพึงพอใจมากที่สุด จากสถิติ
 การให้บริการของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ.2551 งานบริการที่ประชาชนมา
 ใช้บริการในกรมที่ดินส่วนใหญ่ร้อยละ 80 เป็นการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมซื้อขายอสังหาริมทรัพย์
 ผู้เข้ารับบริการถึง 5,552,618 ราย เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ในช่วงระยะเวลา
 เดียวกันปรากฏว่ามีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 204,913 ราย (ภาคผนวก หน้า 101)

สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งในการให้บริการ
 ประชาชนในส่วนภูมิภาคของกรมที่ดิน ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว มีอำนาจหน้าที่ในการ
 ดำเนินการตามกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน การจด
 ทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ รวมทั้ง
 การจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย ภาษีอากร ฯลฯ ตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของกรมที่ดิน ซึ่งจาก
 การสำรวจปริมาณสถิติการมาทำธุรกรรมประเภทต่าง ๆ ของประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ.2551
 ที่ผ่านมา และดำเนินการหาค่าเฉลี่ยของผู้มาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ในงาน
 ทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 พบว่า สามอันดับแรกที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด คือ การจดทะเบียน
 สิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 570 ราย/เดือน การจดทะเบียนสิทธิ
 และนิติกรรมประเภทจำนอง มีค่าเฉลี่ย 426 ราย/เดือน และการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
 ประเภทให้ มีค่าเฉลี่ย 64 ราย/เดือน (ภาคผนวก หน้า 102) การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
 ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์จะมีมากเป็นอันดับหนึ่งสืบเนื่องจากมาตรการลดค่าธรรมเนียมการ
 จดทะเบียนจากเดิมร้อยละ 2 ลดลงเหลือร้อยละ 0.01 ผู้เข้ารับบริการยังให้ความสนใจในการเข้ามา
 ทำนิติกรรมตามมาตรการดังกล่าวแม้เศรษฐกิจจะซบเซา จึงสรุปได้ว่าการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
 ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์เป็นงานนิติกรรมหลักในขณะนี้ของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี
 สาขาธัญบุรี เพราะผู้รับบริการยังให้ความสำคัญตามมาตรการลดค่าธรรมเนียมและเข้ามาใช้บริการ
 เป็นจำนวนมากสูงกว่าการทำนิติกรรมประเภทอื่น ๆ ซึ่งเปรียบเทียบปริมาณงานย้อนหลังของสำนักงาน
 ที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขาย

อสังหาริมทรัพย์ในแต่ละเดือนพบว่าเมื่อเทียบอัตราการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการจะมีจำนวนสูงมากที่สุดในเดือนกันยายน สาเหตุเพราะผู้รับบริการคาดว่าจะไม่มีมาตรการลดค่าธรรมเนียมอีกต่อไป ผู้ใช้บริการและผู้ลงทุนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงเร่งมาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมให้เสร็จสิ้นภายในเดือนกันยายนทำให้กราฟแสดงปริมาณงานสูงในเดือนดังกล่าว (ภาคผนวก หน้า 103-104)

จากข้อมูลข้างต้น ปริมาณงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายและวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายตามตารางพบว่าผลการดำเนินงานในอดีตจนถึงปัจจุบันในภาพรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี เป็นที่น่าพอใจและเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ (ภาคผนวก หน้า 105) แต่จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ กัมปนาท โสมาศรี. (2552: สัมภาษณ์) ได้กล่าวถึงสภาพปัญหาในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี ในรอบระยะปีงบประมาณ 2551 ไม่เป็นไปตามผล จากการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มีผู้เข้ารับบริการจำนวนมากไม่ได้รับความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ การให้บริการยังล่าช้าและขั้นตอนเยิ่นเย้อ เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น ไม่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ไม่เป็นที่น่าพอใจ จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะศึกษาวิจัยเพื่อชี้ให้เห็นว่าการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี ที่ได้ปรับปรุงการให้บริการและมีเวลาในการให้บริการเป็นมาตรฐานแล้ว ยังมีข้อบกพร่องตามข้อมูลสัมภาษณ์หรือมีข้อบกพร่องในส่วนใดบ้างเพื่อจะได้นำมาปรับปรุง เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของและนโยบายของรัฐบาลและกรมที่ดิน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อประเมินการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้ชีพีในการประเมินผลการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

จะดำเนินการวิจัยนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ภายในงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี โดยจะประเมินเนื้อหาใน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

อสังหาริมทรัพย์ หมายถึง ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ที่ติดอยู่กับที่ดิน เช่น บ้าน อาคาร ชุด รวมถึงอาคารต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นที่อยู่อาศัย

นิติกรรม หมายถึง การทำสัญญาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นการโอนกรรมสิทธิ์ให้บุคคลหนึ่งไปอีกบุคคลหนึ่งต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ และให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการลงลายมือชื่อรับรองว่าได้ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์เสร็จสิ้นและเป็นไปตามระเบียบของกรมที่ดินแล

ด้านบริบท หมายถึง การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย ปัญหาการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย และสภาพการณ์หลังจากปฏิบัติตามนโยบาย

ด้านปัจจัยนำเข้า หมายถึง โครงสร้างหน่วยงานและสายการบังคับบัญชาในการจดทะเบียนฯ การวางแผนด้านอัตรากำลังคนในการให้บริการ การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณที่ได้รับจัดสรร และการนำเทคโนโลยีมาให้บริการ

ด้านกระบวนการ หมายถึง กระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการทำงานของระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ และขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินสำเร็จ

ด้านผลผลิต หมายถึง การมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในเรื่องระยะเวลาจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถลดระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ลงจากเดิมได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ลดต้นทุนการผลิต จนสร้างความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประเมินผลนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาชัยบุรี มีแนวคิดในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการบริการให้เป็นไปตามแนวนโยบายของรัฐบาล วิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบบริหาร โครงสร้างอัตรากำลัง การจัดการทั่วไปของนโยบายรวมทั้งศึกษาหาข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรค เกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังนี้

กรอบการประเมินประสิทธิผลการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขาย

การประเมินด้านบริบท

- วัตถุประสงค์ของนโยบาย
- ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบาย
- สภาพการณ์หลังจากปฏิบัติตามนโยบาย

การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า

- โครงสร้างหน่วยงาน และสายการบังคับบัญชา
- การวางแผนด้านอัตรากำลังคน
- การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์
- งบประมาณที่ได้รับจัดสรร
- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ

การประเมินกระบวนการ

- กระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- กระบวนการทำงานของระบบการให้บริการประจำเคาน์เตอร์
- ขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินตราเสร็จ

การประเมินด้านผลผลิต

- ประสิทธิภาพในการให้บริการ
- ประสิทธิภาพเรื่องเวลา
- ลดต้นทุนการผลิตของกรมที่ดิน
- ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการของกรมที่ดิน

สมมุติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขา ธัญบุรี ที่ได้นำมาตรการต่าง ๆ มาปรับใช้เพื่อให้บริการด้านจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นไปตามนโยบายของกรมที่ดินได้หรือไม่ นั่นคือสามารถสร้างความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการและใช้ระยะเวลาการให้บริการแต่ละรายเป็นไปตามระยะเวลาที่กรมที่ดินตั้งมาตรฐานไว้มากน้อยเพียงใด จึงตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

1. การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ในด้านบริบทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีแนวโน้มไปในทางที่ดีขึ้น
2. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านบริบทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต
3. เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการขอจดทะเบียนประเภทซื้อขายมีความเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กล่าวถึงแนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จะแบ่งแนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดการประเมินโครงการ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีบริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการ ตามพจนานุกรมฉบับ Student Dictionary ของ The American Heritage (1994: 864) ให้ความหมายของคำว่า บริการ (Service) ว่า หมายถึงการทำงานหรืออาชีพที่ทำเพื่อบุคคลอื่น ลักษณะการบริการที่ดี มี 7 ประการ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy : ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ

E = Early Response : ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful : แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness Manner : การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจทําไม่ใช่ทํางานอย่างเสี้ยมไม่ได้

I = Image Enhancing : การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy : ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm : ความกระตือรือร้น กระตือรือร้น ขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้และที่สำคัญ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะขอนำมากล่าวถึงในที่นี้คือ

ประยูร กาญจนกุล (2491: 119 – 121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ ดังนี้

- 1) บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมอยู่ในการอำนาจการ หรือในความควบคุมของรัฐ
- 2) บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน

3) การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลสมัย

- 4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก
- 5) เอกชนย่อมมีสิทธิที่ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

กฤษณ ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอไม่ทำให้ทำ ่หยุด ่ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างกับบุคคลกลุ่มอื่น ่ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความปลอดภัย บริการที่จัดให้ผู้มาใช้บริการ ต้องเป็นบริการที่มีความปลอดภัยต่อผู้มาใช้บริการ

5) หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ปฐม มณีโรจน์ (2529: 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อสนองตอบ ต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

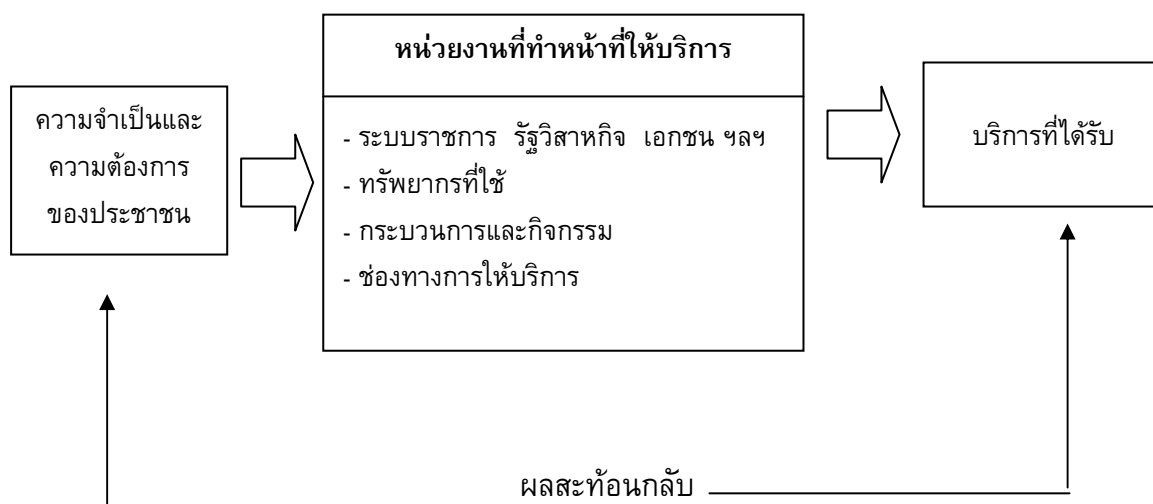
บี เอ็ม เวอร์มา (Verma) กล่าวว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมอบว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (output) โดยทั้งหมดจะต้องมีแผนกำหนดไว้ และการประเมินผลจะช่วยให้ทราบว่าผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่าเป็นเช่นใด ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป¹

¹ As quoted in Suchitra Punyaratabandhu-Bkakdi et al., Delivery of Public Service in Asian Countries Cases in Development Administration. (Bangkok : Thammasat University Press, 1986), pp.104-105

วิลเลียม เอช ลูซี่, เดนนิส กิลเบิร์ต และ กูเชอเร็ เอส เบิร์กเฮด (Lucy; Gilbert; & Birkhead. อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร 2538: 1-9) มองว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) กิจกรรม (Activities) หรือ กระบวนการ (Processes) ซึ่งหมายถึงวิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
- 3) ผล (Results) หรือ ผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
- 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ²

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะจะเริ่มต้นจากความจำเป็นและความต้องการของประชาชนความจำเป็นของการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปแล้วจะเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการดำเนินงานตามกฎหมายหรือเพื่อเหตุผลด้านความมั่นคงของประเทศ เช่น การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถ การจัดเก็บภาษีอากร การเกณฑ์ทหาร การป้องกันภัยพิบัติและสาธารณภัย เป็นต้น หรืออาจเกิดจากความต้องการประชาชนหรือเอกชน เช่น ความต้องการได้รับบริการในด้านสาธารณสุขโรค ความต้องการของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เสนอความต้องการให้แก่รัฐ



ภาพประกอบ 1 สภาพแวดล้อมของการให้บริการสาธารณะ

ที่มา : เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2547). แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. หน้า 227.

การให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านก็จะมีกำหนดให้เห็นถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบที่มีอำนาจหน้าที่การให้บริการ ซึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการนั้นอาจจะเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นระบบ

² Lucy; Gilbert; & Birkhead. "Equity in Local Service distribution." Public Administration Review. 37 : 1977, p.988.

ราชการโดยตรง ผ่านองค์กรที่อยู่ทั้งในระดับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนต่าง ๆ หรือเป็นรัฐวิสาหกิจ เช่น การให้บริการด้านสาธารณสุขูปโภคต่างๆ เป็นต้น หรือการให้เอกชนมาช่วยดำเนินการให้บริการซึ่งอาจเป็นในรูปแบบของการให้สัมปทาน การประมูลให้เอกชนมาดำเนินการ การเปิดให้เอกชนสามารถทำการได้เอง เช่นการให้เอกชนมาช่วยตรวจสอบสภาพรถก่อนจดทะเบียน การให้เอกชนมาขยายเลขหมายโทรศัพท์ การเปิดการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน หรืออาจนำอาสาสมัครมาช่วยทำหน้าที่ให้บริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่ายิ่งภาครัฐมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนให้เพียงพอ และยิ่งประชาชนมีความต้องการหรือความคาดหวังมากเท่าใด จะยิ่งพบว่าภาครัฐจะมีการขยายช่องทางการให้บริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

ในระบบการให้บริการสาธารณะจำเป็นที่จะต้องมองระบบการให้บริการสาธารณะในฐานะที่เป็นระบบเปิดด้วย โดยมองว่ามีสภาพแวดล้อมภายนอกที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการให้บริการสาธารณะเสมอ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี จากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ล้วนเข้ามามีผลกระทบต่อการให้บริการอยู่เสมอ

แนวคิดการให้บริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธุ์ (2547: 236-249) ได้กล่าวถึงแนวคิดสมัยใหม่มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ ได้หลายแบบด้วย ซึ่งมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

แนวคิดของการให้บริการสาธารณะที่มักได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดเห็นจะได้แก่แนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือที่เรียกว่า One Stop Service ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการให้บริการที่เน้นความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

1. รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ด้วยการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง

2. รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้วยการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมดซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรกคือขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้ให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน

3. รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Restructure) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ได้แก่

3.1 แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด การรวม การจัดใหม่ และการทำให้ง่ายขึ้น

3.2 แนวคิดการรื้อปรับระบบ (Reengineering) นำเสนอ ไมเคิล แฮมเมอร์ และ เจมส์ แชมป์ ที่ให้ความสำคัญกับการนำคิดใหม่ขึ้นพื้นฐาน (fundamental) มีการออกแบบธุรกิจใหม่อย่างใหญ่ (dramatic) แบบถอนรากถอนโคนหรือปฏิวัติ โดยมองครอบคลุมธุรกิจทั้งระบบ (entire business system) ให้ความสำคัญต่อตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญคือ ต้นทุน คุณภาพ เงินลงทุน การบริการ และความเร็วในการดำเนินงาน

4. รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันทีถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

2. แนวคิดการให้บริการแบบออนไลน์

การให้บริการแบบออนไลน์ หมายถึง การนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการโดยเป็นการให้บริการที่ไม่ได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แต่จะทำให้ผ่านสื่อการให้บริการที่เป็นเสียง ข้อมูล และภาพในปัจจุบันนี้ได้มีการนำแนวคิดของการให้บริการแบบออนไลน์มาใช้ในการให้บริการสาธารณะในหลายรูปแบบ ที่สำคัญที่มักพบเห็นบ่อย ได้แก่

2.1 การให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ตลอดเวลา โดยระบบจะกำหนดให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการประเภทต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดไว้ให้

2.2 การให้บริการผ่านเครื่องให้บริการอัตโนมัติ ในรูปแบบที่เป็น Auto-machine Service ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการโดยมีช่องทางของการเข้ารับบริการที่หลากหลายมากขึ้น

2.3. การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถือได้ว่าเป็นบริการแบบออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่ปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างสูงมาก เนื่องจากมีความรวดเร็วในการใช้บริการและสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา เพียงแต่ประชาชนที่ต้องการติดต่อขอรับบริการสาธารณะจากหน่วยงานใด ก็เปิดเข้าไปที่ยังที่อยู่ (Website) ของหน่วยงานนั้น แล้วคลิกเข้าไปเลือกใช้บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้นได้จัดรองรับไว้ให้ ซึ่งอาจจะเป็นการดูรายละเอียดของข้อมูล การเข้าไปใช้บริการประเภทต่าง ๆ การซักถามข้อสงสัยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3. แนวคิดการให้บริการแบบเครือข่ายหรือการสร้างการมีส่วนร่วมจากภายนอก

การให้บริการแบบเครือข่าย หมายถึง การสร้างระบบความร่วมมือของการให้บริการระหว่างหน่วยงานให้เกิดขึ้นเพื่อมาช่วยให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้า รวมถึงการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการ แนวคิดของการให้บริการแบบเครือข่าย กล่าวได้ว่า เกิดขึ้นเพื่อมุ่งตอบสนองต่อค่านิยมของการให้บริการสาธารณะที่มุ่งให้ประชาชนหรือลูกค้าได้รับความสะดวกในการเข้าหาบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง มีหลายรูปแบบ ดังนี้

3.1 การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการเฉพาะในบางส่วนของ การให้บริการ กล่าวคือ หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะตัดแบ่งงานบริการบางอย่าง มาให้องค์กรภายนอกมาช่วยทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะในบางส่วน

3.2 การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกมาร่วมให้บริการในรูปแบบการทำ สัญญาจ้างเหมาบริการ โดยการที่หน่วยงานภาครัฐทำสัญญาจ้างเหมาให้ออกชนมาทำหน้าที่ ให้บริการ เพื่อทำให้การบริการสาธารณะสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง เป็นการช่วยลดขั้นตอนการให้บริการเดินที่มีอยู่ให้สั้นลง

3.3 การให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะ นอกเหนือจาก การดึงความร่วมมือจากองค์กรภายนอกในลักษณะที่เป็นสถาบันแล้ว อาจดึงประชาชนให้เข้ามามี ส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะได้ เพื่อให้บริการสาธารณะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงและเป็นการ ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอัตรากำลังที่จำกัด

4. แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการมุ่งตอบสนองคุณค่าระหว่างกันขององค์กรกับลูกค้า โดยองค์กรมุ่งสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรด้วยการ เกิดความรู้สึกความจงรักภักดีหรือประทับใจต่อองค์กรตลอดไป

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ

1. เพิ่มความเข้าใจถึงความต้องการจากลูกค้าขององค์กร
2. ทุกครั้งที่มิปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ตอบสนองต่อความคาดหวังให้ได้ในแต่ละราย
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกแตกต่างจากที่เคยพบและดีกว่า โดยพยายามให้ลูกค้า

ได้รับรู้ประสบการณ์ที่ดีและแปลกกว่าเดิม

4. เรื่องที่ดีที่สุดก็คือ การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้ามากกว่าสินค้า

และบริการ

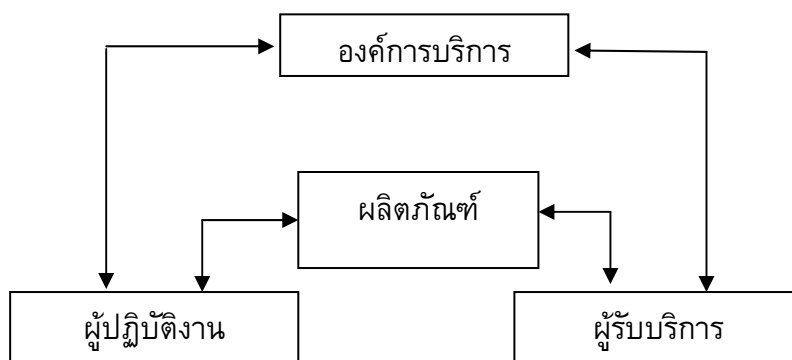
คุณลักษณะของการบริการ งานบริการมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากงานอื่นๆ มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

จรรยาพร กุลอำนาจชัย (2538: 44) กล่าวถึงลักษณะของงานบริการไว้ 4 ประการ คือ

1. งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดบริการงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อใด วันเวลาใดก็จะต้องตรงตามนัด

องค์ประกอบของการบริการ งานบริการ เป็นงานที่ความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2530: 36-37) อธิบายถึงโครงสร้างของระบบการบริการว่าโครงสร้างของระบบบริการต่างๆ ไปจะประกอบด้วยสัมพันธ์ภาพของส่วนต่างๆ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน บริการ องค์การบริการ ผลิตภัณท์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวัง ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการบริการประสพความล้มเหลวได้สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ที่มา (Gronroos 1990 อ้างถึงในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2530: 37) ดังแผนภูมิที่ 2



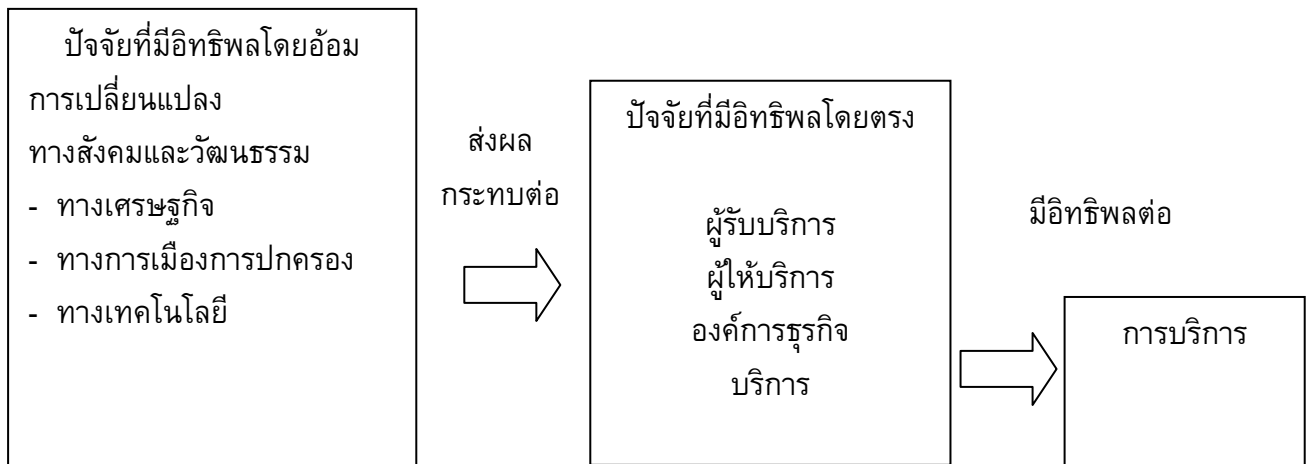
ภาพประกอบ 2 โครงสร้างของระบบบริการ

ที่มา : Gronroos, 1990 (อ้างในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2530: 37)

ชุษณะ รุ่งปัจฉิม และคณะ (2538: 181) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการ ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ หมายถึงองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการ และพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรือวิธีการให้บริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งจำแนกตามประเภทของการบริการ หากเป็นการบริการทางด้านธุรกิจ ผู้รับบริการหมายถึงผู้ที่มาซื้อบริการนั้น ๆ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป

จากเงื่อนไขทางสังคมที่มีภาวะการแข่งขันในการบริการอย่างรุนแรงในปัจจุบันจึงมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการ ชุษณะ รุ่งปัจฉิม (2538: 188) ได้สรุปว่า เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคที่เราเรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์หรือยุคไร้พรมแดนที่การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเกิดขึ้นในประเทศใดหรือภูมิภาคหนึ่ง ย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศอื่น และภูมิภาคอื่นด้วย ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้จึงไม่ได้ดำรงอยู่โดยลำพัง แต่กลับมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามลักษณะของประเภทปัจจัยอยู่ตลอดเวลา และได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรง และปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงและ ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อการบริการ

ที่มา : ชุษณะ รุ่งปัจฉิม (2538 : 188)

ค่านิยมของการให้บริการ

ค่านิยมที่สำคัญของการให้บริการสาธารณะมีอย่างน้อย 9 ประการ (เทพศักดิ์ บุญยะรัตพันธ์. 2547: 228 – 230) ดังนี้

1. ค่านิยมเรื่องความพอเพียง ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ต่าง ๆ และมีปริมาณและจำนวนที่ให้บริการที่สามารถตอบสนองได้เพียงพอกับจำนวนประชาชนต้องการ ภายใต้ค่านิยมความพอเพียงนี้ จึงทำให้การนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขยายบริการ การเปิดให้บริการหลังเลิกเวลาทำการ การให้บริการแบบหน่วยเคลื่อนที่ เป็นต้น

2. ค่านิยมเรื่องความเสมอภาค หมายถึง การที่ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความเท่าเทียมในการได้รับบริการจากภาครัฐ ไม่ถูกกีดกันในการให้บริการ และมีความเสมอภาคที่จะได้รับบริการจากมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3. ค่านิยมเรื่องความตรงเวลา ความตรงเวลาเป็นค่านิยมที่สำคัญยิ่งที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือในภาคเอกชน ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตรงต่อเวลา โดยความตรงต่อเวลา หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการจากหน่วยงานที่ให้บริการด้วยเวลาที่ได้ถูกกำหนดไว้ รวมถึงความพึงพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมความตรงเวลานี้ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การให้บริการแบบเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

4. ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นค่านิยมสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ค่านิยมนี้สะท้อนได้จากแนวคิดของ เอลมอร์ ที่เห็นว่า ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับทรัพยากรอย่างมาก โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล อันได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับล่างที่ทำหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการ โดยความสำเร็จของการให้บริการจะต้องมาจากฐานคติที่เริ่มต้นจากระดับล่าง มิใช่ระดับบน นอกจากนี้ยังสะท้อนได้จากแนวคิดของ เจมส์ ดี ซอร์ก ที่เห็นว่า พฤติกรรมของข้าราชการระดับล่างที่สำคัญจะต้องมีคือ พฤติกรรมแบบตั้งใจและทำได้สำเร็จ ค่านิยมเรื่องการมีจิตสำนึกของการให้บริการนี้ถือว่าเป็นค่านิยมหลักที่สำคัญที่จะต้องมีทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชน กล่าวได้ว่า การมีจิตสำนึกของการให้บริการเป็นความเต็มใจและตื่นตัวต่อการให้บริการตลอดจนการมีอัธยาศัยดีในการให้บริการ ภายใต้ค่านิยมการมีจิตสำนึกของการให้บริการ จึงทำให้มีการนำเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มาใช้ เช่น การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ การฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น

5. ค่านิยมเรื่องความก้าวหน้าของการให้บริการ ค่านิยมที่สะท้อนได้จากแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท ที่ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการให้บริการประชาชน ความก้าวหน้าของการให้บริการ หมายถึง การที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้บริการสาธารณะที่เป็นอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการให้บริการได้อย่าง

พอเพียงและรวดเร็วขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการผ่านการตอบรับทางโทรศัพท์อัตโนมัติ

6. ค่านิยมเรื่องการยอมรับการร้องเรียน เป็นค่านิยมที่สำคัญที่หน่วยงานผู้ให้บริการ จะต้องให้ผู้รับบริการสามารถร้องเรียนเมื่อได้รับผลของการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งค่านิยมในปัจจุบันได้ถูกให้ความสำคัญมาก โดยเฉพาะในระบบคุณภาพมาตรฐานสากลจะมีการกำหนดเป็นเป้าหมายนโยบายของระบบคุณภาพที่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของการให้บริการของหน่วยงานด้วย

7. ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดหนึ่งที่สำคัญที่ยอมรับถึงความสำคัญของการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะก็คือ แนวคิดของทางเลือกสาธารณะที่เสนอให้ประชาชนผู้บริโภคสินค้าและบริการสาธารณะได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการสาธารณะ กล่าวได้ว่า ค่านิยมเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นค่านิยมที่สำคัญในปัจจุบัน เนื่องจากในภาครัฐประสบกับปัญหาหรือข้อจำกัดพื้นฐานที่สำคัญคือ ภาครัฐมีอัตรากำลังที่จำกัดในการให้บริการ ทำให้บริการได้ไม่เพียงพอและทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะด้วย

8. ค่านิยมเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ค่านิยมเรื่องของการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นอีกค่านิยมหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญ แม้ว่าในการให้บริการสาธารณะจะต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบในการให้บริการแก่ประชาชนก็ตาม แต่การที่หน่วยงานผู้ทำหน้าที่ให้บริการได้ศึกษาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะได้จากแหล่งที่ต่าง ๆ เช่น กล้องข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ หนังสือร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามที่สอบถามจากประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นต้น จะเป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ให้บริการนำมาใช้ประกอบในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา ตลอดจนการค้นหาทางเลือกหรือวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งในแนวคิดใหม่ ๆ เช่น แนวคิดของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM (Customer Relationship Management) ก็ได้ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ข้อมูลจากลูกค้าหรือประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาสู่การค้นหากลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังให้แก่ลูกค้าให้มากขึ้น

9. ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่านิยมเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นค่านิยมสูงสุดหรือเป็นค่านิยมหลักของการให้บริการสาธารณะ เนื่องจากเป็นเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะโดยตรงที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจด้วยเหตุนี้ การแข่งขันในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าหรือประชาชนได้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นค่านิยมหลักของทุกองค์กรในปัจจุบัน ซึ่งไม่เพียงพอเฉพาะในภาคเอกชนเท่านั้นที่ให้ความสำคัญอย่างมาก ในการบริหารงานภาครัฐก็ต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน

2. แนวคิดและรูปแบบการประเมินโครงการ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2531: 66-67) รูปแบบของการประเมินโครงการหมายถึง กรอบแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และวิธีการประเมินผล รูปแบบการประเมินผล

โครงการแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. รูปแบบที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก กล่าวคือ ในการประเมินโครงการจะยึดถือเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายเป็นหลักสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) และรูปแบบการประเมินของแฮมมอนด์ (Hammond)

2. รูปแบบที่ยึดหลักเกณฑ์ภายนอกเป็นหลัก เป็นรูปแบบที่ใช้ตัดสินคุณค่า ได้แก่รูปแบบการประเมินของสคริฟเวน (Scriven) และรูปแบบการประเมินของสเตค (Stake)

3. รูปแบบที่ยึดเกณฑ์ภายในเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินโครงการของสมาคมชาวภาคกลางเหนือของอเมริกา

4. รูปแบบที่ช่วยในการตัดสินใจ เป็นรูปแบบการประเมินโครงการ ที่ช่วยในการหาข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริการในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) รูปแบบการประเมินของอัลคิน (Alkin) และรูปแบบของการประเมินของโพรวูส (Provus)

รูปแบบในการประเมินจากนักประเมินหลาย ๆ คน และสรุปได้ ดังนี้

1. การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์ (Goal Attainment Model) ของไทเลอร์ (Tyler) เป็นการประเมินเพื่อ ตรวจสอบว่า ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

มุ่งเน้นที่การวัดผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาที่มีขั้นตอนเริ่มจากการร่วมกันกำหนดจุดมุ่งหมาย เขียนจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม ทดสอบก่อนและทดสอบหลังเปรียบเทียบคะแนนจากการทดสอบทั้ง 2 ครั้งและนำมาปรับปรุง

2. การประเมินเพื่อตรวจสอบกับวัตถุประสงค์และสภาพข้างเคียง (Goal and Side Effect Attainment Model ของ Cronbach) เป็นการประเมินเพื่อสร้างสเนเทศในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงรายวิชา มีการประเมินด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมากกว่าการประเมินของไทเลอร์ (Tyler)

3. การประเมินแบบเทียบผล (Countenance Model) ของ Stake เป็นการประเมินในรูปของ 3 ประเด็นหลัก คือ ปัจจัยเบื้องต้นหรือสิ่งนำ (Antecedence) การปฏิบัติ (Transactions) และผลลัพธ์ (Outcome) โดยแบ่งวิธีการเป็น 2 เมตริก ประกอบด้วย การบรรยาย และเมตริกการตัดสินคุณค่า และใช้เมตริกทั้งสองพิจารณาใน 2 ประเด็น คือ

3.1 การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเบื้องต้น การปฏิบัติ และผลลัพธ์

3.2 การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวัง และส่วนที่เกิดขึ้นจริง และเปรียบเทียบผลที่ได้จากโครงการเป็น 2 แบบ คือ

3.2.1 การเปรียบเทียบสัมบูรณ์ (Absolute Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

3.2.2 การเปรียบเทียบสัมพัทธ์ (Relative Comparison) เป็นการนำผลที่ได้จากโครงการไปเปรียบเทียบกับโครงการในลักษณะเดียวกันที่ประสบความสำเร็จ

4. การประเมินความก้าวหน้า และผลสรุป (Formative and Summative Evaluation) ของสคริเวน (Scriven) เป็นการประเมินโครงการที่แยกเป็น 2 ส่วนคือ

4.1 การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ (Formative Evaluation)

4.2 การประเมินผลสรุปของโครงการ (Summative Evaluation)

5. การประเมินความสัมพัทธ์ระหว่างขั้นตอนโครงการ (Evaluation of On going Programs in the Public School System) ของโพรวูส (Provus) เป็นการประเมินที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ของโครงการที่เป็นจริง (Actual Program) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การเตรียมปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิตที่ได้จากโครงการ การวิเคราะห์การลงทุนและนำมาเปรียบเทียบกับ โครงการมาตรฐาน (Standard Criterion Program) ถ้าพบว่าไม่สอดคล้องจะพิจารณาหาทางเลือก 3 ทาง คือ ยุติโครงการ หรือเปลี่ยนแปลง หรือกลับไปเริ่มต้นใหม่ เมื่อสอดคล้องแล้วจึงดำเนินการในกิจกรรมต่อไป

6. แนวคิด ศูนย์กลางเพื่อการศึกษา ในการประเมินผลโครงการ (Center for the Study of Evaluation Approach) ของอัลคิน (Alkin) เป็นการประเมินโครงการที่แบ่งเป็น 5 ด้านคือ

6.1 ประเมินสภาพของระบบที่เป็นอยู่ (System Assessment)

6.2 ประเมินเพื่อการวางแผนโครงการ (Program Planning)

6.3 ประเมินเพื่อการดำเนินโครงการ (Program Implementation)

6.4 ประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ (Program Improvement)

6.5 ประเมินเพื่อการยอมรับผลของโครงการ (Program Certification)

7. รูปแบบการประเมินผลโดยใช้รูปแบบการประเมินชีพ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ 2528, 182-194)

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeams D.) ได้เสนอแนวคิดการประเมินผลแบบชีพ (Context Input Process Product Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นเพื่อการตัดสินใจโดยเฉพาะ เขามีแนวคิดว่าการประเมินเป็นกระบวนการของการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่” ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีมและคณะ ได้เขียนหนังสือทางการประเมินออกมาหนึ่งเล่ม ชื่อ “Educational Evaluation and Decision Making” หนังสือเล่มนี้ได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เพราะให้แนวคิดและวิธีการทางการวัดและประเมินผลได้อย่างน่าสนใจและทันสมัยด้วยนอกจากนั้น สตัฟเฟิลบีม ได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมินและรูปแบบของการประเมินอีกหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่าท่านผู้นี้เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีการประเมินจนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน เรียกว่า CIPP Model เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีจุดเน้นที่สำคัญ คือ ใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์การประเมิน คือ การใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เน้นการแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่าง ฝ่ายประเมินกับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ ฝ่ายประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่เรียกหาข้อมูล และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เพื่อป้องกันการมีอคติในการประเมิน และ เขาได้แบ่งประเด็นการประเมินผลออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร หรือ นโยบายหน่วยเหนือหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ หรือไม่ เป็นต้น

การประเมินสภาวะแวดล้อมจะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องโครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึง ความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น

การประเมินผลแบบนี้จะทำโดยใช้ เอกสารหรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัยนำร่องเชิงทดลอง (Pilot Experimental Project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญ มาทำงานให้ อย่างไรก็ตามการประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอก หรือไม่

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินระหว่างการทำงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่น หรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weaknesses) ของนโยบาย/แผนงาน/โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการโดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมาย คือ

3.1 เพื่อการหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการหรือการดำเนินงานตามแผนนั้น

3.2 เพื่อหาข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ

3.3 เพื่อการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือความต้องการ/ เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบาย / แผนงาน / โครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสภาวะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วย จะเห็นได้ว่าการประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูลผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน

เมื่อพิจารณาถึงช่วงเวลาของการประเมินผลโครงการ เพื่อจำแนกประเภทของการประเมินผลโครงการโดยละเอียดแล้ว เราสามารถจำแนกได้ว่าการประเมินผลโครงการมี 4 ระยะดังต่อไปนี้

1) การประเมินผลโครงการก่อนการดำเนินงาน (Pre-evaluation) เป็นการประเมินว่ามีความจำเป็นและความเป็นไปได้ในการกำหนดให้มีโครงการหรือแผนงานนั้น ๆ หรือไม่ บางครั้งเรียกการประเมินผล ประเภทนี้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) หรือการประเมินความต้องการที่จำเป็น (Needs Assessment)

2) การประเมินผลโครงการขณะดำเนินงาน (On-going Evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Monitoring) และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ

3) การประเมินผลโครงการเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน (Post-evaluation) เป็นการประเมินว่า ผลของการดำเนินงานนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้หรือไม่

4) การประเมินผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (Impact Evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการ ภายหลังจากการสิ้นสุดการดำเนิน โครงการหรือแผนงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลจากการมีโครงการหรือปัจจัยอื่น ๆ

สตีฟเฟิลบีม ได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจ ที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมินผล ดังนี้

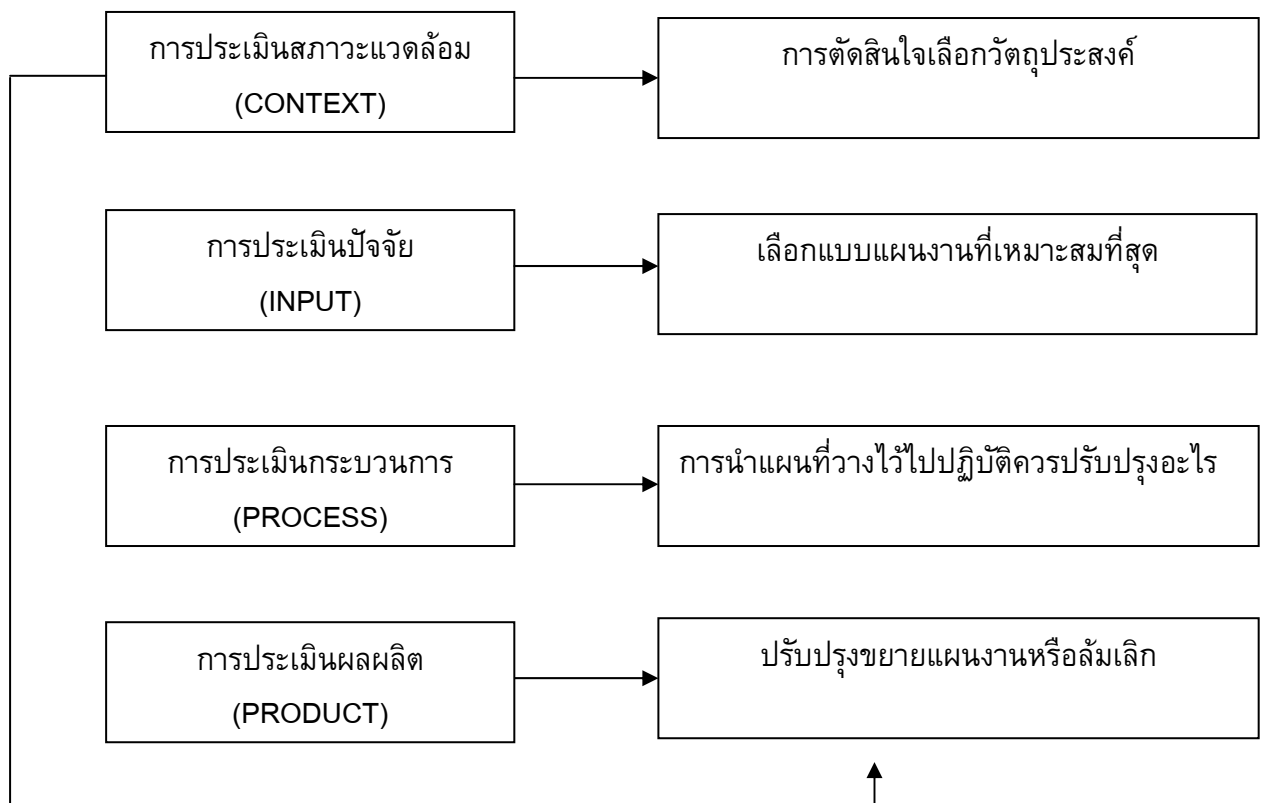
1. การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการ ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ

3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เช่น การตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลจากการประเมินผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ/ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป

จากแนวทางการประเมินโครงการทั้ง 4 ด้าน ที่กล่าวมานั้น พอสรุปได้ว่า การประเมินสถานะแวดล้อมหรือบริบท และการประเมินปัจจัยเบื้องต้นนั้น เป็นการประเมินเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอยู่ อันจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนให้โครงการสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ ในด้านของการประเมินกระบวนการนั้นก็เพื่อศึกษาว่าการดำเนินงานตามโครงการนั้นมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร มีกระบวนการดำเนินงานอย่างไร และในการประเมินผลผลิตนั้น เพื่อทราบผลสำเร็จของโครงการว่าได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงเท่าใด คู่คุณค่าหรือไม่ ซึ่งส่วนมากจะประเมินเมื่อได้ดำเนินการตามโครงการไปแล้วเท่านั้น อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้สิ้นสุดโครงการก็ได้ ดังภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินการตัดสินใจในแบบจำลองของชีพม์

ที่มา : (สุพาดา สิริกุตตา. 2545 :30)

จุดเด่นและจุดอ่อนของรูปแบบการประเมินแบบชิพพ์

กิบบา (Guba 1981, 13-15) ได้กล่าวถึงจุดเด่นและจุดด้อยของการประเมินผลแบบชิพพ์ไว้

ดังนี้

จุดเด่นของการประเมินแบบชิพพ์ คือ

1) เป็นรูปแบบที่ขยายขอบเขตของการประเมินให้กว้างขวางออกไปมากกว่าการใช้

จุดประสงค์

2) ตอบสนองต่อความต้องการใหม่ ๆ สำหรับผู้ประเมิน และได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อโครงการที่มีขอบเขตกว้างและซับซ้อน

3) รูปแบบนี้เหมาะสมอย่างยิ่งกับความตื่นตัวในทฤษฎีเชิงระบบ (Systems Theory)

4) วิธีการของรูปแบบนี้สมเหตุสมผล และเป็นระบบ

5) นำไปใช้ปฏิบัติการได้อย่างดี

จุดด้อยของรูปแบบการประเมินแบบชิพพ์ คือ

1) รูปแบบนี้สร้างจากข้อตกลงเบื้องต้นที่ปราศจากเหตุผลที่ดี เกี่ยวกับการตัดสินใจอย่างมีเหตุของผู้ตัดสินใจ เกี่ยวกับการเปิดกว้างของผู้ตัดสินใจ

2) รูปแบบการประเมินแบบชิพพ์ เป็นรูปแบบการสรุปความคิดของกระบวนการตัดสินใจโดยละเอียดรูปแบบอื่น ๆ

3) รูปแบบนี้ล้มเหลวที่จะตอบคำถามเกี่ยวกับ “คุณค่า” และ “มาตรฐาน”

4) เมื่อทดลองแล้วปรากฏว่ายากต่อการนำไปปฏิบัติการ นักต่อการปฏิบัติและมีความสิ้นเปลืองในการดำเนินงานต่อไป

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเสริฐ อิมจิตร (2542) ศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด สระแก้ว สิงห์บุรี นครนายก จันทบุรี ระยอง ปราจีนบุรี และสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินเข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกับที่ไม่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมและความเสมอภาค ความถูกต้อง ความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ผลการศึกษาพบว่าสำนักงานที่ดินที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินมีขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านความสะดวกดีกว่าสำนักงานที่ดินที่ไม่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงาน การค้นหาและจัดเก็บเอกสาร การจัดสถานที่ทำงาน แต่การให้บริการของสำนักงานที่ดินที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดินด้านความรวดเร็ว ด้านความยุติธรรมและความเสมอภาค ด้านความถูกต้อง ด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้พบว่าไม่ดีว่าสำนักงานที่ดินที่ไม่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน เพราะตัวชี้วัดเรื่องเวลา สาย

การบังคับบัญชา การบริหารงานด้วยระบบคุณธรรม การปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ ผลออกมาอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการประเมินโครงการเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่าการดำเนินงานตามโครงการนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน กระบวนการที่ใช้ในการดำเนินงาน กระบวนการที่ใช้ในการดำเนินงานนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด และด้านผลผลิตที่ได้จัดจากการให้บริการมีประสิทธิผลเช่นใด เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ เพียงใด ดังนั้นในการดำเนินโครงการใดๆ ก็ตามเมื่อดำเนินการไปตามกระบวนการเสร็จสิ้นก็ควรมีการประเมินผลและติดตามผลในด้านต่าง ๆ ของโครงการ เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความสำเร็จของโครงการด้วย และนอกจากนั้นยังสามารถนำผลที่ได้มาประกอบการตัดสินใจของผู้รับผิดชอบโครงการในการดำเนินงานต่อไปหรือไม่ด้วย

วาสนา เจริญรอย (2542) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จากงานทางด้านซื้อขายที่ดิน งานจดจำนอง และงานรังวัดที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง ที่มีต่อคุณภาพในการบริการประชาชนในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้องและความประหยัด ยุติธรรมและศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพในการบริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 180 คน การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชนในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก และความประหยัด ยุติธรรม ในประเด็นต่าง ๆ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการยังไม่ดีพอ ส่วนด้านความถูกต้องพบว่า เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อยดี

2. การทดสอบสมมติฐาน

2.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความประหยัด ยุติธรรม

2.2 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก และความประหยัดยุติธรรม

2.3 อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความถูกต้อง และความประหยัด ยุติธรรม

2.4 อัตราเงินเดือนหรือรายได้และประเภทของงานที่มาติดต่อมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านและ ความถูกต้อง และความประหยัด ยุติธรรม

2.5 ช่วงระยะเวลาที่ไปติดต่อราชการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการประชาชน ในด้านความสะดวกและประหยัดยุติธรรม

ว่าที่ร้อยตรีประพันธ์ แสงเนติธรรม (2545) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการประเมินงานด้านการให้บริการเรื่องของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง 2) เพื่อแยกแยะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสนป่าตอง 3) เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง 4) เพื่อแยกแยะปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตองและ 5) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง รวม 370 คน และจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง รวม 7 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคลสแควร์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ได้แก่ ประเภทการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และการรับรู้เกี่ยวกับระเบียบและข้อกำหนดในการมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของประชาชนผู้มาขอรับบริการ
3. การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง บรรลุประสิทธิผลในระดับมาก
4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
5. ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการรอรับบริการ การให้บริการที่เสมอภาคกันและการตรวจสอบ ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

รุจน์ สุขสำราญ (2546) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 3) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาติดต่อรับบริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี ระหว่างเดือนมกราคม 2546 จำนวน 367 คน ซึ่งได้จากวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป สภาพปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (F – test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้านมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อยได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
2. ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านและรายด้านต้องการรับบริการอยู่ในระดับมาก
3. ผู้รับบริการที่มีอาชีพ พื้นที่อยู่อาศัย และประเภทของการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรีโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันยกเว้นผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการต่างกัน มีสภาพปัญหาและความต้องการรับบริการจากสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีรยุทธ ศิริโสม (2547) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ของผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 37 คน และผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเพื่อศึกษาค้นคว้า เรื่อง การศึกษาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและผู้มารับบริการอย่างละ 1 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนเห็นว่ามีปัญหาในการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหาสูงสุดคือ ด้านงานควบคุมและรักษาทะเบียนที่ดิน ส่วนด้านที่มีปัญหาลดต่ำสุด คือ ด้านการรับคำขอต่าง ๆ

2. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความโปร่งใส ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเสมอภาค

3. ผู้มารับบริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันคือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส แต่ผู้รับบริการเพศชาย มีความพึงพอใจในด้านความสะดวก และด้านความถูกต้อง มากกว่าผู้รับบริการเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง และด้านความเสมอภาค และไม่แตกต่างกัน 1 ด้านคือ ด้านความโปร่งใส

5. ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ด้านความรวดเร็ว ด้านความถูกต้อง ด้านความเสมอภาค และด้านความโปร่งใส

ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อพัฒนาคุณภาพของงานบริการให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการให้มากที่สุด รวมถึงยังเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดใกล้เคียงอีกด้วย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ : ศึกษากรณีสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา มี 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 12 คน และกลุ่มผู้รับบริการที่มายื่นขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายในปีงบประมาณ 2551 จากสถิติมีผู้ที่เข้ามาใช้บริการจากระบบคิวอัตโนมัติทั้งสิ้น จำนวน 6,843 ราย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ตามตาราง Taro Yamane กลุ่มประชากรอยู่ในช่วงประชากร 6,000 – 7,000 ราย ผู้วิจัยจึงกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 5% ใช้กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยจากขนาดประชากร 6,000 คน และใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน (ภาคผนวก หน้า 106- 107)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี และผู้รับบริการ เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมาขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบชีพฟ์ ซึ่งประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการประเมินผลตามการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษากรณีการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขาย ซึ่งมีอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริบท ประกอบด้วยข้อคำถาม ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบาย และสภาพการหลังจากปฏิบัติการ

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วยข้อคำถามในด้านกระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการทำงานของระบบการให้บริการประจำเคาน์เตอร์ และขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโอนคดีตราเสร็จ

2.3 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยคำถามรวม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนา คุณภาพ ผู้ปฏิบัติงาน 2) ขั้นตอนการทำงานของระบบงาน 3) ด้านการกำหนดกรอบและขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

2.4 ด้านผลผลิต ประกอบด้วยคำถามรวม 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการ ประสิทธิภาพเรื่องเวลา ลดต้นทุนการผลิตของกรมที่ดิน และด้านความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการของกรมที่ดิน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขาย เพื่อการปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scales คือ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็นจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ในแต่ละระดับมีช่วงห่างของคะแนนที่เท่ากันคือ 1 คะแนน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ดีมากที่สุด	ให้นำหนักคะแนนเป็น 5
ดีมาก	ให้นำหนักคะแนนเป็น 4
ดีปานกลาง	ให้นำหนักคะแนนเป็น 3
ดีน้อย	ให้นำหนักคะแนนเป็น 2
ดีน้อยที่สุด	ให้นำหนักคะแนนเป็น 1

เกณฑ์การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ดีมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ดีปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ดีน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ดีน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการสร้างคำถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากข้อความที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ให้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงการประเมินผลการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขาย โดยการใช้รูปแบบการประเมินแบบชีพฟ์
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบสอบถามทั้งสองฉบับไปหาความเชื่อมั่น

วิธีการหาคุณภาพแบบสอบถาม

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม
โดยการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบข้อความหรือคำถามในเครื่องมือวิจัยอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้เครื่องมือที่สร้างสอดคล้องกับเนื้อหาสาระ และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
จากการคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการที่มาดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์เท่ากับ .915 และ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 เท่ากับ .940

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยมีขั้นตอนดังนี้
 - 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
 - 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
 - 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
 - 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินด้านบริบท ด้านนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ตามนโยบายให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขาย ประเมินผลโดยใช้ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม โดยสถิติที่ใช้คือ สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance-ANOVA)
4. ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยใช้วิธีแบบ LSD (Least-Significant Different)
5. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการแสดงความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อเสนอแนะด้านปัจจัยนำเข้า โดยใช้วิธีการแจกแจงไคสแควร์ (Chi – Square)
6. การวิเคราะห์ทางสถิติครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษา การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี หลังจากผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี จำนวน 12 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 12 ชุด และผู้รับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 375 คน ได้รับแบบสอบถามคืนมา 375 ชุด คิดเป็น 100% ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) และนำเสนอผลการศึกษารูปตามตารางและค่าสถิติ พร้อมกับคำอธิบายเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติประกอบการเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา (F-distribution) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างแบบที่ชนิดที่เป็นอิสระจากกัน (t-test)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า โดยแยกเป็น 4 ส่วนตามลำดับ ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ฝ่ายทะเบียน เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในแต่ละด้าน ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จะนำข้อมูลทุติยภูมิมาประกอบการวิเคราะห์
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในแต่ละด้าน

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และ ผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงาน โดยเปรียบเทียบ คะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นอิสระจากกัน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) และเปรียบเทียบ คะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 และ ผู้รับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในแต่ละด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติ กรรม 1 เกี่ยวกับนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ในแต่ละด้าน จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นดังนี้

- 1.1 ร้อยละข้อมูลปฐมภูมิของกลุ่มผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนซื้อขาย
- 1.2 วิเคราะห์จากข้อมูลทุติยภูมิ

1.1 ร้อยละข้อมูลปฐมภูมิของกลุ่มผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนซื้อขาย

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	5	41.7
	1.2 หญิง	7	58.3
2. อายุ	2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี	3	25.0
	2.2 ระหว่าง 41 ปี – 45 ปี	6	50.0
	2.3 46 ปีขึ้นไป	3	25.0
3. ระดับการศึกษา	3.1 ปริญญาตรี	8	66.7
	3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	4	33.3

ตาราง 7 (ต่อ)

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ทำงาน			
	4.1 7 - 14 ปี	5	41.7
	4.2 15 - 21 ปี	3	25.0
	4.3 22 ปีขึ้นไป	4	33.3
5. สถานภาพตำแหน่ง			
	5.1 เจ้าพนักงานที่ดิน	3	25.0
	5.2 นักวิชาการที่ดิน	9	75.0
6. แห่งปฏิบัติงาน			
	6.1 ทั่วไป	4	33.3
	6.2 วิชาการ	8	66.7
7. ระดับตำแหน่ง			
	7.1 ปฏิบัติงาน	3	25.0
	7.2 ชำนาญการ	9	75.0

จากตารางข้างต้น พบว่า

1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีมากถึง ร้อยละ 58.3 และเพศชาย ร้อยละ 41.7

2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 40 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 34 ปี - 39 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนคนมาใช้บริการเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15

3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.3

4. ประสบการณ์ทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 7-14 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.70 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 15 – 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 และ ประสบการณ์ทำงาน 22 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.3

5. สถานภาพตำแหน่ง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งเจ้าพนักงานที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 25.0

6. แ่งปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่แ่งระดับวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 66.7 และอยู่ในระดับทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 33.3

7. ระดับงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 75.0 และอยู่ในระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตาราง 8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ด้านบริบท (Context)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
วัตถุประสงค์ของนโยบาย			
1. เป้าหมายการให้บริการชัดเจน	4.333	.651	ดีมากที่สุด
2. นโยบายสามารถนำไปปฏิบัติได้	4.250	.622	ดีมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.677	.492	ดีมากที่สุด
ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบาย			
4. เจ้าหน้าที่ได้แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่าง	4.500	.674	ดีมากที่สุด
เร่งด่วน			
5. มีการบริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.333	.778	ดีมากที่สุด
6. การสื่อสารในการให้บริการมีความเข้าใจตรงกัน	4.250	.622	ดีมากที่สุด
รวม	4.389	.457	ดีมากที่สุด

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน จังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ด้านบริบท ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.389 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน .457 และเมื่อพิจารณารายประเด็นทุกด้านของบริบทจะอยู่ในช่วงดีมาก

ที่สุดเนื่องจากการปฏิบัติงานในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในประเภทอสังหาริมทรัพย์ของเจ้าหน้าที่กรมที่ดิน จะได้รับการถ่ายทอดนโยบายจากพันธกิจและวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินอย่างชัดเจน มีการเน้นย้ำการบริการที่จะต้องเป็นเลิศ ตามพันธกิจของกรมที่ดิน คือ “พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่ดินและแผนที่ สู่การบริการที่เป็นเลิศ” ฉะนั้น ภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 จึงต้องนำไปปฏิบัติตามนโยบายในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการตามมาตรการลดค่าธรรมเนียมและการลดระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ ต่างเป็นนโยบายและมาตรการที่เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ แต่อาจเกิดปัญหาในการสื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการเนื่องจากการรับรู้การถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรของกรมที่ดินของผู้รับบริการมีทางด้านลบมากกว่าทางด้านบวก การสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อเกิดปัญหาหรือเมื่อไม่สามารถปฏิบัติงานให้ได้ตามความประสงค์ อีกทั้งมีผู้ใช้บริการในแต่ละวันปริมาณสูง งานสอบสวนของเจ้าหน้าที่แต่ละเคาน์เตอร์จึงมากจนไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จทันตามความต้องการของผู้รับบริการได้ในบางครั้ง

ตาราง 9 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์			
7. แบบฟอร์มสัญญาเป็นไปตามระเบียบ	4.500	.522	ดีมากที่สุด
8. มีปากกาและเครื่องเขียนให้ผู้ใช้บริการ	3.417	1.084	ดีมาก
9. การจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีความทันสมัย	4.417	.515	ดีมากที่สุด
การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ			
10. การค้นหารายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์	4.333	.492	ดีมากที่สุด
11. การขอทราบราคาประเมินทุนทรัพย์ก่อนซื้อขายทำได้อย่างรวดเร็ว	4.083	.669	ดีมากที่สุด
12. การคำนวณค่าธรรมเนียมจากระบบคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็ว	4.583	.669	ดีมากที่สุด
รวม	4.222	.469	ดีมากที่สุด

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมด้านปัจจัยนำเข้า ประเมินแล้วดีมากที่สุดในเรื่องการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.222 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .469 โดยเฉพาะแบบฟอร์มเอกสารจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ การจัดทำแบบสัญญาซื้อขายเป็นไปตามข้อกฎหมาย เจ้าหน้าที่จึงมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานตลอดถึงการมีระบบการปฏิบัติงานที่ทันสมัย นำระบบคอมพิวเตอร์และ

ระบบสารสนเทศมาช่วยจัดพิมพ์สัญญาการจดทะเบียนซื้อขาย การค้นหาข้อมูลของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาการสืบค้นเนื่องจากฐานข้อมูลมีอยู่สามารถนำมาประกอบการทำนิติกรรมได้ทันที การตรวจสอบราคาประเมินมีฐานข้อมูลในระบบเจ้าหน้าที่จึงไม่ต้องไปตรวจสอบบัญชีราคาประเมินทุนทรัพย์ ลดระยะเวลาการค้นหาและสามารถประมวลการคิดค่าธรรมเนียมได้ทันที เจ้าหน้าที่จึงมีเวลาตรวจสอบเอกสารก่อนให้คู่สัญญาได้ลงนามในสัญญาลดปัญหาการผิดพลาดของสัญญาซื้อขายที่จัดทำขึ้น

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ด้านกระบวนการ (Process)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
กระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่			
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์	4.417	.515	ดีมากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์	3.833	.577	ดีมาก
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	4.000	.739	ดีมาก
16. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตร พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.250	.622	ดีมากที่สุด
กระบวนการให้บริการประจำเคาน์เตอร์			
17. เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ใช้ระยะเวลาการสอบถาม ข้อมูลผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและรัดกุม	4.250	.622	ดีมากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวให้บริการ	4.083	.515	ดีมาก
19. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนการให้บริการ	3.917	.900	ดีมาก
20. มีการติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกช่อง	4.667	.651	ดีมากที่สุด
21. มีป้ายบอกขั้นตอนเส้นทางจดทะเบียนซื้อขาย อย่างชัดเจน	4.583	.515	ดีมากที่สุด
รวม	4.222	.452	ดีมากที่สุด

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ในด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.222 และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน .452 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มากที่สุดในการให้บริการประจำเคาน์เตอร์และการติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละช่อง จะมีค่าเฉลี่ย 4.667 รองลงมา การบอกขั้นตอนการจดทะเบียนซื้อขายให้ผู้รับบริการจดทะเบียนฯ ทราบ

อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.583 และเจ้าหน้าที่ให้มึบริการมีความรู้เรื่องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 4.417

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ด้านผลผลิต (Product)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
ประสิทธิผลในการให้บริการ			
22. การจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีความรวดเร็วกว่าในอดีต	4.667	.492	ดีมากที่สุด
23. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ	4.250	.622	ดีมากที่สุด
24. การแก้ทะเบียนหลังโฉนดมีความถูกต้อง ไม่มีรอยลบขูดขีด	3.833	.389	ดีมาก
ประสิทธิภาพเรื่องเวลา			
25. โดยภาพรวมระยะเวลาการจดทะเบียนซื้อขายจนรับโฉนดกลับคืนมีความรวดเร็วทุกขั้นตอน	4.250	.622	ดีมากที่สุด
26. ระยะเวลาการบริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีความเหมาะสม	4.167	.718	ดีมาก
27. สำนักงานได้มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากระยะเวลาปรับปรุงการให้บริการ	3.833	.937	ดีมาก
ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการของกรมที่ดิน			
28. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในการมาใช้บริการ	4.000	.853	ดีมาก
29. หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน (โฉนดที่ดิน) มีขนาดรูปร่างเหมาะสม สะดวกต่อการเก็บรักษา	3.833	.835	ดีมาก
30. ความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่	4.000	.739	ดีมาก
31. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ	4.250	.622	ดีมากที่สุด
32. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ	4.083	.669	ดีมาก
รวม	4.106	.476	ดีมาก

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ในด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.106 และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน .476 พิจารณารายประเด็นจากการประเมินผลจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการ โดยเฉพาะความรวดเร็วในการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์จะมีความรวดเร็วมากกว่าในอดีต รองลงมาคือความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ใน

การให้บริการ และการแก้ทะเบียนหลังโฉนดมีความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด เกิดจากฝ่ายทะเบียนจัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวมาแก้ทะเบียนหลังโฉนดทำให้การแก้ทะเบียนยังไม่มีคุณภาพจึงอาจเกิดข้อผิดพลาด ด้านประสิทธิภาพเวลา ประเมินแล้วพบว่าการปฏิบัติงานตามเวลา อยู่ในระดับดีมากที่สุด สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วทุกขั้นตอนในการจดทะเบียนให้ผู้รับบริการ รองลงมาระยะเวลาการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีความเหมาะสม ด้านความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการของกรมที่ดิน พบว่าเจ้าหน้าที่ประเมินด้านสถานที่จอดรถที่มีเพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.250 รองลงมาจะเป็นเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพออย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.083 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในการมาใช้บริการและความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่รับบริการ เจ้าหน้าที่ประเมินได้ระดับมากเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.000

ตาราง 12 สภาพปัญหาที่พบในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

ปัญหาการบริการ ให้เป็นไปตามนโยบาย	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
เอกสารไม่ครบถ้วน	3	50	5	45.5
การมอบอำนาจ	3	50	5	45.5
โฉนดที่ดินปลอม	-	-	1	9
รวม	6	100	11	100

จากตาราง 12 พบปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ให้เป็นไปตามนโยบาย เมื่อจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ ปรากฏผลดังนี้

เจ้าหน้าที่เพศชาย ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายปัญหาหลักคือการยื่นเอกสารจดทะเบียนไม่ครบถ้วน และหนังสือการมอบอำนาจไม่สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน ส่วนปัญหาโฉนดที่ดินปลอมมักจะไม่มีเกิดปัญหาระหว่างการจดทะเบียน

เจ้าหน้าที่เพศหญิง ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายปัญหาหลักจะเกิดจากเอกสารไม่ครบถ้วนและหนังสือการมอบอำนาจไม่สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 45.5 และโฉนดที่ดินปลอมร้อยละ 9

ตาราง 13 สภาพการณ์หลังจากปฏิบัติตามนโยบาย

สภาพการณ์หลังปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล	4	20	3	12
ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	25	4	16
การจัดลำดับคิวก่อน - หลัง	3	15	3	12
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลฯ	3	15	7	28
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้ประชาชน	2	10	5	20
อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3	15	3	12
รวม	20	100	25	100

จากตาราง 13 จะแสดงสภาพการณ์หลังจากปฏิบัติตามนโยบาย หลังจากการให้บริการเสร็จสิ้นพบสิ่งที่เกิดขึ้นและเป็นข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ดังนี้.-

เจ้าหน้าที่เพศชาย ส่วนใหญ่หลังจากการให้บริการให้ความคิดเห็นร้อยละ 25 จะมีปัญหาในเรื่องความรวดเร็วการให้บริการ เกิดจากขั้นตอนการค้นหาสารบบและโอนดแปลงสำนักงาน เพราะยังไม่ได้เข้าระบบคอมพิวเตอร์แต่จะเป็นการจัดทำเก็บตามตรรกะนี้ รองลงมาคือการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 20 และปัญหาสภาพหลังให้บริการที่เกิดขึ้นน้อยสุดในการให้บริการ คือ การเตรียมปากกาและเครื่องเขียนไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ

เจ้าหน้าที่เพศหญิง ส่วนใหญ่คิดว่าสภาพปัญหาหลังจากให้บริการส่วนใหญ่จะคาดว่าเกิดจากขั้นตอนการสอบถามข้อมูลของผู้ซื้อ ร้อยละ 28 รองลงมาความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 16 และปัญหาสภาพหลังให้บริการที่เกิดขึ้นน้อยสุด คือ การติดประกาศแจ้งขั้นตอนการให้บริการ การจัดลำดับคิวก่อนหลัง และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12

ข้อมูลทุติยภูมิที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

ด้านปัจจัยนำเข้า จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิในส่วนการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ ด้านข้อมูลทุติยภูมิจะใช้โครงสร้างหน่วยงานและสายการบังคับบัญชาจะนำข้อมูลกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขา ธัญบุรี มาประเมินการวางแผนด้านอัตรากำลังคน นำข้อมูลการรายงานผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2551 และงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจะเก็บยอดสถิติจากการดำเนินการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์จากปีงบประมาณ 2551

เปรียบเทียบกับแผนจัดตั้งของงบประมาณรายจ่ายประจำปีซึ่งได้ดำเนินการจัดตั้งก่อนปีงบประมาณ แสดงตามตาราง 14 – 16

ตาราง 14 โครงสร้างหน่วยงานและสายการบังคับบัญชา

ตัวแปร	ตามกรอบงาน	ปฏิบัติจริง	คิดเป็นร้อยละ
โครงสร้างอัตรากำลังฝ่ายทะเบียน			
1.1 งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1	9	11	122.22
1.2 งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 2	6	5	83.33
รวม	15	16	106.67

ที่มา: กรมที่ดิน.(2552).กรอบอัตรากำลังสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี (เอกสาร ประกอบ). ไม่ปรากฏเลขหน้า.

จากโครงสร้างหน่วยงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ตามโครงสร้างอัตรากำลัง ตามกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม1 จะมีเจ้าหน้าที่ตามกรอบจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 9 อัตรา แต่จะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริง 11 รายคิดเป็นร้อยละ 122.22 ตามโครงสร้างจึงมีประสิทธิภาพและมีเพียงพอในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

ตาราง 15 การวางแผนด้านอัตรากำลังคน

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบ ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	40	4	4	1.6000

ที่มา: สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี. รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ (เอกสารประกอบรายงาน). หน้า 1.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

จากรายงานผลการปฏิบัติราชการฯ พบว่าตัวชี้วัดในด้านระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ จะเน้นด้านพัฒนาองค์กรและบุคลากร เป็นลักษณะการมององค์กร มีการวางแผนอัตรากำลังคนในการให้บริการผู้รับบริการ การนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และให้มีการประเมินผลโดยองค์กรเอง โดยจะมีค่าประเมินอยู่ทั้งหมด 5 ระดับ เมื่อมีการประเมินปรากฏว่าระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีน้ำหนักถึง

ร้อยละ 40 ค่าคะแนนอยู่ในระดับ 4 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและเป็นที่น่าพอใจในการวางแผนความสำเร็จ
จัดองค์กรเพื่อให้นำไปสู่ความสำเร็จ

ตาราง 16 งบประมาณที่ได้รับจัดสรร

ประเภทงานขาย (แยกเป็นไตรมาส)	ตั้งแผน	ยอดงาน	ร้อยละ
	งบประมาณ (ราย)	ปี 2551 (ราย)	
ไตรมาสที่ 1	1,800	1,813	100.72
ไตรมาสที่ 2	1,800	1,335	74.17
ไตรมาสที่ 3	1,800	1,655	91.94
ไตรมาสที่ 4	1,800	1,805	100.28
รวม	7,200	6,608	91.78

ที่มา: กระทรวงมหาดไทย. (2551). แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
ส่วนที่ 2 (ส่วนภูมิภาค). หน้า 59.

จากคำขอจัดตั้งงบประมาณซึ่งสำนักงานได้ทำการจัดตั้งเพื่อของงบประมาณจัดสรรในปี
2551 ปรากฏว่าในแต่ละไตรมาส สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี สามารถดำเนินการ
ได้ตามแผนที่วางแผน โดยเฉพาะในไตรมาสที่ 1 และไตรมาสที่ 4 สามารถทำได้เกินแผนที่ขอจัดตั้ง
งบประมาณ ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้รับบริการมีความสนใจเข้ามาขอรับบริการในช่วงก่อนปีงบประมาณ
และหลังปีงบประมาณ

ด้านกระบวนการ จะใช้ข้อมูลทุกขุมภูมิมาวิเคราะห์ในขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติ
กรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินตราเสร็จ แสดงตามตาราง 17

ตาราง 17 ขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินตราเสร็จ

ขั้นตอนการจดทะเบียนล่าช้า	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์	1	20	-	-
เจ้าหน้าที่กองหลัง	-	-	1	14.3
หัวหน้างานทะเบียน	3	60	4	57.1
การประมวลผลของระบบฯ	1	20	2	28.6
รวม	5	100	7	100

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้ให้ความคิดเห็นว่าขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินสำเร็จ ขั้นตอนที่ทำให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ล่าช้า

เจ้าหน้าที่เพศชาย ร้อยละ 60 ขั้นตอนการจดทะเบียนล่าช้าอยู่ในขั้นตอนของการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของหัวหน้างานจดทะเบียน รองลงมาดำเนินการล่าช้าเกิดจากการประมวลผลของระบบคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ ร้อยละ 20.00

เจ้าหน้าที่เพศหญิงร้อยละ 57.1 ขั้นตอนการจดทะเบียนล่าช้าอยู่ในขั้นตอนของการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของหัวหน้างานจดทะเบียนรองลงมาคือผลการประมวลผลของระบบคอมพิวเตอร์ร้อยละ 28.6 และเจ้าหน้าที่กองหลังเป็นอันดับสุดท้าย ร้อยละ 14.3

ด้านผลผลิต จะใช้ข้อมูลitudyภูมิมาวิเคราะห์ด้านประสิทธิผลการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี หัวข้อประสิทธิภาพเรื่องเวลาจะใช้ข้อมูลitudyภูมิผลการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ในเดือนสิงหาคม 2552 เปรียบเทียบกับระยะเวลาตามมาตรฐานกรมที่ดิน คิดเป็นร้อยละ หัวข้อลดต้นทุนการผลิตของกรมที่ดินจะนำข้อมูลการลดมาตรการหรือแนวทางการประหยัดพลังงาน แสดงตามตาราง 18 - 19

ตาราง 18 ระยะเวลามาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมที่ดิน (ข้อมูลitudyภูมิ)

วันที่	ปริมาณงานซื้อขาย (ราย)	เวลามาตรฐาน			
		1 ชั่วโมง 30 นาที		คิดเป็นเปอร์เซ็นต์	
		ตามเวลามาตรฐาน	เกินเวลามาตรฐาน	ตามเวลามาตรฐาน	เกินเวลามาตรฐาน
	(ราย)	(ราย)	(%)	(%)	
3-ส.ค.-52	33	26	7	73.08	26.92
4-ส.ค.-52	34	31	3	91.18	8.82
5-ส.ค.-52	11	11	0	100.00	0.00
6-ส.ค.-52	18	16	2	88.89	11.11
7-ส.ค.-52	38	33	5	86.84	13.16
10-ส.ค.-52	15	15	0	100.00	0.00
11-ส.ค.-52	20	17	3	85.00	15.00

ตาราง 18 (ต่อ)

วันที่	ปริมาณ งานซื้อ ขาย (ราย)	เวลามาตรฐาน			
		1 ชั่วโมง 30 นาที		คิดเป็นเปอร์เซ็นต์	
		ตามเวลา มาตรฐาน (ราย)	เกินเวลา มาตรฐาน (ราย)	ตามเวลา มาตรฐาน (ร้อยละ)	เกินเวลามาตรฐาน (ร้อยละ)
13-ส.ค.-52	25	21	4	84.00	16.00
14-ส.ค.-52	41	37	4	90.24	9.76
17-ส.ค.-52	17	17	0	100.00	0.00
18-ส.ค.-52	25	20	5	80.00	20.00
19-ส.ค.-52	20	17	3	85.00	15.00
20-ส.ค.-52	36	30	6	83.33	16.67
21-ส.ค.-52	27	19	8	70.37	29.63
24-ส.ค.-52	37	35	2	94.59	5.41
25-ส.ค.-52	17	12	5	70.59	29.41
26-ส.ค.-52	34	25	9	73.53	26.47
27-ส.ค.-52	45	42	3	93.33	6.67
28-ส.ค.-52	57	52	5	91.23	8.77
31-ส.ค.-52	31	27	4	87.10	12.90
รวมทั้งเดือน	581	503	78	86.57	13.43

ที่มา : สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี. (2552, สิงหาคม). ข้อมูลปริมาณซื้อขาย
อสังหาริมทรัพย์ประจำเดือนสิงหาคม 2552. (รายงานสิ้นเดือน). หน้า 1 - 23

จากข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานตามระยะเวลามาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 86.57 และไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 13.43 นอกจากนี้การประเมินด้านผลผลิต ได้นำการลดต้นทุนการผลิตของกรมที่ดินมาประเมินผล ศึกษาจากค่าสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานว่าสามารถประหยัดได้ตามมาตรการประหยัดพลังงานหรือไม่ ซึ่งตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดจะต้องสามารถประหยัดพลังงานของสำนักงานที่ดินอย่างน้อยร้อยละ 5

ตาราง 19 การลดต้นทุนการผลิตของกรรมที่ดิน

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ระดับความสำเร็จของการ ดำเนินการตามมาตรการประหยัด พลังงานของส่วนราชการ	5	4	4	0.2000

ที่มา : สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี. แบบรายงานผลคำรับรองการปฏิบัติราชการ
ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ 2551. (เอกสารประกอบ). ไม่มีเลขหน้า

การให้คะแนน พิจารณาจากความครบถ้วนของข้อมูล คือ จำนวนหน่วยน้ำมันและ ไฟฟ้า
ที่ใช้ในฐานะข้อมูลที่จัดเก็บตามแบบฟอร์ม การรายงานการใช้พลังงานของสำนักงานนโยบายและ
แผนพลังงาน (สนพ.) การทบทวนมาตรการหรือแนวทางการประหยัดพลังงาน การดำเนินการตาม
แนวทางมาตรการประหยัดพลังงานได้ครบถ้วน และปริมาณพลังงานที่ส่วนราชการสามารถลดได้
ซึ่งเมื่อประเมินผลการดำเนินงานได้คะแนนระดับ 4 หมายถึง สำนักงานที่ดินประหยัดไฟฟ้าได้
มากกว่าร้อยละ 0 ถึงร้อยละ 5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จากผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนซื้อขาย
อสังหาริมทรัพย์ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ตาราง 20 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลของกลุ่มผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนซื้อขาย

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	162	43.2
1.2 หญิง	213	56.8
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 18 – 34 ปี	163	43.5
2.2 ระหว่าง 35 ปี – 51 ปี	190	50.7
2.3 51 ปีขึ้นไป	22	5.9

ตาราง 20 (ต่อ)

	ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา			
	3.1 มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	53	14.1
	3.2 อาชีวศึกษา	59	15.7
	3.3 ปริญญาตรี	221	58.9
	3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	42	11.2
4. ประกอบอาชีพ			
	4.1 พนักงานบริษัทเอกชน	144	38.4
	4.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	10.1
	4.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว	101	26.9
	4.4 ข้าราชการ	33	8.8
	4.5 เกษตร/ทำสวน	12	3.2
	4.6 รับจ้าง	36	9.6
	4.7 อื่น ๆ	11	2.9
5. ที่อยู่ผู้รับบริการ			
	5.1 จังหวัดปทุมธานี	152	40.5
	5.2 กรุงเทพมหานคร	163	43.5
	5.3 จังหวัดอื่น ๆ	60	16.0
6. การมาใช้บริการ			
	6.1 ไม่เคยมาใช้บริการ	175	46.7
	6.2 เคยมาใช้บริการ	200	53.3
7. มาใช้บริการ			
	7.1 น้อยกว่า 5 ครั้ง	181	48.3
	7.2 5 – 10 ครั้ง	15	4.0
	7.3 มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	4	1.1
8. ราคาที่ตกลงซื้อขาย			
	7.1 100,000-1,000,000	63	16.8
	7.2 1,000,001-2,000,000	93	24.8
	7.3 2,000,001-3,000,000	180	48.0
	7.4 3,000,000 ขึ้นไป	39	10.4

จากตารางข้างต้น พบว่า

1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีมากถึง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2

2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุช่วง 35 - 51 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ ระหว่าง 18 - 34 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือระดับ อาชีวศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.7 ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 14.1 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.2

4. ประกอบอาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่ จะเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา จะประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 26.9 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.1 ประกอบอาชีพรับราชการคิดเป็นร้อยละ 8.8 ประกอบอาชีพเกษตรกร / ทำสวน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และประกอบอาชีพอื่น คิดเป็นร้อยละ 2.9

5. ที่อยู่ผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะเป็นคนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงจะเป็นคนในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 40.5 นอกนั้นจะเป็นคนในจังหวัดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.0

6. การมาใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มาใช้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์กับสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี อยู่แล้ว คิดเป็นร้อยละ 53.3 นอกนั้นจะเป็นผู้เพิ่งเข้ามาขอรับบริการจดทะเบียนฯ คิดเป็นร้อยละ 46.7

7. จำนวนครั้งผู้มาใช้บริการ

ผลการศึกษาพบว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยมาขอรับบริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี น้อยกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาเคยมาใช้บริการ 6 - 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15 และมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.1

8. ราคาที่ตกลงซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้ราคาตกลงซื้อขายกันอยู่ในช่วงราคา 2,000,001 – 3,000,000.- บาท คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาจะใช้ราคาซื้อขายกันอยู่ในช่วงราคา 1,000,001 - 2,000,000.- บาท คิดเป็นร้อยละ 24.8 อีกกลุ่มหนึ่งจะใช้ราคาตกลงซื้อขายกันอยู่ในช่วงราคา 100,000 - 1,000,000.- บาท คิดเป็นร้อยละ 16.8 และที่ใช้เป็นราคาตกลงซื้อขายกันน้อยที่สุด จะอยู่ในช่วง 3,000,000 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.4

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้เข้ารับบริการ ด้านบริบท (Context)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
วัตถุประสงค์ของนโยบาย			
1. เป้าหมายการให้บริการชัดเจน	4.053	.676	ดีมาก
2. นโยบายสามารถนำไปปฏิบัติได้	4.022	.664	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	4.064	.785	ดีมาก
ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบาย			
4. เจ้าหน้าที่ได้แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างเร่งด่วน	3.819	.716	ดีมาก
5. มีการบริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.749	.822	ดีมาก
6. การสื่อสารในการให้บริการมีความเข้าใจตรงกัน	3.829	.715	ดีมาก
รวม	3.922	.552	ดีมาก

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านบริบท ในภาพรวมประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.922 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .552 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบายและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ผู้รับบริการค่อนข้างมั่นใจในนโยบายของกรมที่ดินในการให้บริการและมาตรการต่าง ๆ ที่กรมที่ดินได้นำมาดำเนินการใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งผู้รับบริการจะปฏิบัติตามระเบียบของกรมที่ดินอย่างเคร่งครัด

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความคิดเห็นผู้เข้ารับบริการ ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์			
7. แบบฟอร์มสัญญาเป็นไปตามระเบียบ	4.040	.643	ดีมาก
8. มีปากกาและเครื่องเขียนให้ผู้รับบริการ	3.461	.836	ดีมาก
9. การจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีความทันสมัย	3.752	.774	ดีมาก
การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ			
10. การค้นหารายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์	3.821	.707	ดีมาก
11. การขอทราบราคาประเมินทุนทรัพย์ก่อนซื้อขาย	3.741	.720	ดีมาก
ทำได้อย่างรวดเร็ว			
12. การคำนวณค่าธรรมเนียมจากระบบคอมพิวเตอร์	3.891	.699	ดีมาก
มีความรวดเร็ว			
รวม	3.784	.569	ดีมาก

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการในการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมประเมินอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.784 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ย .569 และเมื่อแยกรายประเด็น พบว่าการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในเรื่องการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ จะเป็นสิ่งที่ดีมาก อาทิเช่น การคิดค่าธรรมเนียมจากระบบคอมพิวเตอร์ การจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วและทันสมัย ระยะเวลาในการให้บริการ การค้นหารายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์ซึ่งในปัจจุบันมีการค้นหาที่รวดเร็วกว่าในอดีต

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความคิดเห็นกลุ่มผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ (Process)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
กระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่			
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์	3.829	.631	ดีมาก
14. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์	3.784	.657	ดีมาก
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	3.618	.723	ดีมาก
16. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตร			
พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.859	.833	ดีมาก

ตาราง 23 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
กระบวนการทำงานของระบบการให้บริการ			
ประจำเคาน์เตอร์			
17. เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ใช้ระยะเวลาการสอบถาม			
ข้อมูลประชาชนอย่างรวดเร็วและรัดกุม	3.731	.716	ดีมาก
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวให้บริการ	3.701	.805	ดีมาก
19. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนการให้บริการ	3.618	.743	ดีมาก
20. มีการติดป้ายเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกช่อง	3.875	.748	ดีมาก
21. มีป้ายบอกขั้นตอนเส้นทางการจดทะเบียนซื้อขาย			
อย่างชัดเจน	3.763	.662	ดีมาก
รวม	3.752	.563	ดีมาก

ความคิดเห็นของผู้รับบริการในการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านกระบวนการ ในภาพรวมประเมินแล้วอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.752 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .563 และเมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่าผู้รับบริการเห็นด้วยที่สำนักงานฯ จะติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่แต่ละช่องบริการเพื่อความสะดวกในการเข้าไปติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.875 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร พูดจายิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ย 3.859 และเจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์เข้าใจระเบียบมาตรการลดค่าธรรมเนียมภาษี และให้คำอธิบายเมื่อเกิดข้อสงสัย ค่าเฉลี่ย 3.829

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ด้านผลผลิต (Product)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
ประสิทธิผลในการให้บริการ			
22. การจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีความ			
รวดเร็วกว่าในอดีต	3.898	.702	ดีมาก
23. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ	3.826	.734	ดีมาก
24. การแก้ทะเบียนหลังโฉนดมีความถูกต้อง ไม่มีรอย	3.768	.668	ดีมาก
ลบขูดขีด			
ประสิทธิภาพเรื่องเวลา			
25. โดยภาพรวมระยะเวลาการจดทะเบียนซื้อขายจน			
รับโฉนดกลับคืนมีความรวดเร็วทุกขั้นตอน	3.741	.709	ดีมาก

ตาราง 24 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความเห็น
26. ระยะเวลาการบริการจดทะเบียนซื้อขาย			
อสังหาริมทรัพย์มีความเหมาะสม	3.680	.661	ดีมาก
27. สำนักงานได้มีการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล			
จากระยะเวลามาปรับปรุงการให้บริการ	3.757	.644	ดีมาก
ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการของกรมที่ดิน			
28. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการมี			
ความประทับใจในการมาใช้บริการ	3.744	.769	ดีมาก
29. หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน (โฉนดที่ดิน)			
มีขนาดรูปร่างเหมาะสม สะดวกต่อการเก็บรักษา	3.608	.734	ดีมาก
30. ความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่			
รอรับบริการ	3.552	.747	ดีมาก
31. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ	3.493	.807	ดีมาก
32. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ			
อย่างชัดเจน	3.504	.791	ดีมาก
รวม	3.689	.520	ดีมาก

การประเมินผลของผู้รับบริการจากการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 3.689 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .520 และเมื่อแยกเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระยะเวลาการจดทะเบียนซึ่งมีความรวดเร็วกว่าในอดีต มีค่าเฉลี่ย 3.898 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.826 การแก้ทะเบียนหลังโฉนดเพื่อเปลี่ยนมือผู้ถือกรรมสิทธิ์ก็ทำได้ดีไม่มีรอยลบบุขตขีดหรือแสดงความบกพร่องในการแก้ทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.741 ประกอบกับปัจจุบันมีการนำข้อมูลในการให้บริการ ข้อเสนอแนะผู้เข้ารับบริการไปปรับปรุงแก้ไขการบริการทำให้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาขอรับบริการภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ขนาดของโฉนดที่ดินในปัจจุบันผู้ขอรับบริการยังคงพึงพอใจในขนาดและลักษณะของโฉนดที่ดินแต่ไม่พึงพอใจด้านสถานที่จอดรถเพราะไม่เพียงพอต่อการมาติดต่อของผู้มารับบริการ

ตาราง 25 สภาพปัญหาที่พบในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

ปัญหาการบริการ ให้เป็นไปตามนโยบาย	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
เอกสารไม่ครบถ้วน	109	54.8	134	50.8
การมอบอำนาจ	54	27.1	87	33.0
ไม่เป็นไปตามลำดับคิว	28	14.1	38	14.4
โฉนดที่ดินปลอม	8	4.0	5	1.9
รวม	199	100	264	100

จากตาราง 25 พบว่าปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบาย เมื่อจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ ปรากฏผลดังนี้

ผู้รับบริการเพศชาย ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายจะเกิดจากเอกสารยื่นจดทะเบียนไม่ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือทำหนังสือการมอบอำนาจไม่สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 27.1 ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ โฉนดที่ดินปลอม ร้อยละ 4.0

ผู้รับบริการเพศหญิง ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายจะเกิดจากเอกสารไม่ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือทำหนังสือการมอบอำนาจไม่สมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือโฉนดที่ดินปลอม ร้อยละ 9

ตาราง 26 สภาพการณ์หลังจากปฏิบัติตามนโยบาย

สภาพการณ์หลังปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล	81	12.7	98	11.7
ความรวดเร็วในการให้บริการ	139	21.9	184	22.0
การจัดลำดับคิวก่อน-หลัง	98	15.4	132	15.8
ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลฯ	132	20.8	183	21.8
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้ประชาชน	102	16	130	15.5
อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ	84	13.2	111	13.2
รวม	636	100	838	100

จากตาราง 26 จะแสดงผลสภาพการณ์หลังจากปฏิบัติตามนโยบาย หลังจากการให้บริการเสร็จสิ้นพบสิ่งที่เกิดขึ้นและเป็นข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ดังนี้-

ผู้รับบริการเพศชาย ส่วนใหญ่หลังจากการให้บริการให้ความคิดเห็นร้อยละ 21.9 จะมีปัญหาในเรื่องความรวดเร็วการให้บริการ รองลงมาคือขั้นตอนการสอบถามข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 20.8 และปัญหาสภาพหลังให้บริการที่เกิดขึ้นน้อยสุดในการให้บริการ คือ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการเพศหญิง ส่วนใหญ่คิดว่าสภาพปัญหาหลังจากให้บริการ ร้อยละ 22 จะมีปัญหาในเรื่องความรวดเร็วการให้บริการ รองลงมาคือ ขั้นตอนการสอบถามข้อมูล ร้อยละ 21.8 และปัญหาสภาพหลังให้บริการที่เกิดขึ้นน้อยสุด คือ การติดประกาศแจ้งหรือแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตาราง 27 ขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินตราเสร็จ

ขั้นตอนการจดทะเบียนล่าช้า	เพศชาย		เพศหญิง	
	ค่าความถี่	ร้อยละ	ค่าความถี่	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่จ่ายบัตรคิว	41	19.9	27	10.4
เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการ	50	24.3	78	30.1
เจ้าหน้าที่กองหลัง	37	18.0	61	23.6
หัวหน้างานทะเบียน	43	20.9	57	22.0
การประมวลผลของระบบฯ	35	17.0	36	13.9
รวม	206	100	259	100

จากตาราง 27 ผลการศึกษากลุ่มผู้รับบริการ ได้ให้ความคิดเห็นว่าขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินตราเสร็จ ขั้นตอนที่ทำให้การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ล่าช้า ดังนี้

ผู้รับบริการเพศชาย ร้อยละ 24.30 เห็นว่าขั้นตอนการจดทะเบียนล่าช้าเกิดจากขั้นตอนของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการ รองลงมาดำเนินการล่าช้าเกิดจากหัวหน้างานจดทะเบียน ร้อยละ 43.00 และการประมวลผลของระบบคอมพิวเตอร์ เป็นอันดับสุดท้าย ร้อยละ 17.00

ผู้รับบริการเพศหญิง ร้อยละ 30.1 เห็นว่าขั้นตอนการจดทะเบียนล่าช้าอยู่ในขั้นตอนของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่กองหลัง ร้อยละ 23.6 และเจ้าหน้าที่จ่ายบัตรคิว เป็นอันดับสุดท้าย ร้อยละ 10.4

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยแบ่งการเปรียบเทียบ ดังนี้

3.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง แห่งปฏิบัติงาน และระดับ

3.2 กลุ่มผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา การประกอบอาชีพ ภูมิลำนเนาผู้รับบริการ การมาใช้บริการ ผู้เคยมาใช้บริการ และราคาซื้อขายที่ตกลงกันในการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นอิสระจากกัน ใช้การทดสอบค่าที่ (t-test) และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ตามตาราง 28 - 34

ตาราง 28 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที่ (t-test)

ปัจจัย	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	p
ด้านบริบท	เพศชาย	4.467	0.492	0.481	10	0.641
	เพศหญิง	4.333	0.461			
ด้านปัจจัยนำเข้า	เพศชาย	4.133	0.505	0.855	10	0.602
	เพศหญิง	4.286	0.469			
ด้านกระบวนการ	เพศชาย	4.089	0.529	-0.850	10	0.414
	เพศหญิง	4.318	0.403			
ด้านผลผลิต	เพศชาย	3.873	0.429	-1.518	10	0.160
	เพศหญิง	4.273	0.464			

จากตาราง 28 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบริบท					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.204	0.102	0.438	0.658
ภายในกลุ่ม	9	2.093	0.233		
รวม	11	2.296			
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.222	0.111	0.458	0.647
ภายในกลุ่ม	9	2.185	0.243		
รวม	11	2.407			
ด้านกระบวนการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.222	0.111	0.494	0.626
ภายในกลุ่ม	9	2.025	0.225		
รวม	11	2.247			
ด้านผลผลิต					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.288	0.144	0.587	0.576
ภายในกลุ่ม	9	2.205	0.245		
รวม	11	2.493			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ปัจจัย	ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD	t	df	p
ด้านบริบท	ปริญญาตรี	4.521	0.507	1.491	10	0.167
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.125	0.159			
ด้านปัจจัยนำเข้า	ปริญญาตรี	4.375	0.478	1.741	10	0.112
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.917	0.289			
ด้านกระบวนการ	ปริญญาตรี	4.333	0.436	1.232	10	0.246
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.000	0.454			
ด้านผลผลิต	ปริญญาตรี	4.227	0.379	1.283	10	0.228
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.864	0.614			

จากตาราง 30 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบริบท					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.409	0.204	0.920	0.433
ภายในกลุ่ม	9	1.999	0.222		
รวม	11	2.407			
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.198	0.099	0.424	0.667
ภายในกลุ่ม	9	2.099	0.233		
รวม	11	2.296			

ตาราง 31 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านกระบวนการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.352	0.176	0.837	0.464
ภายในกลุ่ม	9	1.895	0.211		
รวม	11	2.247			
ด้านผลผลิต					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.367	0.184	0.778	0.488
ภายในกลุ่ม	9	2.126	0.236		
รวม	11	2.493			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามตำแหน่ง โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ปัจจัย	ตำแหน่ง	\bar{X}	SD	t	df	p
ด้านบริบท	เจ้าพนักงานที่ดิน	4.611	0.254	0.970	10	0.355
	นักวิชาการที่ดิน	4.315	0.496			
ด้านปัจจัยนำเข้า	เจ้าพนักงานที่ดิน	4.667	0.288	2.210	10	0.052
	นักวิชาการที่ดิน	4.074	0.426			
ด้านกระบวนการ	เจ้าพนักงานที่ดิน	4.704	0.642	2.651	10	0.024
	นักวิชาการที่ดิน	4.062	0.405			
ด้านผลผลิต	เจ้าพนักงานที่ดิน	4.606	0.105	2.588	10	0.027
	นักวิชาการที่ดิน	3.939	0.429			

จากตาราง 32 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามแห่งปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test)

ปัจจัย	แห่งปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	t	df	p
ด้านบริบท	ทั่วไป	4.708	0.285	1.907	10	0.086
	วิชาการ	4.229	0.454			
ด้านปัจจัยนำเข้า	ทั่วไป	4.750	0.289	4.765	10	0.001
	วิชาการ	3.958	0.264			
ด้านกระบวนการ	ทั่วไป	4.778	0.157	6.847	10	0.000
	วิชาการ	3.944	0.214			
ด้านผลผลิต	ทั่วไป	4.568	0.114	3.252	10	0.009
	วิชาการ	3.875	0.409			

จากตาราง 33 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีแห่งปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามระดับ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ปัจจัย	แห่งปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	t	df	p
ด้านบริบท	ปฏิบัติงาน	4.833	0.167	2.290	10	0.045
	ชำนาญการ	4.241	0.426			
ด้านปัจจัยนำเข้า	ปฏิบัติการ	4.889	0.096	5.314	10	0.000
	ชำนาญการ	4.000	0.276			
ด้านกระบวนการ	ปฏิบัติการ	4.815	0.169	4.084	10	0.002
	ชำนาญการ	4.025	0.313			
ด้านผลผลิต	ปฏิบัติการ	4.515	0.525	1.916	10	0.084
	ชำนาญการ	3.969	0.477			

จากตาราง 34 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ตามตาราง 35 - 53

ตาราง 35 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ปัจจัย	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	p
ด้านบริบท	เพศชาย	3.942	0.542	0.616	373	0.538
	เพศหญิง	3.906	0.560			
ด้านปัจจัยนำเข้า	เพศชาย	3.797	0.573	0.382	373	0.703
	เพศหญิง	3.775	0.567			
ด้านกระบวนการ	เพศชาย	3.744	0.567	-0.235	373	0.815
	เพศหญิง	3.758	0.561			
ด้านผลผลิต	เพศชาย	3.673	0.549	-0.507	373	0.612
	เพศหญิง	3.700	0.499			

จากตาราง 35 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต จำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบริบท					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.062	0.031	0.102	0.903
ภายในกลุ่ม	372	113.919	0.306		
รวม	374	113.981			

ตาราง 36 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.282	0.141	0.434	0.648
ภายในกลุ่ม	372	120.877	0.325		
รวม	374	121.159			
ด้านกระบวนการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.764	0.382	1.207	0.300
ภายในกลุ่ม	372	117.666	0.316		
รวม	374	118.43			
ด้านผลผลิต					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.810	0.405	1.500	0.224
ภายในกลุ่ม	372	100.477	0.270		
รวม	374	101.287			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบริบท					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.787	0.697	2.318	0.057
ภายในกลุ่ม	370	111.195	0.301		
รวม	374	113.981			

ตาราง 37 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.856	0.964	3.041	0.017*
ภายในกลุ่ม	370	117.303	0.317		
รวม	374	121.159			
ด้านกระบวนการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.747	0.869	2.796	0.026*
ภายในกลุ่ม	370	114.955	0.311		
รวม	374	118.430			
ด้านผลผลิต					
ระหว่างกลุ่ม	4	1.073	0.268	0.991	0.413
ภายในกลุ่ม	370	100.214	0.271		
รวม	374	101.287			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านบริบท และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านปัจจัยและด้านกระบวนการ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 38 - 39

ตาราง 38 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านปัจจัยนำเข้า

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d
a	3.921	-	-.224*	-.183*	.055
b	3.698		-	.041	.279*
c	3.738			-	.238*
d	3.976				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- a = มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า b = อาชีวศึกษา
c = ปริญญาตรี d = สูงกว่าปริญญาตรี

จากตาราง 38 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. การศึกษาระดับอาชีวศึกษา กับ ระดับมัธยมศึกษา
2. การศึกษาปริญญาตรี กับ ระดับมัธยมศึกษา
3. การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับอาชีวศึกษา
4. การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับปริญญาตรี

ตาราง 39 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับด้านกระบวนการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d
a	3.853	-	-.192	-.159	.094
b	3.674		-	.032	.286*
c	3.706			-	.254*
d	3.960				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

a = มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า b = อาชีวศึกษา c = ปริญญาตรี d = สูงกว่าปริญญาตรี

จากตาราง 39 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับอาชีวศึกษา
2. การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับระดับปริญญาตรี

ตาราง 40 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า

ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต จำแนกตามการประกอบอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบริบท					
ระหว่างกลุ่ม	6	4.321	0.720	2.416	0.026*
ภายในกลุ่ม	368	109.195	0.298		
รวม	374	113.981			

ตาราง 40 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	6	4.402	0.734	2.313	0.033*
ภายในกลุ่ม	368	116.757	0.317		
รวม	374	121.159			
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	6	4.402	0.734	2.313	0.033*
ภายในกลุ่ม	368	116.757	0.317		
รวม	374	121.159			
ด้านกระบวนการ					
ระหว่างกลุ่ม	6	5.238	0.873	2.838	0.010*
ภายในกลุ่ม	368	113.192	0.308		
รวม	374	118.430			
ด้านผลผลิต					
ระหว่างกลุ่ม	6	3.321	0.554	2.079	0.055
ภายในกลุ่ม	368	97.966	0.266		
รวม	374	101.287			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 แสดงว่าผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 41 – 43

ตาราง 41 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันกับด้านบริบท

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d	e	f	g
a	3.846	-	-.2460*	-.1952*	.0582	.0405	-.0104	-1.388
b	4.092		-	-.0509	0.3042*	.2865	-.2356	-.1073
c	4.041			-	.2534	.2537	-.1848	.0564
d	3.788				-	-.0177	-.0686	-.1970
e	3.806					-	-.0509	-.1793
f	3.857						-	-.1284
g	3.985							-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

a = พนักงานบริษัทเอกชน b = พนักงานรัฐวิสาหกิจ c = ประกอบธุรกิจส่วนตัว
d = ข้าราชการ e = เกษตรกร f = รับจ้าง
g = อื่น ๆ

จากตาราง 41 ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านบริบทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. พนักงานรัฐวิสาหกิจกับพนักงานเอกชน
2. ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวกับพนักงานเอกชน
3. ข้าราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตาราง 42 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันกับด้านปัจจัยนำเข้า

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d	e	f	g
a	3.699	-	.2088*	.2118*	-.0476	-0.185	.0417	.2706
b	3.908		-	.0030	-.2564	-.2273	-.1672	.0618
c	3.911			-	-.2594*	-.2303	-.1702	.0588
d	3.652				-	.0290	.0892	.3182
e	3.681					-	.0602	.2891
f	3.741						-	.2290
g	3.969							-

a = พนักงานบริษัทเอกชน b = พนักงานรัฐวิสาหกิจ c = ประกอบธุรกิจส่วนตัว
d = ข้าราชการ e = เกษตรกร f = รับจ้าง
g = อื่น ๆ

จากตาราง 42 ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันกับด้านปัจจัยนำเข้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. ผู้ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจกับผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน
2. ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวกับผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน
3. ผู้ประกอบอาชีพข้าราชการกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 43 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันกับด้านกระบวนการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d	e	f	g
a	3.699	-	.1751	.2047*	-.1050	-.0486	-.0610	.2822
b	3.908		-	.0296	-.2801*	-.2237	-.2360	.1071
c	3.911			-	-.3097*	-.2533	-.2656*	.0775
d	3.652				-	.0564	.0441	.3872*
e	3.681					-	-.0123	.3308
f	3.741						-	.3432
g	3.969							-

a = พนักงานบริษัทเอกชน b = พนักงานรัฐวิสาหกิจ c = ประกอบธุรกิจส่วนตัว
d = ข้าราชการ e = เกษตรกร f = รับจ้าง
g = อื่น ๆ

จากตาราง 43 ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านบริบทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. ผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวกับพนักงานบริษัทเอกชน
2. ผู้ที่รับราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. ผู้ที่รับราชการกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว
4. ผู้ประกอบอาชีพรับจ้างกับผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว
5. ผู้ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร

ตาราง 44 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต จำแนกตามภูมิภาค

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบริบท					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.639	0.319	1.048	0.352
ภายในกลุ่ม	372	113.343	0.305		
รวม	374	113.981			
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.587	0.293	0.905	0.405
ภายในกลุ่ม	372	120.572	0.324		
รวม	374	121.159			
ด้านกระบวนการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.696	0.848	2.703	0.068
ภายในกลุ่ม	372	116.734	0.314		
รวม	374	118.43			
ด้านผลผลิต					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.928	0.964	3.609	0.028*
ภายในกลุ่ม	372	99.359	0.267		
รวม	374	101.287			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลผลิตพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 45

ตาราง 45 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกันกับด้านผลผลิต

จังหวัด	ค่าเฉลี่ย	ปทุมธานี	กรุงเทพมหานคร	อื่น ๆ
ปทุมธานี	3.637	-	.0412	0.210*
กรุงเทพมหานคร	3.678		-	0.168*
อื่น ๆ	3.847			-

จากตาราง 45 ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. จังหวัดอื่น ๆ กับจังหวัดปทุมธานี
2. จังหวัดอื่น ๆ กับกรุงเทพมหานคร

ตาราง 46 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต จำแนกตามการมาใช้บริการ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ปัจจัย	เพศ	\bar{X}	SD	t	df	p
ด้านบริบท	ไม่เคยมาใช้บริการ	4.021	0.540	3.282	373	0.001
	เคยมาใช้บริการ	3.836	0.549			
ด้านปัจจัยนำเข้า	ไม่เคยมาใช้บริการ	3.875	0.539	2.918	373	0.004
	เคยมาใช้บริการ	3.705	0.584			
ด้านกระบวนการ	ไม่เคยมาใช้บริการ	3.854	0.523	3.326	373	0.001
	เคยมาใช้บริการ	3.663	0.582			
ด้านผลผลิต	ไม่เคยมาใช้บริการ	3.769	0.487	2.841	373	0.005
	เคยมาใช้บริการ	3.618	0.539			

จากตาราง 46 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 47 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต จำแนกตามการเคยมาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบริบท					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.685	0.842	2.845	0.061
ภายในกลุ่ม	197	58.342	0.296		
รวม	199	60.027			
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.034	0.017	0.049	0.952
ภายในกลุ่ม	197	67.783	0.344		
รวม	199	67.817			
ด้านกระบวนการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.322	0.661	1.973	0.142
ภายในกลุ่ม	197	66.020	0.335		
รวม	199	67.343			
ด้านผลผลิต					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.008	0.504	1.749	0.177
ภายในกลุ่ม	197	56.798	0.288		
รวม	199	57.807			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 47 แสดงว่าผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 48 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า
ด้านกระบวนการและด้านผลผลิต จำแนกตามราคาซื้อขาย

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านบริบท					
ระหว่างกลุ่ม	3	7.152	2.384	8.279	0.000*
ภายในกลุ่ม	371	106.830	0.288		
รวม	374	113.981			
ด้านปัจจัย					
ระหว่างกลุ่ม	3	8.465	2.822	9.289	0.000*
ภายในกลุ่ม	371	112.694	0.304		
รวม	374	121.159			
ด้านกระบวนการ					
ระหว่างกลุ่ม	3	5.967	1.989	6.562	0.000*
ภายในกลุ่ม	371	112.463	0.303		
รวม	374	118.430			
ด้านผลผลิต					
ระหว่างกลุ่ม	3	5.378	1.793	6.935	0.000*
ภายในกลุ่ม	371	95.909	0.259		
รวม	374	101.287			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 แสดงว่าผู้รับบริการที่มีการตกลงราคาซื้อขายต่างกันมีความคิดเห็นใน
ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 49 – 52

ตาราง 49 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ตกลงราคาซื้อขายแตกต่างกันกับด้านบริษัท

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d
a	4.05	-	0.242*	0.057	-0.251*
b	4.107		-	0.299*	-0.009
c	3.808			-	-0.308*
d	3.799				-

a = 100,000- 1,000,000

b = 1,000,0001- 2,000,000

c = 2,000,000 – 3,000,000

d = 3,000,001 ขึ้นไป

จากตาราง 49 ผู้รับบริการที่มีการตกลงราคาซื้อขายต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 1,000,000 – 2,000,000. บาท กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 100,000 – 1,000,000. บาท

2. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 2,000,000 – 3,000,000. บาท กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 1,000,001 – 2,000,000. บาท

3. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 3,000,001 ขึ้นไปกับราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 100,000 – 1,000,000. บาท

4. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 3,000,001 ขึ้นไป กับราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 2,000,001 – 3,000,000. บาท

ตาราง 50 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ตกลงราคาซื้อขายแตกต่างกันกับด้านปัจจัยนำเข้า

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d
a	4.05	-	- 0.295*	- 0.002	- 0.348*
b	4.107		-	0.293*	- 0.052
c	3.808			-	- 0.345*
d	3.799				-

a = 100,000- 1,000,000

b = 1,000,0001- 2,000,000

c = 2,000,000 – 3,000,000

d = 3,000,001 ขึ้นไป

จากตาราง 50 ผู้รับบริการที่มีการตกลงราคาซื้อขายต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 1,000,001– 2,000,000. บาท กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 100,000 – 1,000,000. บาท

2. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 2,000,001 – 3,000,000. บาท กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 1,000,001– 2,000,000. บาท

3. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 3,000,001. บาทขึ้นไป กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 100,000 – 1,000,000. บาท

4. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 3,000,001.- บาทขึ้นไป กับราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 2,000,001 – 3,000,000. บาท

ตาราง 51 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ตกลงราคาซื้อขายแตกต่างกันกับด้านกระบวนการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d
a	3.982	-	-.3287*	-.1556	-.3271*
b	3.827		-	.1731*	-.0016
c	3.654			-	-.1715
d	3.655				-

a = 100,000- 1,000,000

b = 1,000,0001- 2,000,000

c = 2,000,001– 3,000,000

d = 3,000,001 ขึ้นไป

จากตาราง 51 ผู้รับบริการที่มีการตกลงราคาซื้อขายต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

ความคิดเห็นที่แตกต่างกันคือ

1. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 1,000,001– 2,000,000. บาท กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 100,000 – 1,000,000. บาท

2. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 2,000,001 – 3,000,000. บาท กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 1,000,001– 2,000,000. บาท

3. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 3,000,001. บาทขึ้นไป กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 100,000 – 1,000,000. บาท

ตาราง 52 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของผู้รับบริการที่ตกลงราคาซื้อขายแตกต่างกันกับด้านผลผลิต

รายการ	ค่าเฉลี่ย	a	b	c	d
A	3.892	-	-.3039*	-.1146	-.2787*
b	3.777		-	.1892*	.0252
c	3.588			-	-.1641
d	3.613				-

a = 100,000- 1,000,000 b = 1,000,0001- 2,000,000
c = 2,000,001– 3,000,000 d = 3,000,001 ขึ้นไป

จากตาราง 52 ผู้รับบริการที่มีการตกลงราคาซื้อขายต่างกันให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านปริบท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ

1. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 1,000,001– 2,000,000. บาท กับ ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 100,000 – 1,000,000. บาท

2. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 2,000,001 – 3,000,000. บาท กับราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 1,000,001– 2,000,000. บาท

3. ราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 3,000,001. บาทขึ้นไปกับราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในราคา 100,000 – 1,000,000. บาท

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการในนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ในแต่ละด้าน

ตาราง 53 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัย	กลุ่มตัวอย่าง	\bar{X}	SD	t	df	p
ด้านปริบท	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน 1	4.389	0.457	-2.896	385	.004
	ผู้รับบริการจดทะเบียน	3.922	0.552			
ด้านปัจจัยนำเข้า	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน 1	4.222	0.468	-2.635	385	.009
	ผู้รับบริการจดทะเบียน	3.784	0.569			
ด้านกระบวนการ	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน 1	4.222	0.452	-2.864	385	.004
	ผู้รับบริการจดทะเบียน	3.752	0.563			
ด้านผลผลิต	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน 1	4.106	0.476	-2.743	385	.006
	ผู้รับบริการจดทะเบียน	3.689	0.52			

จากตาราง 53 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 และกลุ่มผู้รับบริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งด้านบริบทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาและประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายเพื่อประเมินการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้ชีพีในการประเมินผลการศึกษา

สมมุติฐานในการวิจัย

1. การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ในด้านบริบทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีแนวโน้มไปในทางที่ดีขึ้น
2. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการขอจดทะเบียนประเภทซื้อขายมีความเห็นเกี่ยวกับบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ดำเนินการวิจัยการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ภายในงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ และเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 12 คน และกลุ่มผู้รับบริการที่มายื่นขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี โดยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ดังนี้

เป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี และผู้มาขอรับบริการ เป็นข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการมายื่นขอรับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบซีพีพี (CIPP) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการประเมินผลตามนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งมี 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริบท ประกอบไปด้วยข้อคำถาม ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย
- 2) ด้านปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบาย
- 3) สภาพการณ์หลังจากการปฏิบัติตามนโยบาย

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วยคำถาม ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์
- 2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ

2.3 ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยคำถาม ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) กระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) กระบวนการทำงานของระบบการให้บริการประจำเคาน์เตอร์
- 3) ขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินสำเร็จ

2.4 ด้านผลผลิต ประกอบด้วยคำถาม ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 2) ประสิทธิภาพเรื่องเวลา
- 3) ลดต้นทุนการผลิตของกรมที่ดิน
- 4) ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการของกรมที่ดิน

นอกจากนี้เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินแบบซีพีพีตามหัวข้อที่กำหนดขึ้น จึงนำข้อมูลสถิติภูมิด้านปัจจัยนำเข้าและด้านผลผลิตมาประเมินผลในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านปัจจัยนำเข้า

1) โครงสร้างหน่วยงานและสายการบังคับบัญชา

นำข้อมูลการวางกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

2) การวางแผนด้านอัตรากำลังคน

นำข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในด้านระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2551

3) งบประมาณที่ได้รับจัดสรร

นำข้อมูลการจัดทำแผนคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2551 มาเปรียบเทียบกับปฏิบัติงานจริงในแต่ละไตรมาสในการปฏิบัติงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

2. ด้านผลผลิต

1) ประสิทธิภาพด้านเวลา

ข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการจดทะเบียนตลอดจนเสร็จสิ้นในเดือนสิงหาคมแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมที่ดิน

2) ลดต้นทุนการผลิตของกรมที่ดิน

นำรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในด้านระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรฐานการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ 2551

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี และผู้รับบริการที่มาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อมูลทุติยภูมิมาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่ 12 คน เป็นหัวหน้าฝ่ายทะเบียน 1 ราย

และเจ้าหน้าที่ในงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 จำนวน 11 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.7 บรรจบราชการอยู่ในระหว่าง 7 - 16 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนใหญ่จะดำรงตำแหน่งเป็นนักวิชาการที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 75.0 อยู่ในแห่งวิชาการคิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 75.0

1.2 ผู้รับบริการจดทะเบียน

ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 375 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.8 มีอายุระหว่าง 35 – 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 58.9 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ส่วนใหญ่จะมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 43.5 และเคยมาใช้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 53.3 จำนวนที่มาใช้บริการของแต่ละรายที่เคยมาใช้บริการจะมาใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.3 และราคาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ที่ตกลงกันจะอยู่ในราคา ระหว่าง 1,000,001 - 2,000,000.- บาท คิดเป็นร้อยละ 48.0

2. นโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีแนวโน้มไปในทางที่ดี โดยพิจารณาจากเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์นโยบายการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์และข้อมูลทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ด้านบริบท

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า วัตถุประสงค์ของนโยบาย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 4.667 รองลงมาคือเป้าหมายการให้บริการที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.333 และนโยบายสามารถนำไปปฏิบัติได้ ค่าเฉลี่ย 4.250 ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบายประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ได้แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างเร่งด่วน ค่าเฉลี่ย 4.500 รองลงมาคือ มีการให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.33 และการสื่อสารในการให้บริการมีความเข้าใจตรงกัน ค่าเฉลี่ย 4.250

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการ ต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านบริบท จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านวัตถุประสงค์ของนโยบายการให้บริการ พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบในการให้บริการอย่างเคร่งครัด ค่าเฉลี่ย 4.064 ซึ่งเป็นไปตามแนวความคิดของกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 รองลงมาคือเป้าหมายให้บริการชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.053 และนโยบายสามารถนำไปปฏิบัติได้ ค่าเฉลี่ย 4.019 ส่วนด้านปัญหาการบริการให้เป็นไปตามนโยบาย ในกิจกรรมย่อยพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ฯ สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 3.829 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แก้ไข

ปัญหาให้ผู้รับบริการได้อย่างเร่งด่วน ค่าเฉลี่ย 3.819 และ ให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 3.749

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านปัจจัยนำเข้าในภาพรวมอยู่ระดับดีมากที่สุด โดยภาพรวมดูกิจกรรมแต่ละด้านประกอบกัน โครงสร้างอัตรากำลังและสายการบังคับบัญชา จากกรอบอัตรากำลังมีการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติในงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 คิดเป็นร้อยละ 122.22 เกินกรอบอัตรากำลังที่กำหนดไว้ ส่วนการวางแผนอัตรากำลังคน ตามคำรับรองผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานีประเมินการวางแผนอัตรากำลังคนด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจากผลการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินในภาพรวมมีผลการดำเนินงานในระดับ 4 จากเกณฑ์ประเมิน 5 ระดับ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดีมากในการวางแผนพัฒนาอัตรากำลังบุคลากรและการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ด้านการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์เพื่อบริการผู้เข้ารับบริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เมื่อสำรวจเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากกว่าแบบฟอร์มสัญญาที่จัดพิมพ์ เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.500 รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจกับระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการจัดทำเอกสารที่มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.417 และการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนให้ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.417 ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ พิจารณารายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดเจ้าหน้าที่จะพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยคำนวณค่าธรรมเนียมให้มีความรวดเร็ว คิดค่าเฉลี่ยได้ 4.583 รองลงมาเป็นการประมวลค้นหารายละเอียดผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดิน คิดค่าเฉลี่ยได้ 4.333 และการนำมาคำนวณราคาประเมินทุนทรัพย์ก่อนทำการซื้อขายเพื่อจะทำการตรวจทุนทรัพย์เพื่อจะได้เป็นข้อมูลในการจดทะเบียนคิดค่าเฉลี่ย 4.083

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง พิจารณารายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในด้านปัจจัยนำเข้าเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ คือมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ คือ การที่มีแบบฟอร์มสัญญาเป็นไปตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.040 รองลงมาเป็นการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่ ที่มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.752 ส่วนอุปกรณ์เครื่องเขียนที่สำนักงานฯ จัดไว้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 3.461 ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพอใจในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ 3.818 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการคำนวณค่าธรรมเนียมเพราะทำให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.891 รองลงมาจะเป็นเรื่องการนำเทคโนโลยีมาประมวลค้นหารายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์จากระบบงาน มีค่าเฉลี่ย 3.821 และการนำมาประมวลสืบค้นราคาประเมินทุนทรัพย์ก่อนจดทะเบียนซื้อขาย ค่าเฉลี่ย 3.741

2.3 ด้านกระบวนการ

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ต่อนโยบาย การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านกระบวนการใน ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก พิจารณารายข้อพบสามอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการ ทำงานของระบบบริการประจำเคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.667 รองลงมาการมีป้ายบอกขั้นตอนเส้นทางการจดทะเบียนซื้อขายที่มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.583 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์และมาตรการ ลดค่าธรรมเนียมที่ผู้รับบริการต้องการทราบเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.417 และสิ่งที่เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นน้อยที่สุดในด้านดังกล่าว มีค่าเฉลี่ย 3.833 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ต้องการเพิ่มทักษะในการใช้ คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ อาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ยังไม่มี ความชำนาญในระบบงานและโปรแกรม ระบบงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการ ต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติ กรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ด้านกระบวนการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.875 รองลงมาอยู่ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ย 3.859 และ เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ที่ประชาชนต้องการทราบเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.829 ค่าเฉลี่ยน้อยสุดในด้านกระบวนการ พบว่าผู้รับบริการยังไม่ค่อยเชื่อมั่นกับการที่เจ้าหน้าที่จะ ปฏิบัติหน้าที่แทนกันหากเจ้าหน้าที่คนเดิมติดภารกิจในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อ ขายอสังหาริมทรัพย์ ค่าเฉลี่ย 3.608

2.4 ด้านผลผลิต

ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ต่อนโยบาย การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ด้านผลผลิต ในภาพรวมกลุ่ม เจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าประสิทธิผลในการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในปัจจุบัน มีความรวดเร็วกว่าในอดีต ค่าเฉลี่ย 4.667 รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญเท่ากัน 3 หัวข้อ คือ มีค่าเฉลี่ย 4.250 ประกอบด้วยด้านประสิทธิผลในการให้บริการ เป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีความ ซื่อสัตย์ สุจริต ในการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ ระยะเวลาการให้บริการ ภาพรวมระยะเวลาการ จดทะเบียนซื้อขายจนรับโฉนดกลับคืนมีความรวดเร็วทุกขั้นตอน และด้านความพึงพอใจของผู้มา ขอรับบริการ จะพึงพอใจในความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่รอรับบริการ และ ค่าเฉลี่ยน้อยสุดสามลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.250 ได้แก่ ด้านประสิทธิผลการให้บริการเป็นการแก้ ทะเบียนหลังโฉนดที่มีความถูกต้อง ไม่มีรอยลบขูดขีด ด้านประสิทธิภาพเรื่องเวลา การให้บริการ เป็นไปอย่างเสร็จสมบูรณ์ เช่น ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อหลายครั้ง และด้านความพึง

พอใจของผู้มาขอรับบริการของกรมที่ดิน จะเป็นเรื่องหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน (โฉนดที่ดิน) ที่ปัจจุบันมีขนาดและรูปร่างยังไม่เหมาะสม และอาจจะไม่สะดวกต่อการเก็บรักษา

ความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับบริการต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ด้านผลผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่ากลุ่มผู้รับบริการมีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจุบันการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีความรวดเร็วกว่าในอดีต มีค่าเฉลี่ย 3.899 รองลงมาคือกลุ่มผู้รับบริการให้ความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.827 และการแก้ทะเบียนหลังโฉนดมีความถูกต้อง ไม่มีรอยลบขีดข่วน ค่าเฉลี่ย 3.768 ส่วนอันดับสุดท้ายในการประเมินรายข้อด้านผลผลิต พบว่าผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจต่อสถานที่จอดรถของสำนักงานเพราะมีไม่เพียงพอในการมาติดต่อดำเนินการจดทะเบียน มีค่าเฉลี่ย 3.493

การทดสอบความแตกต่างระหว่างเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 และผู้รับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ มีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้งในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

ตาราง 54 เปรียบเทียบภาพรวมของกิจกรรม

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
ด้านบริบท	4.389	1	3.922	1
ด้านปัจจัยนำเข้า	4.222	2	3.784	2
ด้านกระบวนการ	4.222	2	3.752	3
ด้านผลผลิต	4.106	4	3.688	4
รวม	4.235		3.787	

จากตาราง 54 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 และผู้รับบริการต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ พบว่าในภาพรวมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ ด้านที่มีประสิทธิภาพหรือดีมากที่สุดในการประเมินทั้งสี่ด้าน คือ ด้านบริบท รองลงมาคือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ตามลำดับ จากแนวคิด

ประเมินแบบชีพพ์ จึงอธิบายเพิ่มเติมในข้อหัวต่าง ๆ ในแต่ละด้าน พร้อมทั้งนำข้อมูลทุกข้อมูมาประกอบ เพื่ออภิปรายผล ดังนี้

ตาราง 55 เปรียบเทียบกิจกรรมด้านบริบท

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
วัตถุประสงค์ของนโยบาย	4.417	1	4.045	1
ปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบาย	4.361	2	3.799	2
รวม	4.389		3.922	

จากตาราง 55 พบว่าผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ในภาพรวมประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยเหตุผลสำคัญอันดับแรกในด้านบริบท คือ วัตถุประสงค์ของนโยบายที่มีความชัดเจนในการให้บริการ กรมที่ดินได้มอบนโยบายหลักให้สำนักงานที่ดินทั่วประเทศปฏิบัติให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ คือ “เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ สู่การบริการที่เป็นเลิศ” สำนักงานที่ดินทั่วประเทศจึงได้ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และมาตรการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ยุบรวมขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกจากขั้นตอนให้สอดคล้องกับเวลามาตรฐานของกรมที่ดินกำหนดขึ้น เป็นไปตามแนวคิดของเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2547: 236 – 249) ได้กล่าวถึงแนวคิดสมัยใหม่ที่ใช้ในการให้บริการในรูปแบบที่ 3 ใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน หรือการสร้างใหม่ รองลงมาเป็นการแก้ไขปัญหาการให้บริการให้เป็นไปตามนโยบาย เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการสามารถเข้าใจตรงกัน และสอดคล้องกันในการแก้ไขปัญหาในการจดทะเบียน การให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการจดทะเบียนให้ได้ตามความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการโดยไม่มีเงื่อนไขและเต็มใจให้บริการ และสามารถแก้ไขให้ผู้รับบริการได้ ซึ่งสภาพปัญหาที่พบในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ แสดงดังตาราง 56

ตาราง 56 สภาพปัญหาที่พบในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
1. เอกสารการยื่นจดทะเบียนซื้อขายไม่ครบถ้วน	47.1	1	52.5	1
2. การมอบอำนาจมาดำเนินการ	47.1	1	30.5	2
3. การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับคิว	-	-	14.3	3
4. โฉนดที่ดินมีการปลอมแปลง	5.9	2	2.8	4
รวม	100		100	

ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การเตรียมเอกสารในการมายื่นจดทะเบียนซื้อขายจะมีไม่ครบถ้วน มีถึงร้อยละ 52.5 ซึ่งเป็นปัญหาหลักของเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการเช่นกัน มีถึงร้อยละ 47.1 เนื่องจากผู้รับบริการยังไม่เข้าใจการเตรียมเอกสารมาดำเนินการและขั้นตอนของสำนักงานที่ดิน บางครั้งเจ้าหน้าที่ดินของผู้รับบริการชำรุด ฉีกขาด จึงต้องดำเนินการออกไปแทนให้ผู้รับบริการก่อนดำเนินการจดทะเบียนซื้อขายจึงเป็นปัญหาหลักในขณะนี้ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการ ยุคลธร สดสวัสดิ์. (2552: สัมภาษณ์) ได้กล่าวถึงสภาพปัญหาที่เกิดจากการมาจดทะเบียนซื้อขายว่าไม่ได้นำสำเนาทะเบียนบ้านมาจึงไม่สามารถยื่นเอกสารรับคิวบริการได้ แต่เจ้าหน้าที่อนุโลมให้ไปขอคัดถ่ายจากที่ว่าการอำเภอชัยบุรี จึงสามารถทำการซื้อขายบ้านพร้อมโฉนดที่ดินได้ ส่วนสภาพปัญหาหลังการให้บริการเสร็จสิ้นผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ได้ประเมินค่าสภาพปัญหาหลังจากได้รับบริการตามลำดับได้ดังตาราง 57

ตาราง 57 สภาพปัญหาหลังการให้บริการเสร็จสิ้น

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลา	15.6	3	12.1	6
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	20.0	2	21.9	1
3. การจัดลำดับคิวก่อน-หลัง	13.3	4	15.6	4
4. ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลของผู้ซื้อขายฯ	22.2	1	21.4	2
5. การเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนให้ผู้รับบริการ	15.6	3	15.7	3
6. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	13.3	4	13.2	5
รวม	100		100	

จากตาราง 57 สภาพปัญหาเมื่อพิจารณารายด้านระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน คือ ปัญหาสามอันดับแรกในสภาพปัญหาโดยรวม พบว่าด้านที่มีปัญหาสูงสุดคือ ควรปรับปรุงแก้ไขความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 21.9 เกิดจากค้นหาสารบบและไฉนดที่ดิ้นที่ยังไม่มีระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บ รองลงมาคือปรับปรุงแก้ไขการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในขั้นตอนการสอบถามข้อมูลของผู้ซื้อผู้ขายของเจ้าหน้าที่เพื่อจะได้เตรียมเอกสารมาดำเนินการให้ถูกต้องถึงร้อยละ 22.2 และควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนให้ให้ผู้บริการ ร้อยละ 15.70 จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ห้องสารบบ มานพ พูลประสาท (2552: สัมภาษณ์) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในห้องสารบบว่าจะต้องค้นหาไฉนดฉบับสำนักงานและสารบบก่อนที่จะดำเนินการจดทะเบียนให้ผู้รับบริการทุกครั้ง ซึ่งการค้นหาจะมีเจ้าหน้าที่เพียงตำแหน่งเดียวที่ค้นหาได้และหยิบออกไปโดยไม่มีระบบสารสนเทศช่วยค้นหาการให้บริการจึงล่าช้าเพราะไม่สามารถเรียกดูข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ได้ หากไม่พบไฉนดจึงอาจจะต้องมีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ซื้อผู้ขายว่าเคยมาดำเนินการก่อนหน้านี้หรือไม่เพื่อตรวจสอบว่าไฉนดฉบับสำนักงานเคยนำมาใช้ครั้งล่าสุดเมื่อใด บทสัมภาษณ์ดังกล่าวจึงตรงกับผลการวิจัยในลำดับแรกและลำดับสองของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

ตาราง 58 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านปัจจัยนำเข้า

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
โครงสร้างหน่วยงาน	-	-	-	-
การวางแผนด้านอัตรากำลังคน	-	-	-	-
การจัดสรรวัสดุอุปกรณ์	4.111	2	3.751	2
งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	-	-	-	-
การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการ	4.333	1	3.818	1
รวม	4.222	-	3.784	-

จากตาราง 58 ความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการ ต่อนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ด้านปัจจัยนำเข้า ในแบบสอบถามจะสอบถามในหัวข้อการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการมาช่วยในการวิเคราะห์ส่วนโครงสร้างหน่วยงาน การวางแผนด้านอัตรากำลังคน และงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจะนำข้อมูลทุกข้อมูมิจากสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ในภาพรวมจากข้อมูลแบบสอบถามในข้อมูลการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการอยู่ในระดับปานกลางโดยกลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ และกลุ่มผู้รับบริการมีความเห็นสอดคล้องกัน ในระดับดีมาก กิจกรรมที่ดีที่สุดในด้าน

นี้ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการคำนวณค่าธรรมเนียมด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2551 ของกรมที่ดิน ในการจัดหาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับประโยชน์จากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับเมื่อปี 2550 ปรากฏว่า ช่วยลดระยะเวลาทำงานได้เฉลี่ย 24 นาที/ราย ช่วยค้นหาที่อยู่ของเจ้าของที่ดินแปลงข้างเคียงได้ 153 ราย/เดือน และเจ้าหน้าที่พึงพอใจในการใช้งานร้อยละ 81 ด้านการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ พบว่าเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการมีความมั่นใจต่อแบบฟอร์มหนังสือสัญญาที่กรมที่ดินกำหนดให้ใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ซื้อขาย และจากข้อมูลitudyภูมิของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ในหัวข้อโครงการสร้างหน่วยงาน การวางแผนด้านอัตรากำลังคน และงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ด้านการวางแผนอัตรากำลังคน ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี พบว่าสำนักงานที่ดินฯ ในระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยการวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนงานด้านบุคลากรของสำนักงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุด การประเมินในภาพรวมสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี อยู่ในระดับดี จึงไม่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างอัตรากำลังคน สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี มีอัตรากำลังคนเมื่อเปรียบเทียบกับกรอบอัตรากำลัง คิดเป็นร้อยละ 122.22 จึงทำให้สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ไม่มีปัญหาในเรื่องอัตรากำลังคน สสำรวจกรอบอัตรากำลังคนเมื่อเทียบปริมาณเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานกับกรอบอัตรากำลังในงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ร้อยละ 122.22 ส่วนงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากการปฏิบัติงานและการเขียนแผนดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี มีปริมาณงานที่เกิดขึ้นเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ในไตรมาสที่ 1 และไตรมาสที่ 4 เนื่องจากเป็นช่วงต้นปีงบประมาณและปลายปีงบประมาณ ทำให้เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้แม้จะไม่ได้ตามเป้าหมายในไตรมาสที่ 2 และในไตรมาส 3 แต่ในภาพรวมสามารถทำได้ตามเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 91.78 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดี การจัดสรรงบประมาณของกรมที่ดินในปีถัดไปให้สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ในด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมจะได้รับการพิจารณาได้ตามแผนที่ตั้งไว้ในแผนจัดตั้งงบประมาณ ปี 2552

ตาราง 59 เปรียบเทียบกิจกรรม ด้านกระบวนการ

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
กระบวนการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.125	2	3.770	1
กระบวนการทำงานของระบบการให้บริการประจำเคาน์เตอร์	4.300	1	3.738	2
ขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดที่ดินตราเสร็จ	-	-	-	-
รวม	4.222	-	3.752	-

จากตาราง 59 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานทะเบียน 1 ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน กับผู้รับบริการ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ต่อด้านกระบวนการอยู่ในระดับดีมากที่สุด จะให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานของระบบการให้บริการประจำเคาน์เตอร์เป็นอันดับแรก เนื่องจากการประเมินลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนแล้วรายงานผลส่งให้กรมที่ดิน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเวลาที่กำหนด ซึ่งหากเปรียบเทียบกับบริการในอดีต พบว่าในอดีตการให้บริการยังไม่เป็นที่ประทับใจสำหรับผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ แต่ปัจจุบันเมื่อมีการประเมินผลระยะเวลาในการลดขั้นตอนมาใช้ จึงทำให้สำนักงานทราบถึงปัญหาและสิ่งที่ควรจะดำเนินการแก้ไขในกระบวนการ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ให้ความสำคัญกับการติดป้ายเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกช่องบริการ เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการและความไม่ล่าช้าในการเข้ามาดำเนินการของผู้มาขอรับบริการ หากไม่มีป้ายชื่อหรือป้ายบอกงานที่จะดำเนินการ ก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถดำเนินการได้ถูกต้องและทำให้ล่าช้าเสียเวลา ซึ่งแนวความคิดนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่จัดทำขึ้นโดยมีหลักการและแนวคิดเพื่อให้ประชาชนทุกคน ได้รับความคุ้มครองสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารของราชการ รวมทั้งสิทธิและหน้าที่ในการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบกระบวนการทำงานของระบบราชการ ทั้งนี้ เพื่อความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพในระบบราชการมากยิ่งขึ้น รองลงมา คือการมีป้ายบอกขั้นตอนเส้นทางจดทะเบียนซื้อขายอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ใช้ระยะเวลาการสอบถามข้อมูลผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและรัดกุม จึงทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการยื่นจดทะเบียน หากมีปัญหาผู้รับบริการก็สามารถที่จะร้องเรียนได้ตามป้ายชื่อที่ติดไว้ได้ทันที

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อด้านกระบวนการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อแยกเป็นรายข้อจะแตกต่างคือ ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ คือ การแสดงความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มากกว่ากระบวนการทำงานของระบบการให้บริการประจำเคาน์เตอร์ ซึ่งผู้รับบริการให้ความคิดเห็นว่าหากเจ้าหน้าที่ไม่มีทักษะในเรื่องดังกล่าวจะทำให้การบริการเกิดปัญหา ไม่สามารถสื่อสารต่อกันได้ ทำให้การจดทะเบียนอาจจะไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ เพราะเจ้าหน้าที่ไม่แสดงความเป็นมิตรทำให้ไม่กล้าเข้าไปปรึกษาหารือเมื่อเกิดปัญหาในการทำนิติกรรม ซึ่งตรงกับบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ วรพจน์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2552: สัมภาษณ์) ได้กล่าวถึงความรู้สึกส่วนตัวว่าหากจะต้องเข้ารับบริการแล้วเจ้าหน้าที่ไม่เป็นมิตรย่อมขาดความเชื่อมั่นในการขอรับบริการจึงควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่พัฒนาทักษะด้านนี้เพิ่มเติม

ตาราง 60 การพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	27.8	2	24.6	2
ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ	27.8	2	22.7	3
ปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ	11.1	3	32.6	1
การพัฒนาความรู้ควบคู่คุณธรรม	33.3	1	20.2	4
รวม	100	-	100	-

จากตาราง 60 กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 ควรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติม สามอันดับแรกได้แก่ การปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมาคือ ให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 24.60 และพัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการสำหรับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ร้อยละ 22.70 ซึ่งแตกต่างจากเจ้าหน้าที่งานทะเบียนฯ 1 เห็นควรได้รับการพัฒนาความรู้ควบคู่คุณธรรม ร้อยละ 33.3 พัฒนาทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 27.8 และปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ ร้อยละ 11.1 ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้มีแนวคิดเป็นไปตามรายงานประจำปี 2551 กรมที่ดิน ในด้านพัฒนาบุคลากร ที่ได้มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ มีการจัดทำโครงการ ดังนี้

1. โครงการเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
สำนักงานที่ดิน

2. โครงการอบรมหลักสูตรระบบงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดิน

ด้านกระบวนการให้บริการประจำเคาน์เตอร์ พบว่าเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการมีความเห็น
ไปในแนวทางเดียวกัน คือ เห็นด้วยกับการให้เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อให้บริการทุกช่อง รองลงมา
สำนักงานมีป้ายขั้นตอนเส้นทางการจดทะเบียนซื้อขายที่มีความชัดเจน สามารถเห็นขั้นตอนการ
ดำเนินการและเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ใช้ระยะเวลาการสอบถามข้อมูลผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและ
รัดกุม

ด้านขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตลอดจนรับโฉนดตราเสร็จเรียบร้อยได้
สำรวจเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการในการทำนิติกรรมล่าช้าเกิดจากขั้นตอนใด ผลสำรวจสรุปได้ดังนี้-

ตาราง 61 เปรียบเทียบขั้นตอนการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่าช้า

ขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
เจ้าหน้าที่จ่ายบัตรคิว	-	-	14.6	5
เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์บริการ	8.3	3	27.5	1
เจ้าหน้าที่กองหลังแก่ทะเบียน	8.3	3	21.1	3
หัวหน้างานจดทะเบียน	58.3	1	21.5	2
การประมวลผลของระบบคอมพิวเตอร์	25.0	2	15.3	4
รวม	100		100	

จากตาราง 61 พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นไม่สอดคล้อง
กันเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้ความคิดเห็นว่าขั้นตอนในการจดทะเบียนล่าช้าเกิดจากหัวหน้างาน
จดทะเบียน ร้อยละ 27.50 แต่ผู้รับบริการคาดว่าเกิดจากเจ้าหน้าที่ รองลงมา เกิดจากหัวหน้างาน
ทะเบียนร้อยละ 21.5 และเจ้าหน้าที่กองหลังแก่ทะเบียน ร้อยละ 21.1 ซึ่ง ธนพงศ์ จินดา
(2552: สัมภาษณ์) เจ้าหน้าที่งานทะเบียนนิติกรรม 1 กล่าวถึงขั้นตอนที่ทำให้ความคิดเห็นของ
เจ้าหน้าที่และผู้รับบริการแตกต่างกัน เกิดจากผู้รับบริการจะต้องรอรับผลการจดทะเบียนหน้า
เคาน์เตอร์ ผู้รับบริการบางรายไม่ได้สนใจว่านิติกรรมที่ทำอยู่นั้นอยู่ส่วนใดของขั้นตอน เมื่อมีการ
กรอกแบบสอบถามความเข้าใจของผู้รับบริการจึงคิดว่าขั้นตอนที่ติดขัดเกิดจากเจ้าหน้าที่หน้า
เคาน์เตอร์ แต่สาเหตุหลักที่การจดทะเบียนล่าช้าเกิดจากหัวหน้างานจดทะเบียนเพราะเป็นขั้นตอนการ
ตัดสินใจและตรวจสอบขั้นตอนสุดท้ายก่อนจะลงนามและตีตราประทับโฉนด ดังนั้นจึงมีการ

ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลายมือชื่อ เจตนาในการมาทำนิติกรรมว่ามีนิติกรรมแฝงหรือไม่ จึงต้องใช้เวลาตรวจสอบมากกว่าปกติ

ตาราง 62 เปรียบเทียบกิจกรรมด้านผลผลิต

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย			
	เจ้าหน้าที่	ลำดับ	ผู้รับบริการ	ลำดับ
ประสิทธิผลการให้บริการ	4.250	1	3.831	1
ประสิทธิภาพเรื่องเวลา	4.208	2	3.711	3
ลดต้นทุนการผลิตของกรมที่ดิน	3.830	4	3.757	2
ความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ	4.052	3	3.580	4
รวม	4.106		3.688	

จากตาราง 62 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 และผู้รับบริการประเมินอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือกิจกรรมที่ดีมากอันดับแรกในด้านผลผลิต คือ “ประสิทธิผลการให้บริการ”

ประสิทธิผลการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นใจในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับรายงานประจำปี 2551 ของกรมที่ดิน เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 กรมที่ดิน ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนมาตรฐานระดับชมเชย ประเภทภาพรวมกระบวนการจดทะเบียนขาย รองลงมาคือประสิทธิภาพเรื่องเวลา เนื่องจากมีระบบสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีมาช่วยดำเนินการทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือด้านความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ ซึ่งสืบเนื่องจากผลผลิตที่ได้รับจากการให้บริการจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แต่สืบเนื่องจากสถานที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี ในส่วนที่พักประชาชนคับแคบไม่เพียงพอในการรองรับผู้มาเข้ารับบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งปัจจุบันมีปริมาณค่อนข้างสูง จึงเกิดความไม่ประทับใจในด้านดังกล่าวอีกทั้งที่จอดรถของสำนักงานไม่เพียงพอ จึงต้องนำรถยนต์ไปจอดไว้นอกบริเวณสำนักงาน ค่าประเมินที่ได้จึงไม่เป็นที่พึงพอใจสำหรับผู้มาใช้บริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ได้สอดคล้องกับรายงานประจำปี 2551 กรมที่ดิน พบว่าจุดด้อยของผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นจุดด้อยมากที่สุดของผลการดำเนินงานที่ผ่านมา คือ ในปี 2549 ร้อยละ 79.80 และปี 2550 ร้อยละ 72.88 ควรมีการปรับปรุงในเรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ลานจอดรถ สถานที่คับแคบ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจาก ข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์ของกลุ่มเจ้าหน้าที่งานทะเบียน สติธิและนิติกรรม 1 และกลุ่มผู้รับบริการ มีดังต่อไปนี้

ด้านบริบท จากผลการวิจัยจากการสอบถามผู้เข้ารับบริการของผู้รับบริการเห็นควรปรับปรุงการให้บริการจดทะเบียนสติธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายสังหาริมทรัพย์ ดังนี้

1.1 สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานีควรลดระยะเวลาการสอบถามข้อมูลผู้ซื้อ โดยให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบข้อมูลก่อนออกคิวรับบริการ

1.2 เพื่อความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่

1.3 จัดเตรียมจุดให้บริการประเภทแบบฟอร์มหนังสือสัญญา ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม เครื่องเขียน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

1.4 ควรมีเครื่องขยายเสียงบอกลำดับคิว ก่อน – หลัง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทราบถึงคิวรับบริการแม้จะอยู่ภายนอกสำนักงานก็ตาม

1.5 ควรจัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ก่อนเข้ารับบริการ

1.6 ติดแผ่นป้ายบอกขั้นตอนในสถานที่ที่ผู้รับบริการสามารถอ่านทำความเข้าใจได้

ด้านปัจจัยนำเข้า จากผลการวิจัยได้มีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในการให้บริการจดทะเบียนสติธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายสังหาริมทรัพย์ ซึ่งจะมีระดับความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 63 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ต่อการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็น	ปริญญาตรี		สูงกว่าระดับปริญญาตรี		
	จำนวน	%	จำนวน	%	
น้อยที่สุด	1	12.5	-	-	Pearson chi-square = 4.87 p = .087
น้อย	-	-	1	25	
ปานกลาง	2	25	2	50	
มาก	2	25	1	25	
มากที่สุด	3	37.5	-	-	
รวม	8	100	4	100	

ตาราง 64 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน

ระดับ	มัธยมหรือต่ำกว่า		อาชีวศึกษา		ปริญญาตรี		สูงกว่าระดับปริญญาตรี		
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	1	0.5	1	2.4	Pearson chi-square = 22.36* *p = .032
น้อย	1	1.9	1	1.7	17	7.7	3	7.1	
ปานกลาง	14	26.4	29	49.2	84	38	8	19	
มาก	35	66	27	45.8	104	47.1	25	59.5	
มากที่สุด	3	5.7	2	3.4	15	6.8	5	11.9	
รวม	53	100	59	100	221	100	42	100	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในด้านการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี การวางแผนอัตรากำลังในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ สํารวจว่ามีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการหรือไม่ จากการทดสอบตามแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ตามตาราง 63 – 64 พบว่าระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการวางแผนอัตรากำลังมีเพียงพอกับการให้บริการ ค่าไคสแควร์ มีค่า 4.875 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .087 แสดงว่าตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นกับระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนผู้รับบริการพบว่าการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านการวางแผนอัตรากำลังมีเพียงพอกับการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ มีค่า 22.36 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .032 แสดงว่าตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นกับระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กัน โดยผู้รับบริการที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จะแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 66 ผู้จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาจะแสดงความคิดเห็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.2 ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจะแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 47.10 และผู้จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 59.5 เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีอัตรากำลังเพียงพอกับการให้บริการ จึงสรุปความเห็นของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ค่อนข้างเห็นด้วยกับอัตรากำลังปฏิบัติงานในการให้บริการตามนโยบายดังกล่าวว่ามีเพียงพอต่อการให้บริการ

ตาราง 65 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ต่อการสลับเจ้าหน้าที่

ระดับ	ปริญญาตรี		สูงกว่าระดับปริญญาตรี		
	จำนวน	%	จำนวน	%	
น้อยที่สุด	1	12.5	-	-	Pearson chi-square = 1.125 p = .771
น้อย	-	-	-	-	
ปานกลาง	2	25	2	50	
มาก	3	37.5	1	25	
มากที่สุด	2	25.0	1	25	
รวม	8	100	4	100	

ตาราง 66 ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการสลับเจ้าหน้าที่

ระดับ	มัธยม		อาชีวศึกษา		ปริญญาตรี		สูงกว่าระดับปริญญาตรี		
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
น้อยที่สุด	1	1.9	-	-	4	1.8	-	-	Pearson chi-square = 15.33 p = .224
น้อย	1	1.9	3	5.1	11	5.0	5	11.9	
ปานกลาง	23	43.4	35	59.3	96	43.4	13	31.0	
มาก	24	45.3	19	32.2	90	40.7	21	50.0	
มากที่สุด	4	7.5	2	3.4	20	9.0	3	7.1	
รวม	53	100	59	100	221	100	42	100	

จากการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการต่อการสลับเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ทุกสัปดาห์ในการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ พบว่าการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่มีค่าไคสแควร์ มีค่า 1.125 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .771 แสดงว่าตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นกับระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน และการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการค่าไคสแควร์ มีค่า 15.334 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .224 แสดงว่าตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นกับระดับการศึกษาของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นและระดับการศึกษาในการแสดงความคิดเห็นการสลับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 67 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ว่าปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ

ระดับความคิดเห็น	ปริญญาตรี		สูงกว่าระดับปริญญาตรี		
	จำนวน	%	จำนวน	%	
น้อยที่สุด	1	12.5	-	-	Pearson chi-square = 4.50 p = .343
น้อย	-	-	1	25.0	
ปานกลาง	2	25.0	2	50	
มาก	2	25.0	1	25	
มากที่สุด	3	37.5	-	-	
รวม	8	100	4	100	

ตาราง 68 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการในการที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ

ระดับ	มัธยม		อาชีวศึกษา		ปริญญาตรี		สูงกว่าระดับปริญญาตรี		
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	-	-	-	Pearson chi-square = .1945 *p = .022
น้อย	1	1.9	1	1.7	7	3.2	1	2.4	
ปานกลาง	13	24.5	20	33.9	66	29.9	9	21.4	
มาก	36	67.9	36	61.0	116	52.5	20	47.6	
มากที่สุด	3	5.7	2	3.4	32	14.5	12	28.6	
รวม	53	100	59	100	221	100	42	100	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 67 – 68 การแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ว่าปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถหรือไม่ พบว่าการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ มีค่าไคสแควร์ มีค่า 4.50 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .343 แสดงว่าตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นกับระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ นั่นคือตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กัน และการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการค่าไคสแควร์ มีค่า 19.45 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .022 แสดงว่าตัวแปรระดับแสดงความคิดเห็นกับระดับการศึกษาของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถจะไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการพบว่าการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จะแสดงความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมาก ร้อยละ 67.9 ผู้จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาจะแสดงความคิดเห็นในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.0 ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจะแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 52.5 และผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจะแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 47.6 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้มีการปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ

จากข้อมูลข้างต้นพบว่าการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการแสดงความคิดเห็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่ามีเพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาของผู้รับบริการ และมีความคิดเห็นดีมากในการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ

ตาราง 69 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายหลังจากเข้ารับบริการตามนโยบาย ด้านกระบวนการ

ข้อเสนอแนะ	เจ้าหน้าที่		ผู้รับบริการ	
	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ
เจ้าหน้าที่ให้บริการควรได้รับการพัฒนาทักษะ				
1. ระเบียบข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	27.80	3	24.60	4
2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	27.80	3	22.70	6
3. ปลุกจิตสำนึกการให้บริการ	11.10	6	32.60	1
4. การพัฒนาความรู้ควบคู่คุณธรรม	33.30	2	20.20	7
ขั้นตอนที่ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในการจดทะเบียนฯ				
1. มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารก่อน	50.00	1	28.50	3
2. ควรลดระยะเวลาลงมากกว่าที่ปฏิบัติ	25.00	4	29.10	2
3. จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการคิดค่าธรรมเนียม	18.80	5	19.70	8
4. เพิ่มช่องให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม	6.30	7	22.60	5

จากตาราง 69 ด้านกระบวนการ การดำเนินการตามนโยบายฯ สิ่งที่สำคัญงานที่ดินจังหวัด ปทุมธานี สาขาัญบุรี ควรปรับปรุงได้แก่

1. ควรมีการฝึกอบรม และพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์ ในโปรแกรมงานจดทะเบียน สิทธิและนิติกรรม การแก้ไขปัญหาระบบ การเรียกใช้คำสั่งต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่บริการประจำ เคาน์เตอร์ ตรวจสอบ เพื่อให้การจดทะเบียนเสร็จสมบูรณ์ในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งให้มีการ ฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อปลูกจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดีและ ให้บริการประชาชน

2. ขั้นตอนการให้บริการซึ่งลดระยะเวลาลงเหลือ 1 ชั่วโมง 30 นาที ควรจะปรับปรุง ระยะเวลาให้น้อยลงกว่าเดิม ควรลดขั้นตอนการสอบถามข้อมูลของเจ้าหน้าที่ฯ ให้น้อยลงกว่าเดิม เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

3. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจสอบเอกสาร หนังสือแสดงสิทธิ์ต่าง ๆ ให้เรียบร้อย

4. ให้เจ้าหน้าที่บริการประจำเคาน์เตอร์ ศึกษาระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการ ให้บริการ เช่น ประกาศดอัตราค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียน ซึ่งปัจจุบันได้มีการปรับปรุง ระเบียบอยู่ตลอดเวลา

ตาราง 70 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายหลังจากเข้ารับบริการตามนโยบาย ด้านผลผลิต

ข้อเสนอแนะ	เจ้าหน้าที่		ผู้รับบริการ	
	ร้อยละ	ลำดับ	ร้อยละ	ลำดับ
1. ช่วงให้บริการที่ควรเพิ่มให้บริการ				
1.1. เวลา 07.30 น. - 08.30 น.	25.00	2	13.40	3
1.2. เวลา 12.00 น.- 13.00 น.	66.70	1	53.80	1
1.3. เวลา 16.30 น. - 18.00 น.	8.30	3	32.80	2
2. ส่วนที่ควรปรับปรุงของสำนักงานที่ดิน				
2.1. บริเวณที่พักรักษาคน	33.30	2	28.50	2
2.2. ลานจอดรถ	0.00	-	29.10	1
2.3. เคาน์เตอร์บริการประชาชน	8.30	3	19.70	4
2.4. บริเวณโต๊ะรับเรื่องประชาสัมพันธ์	58.30	1	22.60	3

จากตาราง 70 ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ให้เพิ่มระยะเวลาการให้บริการในช่วง 12.00 น. – 13.00 น. โดยจัดเวรสำนักงาน เพิ่มเต็มขึ้นจากเดิม และให้เจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนกันไปรับประทานอาหาร เพื่อให้การบริการมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ปรับปรุงสถานที่จอดรถของสำนักงาน โดยให้ผู้รับบริการสามารถจอดรถภายในบริเวณของเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการได้ ไม่มีการติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่บริเวณช่องจอดรถ

3. ขยายบริเวณโต๊ะประชาสัมพันธ์ ให้มีขนาดเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับผู้มารับคิวที่โต๊ะประชาสัมพันธ์ โดยเปลี่ยนบริเวณตั้งโต๊ะประชาสัมพันธ์ให้อยู่ด้านนอกสำนักงานฯ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการดำเนินการวิจัยประเมินผลนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ให้ครอบคลุมทุกประเภทของการให้บริการ เช่น การจำนอง ให้ ฝากขาย รับมรดก โอนกรรมสิทธิ์ เพื่อจะได้ภาพรวมของผู้รับบริการของงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1 ทุกประเภท ที่มีต่อนโยบายฯ และทราบทัศนคติ ข้อขัดข้องอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบาย เพื่อนำมาปรับปรุงงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันกับหน่วยงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาต่าง ๆ เพื่อนำมาประเมินเปรียบเทียบกับการวิจัยในครั้งนี้

3. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วย เช่นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ผลการวิจัยละเอียดขึ้น เนื่องจากแบบสอบถามไม่สามารถประเมินความคิดเห็นได้ละเอียดลึกซึ้ง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน. (2549). *ต้นทุนผลผลิต*. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมฯ.
- กรมที่ดิน. (2551). *รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน ประจำปี พ.ศ. 2550*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน.
- กรมที่ดิน. (2551). *สรุปผลการพัฒนาระบบราชการของกรมที่ดินในห้วงของแผนพัฒนา ยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน.
- กรมที่ดิน. (2551). *แผนปฏิบัติการกรมที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ส่วนที่ 2 (ส่วนภูมิภาค)*. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมฯ.
- กรมที่ดิน. (2551). *แผนยุทธศาสตร์กรมที่ดิน พ.ศ. 2547 – 2551*. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน.
- กรมที่ดิน. (2551). *แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2551 – 2554* กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมฯ.
- กรมที่ดิน. (2552). *สรุปผลการให้บริการประชาชนและปริมาณการจัดเก็บรายได้ของสำนักงาน ที่ดินทั่วประเทศ*. สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2552, จาก http://www.dol.go.th/dol/images/medias/dol/example/plan/stat_all/stat-1050-0951/report0951.htm กระทรวงมหาดไทย. (2548, 11 พฤศจิกายน). *ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การเรียก เก็บค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กรณีการสนับสนุนการซื้อขายและจำนองตามมาตรการส่งเสริมตลาดบ้านมือสอง*. กระทรวงมหาดไทย. (2548). *โครงการประชุมเชิงวิชาการ “การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ใน สำนักงานที่ดินเต็มรูปแบบ ส่วนที่ 2”*. กรุงเทพฯ: กรมที่ดิน.
- กุลชน ธนาพงศธร. 2528. *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัมปนาท โสมาศรี. (2552: 5 มิถุนายน). *สัมภาษณ์โดย นายธนยศ ภัทรพลจินดา ที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี*.
- จรรยาพร กุลอำนาจชัย. 2538. *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์, ชินรัตน์ สมสืบ, พูนศิริ วัจนะภูมิ, สุรกุล เจนอบรม, สมเดช สิทธิ พงศ์พิทยา, รัชนิกร โชติชัยสถิต และ ปรีชา วิหกโต. 2530ก. *จิตวิทยาการบริการ (Psychology for the Hospitality Industry) หน่วยที่ 1–7*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ชัชณะ รุ่งปัจฉิม, จิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, สุรกุล เจนอบรม, ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, แสงทอง กำเนิดมี พ.ต.อ., และอำไพรัตน์ อักษรพรหม. 2538ก *จิตวิทยาการบริการ (Psychology for the Hospitality Industry) หน่วยที่ 8-15*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2548). *การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธี*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2547). *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนพงศ์ จินดา (2552 : 15 สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย ธนยศ ภัทรพลจินดา ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2539). *การบริหารโครงการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- ประพันธ์ แสงเนติธรรม. (2545). *การประเมินผลการประเมินงานด้านการให้บริการ เรื่องของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสนป่าตอง*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประเสริฐ อิมจิตร. (2542). *การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขาศึกษา เฉพาะกรณี : สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด สระแก้ว สิงห์บุรี นครนายก จันทบุรี ระยอง ปราจีนบุรี และสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมฉบับ Student Dictionary ของ The American Heritage*. 1994.
- มานพ พูลประสาท (2552, 15 สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย ธนยศ ภัทรพลจินดา ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี.
- ยุคลธร สดสวัสดิ์. (2552, 10 สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย ธนยศ ภัทรพลจินดา ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี.
- เยาวดี ราชชัยกุล. (2546). *การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุจน์ สุขสำราญ. (2546). *ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินในจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศป.ม. (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันราชภัฏนครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรพจน์ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2552: 15 สิงหาคม). สัมภาษณ์โดย ธนยศ ภัทรพลจินดา ที่สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี.

- วเรช จันทรศร; และ วนิดา นวลบุญเรือง. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะ ที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐ แห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ.
- วาสนา เจริญรวย. (2542). การให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. (2531). การประเมินโครงการ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.พ. สุขุม มूलเมือง. (2543). กรอบแนวคิดในการประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2537). *รวมบทความทางการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพาดา สิริกุดตาและคณะ. (2543). *การวางแผนและบริการโครงการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2552). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2552, จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=91>
- Guba, G. and Lincoln S. 1981. *Effective Evaluation*. Sanfrancisco California : Jessey Bass.
- Verma, B.M. "Agricultural Service Delivery System in India". *Delivery of Public Service in Asian Countries : Cases in Development Administration*. P.50 - 72. Eds.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

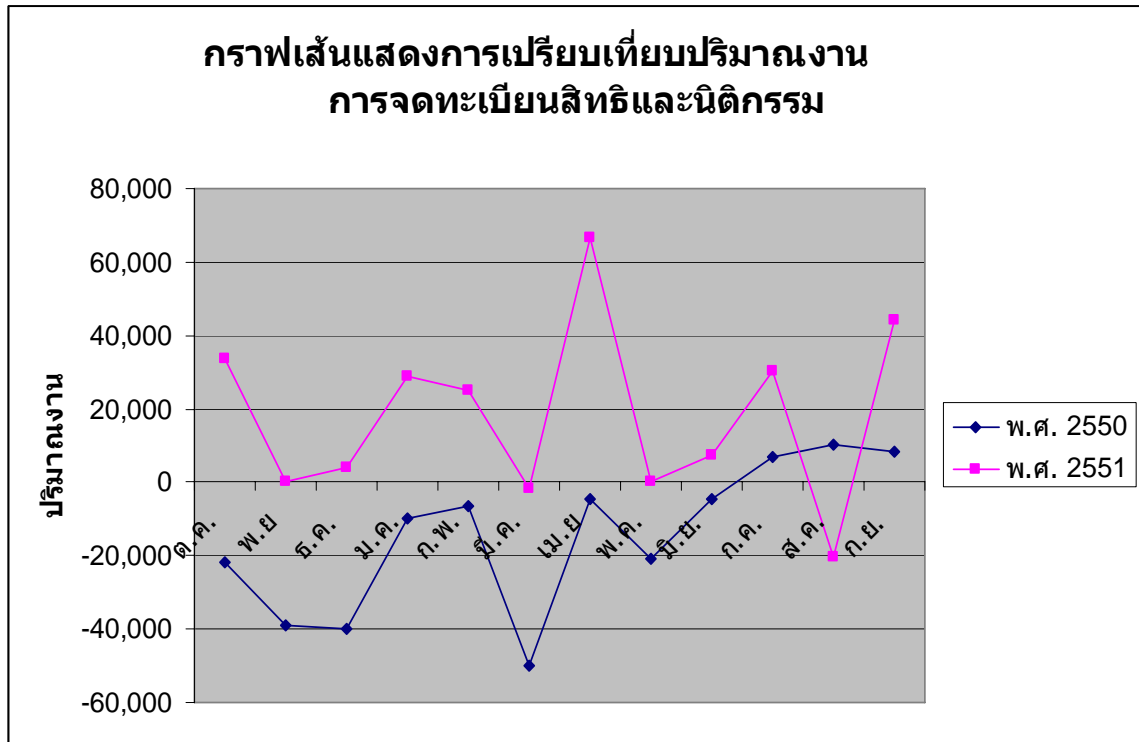
ตารางสถิติปริมาณงานและข้อมูลอ้างอิง

ตาราง 1 การเปรียบเทียบปริมาณงานของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 -2551

ตารางเปรียบเทียบปริมาณงานและรายได้ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ						
เดือน	ปีงบประมาณ 2546		ปีงบประมาณ 2547		ปีงบประมาณ 2548	
	ราย	บาท	ราย	บาท	ราย	บาท
ตุลาคม	406,225	1,960,166,206	493,972	2,894,759,091	449,009	3,452,491,231
พฤศจิกายน	362,220	1,923,120,922	444,976	2,846,951,893	447,970	3,642,975,169
ธันวาคม	357,014	2,515,443,765	639,592	7,891,151,757	468,797	5,016,513,388
มกราคม	393,686	1,916,418,473	395,897	2,141,640,481	426,372	3,415,941,133
กุมภาพันธ์	380,893	1,712,802,136	430,104	3,045,535,172	434,841	3,377,086,486
มีนาคม	449,844	2,290,337,560	490,708	3,898,718,046	543,273	4,709,814,177
เมษายน	421,332	2,083,352,087	423,300	3,515,323,059	437,683	3,482,052,612
พฤษภาคม	441,341	2,134,834,072	463,790	3,719,775,510	518,368	3,914,904,688
มิถุนายน	479,908	2,400,574,956	508,008	4,240,730,983	573,052	4,958,808,209
กรกฎาคม	459,940	2,384,389,436	481,103	3,925,439,764	468,152	3,917,012,756
สิงหาคม	435,498	2,448,085,620	460,248	4,002,433,724	526,324	4,317,800,175
กันยายน	533,821	2,891,434,668	487,634	4,301,724,637	459,159	3,687,599,976
รวม	5,121,722	26,660,959,901	5,719,332	46,424,184,117	5,753,000	47,893,000,000

ที่มา : กรมที่ดิน. (2548). รายงานปริมาณงานและรายได้ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ.

ตาราง 2 กราฟแสดงการเปรียบเทียบปริมาณงานของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 -2551



ที่มา : กรมที่ดิน. (2551). รายงานปริมาณงานและรายได้ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ.

ตาราง 3 สถิติการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

ประจำเดือน	สถิติการจดทะเบียนประจำปีงบประมาณ 2550												ค่าเฉลี่ย X
	ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
ประเภท	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย	ราย
ขาย	554	602	657	415	518	402	759	494	637	577	567	661	570
ขายฝาก	20	16	11	5	13	19	16	16	14	16	13	11	14
แลกเปลี่ยน	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ให้	58	38	126	50	46	50	37	116	49	49	74	72	64
มรดก	41	37	87	16	42	33	16	46	42	58	26	30	40
จำนอง	392	392	445	263	339	364	503	484	672	509	282	471	426
เช่า	0	1	0	0	2	1	2	5	0	2	7	3	2

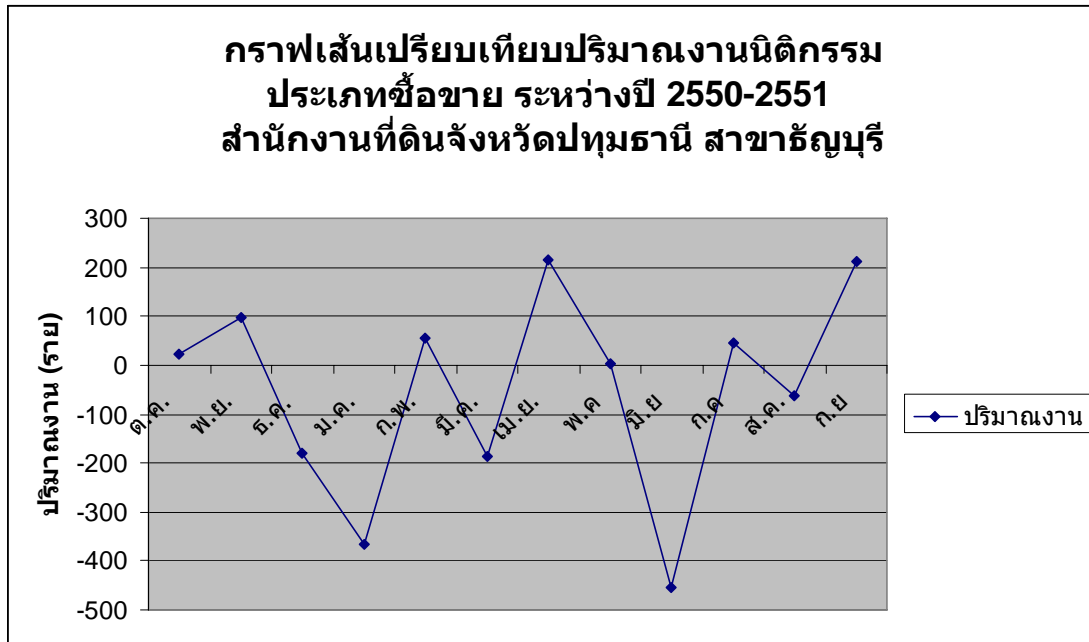
ที่มา : รายงานสถิติปริมาณงานการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทต่าง ๆ. (2550). (รายงานประจำเดือน)

ตาราง 4 ตารางแสดงปริมาณผู้มาขอจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายในสำนักงานที่ดิน จังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

เดือน	นิติกรรมประเภท ซื้อขาย ประจำปีงบประมาณ		
	2550 (ราย)	2551 (ราย)	เพิ่มขึ้น/ลดลง (ราย)
ต.ค.	532	554	22
พ.ย.	504	602	98
ธ.ค.	836	657	-179
ม.ค.	781	415	-366
ก.พ.	464	518	54
มี.ค.	590	402	-188
เม.ย.	543	759	216
พ.ค.	490	494	4
มิ.ย.	1090	637	-453
ก.ค.	531	577	46
ส.ค.	629	567	-62
ก.ย.	449	661	212

ที่มา : กรมที่ดิน. (2552). สถิติการให้บริการและการจัดเก็บรายได้ประจำปี. หน้า 14

ตาราง 5 กราฟแสดงผลเปรียบเทียบปริมาณงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี



ที่มา : กรมที่ดิน. (2552). สถิติการให้บริการและการจัดเก็บรายได้ประจำปี. หน้า 14

ตาราง 6 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ		
		2549	2550	2551
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	80	80	82

ที่มา : ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน. (2552, กุมภาพันธ์). รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน ประจำปี พ.ศ. 2551.

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

ขนาด ประชากร	ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน				
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%
500	-	-	-	-	-
1,000	-	-	-	-	474
1,500	-	-	-	726	563
2,000	-	-	-	826	621
2,500	-	-	-	900	622
3,000	-	-	1,364	958	692
3,500	-	-	1,458	1,003	716
4,000	-	-	1,539	1,041	735
4,500	-	-	1,607	1,071	750
5,000	-	-	1,667	1,098	763
6,000	-	2,903	1,765	1,139	783
7,000	-	3,119	1,842	1,171	798
8,000	-	3,303	1,905	1,196	809
9,000	-	3,462	1,957	1,216	818
10,000	-	3,600	2,000	1,233	826
15,000	-	4,091	2,143	1,286	849
20,000	-	4,390	2,222	1,314	861
25,000	11,842	4,592	2,273	1,331	869
50,000	15,517	5,056	2,381	1,368	884
100,000	18,367	5,325	2,439	1,387	892
> 100,000	22,500	5,625	2,500	1,406	900

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

ขนาด ประชากร	ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน				
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%
500	-	-	-	-	-
1,000	-	-	-	-	474
1,500	-	-	-	726	563
2,000	-	-	-	826	621
2,500	-	-	-	900	622
3,000	-	-	1,364	958	692
3,500	-	-	1,458	1,003	716
4,000	-	-	1,539	1,041	735
4,500	-	-	1,607	1,071	750
5,000	-	-	1,667	1,098	763
6,000	-	2,903	1,765	1,139	783
7,000	-	3,119	1,842	1,171	798
8,000	-	3,303	1,905	1,196	809
9,000	-	3,462	1,957	1,216	818
10,000	-	3,600	2,000	1,233	826
15,000	-	4,091	2,143	1,286	849
20,000	-	4,390	2,222	1,314	861
25,000	11,842	4,592	2,273	1,331	869
50,000	15,517	5,056	2,381	1,368	884
100,000	18,367	5,325	2,439	1,387	892
> 100,000	22,500	5,625	2,500	1,406	900

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ : กรณีศึกษา

สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ (บ้าน ที่ดิน อาคารชุด และสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ภายในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี
3. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1) เพศ

() ชาย

() หญิง

2) อายุ.....ปี

3) ระดับการศึกษาสูงสุด

() อาชีวศึกษา

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4) อายุการทำงาน.....ปี

5) ปัจจุบันตำแหน่งตำแหน่ง

() เจ้าพนักงานที่ดิน

() นักวิชาการที่ดิน

() เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

6) ระดับตำแหน่งงาน

() ทั่วไป

() วิชาการ

() ปฏิบัติงาน

() ปฏิบัติการ

() ชำนาญงาน

() ชำนาญการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายสังหาริมทรัพย์ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดพุมธานี สาขาธัญบุรี (เจ้าหน้าที่งานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม 1)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สำนักงานที่ดินของท่านมีการวางแผนเป้าหมายในการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายชัดเจน					
2. นโยบายการให้บริการที่สำนักงานที่ดินกำหนดสามารถนำไปปฏิบัติได้					
3. เจ้าหน้าที่ดำเนินการจดทะเบียนซื้อขายตามระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด					
4. เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ระหว่างการยื่นจดทะเบียนซื้อขาย เจ้าหน้าที่ได้อธิบายชี้แจงและแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด					
6. การสื่อสารในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการมีความเข้าใจตรงกัน					
7. แบบฟอร์มต่าง ๆ ของสัญญาเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่วางไว้					
8. มีปากกาและเครื่องเขียนไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
9. ระบบการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่มีความทันสมัยและทำได้รวดเร็ว					
10. การค้นหารายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์จากระบบงานจดทะเบียนฯ มีการประมวลผลรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
11. การขอทราบราคาประเมินทุนทรัพย์ก่อนซื้อขายสามารถสอบถามและประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว					
12. การคำนวณค่าธรรมเนียมด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องการซื้อขายสังหาริมทรัพย์ที่ประชาชนต้องการทราบเป็นอย่างดี					
14. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว					
16. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
17. เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ใช้ระยะเวลาการสอบถามข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและรัดกุม					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ					
20. มีการติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกช่องบริการ					
21. มีป้ายบอกขั้นตอนเส้นทางของระบบงานการจดทะเบียนซื้อขายอย่างชัดเจน					
22. การจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในปัจจุบันมีความรวดเร็วกว่าในอดีต					
23. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ					
24. การแก้ไขเบี่ยงหลังโฉนดมีความถูกต้อง ไม่มีรอยลบขูดขีด					
25. โดยภาพรวมระยะเวลาการจดทะเบียนซื้อขายจนรับโฉนดกลับคืนมีความรวดเร็วทุกขั้นตอน					
26. ระยะเวลาการบริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีความเหมาะสม					
27. สำนักงานที่ดินเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากระยะเวลาการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ					
28. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในการมาใช้บริการ					
29. หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดิน (โฉนดที่ดิน) ปัจจุบันมีขนาดและรูปร่างเหมาะสม สะดวกต่อการเก็บรักษา					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30. ความสะอาดสบายและความเพียงพอของสถานที่รองรับบริการ					
31. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ					
32. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ ห้องน้ำ					
33. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีปริมาณเพียงพอกับการให้บริการ					
34. การสลับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ทุกอาทิตย์ส่งผลต่อการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์					
35. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ปัญหาที่ท่านพบในการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด
 - () เอกสารการยื่นจดทะเบียนซื้อขายไม่ครบถ้วน
 - () การมอบอำนาจมาดำเนินการ
 - () การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับคิว
 - () โฉนดที่ดินมีการปลอมแปลง

2. หากท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ท่านมีความสนใจจะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องใด

- () ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- () ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการสำหรับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
- () ปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ
- () การพัฒนาความรู้คู่คุณธรรม

3. สาเหตุที่ทำให้การทำนิติกรรมครั้งนี้ล่าช้า เกิดจากขั้นตอนใด

- () เจ้าหน้าที่จ่ายบัตรคิว
- () เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์บริการ
- () เจ้าหน้าที่กองหลังแกะทะเบียน
- () หัวหน้างานจดทะเบียน
- () การประมวลผลของระบบคอมพิวเตอร์

4. การให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ หากจะเพิ่มช่วงการให้บริการควรเป็นช่วงระยะเวลาใด

- () เวลา 7.30 น. - 08.30 น.
- () เวลา 12.00 น. - 13.00 น.
- () เวลา 16.30 น. - 18.00 น.

5. ท่านคิดว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงในเรื่องขั้นตอนปฏิบัติในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่

- () ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเพื่อชี้แจงรายละเอียด
- () ขั้นตอนการจดทะเบียนควรลดระยะเวลาลงมากกว่าที่ปฏิบัติ
- () ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการคิดค่าธรรมเนียมก่อนยื่นเอกสาร
- () เพิ่มช่องให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม

6. สถานที่ของสำนักงานที่ดิน ท่านคิดว่าส่วนใดควรปรับปรุง

- () บริเวณที่พักประชาชน
- () ลานจอดรถ
- () เคาน์เตอร์บริการประชาชน
- () บริเวณโต๊ะรับเรื่องประชาสัมพันธ์

7. สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ให้ท่านเลือกจำนวน 4 ข้อ

- () การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลา
- () ความรวดเร็วในการให้บริการ
- () การจัดลำดับคิว ก่อน - หลัง
- () ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลของผู้ซื้อผู้ขายของเจ้าหน้าที่
- () การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้ประชาชน
- () อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทซื้อขายอสังหาริมทรัพย์
(บ้าน ที่ดิน อาคารชุด และสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ)

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์
ภาควิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โดยแบบสอบถาม
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ภายใน
สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี
3. เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ
ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงในความคิดของ
ท่าน

- 1) เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
- 2) อายุ.....ปี
- 3) ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา	<input type="checkbox"/> อาชีวศึกษา
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
- 4) อาชีพ

<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> ข้าราชการ
<input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> เกษตรกร / ทำสวน
<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> รับจ้าง
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	
- 5) ที่อยู่ในปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> จังหวัดปทุมธานี
<input type="checkbox"/> กรุงเทพมหานคร
<input type="checkbox"/> จังหวัดอื่น ๆ

6) ท่านเคยมาใช้บริการด้านการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรีหรือไม่

() 1. ไม่เคยมาใช้บริการ

() 2. เคยมาใช้บริการครั้ง (ตอบโดยประมาณ)

7) ราคาที่ตกลงซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

() 100,000 - 1,000,000.- บาท () 1,000,001 - 2,000,000.- บาท

() 2,000,001 - 3,000,000.- บาท () 3,000,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินนโยบายการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจดทะเบียนซื้อขายของเจ้าพนักงานที่ดินมีความถูกต้องและเชื่อถือได้					
2. เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการจดทะเบียนซื้อขายตรงตามความประสงค์ของท่าน					
3. อัตราค่าธรรมเนียมที่จัดเก็บน้อยลงทำให้ท่านมาดำเนินการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์					
4. เมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ระหว่างการยื่นจดทะเบียนซื้อขายฯ เจ้าหน้าที่ได้อธิบายชี้แจงและแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด					
6. การสื่อสารในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการมีความเข้าใจตรงกัน					
7. แบบฟอร์มต่าง ๆ ของสัญญาเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่วางไว้					
8. มีปากกาและเครื่องเขียนไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
9. ระบบการจัดทำเอกสารของเจ้าหน้าที่มีความทันสมัยและทำได้รวดเร็ว					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การคั่นหารายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์จากระบบงานจดทะเบียนฯ มีการประมวลผลรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
11. การขอทราบราคาประเมินทุนทรัพย์ก่อนซื้อขายสามารถสอบถามและประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว					
12. การคำนวณค่าธรรมเนียมด้วยระบบคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้เรื่องการซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ที่ประชาชนต้องการทราบเป็นอย่างดี					
14. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว					
16. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
17. เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ใช้ระยะเวลาการสอบถามข้อมูลประชาชนอย่างรวดเร็วและรัดกุม					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับคิวให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ					
20. มีการติดป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกช่อง					
21. มีป้ายบอกขั้นตอนเส้นทางการจดทะเบียนซื้อขายอย่างชัดเจน					
22. การจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ในปัจจุบันมีความรวดเร็วกว่าในอดีต					
23. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ					
24. การแก้ทะเบียนหลังโฉนดมีความถูกต้อง ไม่มีรอยลบบูขี้ขีด					
25. โดยภาพรวมระยะเวลาการจดทะเบียนซื้อขายจรรยาบัตรโฉนดกลับคืนมีความรวดเร็วทุกขั้นตอน					
26. ระยะเวลาการบริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์มีความเหมาะสม					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27. การให้บริการเป็นไปอย่างเสร็จสมบูรณ์ เช่น ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อหลายครั้ง					
28. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้รับบริการ มีความประทับใจในการมาใช้บริการ					
29. หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน (โฉนดที่ดิน) ปัจจุบันมี ขนาดและรูปร่างเหมาะสม สะดวก ต่อการเก็บรักษา					
30. ความสะดวกสบายและความเพียงพอของสถานที่รอรับ บริการ					
31. สถานที่จอดรถมีอย่างเพียงพอ					
32. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ ห้องน้ำ					
33. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีปริมาณเพียงพอกับ การให้บริการ					
34. การสลับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ทุก อาทิตย์ส่งผลต่อการให้บริการจดทะเบียนซื้อขาย อสังหาริมทรัพย์					
35. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (มากกว่า 1 ข้อ)

- ปัญหาที่ท่านพบในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ เป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด
 - () เอกสารการยื่นจดทะเบียนซื้อขายไม่ครบถ้วน
 - () การมอบอำนาจมาดำเนินการ
 - () การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับคิว
 - () โฉนดที่ดินมีการปลอมแปลง
- ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการในครั้งนี้อย่างไรได้รับการพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านใด
 - () ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - () ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการสำหรับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
 - () ปฏิบัติงานในการให้บริการ
 - () การพัฒนาความรู้ควบคู่คุณธรรม

3. สาเหตุที่ท่านคิดว่าการทำนิติกรรมครั้งนี้ล่าช้า เกิดจากขั้นตอนใด

- () เจ้าหน้าที่จ่ายบัตรคิว
- () เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์บริการ
- () เจ้าหน้าที่กองหลังแกะทะเบียน
- () หัวหน้างานจดทะเบียน
- () การประมวลผลของระบบคอมพิวเตอร์

4. การให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ หากจะเพิ่มช่วงการให้บริการควรเป็นช่วงระยะเวลาใด

- () เวลา 7.30 น. - 08.30 น.
- () เวลา 12.00 น. - 13.00 น.
- () เวลา 16.30 น. - 18.00 น.

5. ท่านคิดว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงในเรื่องขั้นตอนปฏิบัติในการยื่นจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่

- () ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารเพื่อชี้แจงรายละเอียด
- () ขั้นตอนการจดทะเบียนควรลดระยะเวลาลงมากกว่าที่ปฏิบัติ
- () ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการคิดค่าธรรมเนียมก่อนยื่นเอกสาร
- () เพิ่มช่องให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม

6. สถานที่ของสำนักงานที่ดิน ท่านคิดว่าส่วนใดควรปรับปรุง

- () บริเวณที่พักประชาชน
- () ลานจอดรถ
- () เคาน์เตอร์บริการประชาชน
- () บริเวณโต๊ะรับเรื่องประชาสัมพันธ์

7. สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการจดทะเบียนซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ให้ท่านเลือกจำนวน 4 ข้อ

- () การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนระยะเวลา
- () ความรวดเร็วในการให้บริการ
- () การจัดลำดับคิว ก่อน - หลัง
- () ขั้นตอนการสอบถามข้อมูลของผู้ซื้อผู้ขายของของเจ้าหน้าที่
- () การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้ประชาชน
- () อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อชื่อสกุล	นายธนยศ ภัทรพลจินดา
วันเดือนปีเกิด	6 มิถุนายน 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	47/10 ถนนจะบังติกอ ตำบลจะบังติกอ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี 94000
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าพนักงานที่ดินปฏิบัติงาน
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	สำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาัญบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชวรุฬ จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2535	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา
พ.ศ. 2539	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา
พ.ศ. 2546	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2552	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ