

การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ปริญญานิพนธ์
ของ
สนทวรรณ แยมรุ่ง

116 ก.ค. 2550

C 160789

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๕๐

การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

บทคัดย่อ
ของ
สนทรรศน์ แยมรุ่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2550

สนทรรค์ แยมรุ่ง. (2550). การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน
กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด. ปรินูญานิพนธ์ ปร.ม.
(นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.วรพิตย์ มีมาก, อาจารย์ชีวันทร์ ฉายาขวลิต.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการ
สาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน 300 คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ
(Stratified Random Sampling) และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
คือ t-Test, one way ANOVA และ Regression

ผลการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็น
ในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน ขณะที่
ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่มีเฉพาะอายุ ที่แตกต่างกัน เท่านั้น ที่ทำให้ความคิดเห็นในเรื่อง
การให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน

2. ผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขา
ปากเกร็ดของประชาชน ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบข้อมูล, ระบบการสื่อสาร, ระบบ
การตัดสินใจ, ระบบการพัฒนามูลฐาน, ระบบการมีส่วนร่วม, ระบบการประเมินผล, ระบบการ
คาดคะเนและแก้ไขวิกฤต, ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ, เป้าหมายและความพึงพอใจของ
ผู้บริโภค, การบริหารกระบวนการคุณภาพ และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้
บริการสาธารณะ ส่วนผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี
สาขาปากเกร็ดของเจ้าหน้าที่ ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
และการบริหารกระบวนการคุณภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

3. ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

THE QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE OF DEPARTMENT OF LANDS :
A CASE STUDY OF DEPARTMENT OF LANDS,
PAK KRET BRANCH, NONTHABURI PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
SONTAD YAEMRUNG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Public Administration degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University
May 2007

Sontad Yaemrung. (2007). *The Quality Analysis of Public Service of Department of Lands : A Case Study of Department of Lands, Pak Kret Branch , Nonthaburi Province*. Master thesis, M.P.A. (Public Policy). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr. Worapit Meemak. Lect. Cheewin Chayachavalit.

The research aimed to study quality analysis of public service of department of lands, Pak Kret Branch, Nonthaburi Province.

The samples, 300 inhabitants and 40 officers of department of lands, Pak Kret Branch, Nonthaburi Province, were selected through stratified random sampling, Data were collected by reliability – tested questionnaires and analyzed through t-test, one way analysis of variance and multiple regression analysis.

The concluded results were as follows.

1. People 's personal factor, age and income, illustrated significant difference in public service of department of lands, Pak Kret Branch, Nonthaburi Province, but only age for officers.

2. Regarding people, information system, communication system, decision making system, personal development system – HRM, participation system, evaluation system, risk assessment system, culture and ethics system, customer focus and satisfaction, management of process quality and leadership had affected to quality of public service.

For officers, risk assessment system and management of process quality had affected to quality of public service.

3. Value effectiveness had affected to quality of public service.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน
จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

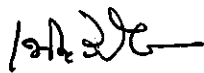
ของ

สนทวรรณ แยมรุ่ง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



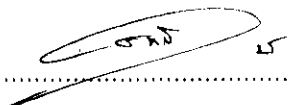
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 16 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

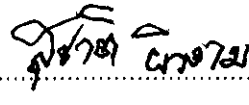
คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



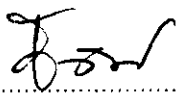
..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร. วรพิทย์ มีมาก)



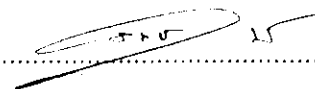
..... ประธาน

(อาจารย์ ดร. สุชาติ ผิวงาม)



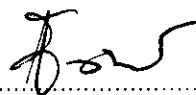
..... กรรมการ

(อาจารย์ชวินทร์ ฉายาขวลิต)



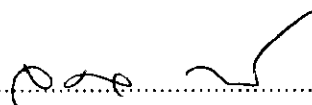
..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วรพิทย์ มีมาก)



..... กรรมการ

(อาจารย์ชวินทร์ ฉายาขวลิต)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จุมพล หนีมพานิช)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร. วรพิทย์ มีมาก อาจารย์ที่ปรึกษา, อาจารย์ชีวินทร์ ฉายาขวลิต, อาจารย์ ดร.
สุชาติ ผิวงาม และรองศาสตราจารย์ ดร. จุมพล หนิมพานิช ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ
เพื่อปรับปรุงให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ของเนื้อหาและความถูกต้องตามทฤษฎีมากที่สุด
ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ และผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
ครั้งนี้ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ในการวิจัยครั้งนี้ อันจะยังประโยชน์แก่การ
พัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ให้ดีขึ้นต่อไป

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อสงกรานต์ต์ แยมรุ่ง คุณแม่สุมาลี แยมรุ่ง
และญาติพี่น้อง ผู้ที่มีพระคุณยิ่งในการให้โอกาสและสนับสนุนในทุกด้าน รวมทั้งให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย
เสมอมา

สนทรรศน์ แยมรุ่ง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	9
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
สมมติฐานในการวิจัย.....	15
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ.....	44
แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการประเมินประสิทธิภาพ.....	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	65
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	75
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	75
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 300 คน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	82
การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับบริการจากสำนักงานที่ใน ในด้านลักษณะการให้บริการและนโยบายคุณภาพของการให้บริการ.....	84
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ 40 คน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	112

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ให้บริการในสำนักงานที่ดิน	
ในด้านลักษณะการให้บริการและนโยบายการให้บริการ.....	114
การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	
กับกลุ่ม ตัวแปรแต่ละตัว.....	142
การวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการ	
ให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน.....	284
การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อ	
นโยบายคุณภาพของการให้บริการโดยใช้การวิเคราะห์	
ถดถอยพหุแบบขั้นตอน.....	292
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	294
สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....	296
ข้อเสนอแนะ.....	310
บรรณานุกรม.....	316
ภาคผนวก.....	319
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	337

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 เปรียบเทียบปริมาณงาน และรายได้ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ	
ปีงบประมาณ 2547 - 2549.....	3
2 วิเคราะห์ประสิทธิผลของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ	
ปีงบประมาณ 2547 - 2549.....	3
3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ	
ของสำนักงานที่ดิน (โดยสถาบันราชภัฏสวนดุสิตโพล).....	5
4 สรุปการเลือกตั้งนี้ตัวชี้วัดคุณภาพ.....	55
5 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	
ประชาชน.....	82
6 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	
ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบข้อมูล.....	84
7 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	
ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการสื่อสาร.....	85
8 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	
ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการตัดสินใจ.....	85
9 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	
ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการพัฒนาบุคลากร.....	86
10 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	
ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล.....	87
11 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	
ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการมีส่วนร่วม.....	87
12 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	
ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน.....	88
13 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ	
ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการประเมินผล.....	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการคัดคะแนนและแก้ไขวิกฤต.....	89
15 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ.....	90
16 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค.....	90
17 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพ.....	91
18 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านภาวะผู้นำ.....	92
19 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบข้อมูล.....	93
20 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการสื่อสาร.....	93
21 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการตัดสินใจ.....	94
22 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการพัฒนาบุคลากร.....	95
23 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล.....	96
24 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการมีส่วนร่วม.....	96
25 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน.....	97

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการประเมินผล.....	97
27	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการคัดคะแนนและแก้ไขวิกฤต.....	98
28	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ.....	99
29	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค.....	99
30	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพ.....	100
31	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านภาวะผู้นำ.....	101
32	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระยะเวลา.....	102
33	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความตรงต่อเวลา.....	102
34	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง.....	103
35	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม.....	103
36	แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา.....	104

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย.....	104
38 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความถูกต้อง เพียงตรง.....	105
39 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน.....	105
40 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระยะเวลา.....	107
41 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความตรงต่อเวลา.....	107
42 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง.....	108
43 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม.....	108
44 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา.....	109
45 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย.....	109
46 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความถูกต้อง เพียงตรง.....	110
47 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน.....	110
48 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่.....	112
49 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบข้อมูล.....	114

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการสื่อสาร.....	115
51 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการตัดสินใจ.....	116
52 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการพัฒนาบุคลากร.....	116
53 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล.....	117
54 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการมีส่วนร่วม.....	118
55 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน.....	118
56 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการประเมินผล.....	119
57 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต.....	119
58 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ.....	120
59 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค.....	120
60 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพ.....	121
61 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านภาวะผู้นำ.....	122
62 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบข้อมูล.....	123
63 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการสื่อสาร.....	124

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

64 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการตัดสินใจ.....	125
65 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการพัฒนานุเคราะห์.....	126
66 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล.....	126
67 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการมีส่วนร่วม.....	127
68 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน.....	128
69 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการประเมินผล.....	128
70 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต.....	129
71 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ.....	129
72 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค.....	130
73 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพ.....	130
74 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านภาวะผู้นำ.....	131
75 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระยะเวลา.....	132
76 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความตรงต่อเวลา.....	132

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
77	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง.....	133
78	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม.....	133
79	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา.....	134
80	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย.....	134
81	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความถูกต้อง เพียงตรง.....	135
82	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน.....	135
83	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านระยะเวลา.....	137
84	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความตรงต่อเวลา.....	137
85	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง.....	138
86	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม.....	138
87	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา.....	139
88	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย.....	139
89	แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความถูกต้อง เพียงตรง.....	140

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

90 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน.....	140
91 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	141
92 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	141
93 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	144
94 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	144
95 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	145
96 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ....	146
97 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนาบุคลากร กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	147
98 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนาบุคลากร กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	148
99 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	149
100 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ....	150
101 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วม กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	151
102 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วม กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ....	152

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

103	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการ ภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	153
104	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการ ภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	154
105	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	155
106	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผล กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ....	156
107	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	157
108	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	157
109	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	158
110	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	159
111	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	160
112	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	160
113	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการ คุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	161

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

114	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการ คุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	162
115	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	163
116	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	163
117	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	165
118	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	165
119	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	167
120	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	167
121	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	169
122	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	169
123	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนามูลค่าการ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	171
124	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนามูลค่าการ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	171
125	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	173

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
126	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ....	174
127	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วม กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	175
128	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วม กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ....	176
129	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการ ภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	177
130	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการ ภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	178
131	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	179
132	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผล กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ....	180
133	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	181
134	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	182
135	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	183
136	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	184
137	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	185

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

138	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	186
139	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการ คุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	187
140	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการ คุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	188
141	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	189
142	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	190
143	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	192
144	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลากับปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	192
145	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	193
146	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	194
147	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	195
148	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	195
149	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อม กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	197

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

150	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อม กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	197
151	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้น คงวา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	199
152	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้น คงวา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	199
153	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึง และความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	201
154	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึง และความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	201
155	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียงตรง กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	203
156	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	203
157	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนอง ความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	205
158	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนอง ความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	205
159	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	207
160	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	207
161	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	209

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

162	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	210
163	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	211
164	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	212
165	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อม กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	213
166	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อม กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	214
167	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้น คงวา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	215
168	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้น คงวา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	216
169	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึง และความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	217
170	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึง และความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	218
171	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรง กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	219
172	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	220
173	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนอง ความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	221

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

174	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ.....	222
175	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	224
176	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	224
177	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	225
178	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	226
179	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	225
180	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	227
181	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนาบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	228
182	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนาบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	228
183	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	229

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

184 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	230
185 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วม กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	231
186 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วม กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	231
187 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการ ภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	232
188 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการ ภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	233
189 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	234
190 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผล กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	234
191 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	235
192 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	236
193 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	237

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

194 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	237
195 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	238
196 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	239
197 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการ คุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	240
198 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการ คุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	240
199 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	241
200 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	242
201 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	243
202 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	244
203 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	245

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
204	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	245
205	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	246
206	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	247
207	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนานุเคราะห์ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	248
208	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนานุเคราะห์ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	248
209	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	249
210	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	250
211	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วม กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	251
212	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วม กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	251
213	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการ ภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	252

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

214	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการ ภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	253
215	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผล กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	254
216	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผล กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	254
217	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	255
218	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	256
219	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	256
220	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	257
221	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	258
222	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	258
223	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการ คุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	259

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

224 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการ คุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	260
225 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	260
226 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	261
227 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	262
228 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลากับปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	262
229 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	263
230 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	264
231 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	264
232 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	265
233 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อม กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	266

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

234 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อม กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	266
235 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้น คงวา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	267
236 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้น คงวา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	268
237 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึง และความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	268
238 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึง และความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	269
239 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรง กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	270
240 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	270
241 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนอง ความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	271
242 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนอง ความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	272
243 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	273

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

244	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลาเกี่ยวกับปัจจัย ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	273
245	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	274
246	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	275
247	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	275
248	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	276
249	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขภาพอ่อนนุ่ม กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	277
250	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุขภาพอ่อนนุ่ม กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	277
251	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้น คงวา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	278
252	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้น คงวา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	279
253	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึง และความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	280

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

254	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึง และความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	280
255	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรง กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	281
256	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	282
257	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนอง ความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ.....	282
258	แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนอง ความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน.....	283
259	แสดงการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ ของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	284
260	แสดงการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ ของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	286
261	แสดงการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ ของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	288
262	แสดงการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ ของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	290

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

263 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	292
264 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	293
265 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ และนโยบายคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน....	298
266 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ และนโยบายคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน....	299
267 แสดงระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ.....	301
268 แสดงประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อ นโยบายคุณภาพของการให้บริการ.....	308

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ที่ดินถือเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่ายิ่งสำหรับมนุษย์ เป็นทุนทรัพย์ที่สำคัญประการหนึ่งของประชาชนในสังคม ซึ่งรัฐมิได้เป็นผู้ถือครองกรรมสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียว การบริการด้านกรรมสิทธิ์ที่ดิน จึงเป็นกิจกรรมหลักกิจกรรมหนึ่งในสังคมไทย ทั้งนี้เพราะที่ดินเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าทั้งในเชิงการผลิต และเชิงพาณิชย์ เป็นอสังหาริมทรัพย์สำคัญทางเศรษฐกิจทั้งในระบบอุตสาหกรรม และเกษตรกรรม เป็นเครื่องแสดงฐานะของบุคคลในสังคม เป็นทรัพย์สินส่วนตัวที่มีคุณค่าสำหรับผู้ถือครอง และเป็นแหล่งเอื้ออำนวยผลประโยชน์นานับประการ

เมื่อที่ดินเป็นทรัพยากรธรรมชาติสำคัญที่เกื้อหนุนต่อการดำเนินชีวิต และการพัฒนาประเทศต่าง ๆ การใช้ที่ดิน และการถือครองที่ดินของประเทศในภาพรวมอันมีผลกระทบต่อชีวิตของคนไทย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และในอนาคตการบริหารจัดการเรื่องที่ดินของประเทศจำเป็นต้องมีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงให้ตอบรับกับสถานการณ์ตามทิศทางของการพัฒนาประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

ในปัจจุบันสังคมเจริญขึ้นประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นความต้องการในเรื่องที่ดินย่อมมีมากขึ้นแต่ที่ดินมิได้ขยายเพิ่มตามไปด้วย ในขณะที่ความต้องการด้านที่ดินของประชาชนมิได้จำกัดลงไปด้วย การดำเนินการเกี่ยวกับที่ดินจึงเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน รัฐบาลจึงจำเป็นต้องออกกฎหมายระเบียบปฏิบัติ และหนังสือสั่งการเพื่อให้การจัดการเรื่องที่ดินเป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง เป็นธรรม เพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง ทั้งความขัดแย้งระหว่างรัฐกับเอกชน และเอกชนกับเอกชน ซึ่งนอกจากจะเป็นผลดีต่อประชาชน และประเทศชาติแล้ว ยังเป็นผลดีต่อความมั่นคงของรัฐ ความมั่นคงทั้งภายใน และภายนอก อีกทั้งเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน และกฎหมายอื่น ซึ่งดำเนินการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้แก่ราษฎร ให้บริการด้านการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณะประโยชน์ และในที่ราชพัสดุ การรังวัด

เอกสารสิทธิ การรังวัดแบ่งแยก การโอนมรดก การออกใบแทน การสอบเขตที่ดิน การขออนุมัติจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และจัดสรรที่ดินทำกินให้แก่ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน รวมทั้งการจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรมเพื่อคุ้มครองสิทธิอสังหาริมทรัพย์แก่ประชาชนโดยทั่วไป

(http://www.dol.go.th/variety/history_aboutus.php) โดยมีสำนักงานที่ดินกรุงเทพฯ และสำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินสาขา และสำนักงานที่ดิน อำเภอ ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้บริการในด้านต่าง ๆ เหล่านี้แก่ประชาชน

การดำเนินงานของกรมที่ดินที่ผ่านมายังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ ประชาชนผู้ให้บริการเท่าที่ควร มีภาพพจน์ในด้านลบเกี่ยวกับการบริการเสมอมา การไปติดต่อเพื่อทำธุรกรรมในสำนักงานที่ดินจะใช้เวลาค่อนข้างมาก และยังไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร แม้จะมีระเบียบกำหนดขั้นตอน การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนแล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติเจ้าหน้าที่มักจะไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร สิ่งที่ถูกทะเล่เสมอ ก็คือ ขาดการสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้าซึ่ง คือ ประชาชนผู้ให้บริการนั่นเอง ซึ่งประชาชนเองก็ขาดความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบ และเพราะเหตุผลที่บริการของกรมที่ดินเป็นบริการในลักษณะ ผูกขาด ประชาชนไม่มีทางเลือก ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไปโดยขาดการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าทางด้านบริการเท่าที่ควร ผลก็คือ เกิดภาพพจน์ในทางลบกับกรมที่ดิน ประชาชนขาดความเชื่อมั่น และไม่แน่ใจว่าสิ่งที่ตนเองได้รับจากการบริการนั้นดีแล้วหรือยัง แม้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของกรมที่ดินหลายยุคจะได้เอาใจจริงเอาใจในการแก้ภาพพจน์ดังกล่าวก็ตาม แต่ปัญหาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการก็ยังมียู่(ณรงค์ศักดิ์ โอสถธนากร และคณะ, 2541)

ผลของการดำเนินงานในเชิงประสิทธิผลของกรมที่ดิน มีดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ตารางเปรียบเทียบปริมาณงาน และรายได้ของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ปีงบประมาณ 2547 -2549

ไตรมาสที่	ปีงบประมาณ 2547	ปีงบประมาณ 2548	ปีงบประมาณ 2549
	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
	บาท / คน	บาท / คน	บาท / คน
1	24,596	27,283	30,701
2	20,436	24,950	25,828
3	24,673	24,726	26,048
4	25,677	27,027	26,101
รวม	95,381	103,986	108,678

ข้อมูล ณ วันที่ 25 กันยายน 2549 ข้อมูลเดือนสิงหาคม – กันยายน 2549 เป็นค่าประมาณการ เนื่องจากยังไม่ได้รับรายงานครบถ้วน กองแผนงาน ฝ่ายข้อมูล และสถิติ

ตาราง 2 ตารางวิเคราะห์ประสิทธิผลของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ปีงบประมาณ 2547 - 2549

ไตรมาส	การวิเคราะห์ประสิทธิผลของ	การวิเคราะห์ประสิทธิผลของ
	ปีงบประมาณ 2547 กับ ปีงบประมาณ 2548	ปีงบประมาณ 2548 กับ ปีงบประมาณ 2549
	บาท / คน	บาท / คน
1	0.1092	0.1253
2	0.2209	0.0352
3	0.0021	0.0535
4	0.0526	- 0.0343
รวม	0.3849	0.1797

จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ ปีงบประมาณ 2547 – 2549 สามารถสรุปค่าผลต่างของการวิเคราะห์ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2547 กับปีงบประมาณ 2548 และการวิเคราะห์ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2548 กับ ปีงบประมาณ 2549 ได้ดังต่อไปนี้

ผลต่างของการวิเคราะห์ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2547 กับปีงบประมาณ 2548 และการวิเคราะห์ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2548 กับ ปีงบประมาณ 2549

ในไตรมาสที่ 1 ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2548 กับ ปีงบประมาณ 2549 สูงกว่า ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2547 กับปีงบประมาณ 2548 อยู่ 0.0161

ในไตรมาสที่ 2 ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2548 กับ ปีงบประมาณ 2549 ต่ำกว่า ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2547 กับปีงบประมาณ 2548 อยู่ 0.1857

ในไตรมาสที่ 3 ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2548 กับ ปีงบประมาณ 2549 สูงกว่า ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2547 กับปีงบประมาณ 2548 อยู่ 0.0514

ในไตรมาสที่ 4 ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2548 กับ ปีงบประมาณ 2549 ต่ำกว่า ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2547 กับปีงบประมาณ 2548 อยู่ 0.0869

ผลรวมของประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2548 กับ ปีงบประมาณ 2549 ต่ำกว่า ประสิทธิผลของปีงบประมาณ 2547 กับปีงบประมาณ 2548 อยู่ 0.2052

ประสิทธิผลข้างต้นอาจมีผลเนื่องมาจากปัญหาดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเนื่องจากโครงสร้าง กรมที่ดินเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีภารกิจที่หลากหลาย กว้างขวาง ที่ต้องมารองรับกับภารกิจที่หลากหลายจึงต้องมีมาก กฎหมายบางอย่างออกมานานแล้ว ไม่มีการแก้ไข บางอย่างไม่ยืดหยุ่น และไม่เปิดช่องให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสใช้ดุลยพินิจไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ทางด้านการให้บริการแก่ประชาชน แต่กลับเปิดช่องให้เจ้าหน้าที่เรียกร้องผลประโยชน์ นอกจากนี้ ภารกิจบางอย่างต้องอาศัยหน่วยงานอื่นด้วย เช่น ที่ว่าการอำเภอ กรมป่าไม้ สำนักงานปฏิรูปที่ดิน กรมเจ้าท่า ฯลฯ การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กรมที่ดินแม้จะมีจิตสำนึกที่จะให้บริการแต่หากไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้

2. ปัญหาเนื่องจากระบบงาน การปฏิบัติงานของกรมที่ดินหลายอย่างมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากมาย และแต่ละขั้นตอนถูกกำหนดโดยกฎหมาย ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีระเบียบกฎหมายเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน แต่เจ้าหน้าที่ก็ตีความกฎหมาย และระเบียบต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน ทำให้การปฏิบัติงานแต่ละแห่งไม่เป็นไปในทางทิศเดียวกัน ประชาชนจึงเกิดความสับสน และไม่เชื่อใจว่าจะได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่

3. ปัญหาเนื่องจากบุคลากร บุคลากรส่วนใหญ่ของกรมที่ดินยังขาดจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ปฏิบัติงานโดยมุ่งหาผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าจะทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม นอกจากนั้นยังขาดทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะยึดถือความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก ในขณะที่ความพึงพอใจของประชาชนเป็นเรื่องรองลงมา ทั้งนี้เพราะผู้บังคับบัญชาสามารถให้คุณให้โทษได้แต่ประชาชนไม่สามารถทำได้ (สาคร รุ่งเรือง , การศึกษาความพร้อมในการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในสำนักงานที่ดิน , 2542)

นอกจากนี้ ในปี พ.ศ. 2548 กรมที่ดินได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการให้บริการโดยได้มีการพัฒนาการบริการ และขยายเพิ่มเติมรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ได้แก่ โครงการนัดจดทะเบียนล่วงหน้า และโครงการพัฒนา ระบบคอมพิวเตอร์ในสำนักงานที่ดิน ซึ่งในปี พ.ศ. 2547 ที่ผ่านมา ได้มีโครงการรับจดทะเบียนต่างสำนักงาน รวมทั้งได้มีการปรับปรุงระบบงานให้มีความทันสมัย ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา การดำเนินงานมีการมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติสามารถตัดสินใจเพื่อให้การทำงานสำเร็จรวดเร็วขึ้น อันเป็นผลในการสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน (โดยสถาบันราชภัฏ สวนดุสิตโพล) ในปี พ.ศ. 2547 ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานที่ดินสูงถึง ร้อยละ 81.4 ซึ่งสูงขึ้นจาก ปี พ.ศ.2545 (ร้อยละ 66.3) อย่างเห็นได้ชัด และกรมที่ดินมีความมุ่งมั่นที่จะบริการให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ตาราง 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน (โดยสถาบันราชภัฏ สวนดุสิตโพล)

ปี พ.ศ. 2545	ปี พ.ศ.2547
ร้อยละ 66.3	ร้อยละ 81.4

บุคลากรในสำนักงานที่ดินทุกคน ถือเป็นพลังสำคัญผู้มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานตามภารกิจของกรมที่ดินให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าประสงค์ กรมที่ดินได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากร

ด้วยการจัดฝึกอบรม สัมมนา ให้มีความรู้เพิ่มเติม มีการสอบคัดเลือกเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่ง หรือ เปลี่ยนสายงานเพื่อสร้างความก้าวหน้าในอาชีพราชการ ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรมีจริยธรรม และ จรรยาบรรณ มีกระบวนการทัศน์ และค่านิยมที่ถูกต้อง ในการที่จะบริการประชาชน ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น บุคลากรแต่ละคนจะต้องมีความสนใจปรับปรุงตัว ปรับปรุงงาน เพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอเพื่อเป็นการ สร้างเสริมความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

นอกจากภารกิจของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ แล้วนั้น ภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินที่ได้ตั้งไว้ว่า “เป็นองค์การที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการ และ คำนึงถึงสิทธิการถือครองที่ดินของรัฐและประชาชน มุ่งเน้นการให้บริการโดยการบริหารจัดการที่ดี มีมาตรฐานสากล มุ่งผลสัมฤทธิ์” (http://www.dol.go.th/variety/visaitad_dol.php)

การบริการที่ดี และมีมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นที่จะส่งผลให้เกิดภาพพจน์ที่ดีแก่กรมที่ดินโดยรวม แต่ในปัจจุบันการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังคงมีปัญหายอยู่ ซึ่งมีสาเหตุมาจากหลาย ๆ ประการ เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการแก่ ประชาชน การประชาสัมพันธ์ยังมีไม่เพียงพอ ส่งผลให้การติดต่อขอรับบริการเกิดความล่าช้า และเป็นช่องทางก่อให้เกิด การทุจริตของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ

บางครั้งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ เสียเวลากับการมาติดต่อราชการกับกรมที่ดินเป็นเวลานาน ขาดความเชื่อมั่น และเสียภาพพจน์ของกรมที่ดินโดยรวม โดยเฉพาะเมื่อประชาชนมีความจำเป็นต้องเข้าไปขอรับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัด นนทบุรี สาขาปากเกร็ด สิ่งที่ประชาชนคาดหวังว่าจะได้รับก็คือ การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา การให้บริการโดยไม่มุ่งหวังสิ่งตอบแทน ความ ซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ฯลฯ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้บริหารของกรมที่ดินมีแนวคิดที่จะหามาตรการใหม่ ๆ เพื่อ เป็นทางเลือกในการปรับปรุงองค์กรกรมที่ดิน โดยเฉพาะงานในสำนักงานที่ดิน ซึ่ง เกี่ยวข้องกับการให้ บริการให้เป็นที่เชื่อถือแก่ประชาชน เพื่อยกระดับ และรองรับระบบการบริหารการดำเนินงานของ กรมที่ดิน

จากสิ่งที่กล่าวมาเหล่านี้ เป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานของสำนักงานที่ดินถึงการบริการที่มีประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่ และการบริการที่จะทำให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ มาแก้ไขข้อบกพร่องหรือหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินต่อไป

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น คำถามของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

คำถามของการวิจัย

1. ลำดับความสำคัญของปัญหาของระบบมาตรฐานคุณภาพของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เป็นอย่างไร
2. ลำดับความสำคัญของปัญหาของนโยบายคุณภาพของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เป็นอย่างไร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างระบบมาตรฐานคุณภาพกับนโยบายคุณภาพที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เป็นอย่างไร
4. สาเหตุของการทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ที่ไม่มีประสิทธิผล เนื่องจากสาเหตุใด
5. ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่มีมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
2. เพื่อศึกษานโยบายคุณภาพของการปฏิบัติงานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบมาตรฐานคุณภาพกับนโยบายคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 300 คน โดยหน่วยวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้อมูลของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน 2549 ซึ่งจำแนกออกเป็น

- ด้านจดทะเบียน	10,041	คน
- ด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอเบต ตรวจสอเบพื้นที่ และออกใบแทน	516	คน
รวม	10,557	คน

เพื่อให้ทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจึงได้ใช้ตารางของเครชีซีและมอร์แกน และได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น

- ด้านจดทะเบียน	285	คน
- ด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอเบต ตรวจสอเบพื้นที่ และออกใบแทน	15	คน
รวม	300	คน

และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 40 คน

- ข้าราชการ	27	คน
- ลูกจ้างประจำ	6	คน
- ลูกจ้างชั่วคราว	7	คน
รวม	40	คน

2. เพื่อศึกษานโยบายการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัด
นนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ระบบข้อมูล (Information System)
 - 1.2 ระบบการสื่อสาร (Communication System)
 - 1.3 ระบบการตัดสินใจ (Decision Making System)
 - 1.4 ระบบการพัฒนานุคลากร (Personal Development System-HRM)
 - 1.5 ระบบตรวจสอบถ่วงดุล (Balance and Checking System)
 - 1.6 ระบบการมีส่วนร่วม (Participation System)
 - 1.7 ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (Service System)
 - 1.8 ระบบการประเมินผล (Evaluation System)
 - 1.9 ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต (Risk Assessment System)
 - 1.10 ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ (Culture and Ethics System)
 - 1.11 เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Focus and Satisfaction)
 - 1.12 การบริหารกระบวนการคุณภาพ (Management of Process Quality)
 - 1.13 ภาวะผู้นำ (Leadership)

2. ตัวแปรตาม ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คุณภาพของนโยบายการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ตัวแปรตาม ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 2.1 ระยะเวลา (Time)
- 2.2 ความตรงต่อเวลา (Timeliness)
- 2.3 ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง (Completeness)
- 2.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม (Courtesy)
- 2.5 ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา (Consistency)
- 2.6 ความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบาย (Accessibility and Convenience)
- 2.7 ความถูกต้อง เที่ยงตรง (Accuracy)
- 2.8 การตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็ว (Responsiveness)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้อ่านรายงานการวิจัยกับผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้คำศัพท์นิยามเฉพาะ ดังนี้

1. **คุณภาพ** หมายถึง การทำมาตรฐาน (Conformance to standard) เจ้าหน้าที่ต้องรู้ว่ามีมาตรฐานของผลการปฏิบัติการที่แท้จริง อยู่ตรงไหน และต้องคาดหมายว่าเขาจะทำให้ได้ตามนั้น
2. **บริการสาธารณะ** หมายถึง การบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยจะต้องบริการอย่างสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก และอำนวยความสะดวกแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
3. **ระบบข้อมูล** หมายถึง ระบบข้อมูลของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านความครอบคลุมของข้อมูล ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเชื่อมโยง ความทันสมัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล
4. **ระบบการสื่อสาร** หมายถึง ระบบการสื่อสารของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน การสื่อสารระหว่างหน่วยงาน องค์การกับประชากร เป้าหมาย เนื้อหาการสื่อสาร การนำเสนอ ระบบเครือข่ายการสื่อสาร การพัฒนาสื่อ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรด้านการสื่อสาร และแผนงานสื่อสาร
5. **ระบบการตัดสินใจ** หมายถึง ระบบการตัดสินใจของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านประสิทธิภาพ การกระจายอำนาจ ทันต่อเหตุการณ์ ความเป็นประชาธิปไตย สัมฤทธิ์ผล การยอมรับจากผู้ร่วมงาน การยอมรับจากประชาชน ลดความสูญเสีย ลดความขัดแย้ง และโครงสร้างระบบการตัดสินใจ
6. **ระบบการพัฒนาบุคลากร** หมายถึง ระบบการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านการนิเทศงาน ระบบคุณธรรม จริยธรรม สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ระบบการประเมินสัมฤทธิ์ผล ทักษะคติ และพฤติกรรม จิตสำนึกในการบริการประชาชน และความรับผิดชอบต่อตนเองและงาน
7. **ระบบตรวจสอบถ่วงดุล** หมายถึง ระบบการตรวจสอบถ่วงดุลของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านการตรวจสอบแผนงาน การตรวจสอบผลงาน การตรวจสอบภายใน การมอบอำนาจการตรวจสอบ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ระบบผู้ตรวจการ การพัฒนาองค์การตรวจสอบ ระบบข้อมูลการตรวจสอบ ระบบวิชาชีพผู้ตรวจสอบ และสมรรถนะหน่วยงานตรวจสอบ

8. **ระบบการมีส่วนร่วม** หมายถึง ระบบการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านหน่วยงานที่เข้าร่วม ระดับการมีส่วนร่วม ลักษณะการมีส่วนร่วม กิจกรรมการมีส่วนร่วม สภาพแวดล้อมที่อำนวย และความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย

9. **ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน** หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม สนองตอบความต้องการ สนองตอบความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวกสบาย และความพร้อมให้บริการ

10. **ระบบการประเมินผล** หมายถึง ระบบการประเมินผลของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความก้าวหน้า ความสอดคล้อง ความยั่งยืน ผลกระทบ ความสัมฤทธิ์ผล ความประหยัด และความพึงพอใจ

11. **ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต** หมายถึง ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤติของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านการวิจัยและพัฒนา การข่าว การประชาสัมพันธ์ การยอมรับเทคโนโลยี ระบบสัญญาณเตือนภัย ระบบข้อมูลการตัดสินใจ มาตรการกฎหมาย และการมีคณะทำงาน

12. **ระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพ** หมายถึง ระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพของหน่วยงานที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านวัฒนธรรมการบริหาร การตอบสนองความต้องการ ความรับผิดชอบต่อสังคม มาตรฐานการปฏิบัติ ความเป็นวิชาชีพ การควบคุม และการพัฒนาวิชาชีพ

13. **เป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภค** หมายถึง เป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวมด้านผลของความพึงพอใจของผู้บริโภค การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภค การตัดสินใจของผู้บริโภค การวัดการบริการผู้บริโภค สัมพันธ์ ความคาดหวังของผู้บริโภคทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต และการให้คำมั่นสัญญากับผู้บริโภค

14. **การบริหารกระบวนการคุณภาพ** หมายถึง การบริหารกระบวนการคุณภาพที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ด้านการออกแบบ และการแนะนำคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการกระบวนการของกระบวนการขนส่งและการผลิตของผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการกระบวนการของกระบวนการทางการบริหาร และบริการสนับสนุน คุณภาพผู้ให้บริการ และการประเมินคุณภาพ

15. **ภาวะผู้นำ** หมายถึง การที่ผู้นำขององค์กรใช้วิธีที่แตกต่างกันตามสถานการณ์ในการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดสภาวะแวดล้อมที่สนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาร่วมมือกันสร้างประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การงานให้บรรลุถึงจุดหมายขององค์การที่กำหนดไว้ องค์ประกอบของการเป็นผู้นำ ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง การบริหารเพื่อคุณภาพ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และ

การร่วมมือกับประชาชน ความสามารถในการใช้อำนาจให้เกิดประสิทธิผล ความสามารถในการใช้แรงจูงใจบุคคลทุกระดับและ ทุกสถานการณ์ เป็นความสามารถในการเข้าใจบุคคล ความสามารถในการชักนำ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ

16. ระยะเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนควรจะใช้เวลาเท่าไรและจะให้ประชาชนคอยนานเท่าไรในการเข้ารับบริการ

17. ความตรงต่อเวลา หมายถึง ความตรงต่อเวลาที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ที่ช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนที่มาเข้ารับบริการนั้นเป็นช่วงเวลาใดและวิธีการส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนนั้นใช้วิธีส่งมอบอย่างไร

18. ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง หมายถึง ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ความครบถ้วนของบริการที่เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนว่าประชาชนนั้นได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบถ้วนหรือไม่ มีความบกพร่องหรือไม่

19. ความสุภาพ อ่อนน้อม หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อมที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม เจ้าหน้าที่การต้อนรับ ต้องมีการต้อนรับและให้บริการประชาชนเป็นอย่างดี

20. ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา หมายถึง ความแน่นอน ความคงเส้นคงวาที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ความเท่าเทียมกันและความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แก่ประชาชน ประชาชนที่มาเข้ารับบริการเป็นบุคคลสำคัญ

21. ความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบาย หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ความง่ายที่ประชาชนจะเข้าถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่

22. ความถูกต้อง เทียบตรง หมายถึง ความถูกต้อง เทียบตรง ที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นประชาชนได้รับการที่ถูกต้องในครั้งแรกเลยหรือไม่

23. การตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน หมายถึง การตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน ที่ประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานรวม ที่เจ้าหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วทันต่อปัญหาอันไม่คาดคิด

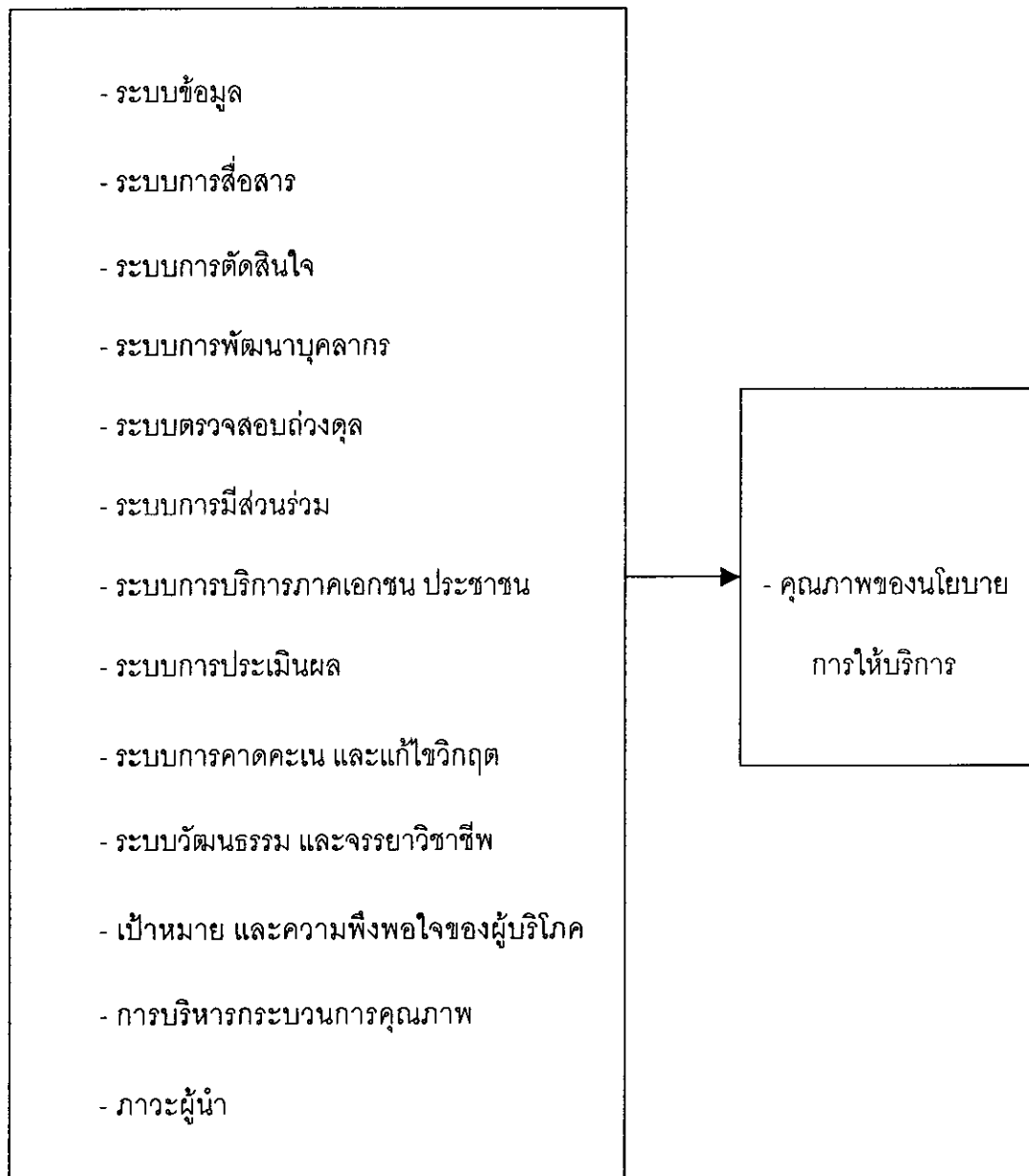
24. ประสิทธิภาพ หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ประสิทธิภาพมี 3 องค์ประกอบร่วมกัน คือ

1. ประสิทธิภาพทางด้านเทคนิค
2. ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า
3. ประสิทธิภาพด้านทรัพยากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทัศนคติต่อนโยบายคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน
3. ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ
4. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดนั้น เป็นการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะและนโยบายคุณภาพ ซึ่งได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
 - 1.1 แนวคิดของ ปฐม มณีโรจน์
 - 1.2 แนวคิดของ พิทักษ์ ตรุษทิม
 - 1.3 แนวคิดของ ประยูร กาญจนกุล
 - 1.4 แนวคิดของ บรรจบ กาญจนกุล
 - 1.5 แนวคิดของ วัลลภา ชายหาด
 - 1.6 แนวคิดของ Maculiong
 - 1.7 แนวคิดของ Weber
 - 1.8 แนวคิดของ สำนักนโยบาย และแผน กรุงเทพมหานคร
 - 1.9 แนวคิดของ Paradurman, Zeithal & Barry
 - 1.10 แนวคิดของ Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant
 - 1.11 แนวคิดของ B.M. Vema
 - 1.12 แนวคิดของ Leon Duguít
 - 1.13 แนวคิดของ มาลี ทองภูสวรรค์
 - 1.14 แนวคิดของ เกริกเกรียติ พิพัฒน์เสรีธรรม
 - 1.15 แนวคิดของ ไกรยุทธ อีรตยาคินันท์
2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ
 - 2.1 แนวคิดของ เดมมิ่ง, จูราน, ครอสบี และเฟลมบาม
3. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการประเมินประสิทธิภาพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ (พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 13) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

บรรจบ กาญจนดูล (2533 : 80 - 82) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

วัลลภา ขายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จง วาง (Suchitra. 1986 :104 –105 ; citing) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

แมคคูลอง (สำนักนโยบาย และแผน กรุงเทพมหานคร. 2538 : 1 – 8 ; อ้างอิงจาก Macullong. n.d.) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์ หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

วีเบอร์ (นิลบล เพ็งพานิช. 2539 : 28 ; อ้างอิงจาก Weber. n.d.) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สำนักนโยบาย และแผน กรุงเทพมหานคร มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบ ที่สำคัญ คือ (สำนักนโยบาย และแผน กรุงเทพมหานคร. 2528 : 1 – 9 ; อ้างอิงจาก Lucy , Gilbert and Birkhead. n.d.)

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีการบริการที่ได้รับ

พาราธุแมน และแบร์รี่ (รัชยา กลุวานิชไชยนันท์. 2535 : 14 – 15 ; อ้างอิงจาก Paraturman. Zeithal & Barry. 1981) ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ความสม่ำเสมอ
 - ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ความสามารถในการบริการ
 - ความสามารถในการสื่อสาร

- ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
- ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อสะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คือ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
- การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
- การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
- การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ฟิตเจอร์ล และดูเรน (ยุทธนา ทรัพย์สมบุรณ์. 2538 : 28 ; อ้างอิงจาก Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant. n.d.) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

เวอร์มา (นิคม เอี่ยมสอาด. 2539 : 26 ; อ้างอิงจาก B.M. Verma. 1986 : 212) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ทรัพยากร และผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่ระบบการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดต้องเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ดังนั้น การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ศาสตราจารย์ Leon Duguit (นักทฤษฎี บรมานันท์) ได้วางแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะเอาไว้ หลักสำคัญ 3 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ คือ องค์ประกอบด้านวัตถุ บริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ

1. วัตถุประสงค์บริการ คือ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียง เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับ
2. วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมาเป็นแบบเดียวกัน มีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน
3. แหล่งที่มาของเงินทุน มีแหล่งที่มาของเงินทุนจากรัฐโดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ และแหล่งรายได้ที่มาจากค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ

มาลี ทองภูสวรรค์ (730 - 733) แนวความคิดของการจัดทำบริการสาธารณะ มีปัญหาว่ารัฐควรจะเข้าแทรกแซงกิจการของเอกชนเพียงใด เพราะการแทรกแซงของรัฐในกิจการอันเป็นเอกชนนั้น นอกจากเป็นการตัดทอนเสรีภาพของบุคคลในการประกอบกิจการต่าง ๆ แล้วยังเป็นการตัดทอนผลประโยชน์ซึ่งเอกชนพึงจะได้รับจากการประกอบกิจการนั้น

จึงมีแนวความคิดเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจออกเป็น 2 แนวความคิด คือ

1. แนวความคิดที่เห็นว่ารัฐไม่ควรจัดทำบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ

1.1 รัฐขาดความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เพราะการปฏิบัติงานของรัฐมีขั้นตอนการควบคุมมาก ทำให้กิจการไม่อาจดำเนินไปได้โดยคล่องแคล่ว โดยเฉพาะในเรื่องเงิน และงบประมาณต่าง ๆ ที่มีกฎข้อบังคับหรือระเบียบ ตายตัว ไม่มีการปรับปรุงระบบทำงาน ในบางครั้งยังมีอิทธิพลทางการเมืองเข้าครอบงำอีกด้วย อีกประการหนึ่งผู้บริหารงานของรัฐไม่กระตือรือร้นที่จะแสวงหาวิธีการที่จะให้กิจการนั้นมีรายได้เพิ่มมากขึ้นหรือเจริญขึ้น เพราะไม่ได้รับผลกำไรโดยตรงเหมือนกับที่เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ

1.2 การที่รัฐเข้าทำกิจการเอง ทำให้กฎธรรมดาในทางเศรษฐกิจ ดำเนินผิดวิถีทาง ทั้งนี้เพราะกำลังในการประกอบระหว่างรัฐกับเอกชนไม่เท่าเทียมกัน กำลังของรัฐในการดำเนินการย่อมจะมากกว่าเอกชน ทำให้ระบบเศรษฐกิจไม่เป็นไปตามธรรมชาติ เนื่องจากการแทรกแซงของรัฐ เป็นเหตุให้เกิดความระส่ำระสายในทางเศรษฐกิจได้ และหากรัฐได้ดำเนินการในกิจการต่าง ๆ มาก จำนวนข้าราชการก็เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ในภาวะการณ์ปัจจุบัน

2. แนวความคิดที่เห็นว่ารัฐควรจัดทำบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ

2.1 รัฐควรเข้าครอบงำทรัพย์สินของเอกชน และจำกัดเสรีภาพในการทำนิติกรรมของเอกชน และจำกัดเสรีภาพในการทำนิติกรรมของเอกชน

2.2 รัฐต้องขยายกิจการของรัฐให้มากขึ้น เพราะกิจการที่รัฐจัดทำมีคุณภาพสูงกว่าเอกชนและกิจการของรัฐเท่านั้นที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง ส่วนลัทธิสังคมนิยมยอมให้รัฐจัดทำกิจการของเอกชนเฉพาะบางอย่าง

การแทรกแซงของรัฐในทางเศรษฐกิจที่รัฐควรปล่อยให้เอกชนดำเนินการได้ผสมผสานแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นมาเป็นหลัก ในการดำเนินการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ โดยรัฐได้ดำเนินการเองหรือมอบให้เอกชนดำเนินการ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ เช่นการสงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติ หรือ บริการสาธารณะบางอย่างรัฐจัดทำเอง โดยไม่คิดค่าบริการหรือคิดค่าบริการที่น้อยที่สุดเพื่อให้ประชาชนส่วนรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่รัฐจัดทำโดยเท่าเทียมกัน นอกจากนั้นแล้วรัฐหรือฝ่ายปกครองก็จะมอบให้เอกชนจัดทำ แต่ถ้าเป็นกิจการที่เกี่ยวข้อง

กับบริการสาธารณะรัฐไม่ได้ให้เอกชนจัดทำโดยอิสระ แต่รัฐได้เข้าควบคุมเพื่อให้การดำเนินการบริการสาธารณะสามารถจัดสนองให้กับประชาชนของประเทศให้ได้มากที่สุด และให้เป็นไปโดยสม่ำเสมอ โดยคิดค่าบริการที่ยุติธรรม

เกริกเกรียติ พิพัฒน์เสรีธรรม (2543) ทฤษฎีการพิจารณาบริการสาธารณะจากลักษณะของบริการ

ในการที่จะพิจารณาว่าบริการใดบ้างเป็น “บริการสาธารณะ” หรือ “บริการเอกชน” นั้น เราอาจจะพิจารณาได้โดยดูจากการทำงานของกลไกตลาดหรือราคาในการจัดสรรบริการดังกล่าว ถ้าบริการใดก็ตามที่กลไกราคาสามารถทำหน้าที่จัดสรรมันได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพแล้ว บริการนั้นมักจะเรียกว่าเป็น “บริการเอกชน” ในกรณีตรงกันข้ามบริการใดก็ตามที่ไม่สามารถใช้กลไกราคาทำหน้าที่จัดสรรมันได้เลย สินค้าหรือบริการนั้นก็จะเรียกว่า “บริการสาธารณะ” ซึ่งในการพิจารณาการจัดจำแนกดังกล่าวนี้ จะพิจารณาถึงลักษณะของบริการเป็นสำคัญ โดยแยกประเด็นการพิจารณาที่สำคัญได้เป็นสองประเด็นด้วยกัน คือ

1. ลักษณะการแบ่งแยกการบริโภคออกจากกัน
2. ลักษณะการเป็นปรปักษ์ในการบริโภค ซึ่งเราอาจจะพิจารณารายละเอียดได้โดยย่อดังนี้

1. ลักษณะการแบ่งแยกการบริโภคออกจากกัน

หลักการทางทฤษฎีประการแรกที่จะใช้ในการจำแนกบริการต่าง ๆ นั้น จะพิจารณาว่าเราสามารถนำหลักการแบ่งแยกการบริโภคออกจากกัน มาใช้กับบริการได้หรือไม่ ทั้งนี้เพราะหลักการแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันนั้นจะเป็นสิ่งที่จะชี้บอกว่ากลไกราคาจะสามารถทำหน้าที่การจัดสรรบริการนั้นได้หรือไม่ ซึ่งจะพิจารณาได้ดังนี้

1.1 การแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันได้ การแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันได้นั้นหมายความว่า เราสามารถที่จะใช้กลไกราคาหรือมาตรการบางอย่างเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะกีดกันไม่ให้ผู้หนึ่งผู้ใดได้ใช้บริการนั้น ถ้าหากเขาผู้นั้นไม่ยอมจ่ายเงินหรือค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนอย่างอื่นเพื่อแลกกับการใช้บริโภคนั้น ตัวอย่างเช่น กระเป๋ารถประจำทางสามารถที่จะไม่ยอมให้เราขึ้นโดยสารรถคันนั้นได้ ถ้าหากว่าเราไม่ยอมจ่ายค่าโดยสาร เป็นต้น ซึ่งการที่เขาทำเช่นนั้นได้ก็เนื่องจากว่าบริการนั้นสามารถแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันได้ และประชาชนทุกคนจะต้องเคารพในหลักกรรมสิทธิ์แห่งทรัพย์สินของผู้อื่น โดยมีรัฐบาลเป็นผู้รักษาดำรงกฎหมายหรือระเบียบของสังคม

การที่มีการเคารพในหลักกรรมสิทธิ์แห่งทรัพย์สินนั้น ทำให้ทุกคนไม่อาจจะแย่งชิงบริการของผู้อื่นมาใช้ได้ถ้าหากไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ซึ่งเป็นเจ้าของ ดังนั้นผู้ที่ต้องการจะใช้บริการของผู้อื่นจึงต้องมีสิ่งตอบแทนเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้จะเป็นการแสดงออกถึงความ

พึงปรารถนาของตนที่มีต่อบริการนั้นออกมา การที่ทุกคนต้องแสดงออกถึงความพึงปรารถนาของตนที่มีต่อบริการต่าง ๆ นั้น จะทำให้รู้ว่าประชาชนต้องการบริการอะไร ปริมาณมากน้อยแค่ไหน และมีคุณภาพอย่างไร ซึ่งลักษณะดังกล่าว จะทำให้กลไกตลาดหรือราคาสามารถทำหน้าที่ในการจัดสรรบริการนั้นได้อย่างดีหรือมีประสิทธิภาพ

1.2 การแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันไม่ได้ การแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันไม่ได้นั้นหมายความว่า เราไม่สามารถใช้กลไกราคาหรือมาตรการอย่างอื่นมาเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะกีดกันไม่ให้ผู้หนึ่งผู้ใดใช้บริการนั้นได้ ไม่ว่าผู้หนึ่งจะได้จ่ายค่าตอบแทนในการใช้บริการนั้นหรือไม่ก็ตาม ตัวอย่างเช่น การได้รับบริการจากกำลังป้องกันประเทศ เป็นต้น บริการที่แบ่งแยกการบริโภคออกจากกันไม่ได้ นั้น จะมีลักษณะที่ว่าเมื่อผลิตขึ้นมาแล้วทุกคนได้ใช้ร่วมกัน ถึงแม้ว่าในบางครั้งบางคนอาจจะไม่ต้องการบริการนั้นก็ตาม แต่เขาก็จะปฏิเสธการใช้บริการนั้นไม่ได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้บางครั้งเรียกว่ามีอุปทานร่วมกัน

ลักษณะการแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันไม่ได้ดังกล่าวนี้ ทำให้กลไกตลาดหรือราคาไม่สามารถทำหน้าที่จัดสรรบริการดังกล่าวได้ ทั้งนี้เนื่องจากว่าเมื่อผลิตบริการขึ้นมาแล้วทุกคนจะได้ใช้บริการนั้น แต่ผู้ที่ผลิตบริการนั้นไม่สามารถที่จะไปเรียกเก็บเงินหรือค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการทุกคนได้ ดังนั้นเอกชนจึงไม่อยู่ในฐานะที่จะเป็นผู้ผลิตหรือจัดสรรบริการได้ รัฐบาลจำต้องเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้จัดสรรบริการนั้น โดยรัฐบาลจะเรียกเก็บเงินหรือค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการในทางอ้อมในรูปของการจัดเก็บภาษีอากรต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการเหล่านั้น

นอกจากนี้ การที่ประชาชนผู้ใช้ไม่ต้องทำการซื้อบริการสาธารณะโดยตรงนั้น ทำให้เราไม่ทราบว่าคุณสมบัติที่แท้จริงของประชาชนที่มีต่อบริการของรัฐนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งนับได้ว่าเป็นอุปสรรคอย่างสำคัญต่อการจัดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพของรัฐบาล อย่างไรก็ตามเราอาจจะสามารถลดข้อบกพร่องดังกล่าวได้บ้าง โดยพยายามใช้กลไกทางการเมืองเมืองเพื่อที่จะให้ประชาชนแสดงความพึงปรารถนาของตนออกมา เช่น โดยผ่านทางกลไกการเลือกตั้งแบบประชาธิปไตย เป็นต้น

2. ลักษณะการเป็นปรปักษ์ในการบริโภค

หลักการสำคัญอีกประการหนึ่งที่เรานำมาใช้เป็นเครื่องจำแนกบริการต่าง ๆ ก็คือ ลักษณะการเป็นปรปักษ์ในการบริโภค กล่าวคือ เราจะพิจารณาดูว่าเมื่อบริการอย่างหนึ่งอย่างใดได้ถูกใช้หรือบริโภคโดยคนหนึ่งคนใดแล้ว จะเป็นเหตุทำให้บุคคลอื่นไม่ได้ใช้บริการนั้นหรือไม่ หรือจะทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจน้อยลงจากการใช้บริการขึ้นนั้นหรือไม่ ซึ่งเราอาจพิจารณารายละเอียดได้โดยย่อดังนี้

2.1 มีลักษณะเป็นปรปักษ์ในการบริโภค บริการที่มีลักษณะเป็นปรปักษ์ในการบริโภคนั้นหมายความว่า บริการนั้นเมื่อถูกใช้หรือบริโภคโดยคนหนึ่งคนใดแล้ว จะเป็นเหตุทำให้ ผู้อื่นไม่ได้ใช้

บริการนั้นหรือจะทำให้ผู้อื่นที่มาร่วมใช้บริการนั้น ได้รับความพอใจจากการร่วมใช้นั้นน้อยลง ซึ่งจะพิจารณาได้จาก ตัวอย่างดังต่อไปนี้

กรณีแรก บริการที่ถูกใช้หรือบริโภคโดยคนหนึ่งคนใดแล้วจะทำให้ผู้อื่นไม่ได้ใช้หรือบริโภคบริการนั้น ตัวอย่างเช่น สมมติว่ามีขนมชิ้นหนึ่งเมื่อเรากินหมดแล้วคนอื่นก็จะไม่ได้กินขนมชิ้นนั้น เป็นต้น

กรณีที่สอง การใช้บริการโดยคนหนึ่งคนใดแล้ว คนอื่นก็ยังสามารถร่วมใช้บริการนั้นด้วย แต่ผู้ที่ร่วมใช้จะได้รับความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจในการใช้บริการนั้นน้อยลง ตัวอย่าง เช่น ถนนหลวงที่ทุกคนอาจจะร่วมกันใช้ได้ แต่ถ้าหากคนใช้กันมาก ๆ เข้า ก็จะทำให้ทุกคนไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้ เป็นต้น

บริการใดก็ตามที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้นนั้น ก็ถือว่ามีลักษณะการเป็นประโยชน์ในการบริโภค ซึ่งบริการส่วนใหญ่ที่เราใช้อยู่ในชีวิตประจำวันจะมีลักษณะดังกล่าว

2.2 ไม่มีลักษณะเป็นประโยชน์ในการบริโภค บริการที่ขาดคุณลักษณะการเป็นประโยชน์ในการบริโภคนั้น หมายความว่า บริการนั้นเมื่อถูกบริโภคหรือใช้โดยคนหนึ่งคนใดแล้วจะไม่ใช่เหตุทำให้ผู้อื่นไม่ได้ใช้บริการนั้น หรือไม่ทำให้ผู้ร่วมใช้บริการนั้นได้รับความพึงพอใจลดลงหรือไม่ได้รับความไม่สะดวกสบายในการใช้ ตัวอย่างเช่น บริการป้องกันประเทศ การส่งวิทยุกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เป็นต้น การเปิดเครื่องรับวิทยุโดยคนหนึ่งคนใดจะไม่ใช่เหตุทำให้ผู้อื่นไม่ได้รับฟังวิทยุ หรือได้รับความพึงพอใจจากการฟังวิทยุนั้นน้อยลง

บริการที่ไม่เป็นประโยชน์ในการบริโภคนั้น เมื่อมีผู้ใช้เพิ่มขึ้นจะทำให้ต้นทุนของการให้บริการนั้นเพิ่มขึ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ต้นทุนต่อผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นนั้นจะมีค่าเท่ากับศูนย์หรือ เรียกว่า zero marginal cost ดังนั้น ถ้าเราคำนึงถึงสวัสดิการของสังคมแล้วเราก็ไม่ควรจะไปกีดกันมิให้ผู้หนึ่งผู้ใดเข้าร่วมใช้บริการดังกล่าว แต่ควรจะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ในกรณีเช่นนี้เราจึงไม่ควรคิดค่าตอบแทนจากผู้ให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากถ้าเราคิดค่าตอบแทนจากผู้ให้บริการแล้วก็จะทำให้มีผู้ได้ใช้บริการจำนวนน้อยลง และพลอยทำให้สวัสดิการของสังคมลดน้อยลงไปด้วย รัฐควรหาเงินมาใช้จ่ายเพื่อจัดบริการประเภทนี้ด้วยเงินภาษีอากร มากกว่าการใช้กลไกราคาเป็นเครื่องมือในการจัดสรร

บริการที่ขาดคุณลักษณะการเป็นประโยชน์ในการบริโภคนั้น อาจจะเป็นสินค้าที่สามารถแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันได้ เช่น บริการของการส่งวิทยุกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เป็นต้น ในทางปฏิบัติแล้วเราสามารถที่จะแบ่งแยกบริโภคออกจากกันหรือกีดกันมิให้ผู้หนึ่งผู้ใดได้ใช้บริการได้

เช่น ในกรณีของการส่งวิทยุโทรทัศน์นั้น อาจจะมีการส่งในระบบวงจรปิด เพื่อให้ผู้ที่จ่ายเงินค่าบริการเท่านั้นรับรายการที่ส่งได้ ส่วนผู้ที่ไม่ยอมจ่ายค่าบริการจะไม่สามารถรับรายการที่ส่ง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในทางที่เป็นจริงแล้วเราจะพบว่ารัฐบาลมิได้ทำหน้าที่จัดสรรบริการที่มีลักษณะเป็น "บริการสาธารณะ" เท่านั้น แต่รัฐบาลจะทำหน้าที่จัดสรรบริการที่มีลักษณะเป็น "บริการเอกชน" ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่อาจจะก่อให้เกิดผลกระทบภายนอกที่เป็นคุณประโยชน์หรือเป็นโทษต่อผู้อื่นหรือต่อสังคมส่วนรวม ดังนั้นทฤษฎีการจำแนกลักษณะบริการที่เราได้กล่าวมาแล้วนั้น จึงยังไม่สามารถอธิบายถึงบทบาทของรัฐบาลเกี่ยวกับการทำหน้าที่จัดสรรบริการได้อย่างสมบูรณ์ เพื่อที่จะให้เราเข้าใจบทบาทรัฐบาลเกี่ยวกับการทำหน้าที่จัดสรรบริการได้ดียิ่งขึ้น เราอาจจะจำแนกลักษณะของบริการโดยพิจารณาลักษณะของความต้องการเข้ามาพิจารณา

ทฤษฎีการพิจารณาบริการสาธารณะจากลักษณะของความต้องการ

ในการจำแนกลักษณะของบริการเพื่อพิจารณาถึงบทบาทของการคลังรัฐบาลนั้น ริชาร์ดเอ. มัสเกรฟ ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ โดยทำการจำแนกบริการแต่ละชนิดจากลักษณะของความต้องการ ในการบริโภคบริการนั้น กล่าวคือ จะพิจารณาว่าความต้องการที่เกิดขึ้นนี้เป็นความต้องการชนิดไหน และความต้องการดังกล่าวถูกบำบัดด้วยบริการใด บริการที่ถูกนำไปบำบัดความต้องการชนิดไหนก็มักจะเรียกชื่อตามความต้องการชนิดนั้น อาทิเช่น บริการที่ใช้บำบัดความต้องการ "เอกชน" ก็มักจะเรียกชื่อว่า "บริการเอกชน" เป็นต้น ซึ่งเราจะแบ่งแยกหัวข้อการพิจารณาดังนี้ (1) ประเภทความต้องการ และ (2) ประเภทของบริการที่แบ่งโดยพิจารณาจากลักษณะของความ ต้องการ

1. ประเภทของความ ต้องการ

มัสเกรฟได้แบ่งลักษณะของความ ต้องการในการบริโภคบริการต่าง ๆ ออกเป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ (1) ความต้องการเอกชน (2) ความต้องการสาธารณะ (3) ความต้องการผสม

สำหรับความต้องการสาธารณะนั้นยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิดด้วยกันคือ ความต้องการสังคม และความต้องการที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม ในการจำแนกลักษณะของความ ต้องการดังกล่าวข้างต้นนั้น จะทำการจำแนกโดยยึดหลักเกณฑ์สำคัญสองหลักด้วยกันคือ พิจารณาถึงลักษณะของคุณประโยชน์ที่เกิดจากการบำบัดความต้องการ และรากฐานของความ ต้องการที่เกิดขึ้น ซึ่งจะพิจารณาได้โดยย่อดังนี้

1.1 ลักษณะของคุณประโยชน์ที่เกิดจากการบำบัดความต้องการ หลักเกณฑ์ประการแรกที่ใช้จำแนกลักษณะของความ ต้องการก็คือ จะพิจารณาดูว่าในการบริโภคบริการเพื่อบำบัดความต้องการ

นั้นจะเกิดคุณประโยชน์จากการบริโภคอย่างไร ซึ่งจะแยกออกเป็นคุณประโยชน์ที่ ตกแก่ผู้บริโภคเอง และคุณประโยชน์ที่ตกแก่สังคม ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

คุณประโยชน์ที่ตกแก่ตัวผู้บริโภคเองนั้น หมายถึง ผลประโยชน์ที่เกิดจากการบริโภคหรือบำบัดความต้องการนั้นจะตกแก่ผู้บริโภคเองเป็นสำคัญ ส่วนสังคมหรือคนอื่นจะพลอยได้รับประโยชน์ด้วยหรือไม่ก็ได้ ตัวอย่างเช่น การกินขนม ผลประโยชน์จากการกินขนมดังกล่าวนี้จะตกแก่ตัวผู้บริโภคโดยตรง คนอื่นไม่ได้รับประโยชน์ด้วย หรือตัวอย่างเช่น การเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยผลประโยชน์จากการเข้าศึกษาจะตกแก่ตัวนักศึกษาเองเป็นเบื้องต้น แต่ในขณะเดียวกันสังคมก็พลอยได้รับประโยชน์จากการศึกษานั้นด้วย

คุณประโยชน์ที่ตกแก่สังคมนั้น หมายถึงผลประโยชน์ที่เกิดจากการบริโภคนั้นจะตกแก่สังคมเป็นสำคัญ ส่วนตัวผู้บริโภคก็อาจจะพลอยได้รับประโยชน์ด้วย ตัวอย่างเช่น การศึกษาในระดับประถมศึกษา ผลประโยชน์จากการเข้าเรียนหนังสือนี้จะตกแก่สังคมเป็นสำคัญ และ ตัวนักเรียนเองก็พลอยได้รับประโยชน์ด้วย หรือตัวอย่างเช่น การจัดบริการป้องกันประเทศ ผลประโยชน์จะตกแก่สังคมเป็นสำคัญ ส่วนผลประโยชน์ที่ตกแก่ตัวประชาชนผู้ได้รับบริการ บางคนนั้นอาจจะไม่มีมากนัก เป็นต้น

1.2 รากฐานของความต้องการที่เกิดขึ้น หลักเกณฑ์ที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ใช้ในการแบ่งแยกลักษณะความต้องการคือ จะพิจารณาว่าการเกิดความต้องการนั้นเป็นการเกิดขึ้นโดยสมัครใจ หรือเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นโดยถูกบังคับหรือชักนำ ซึ่งพอจะสรุปได้โดยย่อดังนี้

ความต้องการที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจ หมายถึงความต้องการที่จะบริโภคบริการใดนั้นเป็นการเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของตัวผู้บริโภคเอง ซึ่งจะเป็นไปตามความพึงปรารถนาของตัวผู้บริโภค เช่น การสูบบุหรี่ หรือการกินขนมปัง เป็นต้น

ความต้องการที่เกิดขึ้นโดยการถูกบังคับหรือชักนำ หมายถึงความต้องการที่จะบริโภคบริการนั้นเกิดขึ้นโดยถูกรัฐบาลบังคับหรือชักนำ ซึ่งการบังคับหรือชักนำของรัฐบาลนั้นอาจจะสอดคล้องหรือตรงกับความต้องการของผู้บริโภคหรือไม่ก็ตาม เช่น การศึกษาภาคบังคับ หรือการฉีดวัคซีนป้องกันโรคระบาด เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการจำแนกลักษณะของความต้องการทั้งสองประการดังกล่าวนี้ จะนำมาเป็นเครื่องอธิบายประเภทของความต้องการแต่ละชนิดโดยสรุป

1 ความต้องการเอกชน เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของผู้บริโภคเอง และในการบริโภคบริการนั้นคุณประโยชน์จะตกแก่ตัวผู้บริโภคเป็นสำคัญ บริการที่มำบำบัดความต้องการชนิดนี้มักจะเป็นบริการที่สามารถแบ่งแยกการบริโภคจากกันได้ และมีลักษณะเป็นปรักษ์ในการบริโภค ซึ่งได้แก่บริการเอกชนโดยทั่วไป เช่น อาหารที่เรารับประทาน เป็นต้น

2 ความต้องการสังคม เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของผู้บริโภคเอง และในขณะเดียวกันคุณประโยชน์ที่เกิดจากการบริโภคบริการดังกล่าวจะตกแก่สังคมเป็นสำคัญ เช่น บริการป้องกันประเทศหรือการศึกษา เป็นต้น

3 ความต้องการที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นโดยถูกรัฐบาลบังคับหรือชักนำ คุณประโยชน์ที่เกิดจากการบริโภคบริการนั้นอาจจะเป็นคุณประโยชน์ที่ตกแก่ผู้บริโภคเองโดยตรง เป็นสำคัญ หรืออาจจะเป็นคุณประโยชน์ที่ตกแก่สังคมเป็นสำคัญก็ได้ ดังนั้นบริการที่นำมาบำบัดความต้องการที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคมนั้น จึงอาจเป็นไปได้ทั้งบริการเอกชนที่ใช้ตอบสนองความต้องการเอกชนหรือบริการสาธารณะที่ใช้ตอบสนองความต้องการสังคม

4 ความต้องการผสม เป็นความต้องการที่มีลักษณะผสมกันระหว่างความต้องการทั้งสามชนิดที่ได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งรากฐานของความต้องการที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะเป็นไปโดยความสมัครใจ หรือเกิดขึ้นโดยถูกรัฐบาลบังคับหรือชักนำก็ได้ และคุณประโยชน์ที่เกิดจากการบริโภคนั้นจะเกิดทั้งคุณประโยชน์ที่ตกแก่ผู้บริโภคและแก่สังคมในลักษณะที่ผสมกัน

2 ประเภทของบริการที่แบ่งโดยการพิจารณาจากลักษณะของความต้องการ

จากการจำแนกลักษณะของความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่ได้กล่าวมานั้น เราสามารถนำมาใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการจำแนกบริการได้ โดยยึดหลักว่าบริการใดก็ตามที่ตอบสนองความต้องการชนิดไหนก็มักจะเรียกชื่อบริการตามชนิดของความต้องการนั้น ๆ ซึ่งพอจะสรุปได้โดยย่อดังนี้

2.1 บริการเอกชน ได้แก่ บริการที่เรานำมาตอบสนองความต้องการของเอกชน บริการดังกล่าวจะมีลักษณะการแบ่งแยกการบริโภคออกจากกันได้ และเป็นปรปักษ์ในการบริโภค ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับบริการเอกชนที่จำแนกโดยดูจากลักษณะของบริการดังที่เราได้พิจารณามาแล้วในครั้งแรก

2.2 บริการสาธารณะ ตามทฤษฎีที่พิจารณาจากลักษณะของความต้องการนั้น จะมีความหมายกว้างกว่าบริการสาธารณะตามทฤษฎีการพิจารณาจากลักษณะของบริการ กล่าวคือตามทฤษฎีความต้องการนั้น ความต้องการสาธารณะ แบ่งออกเป็นความต้องการสังคม และความต้องการที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การจำแนกลักษณะของบริการตามทฤษฎีที่จำแนกโดยพิจารณาจากลักษณะของความต้องการสอดคล้องกับการจำแนกลักษณะของบริการตามทฤษฎี ลักษณะของบริการในที่นี้ ก็คือ บริการสาธารณะนั่นเอง

2.3 บริการที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม ได้แก่ บริการที่รัฐบาลบังคับหรือชักนำประชาชน บริโภคบริการนั้น ดังนั้น อาจจะเป็นได้ทั้งบริการสาธารณะแบบแท้ และบริการเอกชนแบบแท้ตาม ทฤษฎีการจำแนกบริการ โดยพิจารณาลักษณะของบริการ ซึ่งเราได้กล่าวถึงในหัวข้อก่อน

อย่างไรก็ตาม เพื่อความสะดวกในการพิจารณาของเรา คำว่าบริการที่เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม ในที่นี้จะหมายถึง บริการเอกชนที่รัฐบาลบังคับหรือชักนำให้ประชาชนใช้นั้น ก็เนื่องจากเหตุผล บางประการดังนี้

ประการแรก การที่รัฐบาลบังคับหรือชักนำให้ประชาชนบริโภคบริการอย่างหนึ่งอย่างใดนั้น ก็เป็นเพราะรัฐบาลย่อมรู้ดีว่าบริการใดจะเป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม หรือเป็นคุณประโยชน์ต่อตัว ผู้บริโภคเอง ในกรณีตรงกันข้ามรัฐบาลอาจจะพยายามลดการบริโภคบริการบางชนิดที่รัฐบาลเห็นว่าเป็นโทษต่อสังคม เช่น สุรา ยาสูบ หรือฝิ่น เป็นต้น ซึ่งการพยายามลดการบริโภคนั้นอาจจะทำโดยการ ห้ามเด็ดขาด หรือโดยวิธีเก็บภาษีให้สูงขึ้น หรือโดยใช้มาตรการอื่น ๆ เข้าช่วย

ประการที่สอง รัฐบาลเป็นผู้มีอำนาจในการจัดสรรบริการต่าง ๆ ภายในสังคม ดังนั้นบริการใด ก็ตามที่รัฐบาลเห็นว่าเป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม รัฐบาลก็ย่อมจะเข้ามาทำหน้าที่จัดสรรหรือควบคุม การทำหน้าที่จัดสรรของเอกชน เช่น การศึกษา และสาธารณูปโภคอื่น ๆ เป็นต้น ในกรณีตรงกันข้าม ถ้าหากรัฐบาลเห็นว่าการบริโภคบริการอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วจะเป็นโทษต่อสังคม รัฐบาลก็สามารถใช้ มาตรการต่าง ๆ เพื่อจำกัดการผลิตหรือบริโภคบริการเหล่านั้นได้

2.4 บริการลักษณะผสม ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการผสมซึ่งคุณประโยชน์จากการ บริโภคบริการผสมนั้นอาจจะมีคุณลักษณะผสมกันระหว่างบริการเอกชนกับบริการที่เป็นคุณประโยชน์ ต่อสังคม หรือกับบริการในลักษณะอื่น

จากลักษณะของบริการที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกันดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น จะมีผลโดยตรงต่อการเข้ามาทำหน้าที่จัดสรรของรัฐบาลในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเราจะพิจารณาปัญหา การจัดการบริการแต่ละชนิดอย่างละเอียดต่อไป โดยจะพิจารณาการจัดสรรบริการ และการจัดสรร บริการเอกชน และบริการลักษณะผสม

การจัดสรร และการกระจายบริการสาธารณะ

ลักษณะของบริการนั้นจะเป็นตัวกำหนดสำคัญที่ชี้บอกว่า รัฐบาลจะต้องเข้าทำหน้าที่ จัดสรร และกระจายบริการนั้นอย่างไร เช่น ในกรณีที่เป็น “บริการสาธารณะแบบแท้” นั้น กลไกตลาดจะ ไม่สามารถทำหน้าที่จัดสรรได้เลย รัฐบาลจำต้องเข้าทำหน้าที่จัดสรรบริการดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่รัฐบาลมีความเห็นว่าการบริการเอกชนนั้นมีความจำเป็นต่อสังคม หรือกลไกตลาดไม่ สามารถทำหน้าที่ของมันได้อย่างสมบูรณ์ รัฐบาลก็จะต้องเข้าไปมีบทบาทในการจัดสรรบริการ

ดังกล่าว ดังนั้น จึงนำปัญหาการจัดสรร และการกระจายบริการสาธารณะ ขึ้นมาพิจารณา แนวทางของการวิเคราะห์จะเน้นหนักในแนวของเศรษฐศาสตร์สวัสดิการหรือเป็นการศึกษาทฤษฎีแบบ Normative โดยจะพิจารณาว่ารัฐบาลควรจะทำ การจัดสรร “บริการสาธารณะ” อย่างไรจึงจะทำให้สังคมได้รับความพอใจสูงสุด หรือการจัดสรรทรัพยากรของสังคมได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งจะแบ่งแยกหัวข้อการพิจารณาดังนี้

1. การวิเคราะห์การจัดสรรบริการสาธารณะโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์เพิ่ม
2. การวิเคราะห์การจัดสรรบริการสาธารณะโดยใช้ทฤษฎีความสมัครใจแลกเปลี่ยน
3. การวิเคราะห์การจัดสรรบริการสาธารณะโดยแบบจำลองของแซมมิลสัน

1 การวิเคราะห์การจัดบริการสาธารณะโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์เพิ่ม

การวิเคราะห์การจัดบริการสาธารณะโดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์เพิ่มนั้น เป็นการวิเคราะห์การจัดสรรโดยคำนึงถึงหลักของความสามารถในการเสียภาษี และหลักของการได้รับประโยชน์ของผู้เสียภาษีเป็นสำคัญ โดยการวิเคราะห์จะมุ่งไปในประเด็นที่ว่าประชาชนแต่ละคนจะได้รับ “ความพึงพอใจเพิ่ม” จากการบริโภคบริการสาธารณะอย่างไร และในขณะเดียวกันเขาต้องได้รับ “ความไม่พึงพอใจเพิ่ม” ในการที่จะต้องเสียภาษีเพื่อนำไปจัดสรรบริการสาธารณะอย่างไรความไม่พึงพอใจที่เสียภาษีนี้นั้นอาจจะวัดได้ในรูปของ “บริการเอกชน” ที่ผู้เข้ารับบริการต้องเสียสละไปเพื่อแลกกับการได้บริโภค “บริการสาธารณะ” นั้น

จากหลักการที่วิเคราะห์ถึงความพึงพอใจที่ผู้เข้ารับบริการได้รับจากบริการสาธารณะ และความไม่พึงพอใจเมื่อตนต้องเสียภาษีเพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการผลิตบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้นนั้น เราจึงพอจะสรุปได้ว่าการจัดสรรการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพของสังคมระหว่างภาครัฐบาลกับภาคเอกชนในการผลิต “บริการสาธารณะ” กับ “บริการเอกชน” จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ “ความพึงพอใจเพิ่ม” ที่ได้รับจากการบริโภคบริการสาธารณะเท่ากับ “ความไม่พึงพอใจเพิ่ม” ที่ต้องเสียภาษี

เงื่อนไขในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรดังกล่าวนี้เป็นเงื่อนไขที่จะช่วยชี้แนะว่า รัฐบาลควรมีบทบาทในการจัดสรรบริการสาธารณะต่าง ๆ มากน้อยแค่ไหน และควรจะทำ การจัดเก็บภาษีจากประชาชนมากน้อยเพียงใด

การพิจารณาจัดสรรงบประมาณแผ่นดินของรัฐบาล หรือการเข้ามามีบทบาทในทางเศรษฐกิจของรัฐบาล จะไม่สามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้เนื่องด้วยเหตุผลสำคัญสองประการ คือ

ประการแรก ในทางปฏิบัติแล้วเราจะไม่สามารถวัดถึงความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับการบริโภคบริการสาธารณะได้อย่างถูกต้องในทำนองเดียวกันเราก็ไม่สามารถวัดความไม่พึงพอใจที่ประชาชนต้องเสียภาษีได้อย่างถูกต้องแน่นอน

ประการที่สอง หลักการวิเคราะห์เป็นการวิเคราะห์โดยพิจารณาถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของประชาชนทั้งหมด ดังนั้นแม้ว่าเราจะสามารถหาจุดด้อยภาพในการจัดสรรได้ก็ตาม เราก็ยังจะต้องเผชิญปัญหาการจัดสรรของคนแต่ละกลุ่มอีก กล่าวคือ สำหรับคนบางกลุ่มอาจจะได้รับความพึงพอใจจากการบริการสาธารณะมากกว่าความไม่พึงพอใจที่ต้องเสียภาษี แต่ในกรณีตรงกันข้ามคนบางกลุ่มอาจจะได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าความไม่พึงพอใจที่ต้องเสียภาษี ดังนั้นจึงเกิดปัญหาว่าเราจะกระจายผลประโยชน์จากการเข้ารับบริการสาธารณะ และกระจายภาระของภาษีแก่ประชาชนทุกกลุ่มในสังคมอย่างไร และนี่ก็คือ ปัญหาข้อยุ่งยากที่รัฐบาลจะต้องเผชิญ

อย่างไรก็ตาม แนวการวิเคราะห์ดังกล่าว ได้ช่วยชี้แนะให้เห็นว่ารัฐบาลควรจะเข้ามามีบทบาทในการจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมอย่างไร ซึ่งโดยหลักการแล้วรัฐบาลจะต้องประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยพิจารณาจากความพึงพอใจที่ประชาชนได้รับจากบริการสาธารณะ และความไม่พึงพอใจของประชาชนที่ต้องเสียภาษีเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของรัฐบาล

2 การวิเคราะห์การจัดสรรบริการสาธารณะโดยใช้ทฤษฎีความสมัครใจแลกเปลี่ยน

การวิเคราะห์การจัดสรรบริการสาธารณะโดยใช้ทฤษฎีความสมัครใจแลกเปลี่ยนนั้น จะยึดหลักการทำงานของกลไกตลาดหรือราคามาเป็นแนวทางในการจัดสรรบริการสาธารณะ กล่าวคือ ประชาชนแต่ละคนจะทำการบริการสาธารณะตามความพึงพอใจของตน โดยการยินยอมเสียภาษีเพื่อแลกเปลี่ยนกับบริการที่ตนได้รับจากบริการสาธารณะหรือจากรัฐบาล

ในการจัดสรรบริการสาธารณะตามหลักการดังกล่าวนี้ เรามีข้อสมมติฐานที่สำคัญว่าประชาชนทุกคนจะทำการตัดสินใจในการซื้อบริการจากรัฐบาล เขาจึงจะยินยอมเสียภาษีเท่ากับจำนวนผลประโยชน์ที่เขาได้รับจากรัฐบาลหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เขาจะยินยอมเสียสละการบริโภคบริการเอกชนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการบริโภคบริการสาธารณะในมูลค่าหรือคุณประโยชน์ที่เท่าเทียมกัน

ผู้ที่มีบทบาทอย่างสำคัญในการใช้แนวการวิเคราะห์ตามหลักทฤษฎีความแลกเปลี่ยนโดยสมัครใจเพื่อจัดสรรการใช้บริการสาธารณะนั้นได้แก่ เออริก ลินดาห์ล และไอวาร์ด อาร์ โบเวน

การวิเคราะห์การจัดสรรบริการสาธารณะโดยใช้ทฤษฎีความสมัครใจแลกเปลี่ยนนั้น นับว่ามีประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายการคลังของรัฐบาลอย่างมากมายหลายประการด้วยกัน

ประการแรก รัฐบาลอาจจะทำการจัดเก็บภาษีจากประชาชนทุกคนตามระดับความต้องการของทุกคนที่มีต่อบริการสาธารณะ เช่นที่ร่ำรวยหรือมีรายได้สูงนั้นย่อมมีความต้องการบริการสาธารณะอย่างมาก และเขายินดีจะเสียภาษีในอัตราสูงเพื่อแลกกับบริการสาธารณะที่เขาต้องการ ในทางตรงกันข้ามคนที่มียาไดต่ำซึ่งมีความต้องการบริการสาธารณะน้อยถ้าหากเขาเสียเงิน ดังนั้นรัฐบาลควรเก็บภาษีจากคนจนอัตราต่ำกว่าคนที่มียาได้สูง ถ้ารัฐบาลได้ยึดแนวการจัดสรรดังกล่าวในการกำหนดการใช้จ่าย และการเก็บภาษีของรัฐบาลแล้ว ก็จะช่วยให้ประชาชนทุกคนได้รับความพึงพอใจ

ประการที่สอง ความยินยอมเสียภาษีของประชาชนแต่ละคนเพื่อแลกกับบริการสาธารณะจากรัฐบาลนั้นเป็นการแสดงการเลือกหรือตัดสินใจของเขาในการเข้ารับบริการระหว่างการบริการสาธารณะกับบริการเอกชน หรือเป็นการแสดงความพึงปรารถนา ของทุกคนที่มีต่อบริการทั้งสองชนิด หลักการดังกล่าว สามารถนำมาใช้กับกลไกระบอบประชาธิปไตย เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการจัดสรรทรัพยากร และระบบการกระจายของสังคม ทั้งนี้ เพราะว่าโดยหลักการแล้ว “ผู้ซื้อบริการสาธารณะ” ก็คือ “ผู้ออกเสียงที่เสียภาษี” นั่นเอง

หลักของทฤษฎีดังกล่าว สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการเก็บภาษี และการผลิตบริการสาธารณะของรัฐบาลได้เป็นอย่างดี

3 การวิเคราะห์การจัดสรรบริการสาธารณะโดยแบบจำลองของแฮมมิลตัน

การวิเคราะห์การจัดสรร และการกระจาย “บริการสาธารณะ” ในสองหัวข้อก่อนนั้น เป็นการวิเคราะห์แต่เฉพาะในสิ่งที่เรียกว่า บริการสาธารณะเท่านั้น แต่มิได้นำ “บริการเอกชน” เข้ามาร่วมพิจารณาด้วยดังนั้นการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงเป็นการวิเคราะห์ยังไม่สมบูรณ์นัก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ที่เรียกว่า partial equilibrium เพื่อที่จะทำให้การวิเคราะห์การจัดสรร และการกระจายบริการของสังคม เป็นไปโดยสมบูรณ์ หรือเป็นแบบ general equilibrium เราจำต้องนำทั้งบริการสาธารณะ และบริการเอกชนมาประกอบการพิจารณาด้วยกันด้วย ซึ่งผู้ที่บุกเบิกการวิเคราะห์ในแนวนี้ได้แก่ พอล เอ. แฮมมิลตัน

โดยทั่วไปแล้ว การวิเคราะห์ตามแนวทฤษฎีเศรษฐศาสตร์สวัสดิการจะหาการวิเคราะห์การจัดสรร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่แต่เฉพาะในเรื่องของบริการเอกชน โดยมีหลักการทางทฤษฎีว่า “สวัสดิการของสังคมจะเพิ่มขึ้น ถ้าหากการเปลี่ยนแปลงการจัดสรรของสังคมนั้นสามารถทำให้ผู้เข้ารับบริการคนหนึ่งคนใดดีขึ้นโดยไม่ทำให้คนอื่นเลวลง” ซึ่งจะเรียกกันว่า “pareto optimum”

อย่างไรก็ตาม ปัญหาต่อไปที่เราจะต้องพิจารณากันก็คือ สวัสดิการของสังคมนั้นจะถูกจำแนกแจกจ่ายแก่ประชาชนแต่ละคนอย่างไร และในการวิเคราะห์การจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคมนั้น เราจะนำเอาบริการสาธารณะเข้ามาร่วมการวิเคราะห์ได้อย่างไรบ้าง ในเรื่องนี้ศาสตราจารย์แฮมมิลตันได้เสนอทฤษฎีเพื่อตอบประเด็นของปัญหาทางทฤษฎีดังกล่าว ซึ่งเราจะสรุปการวิเคราะห์ตามทฤษฎีของเขาออกเป็นสองตอนด้วยกัน กล่าวคือ ในตอนแรกจะเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการจัดสรรที่ดีที่สุด และในตอนที่สองจะเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือกของการจัดสรรที่ “วิเศษสุด” สำหรับสังคม ซึ่งจะพิจารณาจากรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์เพื่อหาวิธีการจัดสรรที่ดีที่สุด

ต้องทำการวิเคราะห์เพื่อหาจุดของการจัดสรรการใช้ทรัพยากรที่ดีที่สุด หรือ "efficient solutions" โดยคำนึงถึงความจำกัดของทรัพยากรที่จะนำมาผลิตเป็น "บริการสาธารณะ" และ "บริการเอกชน" เพื่อจำแนกแจกจ่ายแก่ประชาชนทุกคน

3.2 การวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือกของการจัดสรรที่วิเศษสุดสำหรับสังคม

หลังจากที่เราได้ทำการจัดสรรการใช้บริการเอกชน และบริการสาธารณะระหว่างคนทั้งสองจนได้จุดการจัดสรรที่ดีที่สุดแล้วก็ตาม จุดของการจัดสรรที่ดีที่สุดตามแนวของการวิเคราะห์ ดังกล่าวนั้น จะมีมากกว่าหนึ่งจุด ปัญหาจึงเกิดขึ้นว่าเราควรจะเลือกการจัดสรร ณ จุดใด จึงจะเป็นการเลือกที่ดีที่สุด หรือวิเศษสุด สำหรับสังคม ซึ่งในการเลือกดังกล่าวเราจะไม่สามารถที่จะเลือกได้ตามแนวของ pareto optimum แต่เราจำต้องเผชิญการเลือกในแนวที่ว่า "เมื่อมีคนหนึ่งได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นก็ย่อมจะต้องมีคนหนึ่งที่เสียประโยชน์" ดังนั้นปัญหาของรัฐบาลหรือของผู้ที่ทำหน้าที่เลือกแนวการจัดสรรที่จะต้องพิจารณาก็คือ แนวการจัดสรรหรือระบบการจัดสรรของสังคม ที่ดีหรือที่เหมาะสมนั้นควรจะอยู่ ณ ที่ใด

การวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นการวิเคราะห์โดยการนำทั้งบริการเอกชน และบริการสาธารณะเข้ามาพิจารณาร่วมกัน พร้อมทั้งทำการแบ่งปันบริการเอกชนแก่ประชาชนทุกคนในลักษณะที่จะทำให้สังคมได้รับความพอใจหรือสวัสดิการที่สูงที่สุด ถึงแม้ว่าบางคนจะต้องเสียประโยชน์จากการจัดสรรดังกล่าวก็ตาม หลักการดังกล่าวนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดสรรการกระจายรายได้ หรือการกระจายผลประโยชน์ของสังคมแก่ประชาชนทุกกลุ่มได้

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เป็นปัญหามากที่สุดในทางปฏิบัติก็คือ เราจะรู้หรือวัดระดับความพอใจของแต่ละกลุ่มได้อย่างไร และจุดการจัดสรรที่วิเศษสุดสำหรับสังคมควรอยู่ที่ใด ในประเด็นของปัญหาดังกล่าวเราจะไม่มีทางรู้ได้อย่างแน่ชัด นอกจากจะทำการคาดคะเนเอาซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้วิจารณญาณหรือ value judgment ของแต่ละคนเป็นสำคัญ ดังนั้นในทางปฏิบัติแล้ว จุดการจัดสรรที่วิเศษสุดนั้นจะไม่มีทางเกิดขึ้นได้ แต่การจัดสรรที่เป็นจริงของสังคมที่เกิดขึ้นนั้นมักจะเป็นไปตาม วิจารณญาณของชนกลุ่มที่กุมอำนาจของสังคมเป็นสำคัญ ซึ่งกลุ่มชนดังกล่าวอาจจะได้อำนาจมาด้วยการเลือกตั้ง หรือความยินยอมของคนส่วนใหญ่ หรือ โดยการใช้อำนาจสถาปนาของกลุ่มของตนเองขึ้นเป็นผู้นำของสังคม

อย่างไรก็ตาม แนวการวิเคราะห์ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นพอจะบอกให้เราเห็นว่า การจัดสรรบริการที่วิเศษสุดสำหรับสังคมส่วนรวม หรือการใช้มาตรการต่าง ๆ ของรัฐบาลนั้นจะไม่สามารถกระทำในลักษณะที่จะช่วยให้คนกลุ่มใดกลุ่มอื่นเลวลงหรือไม่ต้องเสียประโยชน์ แต่ผลที่เกิดจากการกระทำของรัฐบาลมักเกิดขึ้นในลักษณะที่ว่า "เมื่อมีคนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดเป็นฝ่ายได้ประโยชน์ก็มักจะต้องมีคน

อีกกลุ่มหนึ่งเป็นฝ่ายเสียประโยชน์" ดังนั้นรัฐบาลจึงควรจะต้องพิจารณาการใช้นโยบายหรือมาตรการทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ด้วยความรอบคอบ และในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นหรือเป็นคุณประโยชน์ต่อสังคมแล้ว รัฐบาลก็ควรจะต้องดำเนินการโดยมีชก้า ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นต้องฟังเสียงคัดค้านของกลุ่มที่เสียประโยชน์มากนัก

ไกรยุทธ ธีรยาศินันท์ (2525) บริการสาธารณะ และการจัดสรรทรัพยากร

ความหมาย และคุณสมบัติของบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะ บริการอีกจำพวกหนึ่งที่เรียกกันว่า บริการสาธารณะหรือบริการสังคมนั้นเป็นบริการที่มีคุณสมบัติที่ว่า เมื่อผู้บริโภคคนหนึ่งบริโภคบริการสาธารณะนี้จำนวนหนึ่งแล้วผู้บริโภคอื่น ๆ ก็ยังมีโอกาส และสามารถบริโภคบริการสาธารณะนั้นได้เช่นเดียวกัน จัดเป็นบริการที่แสดงออกซึ่งผลภายนอกหรือผลล้นออกมากที่สุด (100 เปอร์เซ็นต์) คือ เท่ากับผลประโยชน์ส่วนตัว (ที่เกิดกับผู้บริโภคคนแรก) ของบริการนั้น ในขณะเดียวกัน ผู้บริโภคที่ใช้บริการสาธารณะจำนวนหนึ่งนั้น ก็ไม่สามารถทางที่จะกีดกันไม่ให้ผู้บริโภคคนอื่น ๆ ได้มีโอกาสร่วมใช้บริการสาธารณะที่ตนกำลังใช้อยู่

หากบริการสาธารณะมีคุณสมบัติทั้งสองนี้อย่างสมบูรณ์แล้ว กล่าวคือ เมื่อให้บริการสาธารณะนั้นออกมาแล้วจำนวนหนึ่ง ผู้บริโภคคนแรกมีโอกาสดำเนินการบริการสาธารณะนั้น ในจำนวนและในระดับคุณภาพที่เหมือนกันผู้บริโภคนคนที่สอง คนที่สาม และคนอื่น ๆ และในขณะเดียวกัน ก็ไม่สามารถกีดกันไม่ให้ผู้บริโภคนใดคนหนึ่งที่ไม่ยินดีช่วยจ่ายค่าบริการ ได้ใช้บริการของสาธารณะนั้นเลย เรียกบริการชนิดนี้ว่า บริการสาธารณะบริสุทธิ์

บริการสาธารณะบริสุทธิ์ในลักษณะที่ได้กล่าวถึงข้างต้นนั้น แทบจะไม่มีเลยในระบบเศรษฐกิจที่มักอ้างกันก็มีแต่บริการป้องกันเอกราช และอธิปไตยของชาติ บริการสาธารณะ ส่วนใหญ่ที่อ้างถึงกันเป็นบริการสาธารณะที่ไม่บริสุทธิ์ กล่าวคือ มีคุณสมบัติทั้งสองประการใน สัดส่วนต่าง ๆ ข้อยุตินี้จะชัดเจนยิ่งขึ้นเมื่ออภิปรายคุณสมบัติของบริการสาธารณะเพิ่มเติม

1. ความจำกัดจากขนาดบริการหรือสมรรถนะในการให้บริการ

บริการสาธารณะที่มีคุณสมบัติในการบริโภคหรือการให้บริการร่วมกันนั้น ย่อมผลิตออกมาในปริมาณหนึ่ง ภายในขอบเขตปริมาณที่ให้บริการได้ ทุกคนในสังคมมีโอกาสได้รับการบริการในสิ่งนั้นทั่วหน้ากัน แต่ถ้าทุกคนใช้บริการนั้นจริง ๆ ปริมาณที่ให้บริการออกมาก็ไม่เพียงพอ กล่าวคือ การที่ทุกคนในสังคมจะได้รับการบริการจากบริการเหล่านี้ ปริมาณของบริการนี้ก็หมดไปเสียก่อน ตัวอย่างเช่น บริการตำรวจในนครหลวง กำลังตำรวจที่มีอยู่ทั้งหมดสามารถให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนในนครหลวงจากสาธารณภัยต่าง ๆ ได้ (สมมติว่า) หนึ่งแสนรายต่อปี ถ้าปีใดประชาชนมีความเดือดร้อนจากสาธารณภัยมากกว่าหนึ่งแสนราย เจ้าทุกข์รายที่เกินหนึ่งแสนขึ้นไปจะไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจาก

บริการตำรวจ จึงสรุปได้ว่า บริการที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้รับค่าบริการร่วมกันพร้อม ๆ กันโดยไม่มีขีดจำกัดนั้นไม่มี แต่บริการดังกล่าวก็เปิดโอกาสให้ทุกคนใช้มันได้เมื่อให้บริการออกมาแล้ว

2. การเปลี่ยนแปลงทางคุณภาพ

อันที่จริงแล้ว ก่อนที่จะถึงขีดจำกัดของขนาดหรือสมรรถภาพของบริการที่ให้บริการออกมา คุณภาพของบริการเท่า ๆ กันนั้น มักจะเปลี่ยนไปเสียก่อน โดยเฉพาะเมื่อใกล้ขีดจำกัดเข้าทุกที เช่น บริการตำรวจ คุณภาพของบริการที่เจ้าทุกข์รายที่เกือบหนึ่งแสนได้รับจากกองกำลังตำรวจนั้น จะไม่เหมือนกับคุณภาพของบริการที่เจ้าทุกข์รายแรก ๆ ได้รับอย่างแน่นอน เมื่อมีเจ้าทุกข์ที่ต้องใช้บริการมากขึ้น ปัญหาต่าง ๆ ก็มีมากขึ้น คุณภาพก็ต้องด้อยไป หรือพิจารณาอีกแง่หนึ่ง ผู้ที่อาศัยอยู่ใกล้สถานีตำรวจย่อมได้รับความคุ้มกันที่ดีมีคุณภาพกว่าผู้ที่อาศัยห่างไกลออกไป

สภาพของความไม่สามารถกีดกัน

คุณสมบัติแบบ ไม่สามารถกีดกันไม่ให้ใช้ ของบริการสาธารณะนั้น มีนัยว่าเมื่อคนแรกได้ใช้ บริการสาธารณะ และได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะดังกล่าวแล้ว คนที่สอง คนที่สาม และคนที่ต่อ ๆ ไป ยังคงได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะดังกล่าวเช่นกัน ไม่ว่าบุคคลเหล่านี้จะเสียเงินเพื่อบริการสาธารณะดังกล่าวมาใช้หรือไม่ก็ตาม ผู้ให้บริการสาธารณะเองก็ไม่สามารถกีดกันผู้ที่ไม่ยินยอมจ่ายเงินไม่ให้ได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะที่ให้บริการ ความไม่สามารถกีดกันอย่างสมบูรณ์แบบ ลักษณะนี้ เป็นผลเนื่องมาจากการขาดความรู้ทางเทคนิค เช่น กองทัพทหารป้องกันประเทศนั้นจะให้ประโยชน์แก่ทุก ๆ คนในชาติ และไม่มีวิธีการใดสกัดกั้นไม่ให้ประโยชน์ดังกล่าวตกแก่ผู้ไม่รักชาติ หรือผู้ไม่ยอมร่วมมือเสียภาษีให้แก่รัฐบาล เป็นต้น

แต่โดยที่ความรู้ความเจริญทางเทคโนโลยีของสังคมมนุษย์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว กรณีของความไม่สามารถกีดกันเพราะขาดความรู้ทางเทคนิคจึงมีน้อยลง สิ่งที่เคยกีดกันไม่ได้เพราะไม่มีความรู้ทางเทคนิค จึงกลายเป็นสิ่งที่กีดกันได้ขึ้นมา อย่างไรก็ตาม แม้ในกรณีที่ไม่มีปัญหาขัดข้องทางเทคนิค แต่การกีดกันอาจไม่เกิดขึ้นก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจาก (1) การกีดกันต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก จนไม่คุ้มกับประโยชน์ที่พึงจะได้รับจากการกีดกัน หรือ (2) การกีดกันไม่พึงกระทำแม้ว่าค่าใช้จ่ายในการกีดกันจะต่ำ เพราะการกีดกันจะทำให้ผู้บริโภคเสียผลประโยชน์ไป ทั้ง ๆ ที่การให้บริการดังกล่าวแก่ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายต่ำมาก(และอาจเท่ากับศูนย์ในหลาย ๆ กรณี) ตัวอย่างต่อไปนี้จะทำให้ข้อยุตินี้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การบริโภคร่วมกันและความไม่สามารถกีดกันไม่ให้

ได้กล่าวไว้ว่าบริการสาธารณะนั้นมีคุณสมบัติการบริโภคร่วมกัน และไม่สามารถกีดกันไม่ให้ใช้ คุณสมบัติทั้งสองนี้สัมพันธ์กัน การบริโภคร่วมกัน หมายถึง ความไม่สามารถกีดกันไม่ให้ใช้บริการมี คุณสมบัติที่ไม่สามารถกีดกันไม่ให้ใช้ได้นั้นจะต้องเป็นบริการที่บริโภคร่วมกัน

ความจริงแล้ว การบริการบริโภคร่วมกันนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นบริการที่ไม่สามารถกีดกันไม่ให้ใช้ เช่น ละครสัตว์กลางแปลง รถประจำทาง โรงพยาบาล เป็นต้น ผู้บริโภคใช้ร่วมกัน (ถึงขีดหนึ่ง) แต่ในขณะเดียวกัน การกีดกันก็ทำได้โดยใช้กลไกราคา ใครไม่ยอมเสียค่าผ่านประตู ค่าโดยสาร ค่ารักษา ก็ถูกกีดกันไม่ให้ได้รับบริการ

เช่นเดียวกัน บริการที่มีคุณสมบัติไม่สามารถกีดกันไม่ให้ใช้ ก็ไม่จำเป็นต้องเป็นบริการที่ต้องบริโภคร่วมกันเสมอ เช่น บ่อน้ำมันที่มีฐานน้ำมันใต้ดินร่วมกัน ในกรณีนี้ เมื่อมีการขุดบ่อน้ำมันแห่งที่สอง ซึ่งดูดน้ำมันดิบจากฐานแหล่งเดียวกับบ่อน้ำมันบ่อแรก ปริมาณน้ำมันที่สูบได้จากบ่อแรกจะลดลง การที่ปริมาณลดลงนี้เป็นลักษณะของบริการเอกชน คือไม่มีการบริโภคร่วมกัน ในขณะเดียวกันเจ้าของบ่อน้ำมันบ่อแรกก็อาจจะกีดกันบังคับไม่ให้เจ้าของบ่อน้ำมันแห่งที่สองมาแย่งสูบน้ำมันดิบจากฐานน้ำมัน กล่าวคือ ไม่สามารถเรียกร้องค่าเสียหายจากเจ้าของน้ำมันบ่อที่สองที่ทำให้เขาสูบน้ำมันได้น้อยกว่าเดิม

อย่างไรก็ตาม โดยปกติแล้ว บริการสาธารณะที่มีลักษณะไม่สามารถกีดกันไม่ให้ใช้นั้นจะเป็นบริการที่มีการบริโภคร่วมกันด้วย

การแทรกแซงของรัฐ

1. ข้อแย้งทั่วไปในการแทรกแซง

1.1 ทฤษฎีภาวะเลิศลำดับสอง (theory of second best)

บทความของ Lipsey และ Lancaster ที่มีชื่อว่า "The General Theory of Second Best" ลงในวารสาร Review of Economic Studies เล่มที่ 1, 1956-1957 หน้า 11-32 ซึ่งเป็นความคลาสสิกที่ยอมรับกันทั่วไป ได้เสนอทฤษฎีที่ว่า

"ถ้าในระบบเศรษฐกิจมีเงื่อนไข (Constraint) ซึ่งทำให้ไม่สามารถบรรลุสภาพเลิศเชิงปาเรโตสภาพหนึ่งแล้ว สภาพเลิศเชิงปาเรโตในลักษณะอื่น ๆ ก็เป็นสิ่งที่ไม่มีพึงปรารถนาอีกต่อไป แม้ว่าจะมีโอกาสบรรลุสภาพดังกล่าวได้ก็ตาม กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ หากเงื่อนไขเพื่อให้บรรลุสภาพเลิศเชิงปาเรโตเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งไม่อาจเกิดขึ้นได้แล้ว สภาพเลิศที่จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการไม่บรรลุเงื่อนไขสภาพเลิศเชิงปาเรโตที่เหลืออยู่เท่านั้น สภาพเลิศที่บรรลุกันที่สุดในที่สุุดนั้นเป็นสภาพเลิศลำดับสอง

เพราะว่าสภาพดังกล่าวบรรลุได้ภายใต้เงื่อนไขลักษณะหนึ่งซึ่งโดยนิยามแล้วเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่บรรลุสภาพเลิศเชิงปาเรโต” ทฤษฎีนี้มีนัยสำคัญยิ่งสองประการ คือ

ประการแรก “ไม่มีเหตุผลเชิงตรรก (a priori) ที่จะระบุได้ว่า สถานการณ์ใดจะดีกว่าระหว่างสถานการณ์ที่เงื่อนไขเพื่อให้เกิดสภาพเลิศเชิงปาเรโตบรรลุได้หลายเงื่อนไข กับสถานการณ์ที่เงื่อนไขดังกล่าวไม่บรรลุเลย”

ประการที่สอง “ในสถานการณ์หนึ่งซึ่งเงื่อนไขจำกัดต่าง ๆ อันทำให้ไม่สามารถบรรลุสภาพเลิศเชิงปาเรโตได้ การขจัดภาวะจำกัดชนิดหนึ่งอาจกระทบกระเทือนสวัสดิการหรือประสิทธิภาพในลักษณะที่ทำให้มันเพิ่มขึ้น ลดลง หรืออยู่ในระดับเดิมก็ได้ (หน้า 11- 12)

ทฤษฎีว่าด้วยสภาพที่เลิศลำดับสอง และนัยของทฤษฎี ได้ถูกนำไปใช้แย้งการเสนอแนะ แก้ไขสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเฉพาะแต่ส่วนย่อย ๆ กล่าวคือ เมื่อค้นพบว่าส่วนหนึ่งส่วนใดในระบบเศรษฐกิจขาดความสมบูรณ์ (เช่น ขาดการบรรลุเงื่อนไขที่จะช่วยให้เกิดสภาพเลิศแบบปาเรโต) เราก็ไม่สามารถมั่นใจได้ว่า การแก้ไขระบบเศรษฐกิจเฉพาะส่วนนั้น ๆ จะสมบูรณ์ขึ้น (คือให้บรรลุเงื่อนไขที่ช่วยให้เกิดสภาพเลิศแบบปาเรโต) จะทำให้ระบบเศรษฐกิจทั้งระบบดีขึ้นในรูปของสวัสดิการหรือประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น ในทำนองเดียวกัน การใช้มาตรการทางเศรษฐกิจที่ไม่สมบูรณ์ (คือมีความลำเอียงที่ทำให้ (เช่น) ราคาของบริการชนิดหนึ่งแพงขึ้น หรือถูกลงเมื่อเปรียบเทียบกับราคาของบริการชนิดอื่น ๆ กับส่วนย่อย ๆ ในระบบเศรษฐกิจ ก็ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การลดลงของสวัสดิการหรือประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจทั้งระบบเสมอไป แม้ที่จริงแล้ว มาตรการดังกล่าวอาจจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสวัสดิการของระบบเศรษฐกิจก็ได้ เราไม่อาจมั่นใจว่าสถานการณ์ใดจะเกิดขึ้นแน่ โดยเฉพาะภายใต้ข้อเท็จจริงที่ว่าระบบเศรษฐกิจในชีวิตจริงนั้นมีลักษณะความไม่สมบูรณ์ในส่วนต่าง ๆ ของระบบมากมาย ชนิดที่ไม่มีใครทราบสภาพที่แท้จริง มาตรการที่กีดกันบางลักษณะในสังคมที่ไม่สมบูรณ์อาจเพิ่มสวัสดิการ ในขณะที่มาตรการที่เพิ่มความสมบูรณ์ในสังคมที่ยังไม่สมบูรณ์อาจลดสวัสดิการก็ได้

อิทธิพลของทฤษฎีนี้กว้างขวางมาก สามารถใช้ได้แย้งการเสนอแนะเพื่อแก้ไขความล้มเหลวของระบบตลาด (เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจ) ได้ และในขณะเดียวกัน ก็อาจใช้สนับสนุนการเสนอแนะซึ่งมีลักษณะที่จะสร้างความไม่สมบูรณ์เพิ่มขึ้นในระบบเศรษฐกิจในลักษณะที่สวนทางกับความไม่สมบูรณ์ที่อยู่ดั้งเดิม เพื่อหวังให้ความสมบูรณ์ในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นในที่สุดดังนั้น จึงไม่น่าประหลาดใจเมื่อมีผู้ใช้ทฤษฎีนี้แย้งว่ามาตรการแทรกแซงของรัฐในรูปของการเก็บภาษีเมื่อมีผลเสียภายนอกเกิดขึ้น และในรูปของการให้เงินอุดหนุนเมื่อมีผลดีภายนอกเกิดขึ้นนั้น เป็นมาตรการที่ไม่เหมาะสม เพราะอาจไม่นำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และในบางกรณีอาจจะนำไปสู่การจัดสรรที่ขาดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นก็ได้

แม้ว่าข้อแย้งที่อาศัยฐานเหตุผลของทฤษฎีสภาพเลิศลำดับสองนี้ จะมีความหนักแน่น แต่ก็ไม่ได้มีนัยว่ารัฐบาลควรอยู่เฉย ๆ โดยไม่ต้องใช้นโยบายใดนโยบายหนึ่งเพื่อแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจ จนกว่ารัฐบาลจะสามารถค้นพบนโยบายชุดหนึ่งที่จะแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ในระบบเศรษฐกิจทุก ๆ จุดพร้อม ๆ กัน การแทรกแซงของรัฐบาลในรูปแบบต่าง ๆ คงจะต้องเป็นการแทรกแซงเป็นจุด ๆ ไป

อย่างไรก็ดี ข้อแย้งที่อาศัยฐานของทฤษฎีสภาพเลิศลำดับสองนี้ เป็นข้อแย้งสำคัญที่เตือนใจว่าการที่จะแทรกแซงในลักษณะเฉพาะจุดนั้นรัฐบาลจะต้องศึกษาสถานการณ์ของจุดบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียด ตลอดจนผลที่จะเกิดขึ้นในส่วนย่อย ๆ นั้น และในระบบเศรษฐกิจทั้งระบบ อันเกิดจากการใช้มาตรการแทรกแซงในรูปแบบต่าง ๆ ก่อนที่รัฐบาลจะตัดสินใจลงมือแทรกแซง วิธีการนี้เท่านั้นที่จะทำให้นโยบายแทรกแซงของรัฐบาลมีโอกาสที่จะเพิ่มสวัสดิการ หรือประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจได้

1.2 ค่าใช้จ่ายการกระทำ (transaction cost) และค่าใช้จ่ายข่าวสาร (information cost)

ในการเสนอแนวนโยบายแทรกแซงของรัฐบาล ไม่ว่าจะมาในรูปการเก็บภาษีเมื่อมีผลเสียภายนอก หรือการให้เงินอุดหนุนเมื่อมีผลดีภายนอก หรือในรูปอื่น ๆ มักจะมีการมองข้ามต้นทุนการกระทำเสมอ

ได้มีการสมมติว่าในการเลือกสรรนโยบาย และการนำนโยบายที่เลือกแล้วนั้นไปปฏิบัติ ไม่ได้ก่อให้เกิดการเสีย (ใช้) ทรัพยากรหรือไม่มีค่าเสียโอกาสในการใช้ทรัพยากรเลย แท้ที่จริงแล้ว ค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นในการเพิ่เลือกนโยบาย และในการนำนโยบายไปใช้ในระบบเศรษฐกิจ อาทิเช่นจะต้องมีหน่วยงาน และบุคลากรที่จะต้องศึกษาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดแนวนโยบายที่เหมาะสม จะต้องมีการสถาบัน และบุคลากรที่จะนำนโยบายที่เลือกสรรแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ ค่าใช้จ่ายเหล่านี้อาจเป็นมูลค่าที่สูงมาก และจะสูงยิ่งขึ้นในกรณีที่การทำงานของรัฐบาลขาดประสิทธิภาพ อาจเป็นไปได้ว่าต้นทุนเหล่านี้สูงกว่ามูลค่าของผลประโยชน์ที่จะพึงจะได้รับเสียอีก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในกรณีที่มิได้มีการดำเนินงานของรัฐบาลนั้นอาจสร้าง ผลกระทบที่ไม่พึงปรารถนาเกิดขึ้น ผลกระทบที่กล่าวถึงนี้ มาในรูปที่ว่า บุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับแนวนโยบายหนึ่งของรัฐบาลจะต้องพลอยเป็นผู้แบกรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้นโยบายนั้น หรือผลกระทบมาในรูปที่ว่า บุคคลกลุ่มที่สามซึ่งไม่ใช่คู่กรณีของผลภายนอกที่เกิดขึ้น ต้องพลอยได้รับความเสียหายที่เกิดจากการบังคับใช้นโยบายของรัฐบาล

ในการวินิจฉัยว่ารัฐบาลควรใช้นโยบายแทรกแซงในลักษณะใดนั้น จะต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารทั้งที่เกี่ยวกับตัวสถานการณ์ที่จะเป็นจุดแทรกแซงผลที่จะเกิดขึ้นแก่คู่กรณี และแก่บุคคลที่สาม ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียสำหรับแนวนโยบายหรือมาตรการหนึ่ง ๆ ที่อยู่ในข่ายจะเลือกใช้ได้ ผลของการตัดสินใจจากการเปรียบเทียบแนวนโยบายต่าง ๆ นี้ จะได้ ก็เมื่อมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

ยังต้องการข่าวสารที่ถูกต้องมากเท่าใด ค่าใช้จ่ายในการแสวงหาข่าวสารก็ทวีขึ้นเท่านั้น เพราะฉะนั้น การแทรกแซงของรัฐบาลไม่ใช่สิ่งที่กระทำได้ง่าย ๆ หรือเป็นการกระทำที่ไม่ต้องเสียต้นทุนแต่อย่างใด

ข้อหักท้วงโดยอาศัยเหตุผลของต้นทุนการกระทำ และต้นทุนข่าวสารนั้นหาได้มีน้ำหนักมากเสมอไปไม่ หากจะพิจารณาการแทรกแซงของรัฐบาลครั้งแรกในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งยังไม่มีสถาบันหรือบุคลากรสำหรับทำงานนั้นเลย ต้นทุนการกระทำคงสูงมาก ข้อหักท้วงเกี่ยวกับต้นทุนการกระทำก็มีน้ำหนักมาก แต่ในกรณีที่ว่าสถาบันของรัฐบาล และกลไกทางการเมืองมีอยู่แล้ว การแทรกแซงอาจไปพัวพันค่าใช้จ่ายการกระทำในระดับที่สูงมาก ต้นทุนเพิ่มสำหรับนโยบาย อื่นนโยบายหนึ่งของรัฐบาลจะอยู่ในระดับต่ำมากหรือค่อนข้างต่ำ ในขณะที่เดียวกันก็สมควรตระหนักด้วยว่า ถ้าหากไม่มีการแทรกแซงจากรัฐบาลสำหรับผลภายนอกที่เกิดขึ้น และปล่อยให้ระบบตลาดจัดผลภายนอกที่เกิดขึ้นเองนั้น ก็เป็นมาตรการที่ต้องเสียต้นทุนการกระทำเช่นกัน และในบางกรณีก็มีมูลค่าที่สูงกว่าผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับเสียอีก ต้นทุนการกระทำที่กล่าวถึงนี้มาในรูปของการเจรจาตกลงกัน การกำหนดสถานการณ์ของการแลกเปลี่ยน การกำหนด และบังคับใช้สิทธิเพื่อจะได้รับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น หรือสิทธิที่จะต้องรับค่าชดเชยความเสียหายในหมู่เอกชนที่พัวพันกับผลภายนอก เป็นต้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมาอาจสร้างความเสียหายแก่บุคคลกลุ่มที่สามได้เช่นกัน สรุปแล้ว ต้นทุนการกระทำที่เกิดขึ้นเมื่อรัฐบาลแทรกแซงอาจต่ำกว่าต้นทุนการกระทำที่เกิดขึ้นเมื่อระบบตลาดแก้ไขสภาพผลภายนอกเอง

ในกรณีของต้นทุนข่าวสารก็เช่นกัน เป็นความจริงที่ว่า การวินิจฉัยตัดสินใจที่ดี และรอบคอบนั้นจะต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทั้งในแง่ของข้อมูลเหล่านี้ อาจพัวพันกับต้นทุนที่สูงหรือต่ำก็ได้ สุดแล้วแต่ประเภทของปัญหา และลักษณะสถาบันของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาข้อมูล อย่างไรก็ตามก็ดี ข่าวสารเหล่านี้ก็จำเป็นในกรณีที่ปล่อยให้ระบบตลาดจัดการเอง มิฉะนั้นแล้ว การเจรจาตกลงกัน การกำหนดสถานการณ์ของการแลกเปลี่ยน สิทธิในการได้รับค่าชดเชยจากความเสียหายที่เกิดขึ้น หรือเงินตอบแทนสำหรับผลประโยชน์ที่สร้างขึ้น อาจบิดเบือนความเป็นจริง สร้างประโยชน์แก่ฝ่ายที่ไม่ควรจะได้รับ และผลลัพธ์ของการจัดสรรในภาคเอกชนก็ไม่อยู่ในภาพที่ดีขึ้นแต่อย่างใด

2. ข้อแย้งเฉพาะในการแทรกแซง

นอกจากจะมีข้อแย้งอย่างกว้าง ๆ แล้ว การให้มาตรการภาษีหรือมาตรการเงินอุดหนุนได้รับการคัดค้านด้วยข้อแย้งที่เกี่ยวกับธรรมชาติของผลภายนอกโดยเฉพาะ ได้มีการชี้ให้เห็นว่า ปัญหาการเกิดผลภายนอกนั้นไม่ใช่อยู่ที่ผู้สร้างผลภายนอกนั้น ๆ ขึ้นมาแต่เพียงฝ่ายเดียว ผู้ได้รับผลกระทบจากผลภายนอกเองก็มีส่วนทำให้ผลภายนอกมีปัญหานั้นมา

ลักษณะของผลภายนอกที่เกิดขึ้น และมาตรการที่อาจใช้ได้เพื่อแก้ปัญหาผลภายนอกที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน นอกจากลักษณะของผลภายนอกจะขึ้นอยู่กับประเภทของผลภายนอกที่จะเกิดขึ้นแล้ว กล่าวคือ ลักษณะที่แท้จริงของกิจกรรมที่สร้างผลภายนอก ความรุนแรงของปัญหาหรือผล

กระทบที่ได้รับ ขึ้นอยู่กับขนาด (scale) ของผลภายนอกที่เกิดขึ้น และปฏิกิริยาของบุคคลที่ได้รับผลกระทบต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วย

ยิ่งไปกว่านั้น ในกรณีที่คู่กรณีของผลภายนอกสามารถเจรจาความกันได้ การใช้มาตรการภาษีหรือเงินอุดหนุนก็เป็นมาตรการที่ไม่จำเป็น ในแง่ของการจัดสรรทรัพยากรที่เลิศ ทั้งนี้เพราะผลของการเจรจาความจะนำไปสู่การจัดสรรที่เลิศอยู่แล้ว การเข้าแทรกแซงของรัฐในลักษณะดังกล่าว ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการแทรกแซงโดยใช้เหตุ และมีผลต่อรูปแบบการกระจายรายได้ที่รัฐไม่ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้นอีกด้วย

โดยสรุป แม้ในกรณีที่เจรจาต่อรองกันทำไม่ได้ การแทรกแซงของรัฐบาลอาจทำไม่ได้เพราะเงื่อนไขประการหนึ่ง (ค่าใช้จ่ายในการแทรกแซงต่ำกว่าผลดีที่เกิดขึ้นจากการแทรกแซง) คงไม่เกิดขึ้นได้ง่าย ๆ ค่าใช้จ่ายเพื่อคำนวณรายละเอียดต่าง ๆ สำหรับเป็นข้อมูลในการตัดสินใจนั้นจะสูงกว่าผลประโยชน์ที่พึงเกิดขึ้น เมื่อเป็นเช่นนั้นแล้วทางออกแบบภาวะเลิศลำดับของ (Second Best) ก็จะมีดีกว่า อย่างไรก็ดี แม้ในกรณีที่ใช้มาตรการการที่เลิศนี้ยังมีปัญหาประเด็นใหญ่อีกประเด็นหนึ่ง สรุปข้อยุติที่สำคัญจากคำอธิบายข้างต้น ดังนี้

1. ในกรณีที่ผู้สร้างผลภายนอก กับผู้ได้รับความกระทบจากผลภายนอกสามารถ และเต็มใจที่จะเจรจาตกลงกันเพื่อประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย ไม่จำเป็นที่รัฐบาลจะต้องยื่นมือเข้าไปแทรกแซง เพื่อให้บรรลุรูปแบบการจัดสรรทรัพยากรที่เลิศ

2. การเรียกเก็บภาษีจากผู้สร้างผลเสียภายนอกนั้นไม่ใช่มาตรการที่จะนำมาใช้ได้ง่าย ๆ เพื่อบรรลุสภาพการจัดสรรทรัพยากรที่เลิศ จะต้องมีการศึกษาแง่มุมต่าง ๆ ที่พึงเกิดขึ้นเพื่อหามาตรการที่ดีที่สุดสำหรับกรณีหนึ่ง ๆ การเสนอให้ใช้มาตรการเก็บภาษีสำหรับผลภายนอกทุกกรณีไปจึงไม่ใช่สิ่งที่เหมาะสม

3. ข้อแย้งกลับ

โบทมอล ได้เขียนบทความชี้ให้เห็นในทำนองแย้งกลับว่า แนวคิดดั้งเดิมนั้นเป็นแนวคิดที่ถูกต้องยกเว้นในบางกรณีเท่านั้น ข้อคิดเห็นของ โบทมอล มีดังนี้

ในกรณีตัวอย่างของผลเสียภายนอกที่อธิบายมานั้น โบทมอล มีความเห็นว่าการที่จะชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือการเรียกเก็บภาษีจากผู้ได้รับผลกระทบนั้นเป็นมาตรการที่ไม่นำไปสู่รูปแบบการจัดสรรทรัพยากรที่เลิศแต่อย่างใด ตรงกันข้าม การเรียกเก็บภาษีจากผู้สร้างผลเสียภายนอกแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่ต้องมีการชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบนั้น เป็นมาตรการที่จะนำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรที่เลิศ

ประเด็นที่เกิดขึ้นในการใช้มาตรการเช่นนี้ โบทมอลได้พิสูจน์ว่า ถ้าหากระดับภาษีที่เรียกเก็บเป็นระดับที่ถูกต้องแล้วภาวะผลเสียภายนอก ซึ่งยังคงมีอยู่บ้าง เพราะไม่ได้ถูกกำจัดให้หมดสิ้นด้วย

มาตรการภาษี แต่ทำให้ลดระดับลง ตามที่ควบคุมโดยระดับภาษีที่เรียกเก็บเอง แต่ถ้ามาตรการเก็บภาษีในระดับที่สูงเกินไปแล้วจะทำให้ลดผลเสียภายนอกมากไป สร้างภาวะสูงใจ ในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าเก็บภาษีในระดับที่ต่ำไป ก็เท่ากับอนุญาตให้สร้างผลเสียภายนอกในระดับที่สูงไปเกินความเหมาะสม และจะเป็นการสูงใจ

การแก้ไขภาวะผลภายนอกด้วยมาตรการภาษี และเงินอุดหนุนนั้น โดยหลักการแล้วเป็นสิ่งถูกต้อง (กล่าวคือ ทำให้รูปแบบการจัดสรรทรัพยากรอยู่ในลักษณะที่เลิศ) ก็แต่เฉพาะในกรณีที่ได้อธิบายข้างต้น ถึงกระนั้นก็ตาม ในภาคปฏิบัติแล้ว แนวแก้ไขนี้ยังมีปัญหาอยู่ นั่นคือ รัฐบาลไม่มีวิธีการใดที่จะประกันการได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลเสียทางสังคม (หรือผลได้ทางสังคม) ที่ถูกต้องเพื่อใช้ในการกำหนดระดับภาษี (หรือเงินอุดหนุน) ยิ่งในกรณีที่มีทางเลือกต่าง ๆ ซึ่งก็แก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นกว่าเดิม ข้อมูลข่าวสารเพื่อให้เลือกมาตรการที่ดีที่สุดจำเป็นต้องมีรายละเอียดมากขึ้น การแสวงหาข้อมูลก็ยากลำบากมากขึ้นเช่นกัน การขาดข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเปิดโอกาสให้เกิดความผิดพลาดมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงได้มีการเสนอแนวปฏิบัติเพื่อให้การแก้ไขปัญหาลักษณะนอกถูกต้องใกล้เคียงกับที่ติดกันในระดับหลักการ แนวปฏิบัติประกอบด้วยสองขั้นตอนดังนี้

ในขั้นแรก กำหนดระดับมาตรฐาน สำหรับสภาพที่พหุชนกันได้หรือยอมรับกันในเรื่องที่เป็นตัวปัญหา เช่น สภาพแวดล้อมเป็นพิษในระดับใดที่ชุมชนนั้น ๆ พอละยอมรับกันได้ก็ถือเป็นมาตรฐานที่ทนได้สำหรับปัญหานั้น เนื่องจากความรู้เกี่ยวกับตัวปัญหามักไม่สมบูรณ์ มาตรฐานที่กำหนดขึ้นนี้ก็จะขาดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ซึ่งต้องอนุโลมสำหรับระดับปฏิบัติ

ในขั้นที่สอง กำหนดลักษณะของภาษีหรือค่าปรับ (คือ เงินอุดหนุนในกรณีผลดีภายนอก) ในระดับสูงพอที่จะทำให้ผู้สร้างผลภายนอกตัดสินใจผลิตผลภายนอกในระดับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ในขั้นแรก

อนึ่ง แนวปฏิบัติเช่นนี้ไม่ได้ประกันว่า รัฐบาลจะเลือกมาตรฐานและหรือระดับภาษี (เงินอุดหนุน ที่ถูกต้องเสมอไปตั้งแต่ต้น แท้ที่จริงแล้วคงต้องใช้เวลาหลายครั้งในการเปลี่ยนระดับ มาตรฐาน และหรือระดับภาษี (เงินอุดหนุน) โดยอาศัยข่าวสารใหม่ ๆ และการประเมินผลของมาตรการที่เลือกใช้อยู่ก่อนที่จะบรรลุถึงระดับมาตรฐาน และหรือระดับภาษี (เงินอุดหนุน) ที่ เหมาะสมถูกต้องที่สุด จัดเป็นวิธีการแบบลองผิดลองถูก

4. สรุป

ปรากฏการณ์แบบผลภายนอกในสังคมนั้น ไม่จำเป็นต้องนำไปสู่การแทรกแซงของรัฐเพื่อช่วยจัดการสถานการณ์ให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะว่ากระบวนการของระบบตลาด และการรักษาผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องอาจนำไปสู่การแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกันไม่ได้หมายความว่า

รัฐบาลจะเข้าไปแทรกแซงไม่ได้เมื่อมีปรากฏการณ์แบบผลภายนอกเกิดขึ้น มีหลายสถานการณ์ที่รัฐบาลอาจเข้าแทรกแซงได้ แต่การแทรกแซงจะเหมาะสมหรือไม่ต้องขึ้นอยู่กับการประเมินผลประโยชน์ที่จะได้รับการเข้าแทรกแซงว่าจะมีมูลค่าสูงกว่าผลเสีย และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการแทรกแซงดังกล่าวหรือไม่

แนวคิดเช่นนี้ยอมรับข้อสังเกตเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายการกระทำ และทฤษฎีภาวะเลิศลำดับสอง ซึ่งใช้คัดค้านการแทรกแซงของรัฐด้วย กล่าวคือ แม้จะมีค่าใช้จ่ายการกระทำสูงหรือมีผลเสียในรูปแบบอื่น ๆ แต่ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการแทรกแซงยังสูงกว่า ความเหมาะสมของการแทรกแซงก็ยังมีอยู่ในทำนองเดียวกัน แม้ว่าการแทรกแซงเพื่อให้ดีขึ้นในส่วนของระบบเศรษฐกิจซึ่งอาจมีภาพที่ไม่เลิศในเชิงปาเรโตอย่างกว้างขวางนั้น อาจทำให้สถานการณ์ในระบบเศรษฐกิจเลวลงจากเดิมตามแนวคิดของทฤษฎีภาวะเลิศลำดับสอง ก็ไม่ได้หมายความว่า การแทรกแซงเพียงส่วนหนึ่งไม่ควรทำเมื่อยังไม่สามารถแก้ไขภาวะไม่เลิศทุก ๆ ส่วนในระบบ ตราบใดที่ได้มีการศึกษาอย่างละเอียดรอบคอบแล้วว่าการแทรกแซงของรัฐบาล (เฉพาะส่วนหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ) สร้างผลประโยชน์แก่สังคมมากกว่าผลเสียที่เกิดจากการแทรกแซงของรัฐบาลเฉพาะส่วนหนึ่งในระบบเศรษฐกิจก็สมควร

การแทรกแซงในรูปแบบของการเก็บภาษีหรือการให้เงินอุดหนุนเมื่อมีผลภายนอกเกิดขึ้นเป็นแนวคิดที่ถูกต้องทั้งในกรณีที่มีผลภายนอกนั้นมีทางเลือกเพียงทางเดียว (เช่น ลดผลเสียภายนอกโดยตรง) หรือมีทางเลือกหลายรูปแบบ อย่างไรก็ตามการแก้ไขดังกล่าวจะเป็นมาตรการที่ไม่เหมาะสมในกรณีที่ผลภายนอกเกี่ยวข้องกับสภาพตลาดที่มีการแข่งขันแบบไม่สมบูรณ์ ในลักษณะผู้ผลิตผูกขาดหรือผู้ผลิตน้อยราย ในกรณีที่ผู้ผลิตผูกขาดซึ่งผลิตในปริมาณที่น้อยกว่าปริมาณที่ผลิตตามหลักสวัสดิการของผู้บริโภคอยู่แล้ว เป็นผู้สร้างผลเสียภายนอก การเก็บภาษีเพื่อลดระดับผลเสียภายนอก ทำให้ปริมาณบริการที่มีน้อยลงไปอีก ก็เป็นมาตรการภาษีในกรณีผลเสีย ภายนอกก็คือ รัฐบาลไม่มีโอกาสที่จะค้นพบระดับภาษีที่เหมาะสมได้ เพราะปฏิกริยาต่อกันและกันทั้งในเชิงปริมาณผลิต และราคานั้นยากที่จะกำหนดได้แน่นอนเด็ดขาดลงไป ลักษณะปัญหา และระดับผลเสียภายนอกเปลี่ยนรูปแบบได้อยู่เสมอ

แต่ปัญหาผลภายนอกที่สังคมเผชิญอยู่ทุกวันนี้ ไม่ได้เกี่ยวข้องกับประเด็นการจัดสรรทรัพยากรที่เลิศเพียงประเด็นเดียว ยังเกี่ยวพันไปถึงประเด็นการกระจายผลผลิตหรือรายได้ในสังคมที่เป็นธรรมอีกด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว จะใช้มาตรการอะไร ไม่ควรมุ่งอยู่แค่เฉพาะประเด็นที่ว่า ทำอย่างไรจึงนำไปสู่การจัดสรรทรัพยากรที่เลิศ การวินิจฉัยปัญหาจะสมบูรณ์ขึ้น และมาตรการที่จะใช้ก็เหมาะสมยิ่งขึ้นเมื่อพิจารณาประเด็นรูปแบบการกระจายรายได้ควบคู่กันไปด้วย ได้มีนักวิชาการบางท่านเสนอว่าในสังคมที่เจริญมากพอสมควรแล้ว และอยู่ในฐานะพอที่จะแบกภาระการจัดสรรทรัพยากรที่ขาด

ประสิทธิภาพไปบ้าง การพิจารณาแก้ปัญหาผลเสียภายนอกนั้น อาจมองข้ามประเด็นการจัดสรรได้ โดยมุ่งวินิจฉัยแต่เฉพาะการกระจายรายได้ที่เป็นธรรมในสังคม

ข้อคิดเช่นนี้ เป็นข้อคิดที่น่าพิจารณามาก เมื่อศึกษาสภาพผลเสียภายนอกที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (เช่น สภาพแวดล้อมเป็นยาพิษ เป็นต้น) ซึ่งไม่ได้พัวพันกับบุคคลจำนวนเล็กน้อยหรือผู้ให้บริการเพียงไม่กี่รายเท่านั้น การวิเคราะห์ปัญหาจากทัศนพิสัยแคบ เช่น เรื่องการจัดสรรทรัพยากรจึงไม่ถูกต้อง สังคมไม่ได้อยู่เพื่อมีผลผลิตเชิงวัตถุที่สูงที่สุดแต่อย่างใด ยังรวมทั้งสวัสดิการที่มาในรูปสภาพจิตที่ถูกสุขลักษณะ และการกินอยู่ที่เสมอภาคกันมากพอสมควรด้วย เมื่อพิจารณาในกรอบที่กว้างเช่นนี้ ประเด็นที่ว่ารัฐควรแทรกแซงหรือไม่ก็ลดความสำคัญไปมาก ประเด็นที่สำคัญกลับไปอยู่ที่ว่า รัฐบาลเข้าแทรกแซงอย่างไร จึงเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมได้มากที่สุดในแต่ละด้าน

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า “การบริการสาธารณะ” คือ การบริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนโดยจะต้องบริการอย่างสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก และอำนวยความสะดวกแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ

แนวคิดนโยบายคุณภาพที่เด่นมากของเดมมิง ได้แก่

1. ประเด็นสำหรับการจัดการ เดมมิงได้ให้คำแนะนำในการจัดการคุณภาพ ซึ่งเป็นคำแนะนำที่ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก คำแนะนำดังกล่าวมีประเด็นที่สำคัญอยู่ คือ

1. จัดตั้งเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ผู้บริหารทุกระดับต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับองค์การผู้ให้บริการ การให้บริการ และวิธีการปรับปรุงคุณภาพ ต้องแน่ใจว่าเจ้าหน้าที่เข้าใจวิสัยทัศน์ และปฏิบัติตามได้ด้วย

2. ยอมรับปรัชญาใหม่เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะปรัชญาที่ทำให้องค์กรอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขัน เช่น ยอมรับการเปลี่ยนแปลง รับนวัตกรรม และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอย่างเต็มที่

3. เลิกใช้ทรัพยากรตรวจคุณภาพ เป็นวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพ เพราะการตรวจคุณภาพยิ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากกว่าลดค่าใช้จ่าย และสร้างปัญหามากกว่าลดปัญหาเหตุผลก็คือ

ประการแรก การตรวจคุณภาพไม่ได้ดีไปกว่ากิจกรรมอื่น บางทีก็ปล่อยให้คุณภาพ และการให้บริการบกพร่องหลุดรอดไปได้

ประการที่สอง การตรวจคุณภาพจะดูที่อาการไม่ใช่สาเหตุ

ประการที่สาม การตรวจคุณภาพไม่ค่อยได้สร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ผู้เข้ารับบริการ

ประการที่สี่ การตรวจคุณภาพมักสร้างปัญหาให้กับระบบปฏิบัติการทำให้งาน ไปอากันเพื่อรอตรวจคุณภาพทำให้เสียเวลามาก

ประการที่ห้า การตรวจคุณภาพทำให้เกิดการปิดภาระเพราะสาเหตุที่มาจาก การแยกผู้ปฏิบัติกับผู้ตรวจคุณภาพออกจากกัน

4. ปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และทำไปตลอด ผู้บริหารต้องสร้างระบบที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องศึกษาความแปรปรวนที่เกิดขึ้นทั้งหมดในระบบ

5. จัดให้มีการฝึกอบรมในขณะทำงาน องค์การส่วนมากมองว่าการฝึกอบรมจำเป็นเฉพาะตอนที่เจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานแต่พอหลังจากนั้นก็เข้าใจผิดว่าไม่จำเป็นต้องมีการ ฝึกอบรมอีก อันที่จริงการเรียนรู้ไม่มีวันสิ้นสุดการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน จำเป็น

ต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจใหม่ ๆ แก่เจ้าหน้าที่ อาทิ มาตรฐานการทำงานเครื่องมือ และเทคนิคทางสถิติ กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน

6. ยอมรับ และสร้างวิธีการที่ทันสมัยให้กับการเป็นหัวหน้างาน และการเป็นผู้นำ การจัดการคุณภาพต้องเปลี่ยนบทบาทของหัวหน้างาน จากการสั่ง และการคาดหวังว่าลูกน้อง จะทำตามคำสั่ง ไปเป็นการเป็นครู เป็นโค้ช และเป็นผู้อำนวยความสะดวก ซึ่งคอยสนับสนุนการให้ลูกน้อง แก้ไขปัญหาเอง การปฏิบัติต่อลูกน้องเช่นนี้จะทำให้ลูกน้องมีความสำคัญ มีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานเป็นกลุ่ม

7. ขจัดความกลัว เดิมมีถึงว่า ความกลัวเป็นอุปสรรคสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลง และความอยู่รอดขององค์กร ความกลัวมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ไม่กล้าถามปัญหา ไม่กล้าบอกจุดที่อ่อนที่ตนเองไม่รู้ สาเหตุที่คนกลัวความร่วมมือกันเพราะกลัวการถูกบังคับ การกลัวความล้มเหลวทำให้คนไม่กล้าท้าทายการกระทำที่เป็นอยู่ ไม่กล้านำเอาเทคนิคใหม่เข้ามาใช้ หลายคนกลัวการเปลี่ยนแปลงเพราะการเปลี่ยนแปลงบังคับให้เขาต้องไปใช้วิธีการใหม่แทนที่วิธีเดิมที่เคยรู้ และมีความสะดวกสบาย แม้วิธีเดิมจะเป็นวิธีที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็ตาม การขจัดความกลัวนี้ ผู้บริหารต้องสร้างสภาพแวดล้อมให้คนกล้าถาม กล้ารายงานปัญหา กล้านำเอาความคิดใหม่ ๆ มาใช้ ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นว่า วิธีการใหม่ ๆ เป็นโอกาสก้าวไปสู่ความสำเร็จมากกว่าใช้วิธีการเดิม ๆ ที่เน้นความปลอดภัย ความมั่นคง แต่กำลังให้ประโยชน์น้อยลงทุกขณะ

8. ทำลายอุปสรรคที่ขวางกั้นระหว่างฝ่ายในที่ทำงานกับตัวคน องค์กรหลายแห่งทนอยู่กับความล้มเหลวเพราะมองปัญหาจำกัดอยู่แค่บางสายงาน ไม่สนใจฝ่ายอื่น องค์กรจึงมักทำงานได้ดีเฉพาะบางฝ่าย แต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ทั้งหมด ต้องแก้ไขด้วยการสร้างกลุ่มร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อขยายความสามารถในการทำงานออกไป กลุ่มจะช่วยให้มองเป็นปัญหาใหญ่ ๆ ช่วยรับรู้ปัญหากว้างขึ้น ทำให้มีการศึกษาปัญหา และหาแนวทางแก้ไขร่วมกันต่อไป

9. ขจัดการใช้คำขวัญ การติดโปสเตอร์ และป้ายแนะนำ เพราะข้อความที่ใช้ อาจเป็นการดูถูกเจ้าหน้าที่มากกว่าจะกระตุ้นให้เกิดกำลังใจ จริง ๆ แล้วคนส่วนมากอยากทำงานให้ดี แต่ปัญหาส่วนใหญ่มาจากข้อจำกัดของกระบวนการทำงานที่เป็นอยู่ เพราะฉะนั้นแทนที่จะดูถูกเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรหาวิธีการทำงานที่ดีให้เครื่องมือที่ดี และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่

10. เลิกใช้มาตรฐานการทำงาน และตัวเลขโควตา เพราะการใช้มาตรฐานตัวเลขอาจทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เห็นด้วย และหาทางต่อรองเพื่อให้ลดมาตรฐาน หรือถ้ากำหนดมาตรฐานไว้สูงไปคนก็จะกลัว และท้อแท้ ประการสำคัญมาตรฐานมีเหตุผลที่ดีหรือไม่ก็ตามจะไม่มีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพเพราะการกำหนดตัวเลขมาตรฐานเอาไว้จะดึงความสนใจคนออกไปจากการปรับปรุงคุณภาพ คนจะพุ่งเป้าไปที่การทำตามมาตรฐานจนหมด

11. จัดอุปสรรคที่ทำลายความภาคภูมิใจของเจ้าหน้าที่ การเริ่มต้นจัดการคุณภาพ จะมีสิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการเป็นเจ้าหน้าที่ที่ดีอยู่อย่างแน่นอน และเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ผู้บริหารจะต้องค้นหาสิ่งที่เป็นอุปสรรคนี้ และหาทางแก้ไข เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม

12. จัดให้มีนโยบายที่เข้มแข็ง เพื่อให้การศึกษา และฝึกอบรมใหม่แก่เจ้าหน้าที่ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้เจ้าหน้าที่มีข้อมูลที่ทันสมัย เข้าใจการเปลี่ยนแปลงการออกแบบการให้บริการ วิธีการใหม่ ๆ ตลอดจนเทคนิคที่เป็นทางเลือกอื่น นอกจากทุนในการให้การศึกษา และการฝึกอบรมแล้วต้องหาทางให้เจ้าหน้าที่ได้รู้ว่าผู้บริหารมองเจ้าหน้าที่เป็นทรัพย์สินมีค่า และพยายามรักษาเอาไว้ การลงทุนในการฝึกอบรมจึงเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อเจ้าหน้าที่

13. กำหนดความผูกพันที่ยาวนานของผู้บริหารระดับสูง ที่มีต่อการ ปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการไปตลอด การกระทำของผู้บริหารระดับสูง จะเป็นตัว แสดงออกที่แท้จริงถึงการให้ความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อการจัดการคุณภาพ ความผูกพันนี้สำคัญ เพราะจะกระตุ้นให้ผู้บริหารระดับรองลงไป รวมทั้งเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ได้ทำตามองค์การที่ประสบความสำเร็จ ในการจัดการคุณภาพภาพส่วนใหญ่ ผู้บริหารระดับสูงมักจะแสดงออกอย่างแข็งขันถึงความผูกพันต่อการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร โดยการมีส่วนร่วม และรับนวัตกรรม รวมทั้งผู้บริหารมักทำในสิ่งที่ตนสอนคนอื่นอย่างเปิดเผย

2. ทฤษฎีความแปรปรวน แนวคิดของเดมมิงส่วนมากวนเวียนอยู่ที่ทฤษฎี ความแปรปรวน ซึ่งเดมมิงได้รับมาจากซูเวิทอีกทีหนึ่ง ความคิดนี้มองว่า ความแปรปรวนที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน เป็นที่มาของปัญหาสำคัญขององค์การ ความแปรปรวนเป็นเหตุให้ทำนายไม่ได้ ทำให้สถานการณ์ไม่แน่นอน ขณะเดียวกันก็ลดความสามารถในการควบคุมลง การจัดการคุณภาพทั้งองค์การถือว่าเป็นภาระของผู้บริหารที่ต้องค้นหาสาเหตุที่มาของความแปรปรวน และกำจัดออกไป ด้วยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ความแปรปรวนมาได้จากหลายแห่ง ความแปรปรวนแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความแปรปรวนที่ควบคุมได้ (Controlled variance) และความแปรปรวนที่ควบคุมไม่ได้ (Uncontrolled variance) ซึ่งหมายถึง ความแปรปรวนที่เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขได้ และแก้ไข ไม่ได้ ตามลำดับสาเหตุที่แก้ไขไม่ได้นั้นเป็นเพราะเป็นปัญหาที่เกิดจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือ การควบคุมของเจ้าหน้าที่ ตามหลักแล้วผู้บริหารต้องเข้าไปช่วยเจ้าหน้าที่จัดการแก้ไขปัญหาที่ควบคุมได้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่มีสาเหตุร่วมกัน (Common causes) จึงสามารถแก้ไขได้โดยการออกแบบการกระบวนการ หรือระบบใหม่ ส่วนที่เหลือออกนั้นเป็นปัญหาลittleน้อยที่เป็นปัญหาเฉพาะ (Special sources) ต้อง

แก้ไขเป็นเรื่อง ๆ เช่น ปัญหาที่เกิดจากขาดความรู้ ทักษะ การไม่มาทำงานของเจ้าหน้าที่ ฉะนั้น ภาระที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารในการจัดการ คุณภาพ ก็คือ การขจัดความแปรปรวน เดมมิ่ง กล่าวว่า " ถ้าจะต้องพูดสั้น ๆ กับผู้บริหาร ข้าพเจ้าจะพูดว่าทั้งหมดที่จะทำก็คือการลดความแปรปรวน " เดมมิ่ง ยังกล่าวอีกว่า " ปัญหาคุณภาพส่วนใหญ่เป็นปัญหาการบริหาร แต่นอกจากจะจัดกระบวนการ และระบบ ใหม่ให้ดีขึ้นแล้วยังควรให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย"

3. โรค และบาปที่ทำให้ตาย (Deadly disease and sins) " การกระทำที่ เลวร้าย (Bad Practices)" หรือ " โรค และบาปที่ทำให้ตาย" มีดังต่อไปนี้

1. การขาดความสม่ำเสมอ (Lack of Constancy) เมื่อผู้บริหารได้พูดว่าจะมีการจัดการคุณภาพแล้วก็ต้องผูกพันตามนั้น จะยอมให้เกิดความเบี่ยงเบนขึ้นไม่ได้ การขาดความสม่ำเสมอ หมายความว่า ผู้บริหารไม่สามารถสร้างวัฒนธรรม หรือเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์การให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพที่ต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังหมายถึง ผู้บริหารที่ดีแต่พูด (Lip Service) แต่ทำไม่ได้เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ในการปฏิบัติที่กดดัน ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากผู้บริหารไม่ได้มีความตั้งใจที่จะปรับปรุงคุณภาพจริง ๆ

2. การให้ความสำคัญกับกำไรในระยะสั้น (Concentration on short-term profits) การมุ่งกำไรระยะสั้นจะส่งผลเสีย เพราะทำให้เกิดการคิด และทำในระยะสั้นตามไปด้วย เช่น ผู้บริหารมุ่งที่จะตัดค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้กำไรในระยะสั้น ๆ แต่ไม่ได้คำนึงถึงผลเสียที่จะตามมาในระยะยาว

3. การเน้นที่การประเมินผลการปฏิบัติงานมากเกินไป (Over reliance on performance appraisals) การประเมินผลหรือการกระทำอื่น ๆ ที่คล้ายกัน จะทำให้เจ้าหน้าที่ รู้สึกเป็นศัตรู หวาดกลัว และคิดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในระยะสั้น รวมทั้งอาจทำลายการทำงานเป็นกลุ่ม และการนับถือซึ่งกันและกัน ยิ่งไปกว่านั้น การประเมินผลยังมีแนวโน้มที่มุ่งวัดผลต่อหน่วยมากกว่า ประสิทธิภาพของกระบวนการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมาก่อน

4. การกระโดดข้ามงาน (Job hobble) ปัญหานี้เกิดจากการที่ผู้บริหารเปลี่ยนตำแหน่งบ่อยการเปลี่ยนตำแหน่งอาจทำให้ผู้บริหารมีประสบการณ์ที่หลากหลาย แต่ถ้าหากมีมากเกินไป จะทำให้ค้นคิดแต่ปัญหาเฉพาะหน้า ไม่เข้าใจ และไม่มองปัญหาในระยะยาว ถ้าผู้บริหารมัวเสียเวลาเรียนรู้งานใหม่ เวลาที่เหลือที่จะปรับปรุง คุณภาพก็จะมีน้อยลง

5. การเน้นตัวเลขที่มองเห็นได้มากเกินไป (Overemphasis on visible figures) การเน้นตัวเลขที่ตัดได้ และจับต้องได้มากเกินไปอาจก่อให้เกิดผลเสีย เพราะอาจจะละเลยผลลัพธ์ในเชิงคุณภาพซึ่งสำคัญกว่า โดยทั่วไปแล้วผลลัพธ์ของการจัดการคุณภาพนั้นเป็นผลลัพธ์รวมซึ่งมีทั้ง

เชิงปริมาณ และคุณภาพ ผลลัพธ์ในเชิงปริมาณ ส่วนเชิงคุณภาพ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เป็นต้น

4. บทบาทของผู้บริหาร เดมมิงเห็นว่าการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้าน ประการแรกสุด ต้องยอมรับ และผูกพันตามประเด็นสำคัญสำหรับการจัดการ ตามที่เดมมิงเสนอไว้นั้นก่อน ต่อมาจึงเริ่มลงมือปฏิบัติโดยใช้ " วงล้อเดมมิง (Deming Wheel)" หรือวงจรของเดมมิง (Deming Cycle) ซึ่งเดมมิงเป็นผู้นำความคิดนี้มาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกัน แต่เดมมิงนำมาจากความคิดของทูเวิร์ตอีกต่อหนึ่ง สำหรับวงล้อนี้แบ่งออกเป็น 4 ชั้น ได้แก่

1. การวางแผน (Plan) หมายถึง วางแผนโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้

2. การทำ (Do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็ก ๆ เพื่อทดลองดูก่อน

3. การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบ หรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด และเป็นไปในทางใด

4. การปฏิบัติ (Act) หรือลงมือแก้ไข (Corrective Action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์แล้ว อาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็นหลังจากนั้น สรุปเป็นบทเรียน และพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ ๆ ต่อไป การทำตามวงล้อเดมมิงต้องทำซ้ำไปเรื่อย ๆ เพื่อสรุปเป็นบทเรียนอยู่ตลอด ยิ่งกว่านั้นต้องเข้าใจดีว่าการจัดการคุณภาพไม่ใช่สงครามที่ผู้บริหารจะรบชนะด้วย ตัวคนเดียว การจัดการคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเป็นการกระทำทั่วทั้งองค์การ เพราะการจัดการคุณภาพเป็นปรัชญาสำหรับองค์การ และคนทุกคนในนั้น

สรุปว่า หลักการจัดการคุณภาพของเดมมิง คือ การให้องค์การมีเป้าหมายที่แน่นอนในการปรับปรุงคุณภาพ และใช้เทคนิคการควบคุมทางสถิติ โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้นำ และต้องมีการจัดการศึกษา และการฝึกอบรมอย่างจริงจัง ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สองประเด็นสำหรับการจัดการของ เดมมิง ที่กล่าวได้กลายเป็นแนวทางที่สำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของญี่ปุ่น

แนวคิดหลักของ จูราน มีอยู่ 4 เรื่องใหญ่ ๆ คือ

1. คุณภาพ และต้นทุนของคุณภาพ (Quality and cost of quality) จูรานมองคุณค่าต่างไปจากคนอื่น เขาไม่ได้มองว่าคุณภาพ คือ การมีคุณสมบัติตามที่กำหนด เพื่อเน้น เป้าหมายในการควบคุมซึ่งมีความหมายแคบแต่มองว่าคุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมสำหรับใช้ (Fitness for

use) แนวคิดนี้ทำให้คุณภาพมีความยืดหยุ่น และมีหลายระดับความเหมาะสมสำหรับการใช้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 5 ประการคือ

1. คุณภาพของการออกแบบ (Quality of design) หมายถึง ความสามารถในการออกแบบการให้บริการได้ดี โดยดูจากแนวคิดในการออกแบบการให้บริการที่มีความเหมาะสม และมีคุณสมบัติเหมาะต่อการใช้งาน

2. คุณภาพของการทำตามมาตรฐานหรือตามแบบ (Quality of conformance) หมายความว่า เมื่อมีการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการจริงแล้ว การให้บริการนั้นมีคุณภาพที่ออกแบบการให้บริการไว้มากน้อยแค่ไหนเพราะว่าการออกแบบการให้บริการกับการลงมือทำจริงไม่เหมือนกัน การปฏิบัติหน้าที่การให้บริการจริงนั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่าง ๆ ของกระบวนการปฏิบัติการ เช่น การเลือกวิธีการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ และความเป็นไปได้ของแบบการให้บริการที่วางไว้

3. การใช้ได้ (Availability) หมายถึง ไม่มีปัญหาทำให้การปฏิบัติหน้าที่การให้บริการนั้นดำเนินการไม่ได้ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่เสีย รวมถึงง่ายต่อการปฏิบัติการ และดำเนินการ

4. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การไม่มีอันตรายต่อผู้เข้ารับบริการ

2. นิสัยคุณภาพ (Quality habit) จูราน เห็นว่าการจัดการคุณภาพจะต้องมีความแน่วแน่ โดยมีเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่การปรับปรุงคุณภาพทั้งหมดทั้งองค์การ ด้วยเหตุนี้ จึงต้องสร้างนิสัยคุณภาพขึ้นในองค์การ จูรานอธิบายว่ากระบวนการสร้างนิสัยคุณภาพ มี 4 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดเป้าหมายที่เจ้าหน้าที่จะทำให้ชัดเจน และให้เหตุผลอธิบาย
2. กำหนดแผนที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดเพียงพอในการปฏิบัติตามตั้งแต่ต้นจนกระทั่งจบ
3. กำหนดความรับผิดชอบให้ชัดเจนเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว
4. ให้รางวัลโดยดูจากผลงานเป็นหลัก

ประเด็นหนึ่งที่จูรานมีความคิดเห็นแตกต่างไปจากเดมมิง ได้แก่ จูรานเห็นว่าการบริหารเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนานิสัยคุณภาพ จูรานจึงให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในการจัดการคุณภาพแก่ผู้บริหารมากกว่าเจ้าหน้าที่ แต่เดมมิงให้ความสำคัญกับคนทั้งหมดในองค์การ

3. ไตรยางค์คุณภาพ (Quality trilogy) ไตรยางค์คุณภาพของจูรานในที่นี้ หมายถึง เงื่อนไขหรือองค์ประกอบ 3 ด้านที่จะทำให้การจัดการคุณภาพประสบความสำเร็จซึ่งคล้ายกับแนวคิดเรื่องวงล้อมเดมมิง จูรานแบ่งเงื่อนไขที่ทำให้การจัดการคุณภาพประสบความสำเร็จออกเป็น 3 ด้านใหญ่ ๆ คือ

ด้านแรก การวางแผนคุณภาพ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนคือ

1. รู้จักผู้เข้ารับบริการทั้งภายใน ภายนอกองค์กร และความต้องการของผู้เข้ารับบริการ
2. ต้องกล่าวถึงความต้องการของผู้เข้ารับบริการซ้ำแล้วซ้ำเล่า เพื่อให้องค์การหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าใจ เสร็จแล้วออกแบบให้เป็นไปตามความต้องการนั้น
3. เมื่อออกแบบการให้บริการเสร็จแล้ว ก็สร้างกระบวนการการปฏิบัติดำเนินการ ลงมือให้บริการ และทำให้การให้บริการนั้นเป็นไปอย่างถูกต้อง
4. เมื่อสร้างกระบวนการเสร็จ และพิสูจน์ว่าถูกต้อง ก็ให้ถ่ายทอดโอนความรับผิดชอบไปสู่การปฏิบัติในระดับล่างต่อไป

ด้านที่สอง การควบคุมคุณภาพ ระบบคุณภาพใดก็ตามเมื่อลงมือปฏิบัติจริงก็ต้องมีความเสื่อมถอย การจัดการคุณภาพจึงต้องมีการควบคุม เพื่อสืบหาความแปรปรวน และนำมาแก้ไขให้เป็นกระบวนการที่ดีอีกครั้งหนึ่ง การควบคุมนี้ต้องอาศัยเครื่องมือและเทคนิคในเชิงกลยุทธ์ของการจัดการคุณภาพ วัตถุประสงค์เพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการจะเกิดผลลัพธ์ที่สามารถทำนายได้ ทำให้การบริหารราบรื่น และเป็นฐานที่มั่นคงสำหรับการปรับปรุงคุณภาพต่อไป

ด้านที่สาม การปรับปรุงคุณภาพ ขณะที่การควบคุมคุณภาพมุ่งไปที่เป้าหมายในการรักษาระดับคุณภาพที่เป็นอยู่ แต่การปรับปรุงคุณภาพจะมุ่งไปที่คุณภาพในระดับที่สูงขึ้น โดยการสร้างนิสัยทั้งนี้เพื่อให้บรรลุความก้าวหน้าในด้านคุณภาพระดับใหม่ที่ดีกว่าความก้าวหน้านี้เป็นผลมาจากการคิด และวางแผนระยะยาวโดยผู้บริหาร ในฐานะที่รับผิดชอบในการสร้างลำดับขั้นความสำเร็จที่เป็นสากล

4. ลำดับขั้นตอนสำเร็จที่เป็นสากล (Universal breakthrough sequence) แนวคิดของจูรานในเรื่องนี้ เป็นกิจกรรมที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จในการก้าวไปสู่คุณภาพที่เป็นสากล เขาเชื่อว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทุกองค์กร และทุกสถานการณ์จึงมีลักษณะทั่วไป แต่จูรานเน้นว่าก่อนที่จะทำตามกิจกรรมในการให้บริการเหล่านี้ ผู้บริหารต้องยอมรับเสียก่อนว่า ความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพเป็นของตนเอง สำหรับขั้นของความสำเร็จ ในการก้าวไปสู่คุณภาพที่เป็นสากล แบ่งออกได้ดังนี้

1. การพิสูจน์ถึงความจำเป็น (Proof of need) ความสำเร็จขั้นแรก คือ การพิสูจน์ถึงความจำเป็น หมายถึง การรับรู้ความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง
2. การจัดองค์การเพื่อการปรับปรุง (Organizing for improvement) ความสำเร็จขั้นต่อมาอีก เป็นการจัดองค์การโครงการเริ่มจากความผูกพันของผู้บริหารระดับสูงต่อโครงการปฏิบัติการ โดยการกำกับดูแลการ ริเริ่มโครงการปฏิบัติการ ให้ทิศทาง และทรัพยากรที่จำเป็นแก่กลุ่มงาน

โครงการ ต่อมาเป็นการมอบหมายงานโครงการเฉพาะเจาะจงให้กับกลุ่มงานเมื่อมีความผูกพันเช่นนี้แล้ว ต่อไปก็เป็นการกำหนดระเบียบวิธีการในการปฏิบัติในรายละเอียดระบุเป้าหมายที่จะวัดความสำเร็จเป็นระยะ ๆ และต้องกำหนดว่าอะไรเป็นเงื่อนไขที่จะทำให้โครงการสำเร็จ

3. การเดินทางออกไปวินิจฉัย (Diagnostic journey)
4. การลงมือแก้ไข (Remedial action)
5. การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to change)
6. การรักษาระดับความก้าวหน้า (Holding onto gains)

สรุปว่า แนวคิดของจูรานเน้นไปที่การจัดทำโครงการปรับปรุงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไขตามลำดับก่อนหลัง เทคนิคที่เขาแนะนำ คือ เทคนิคการวิเคราะห์ของ พारेโต ซึ่งมีหลักการสำคัญว่าปัญหาส่วนใหญ่มาจากสาเหตุเพียงไม่กี่อย่าง ถ้าแก้ที่สาเหตุหลัก ๆ ได้ก็จะเกิดการปรับปรุงคุณภาพไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งปัญหามอดไป และเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ครอสบี มีความสามารถในการจัดทำนโยบายคุณภาพเพื่อเพิ่มผลการดำเนินงาน ซึ่งมีพื้นฐานมาจากหลักการจัดการคุณภาพที่สมบูรณ์ คือ

1. คุณภาพ หมายถึง การทำตามมาตรฐาน ไม่ใช่ความโก้เก๋ (Quality means conformance, not elegance)
2. ไม่มีปัญหาอะไรสำคัญเท่ากับปัญหาคุณภาพ (There is no such thing as a quality problem)
3. ทำได้ถูกกว่าเสมอ ถ้าหากทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก (It is always cheaper to do the job right the first time)
4. ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน คือ ต้นทุนคุณภาพ (The performance indicator is the cost of quality)

กล่าวสั้น ๆ ได้ว่า หลักการที่ ครอสบี เน้น ได้แก่ การทำตามมาตรฐาน การแก้ไขปัญหาคคุณภาพ การทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรก และการยึดเป้าหมายของเสียเป็นศูนย์

ครอสบี ไม่ได้มองคุณภาพเป็นสิ่งตายตัว เพราะเขาเชื่อว่าคุณภาพที่สูงขึ้นจะช่วยลดต้นทุนเพิ่มกำไรจากผลการปฏิบัติการเสมอ องค์การสามารถใช้ต้นทุนคุณภาพเป็นเครื่องมือที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพได้ ส่วนบทบาทของบุคคลนั้น ครอสบี ให้ความสำคัญกับนักวิชาชีพในระดับปานกลาง แต่ให้ความสำคัญกับบทบาทของผู้บริหารระดับสูงใน ระดับแรก ส่วนเจ้าหน้าที่ระดับล่างเขามองว่ามีบทบาทเฉพาะการรายงานปัญหาต่อผู้บริหาร ระดับสูง เขาวัดความสำเร็จของการจัดการคุณภาพจากขั้นตอนต่าง ๆ เริ่มจากการที่องค์กรไม่ สนใจเลยไปจนกระทั่งเกิดการเข้าใจ

กระจำ เป็นที่ยอมรับกันว่า ครอบสปี เป็นนักงูใจที่สามารถทำให้การปรับปรุงนโยบายคุณภาพเกิดขึ้นได้ แต่แนวทางของเขาจะเน้นความง่ายในการปฏิบัติ เขาจึงถูกวิจารณ์ว่าไม่ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับทฤษฎีการจัดการคุณภาพ

แนวคิดนโยบายคุณภาพของครอบสปี คือ

ขั้นที่ 1 ให้ผู้บริหารงานภาครัฐมีความผูกพันต่อการจัดการคุณภาพอย่างชัดเจน

ขั้นที่ 2 จัดตั้งกลุ่มปรับปรุงคุณภาพโดยมีตัวแทนมาจากแต่ละฝ่าย

สำหรับความรับผิดชอบของทีมควรมีดังต่อไปนี้

1. จัดวางนโยบายคุณภาพทั้งหมด
2. เป็นตัวแทนของแต่ละฝ่ายเมื่อมาอยู่ในกลุ่ม
3. นำเอาการตัดสินใจของกลุ่มไปปฏิบัติในฝ่าย
4. คิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ

ขั้นที่ 3 กำหนดให้มีการวัดคุณภาพเพื่อแสดงปัญหาที่เป็นอยู่หรือเป็นปัญหาที่อาจเกิดได้ในอนาคต

ขั้นที่ 4 กำหนดต้นทุนคุณภาพ และอธิบายวิธีการใช้ต้นทุนคุณภาพในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการจัดการ

ขั้นที่ 5 ยกระดับการตระหนักถึงระดับคุณภาพ และความห่วงใยส่วนตัวต่อชื่อเสียงคุณภาพขององค์กรให้เกิดกับเจ้าหน้าที่ทุกคน

ขั้นที่ 6 ลงมือแก้ปัญหาตามที่ยกมาในขั้นก่อน ๆ

ขั้นที่ 7 ฝึกอบรมหัวหน้างานอย่างเข้มข้น เพื่อให้สามารถทำงานในส่วนที่รับผิดชอบตามกระบวนการปรับปรุงคุณภาพได้สำเร็จ

ขั้นที่ 8 กำหนดเป้าหมาย และกระตุ้นให้บุคคล และกลุ่มเป้าหมายการปรับปรุงคุณภาพ

ขั้นที่ 9 กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่แจ้งปัญหาการปรับปรุงที่เขาประสบแก่ผู้บริหารเพื่อให้เกิดการรณรงค์แก้สาเหตุที่ผิดพลาดให้ได้ตามจุดมุ่ง

ขั้นที่ 10 ทำให้ทุกคนที่เข้าร่วมนโยบายยอมรับ และเกิดความซาบซึ้ง

ขั้นที่ 11 จัดตั้งกลุ่มที่ปรึกษาคุณภาพเพื่อปรึกษาหารือกันเป็นประจำ

ขั้นที่ 12 จัดทำนโยบายแบบเดิมซ้ำอีก เพราะนโยบายคุณภาพไม่มีสิ้นสุด ครอสบี้เน้นเสมอว่าจริง ๆ แล้วการจัดการคุณภาพเป็นการเดินทางไม่ใช่เป้าหมาย

เฟลมบาม เน้นวิธีการวัดต้นทุน และผลลัพธ์อย่างมาก เขาเชื่อว่า การติดตั้งระบบ และนโยบายคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรได้รับผลตอบแทนคุ้มค่าจากความสามารภในการให้บริการที่เพิ่มขึ้น ความรู้สำคัญที่เขาได้ให้กับทฤษฎีการจัดการคุณภาพ ได้แก่ แนวคิดในการวัดต้นทุนคุณภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ต้นทุนการประเมินผล (Appraisal costs)
2. ต้นทุนการป้องกัน (Prevention costs)
3. ต้นทุนความล้มเหลว (Failure costs)

ซึ่งรวมกันเป็นต้นทุนคุณภาพทั้งหมด (Total quality costs)

เฟลมบามมองว่าเป้าหมายของการจัดการคุณภาพ ก็คือ การลดต้นทุนคุณภาพทั้งหมด

สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ. P.S.O. (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes) ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) และดัชนีตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) มีระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการ (Quality Standard of Management System) ดังต่อไปนี้

ระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการ (Quality Standard of Management System)

1. ระบบข้อมูล (Information System)
2. ระบบการสื่อสาร (Communication System)
3. ระบบการตัดสินใจ (Decision Making System)
4. ระบบการพัฒนาบุคลากร (Personal Development System-HRM)
5. ระบบตรวจสอบถ่วงดุล (Balance and Checking System)
6. ระบบการมีส่วนร่วม (Participation System)
7. ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (Service System)
8. ระบบการประเมินผล (Evaluation System)
9. ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต (Risk Assessment System)
10. ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ (Culture and Ethics System)
11. เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Focus and Satisfaction)
12. การบริหารกระบวนการคุณภาพ (Management of Process Quality)
13. ภาวะผู้นำ (Leadership)

จากการประมวลผลระบบมาตรฐานคุณภาพด้านการบริหารจัดการจาก สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงาน ก.พ. P.S.O. (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes) ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) และดัชนีตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) สามารถสรุปการเลือกดัชนีตัวชี้วัดคุณภาพได้ดังนี้

ตาราง 4 สรุปการเลือกดัชนีตัวชี้วัดคุณภาพ

ระบบมาตรฐาน คุณภาพด้าน การบริหาร จัดการ(Quality Standard of Management System)	P.S.O. (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes)	การจัดการ คุณภาพ โดยรวม (Total Quality Management)	ดัชนีตัวชี้วัด (Key Performance Indicator)
1. ระบบข้อมูล	✓	✓	✓
2. ระบบการสื่อสาร	✓	✓	✓
3. ระบบการตัดสินใจ	✓	✓	✓
4. ระบบการพัฒนาบุคลากร	✓	✓	✓
5. ระบบตรวจสอบถ่วงดุล	✓	✓	✓
6. ระบบการมีส่วนร่วม	✓	✓	✓
7. ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน	✓	✓	✓
8. ระบบการประเมินผล	✓	✓	✓
9. ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต	✓	✓	✓
10. ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	✓	✓	✓
11. เป้าหมายและความพึงพอใจของ ผู้บริโภค		✓	✓
12. การบริหารกระบวนการคุณภาพ		✓	✓
13. ภาวะผู้นำ		✓	✓

ดัชนีตัวชี้วัดคุณภาพสามารถมีตัววัดออกมาถึงคุณภาพได้ดังนี้

1. ผลที่เกิดจากการปฏิบัติการ ผลที่เกิดจากการปฏิบัติการ การกระทำ
2. รูปลักษณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพ ความสุภาพ ด้านผู้เข้ารับบริการ ความพึงพอใจ ความประทับใจ
3. ความเชื่อถือได้ จะวัดออกมาเชิงสถิติ
4. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานตามข้อกำหนดที่องค์กรได้ระบุไว้
5. ความแข็งแกร่งทนทาน
6. ความสามารถในการให้บริการ
7. สุนทรียภาพ ความประทับใจในการให้บริการ
8. คุณภาพที่สัมผัสรับรู้ได้ สามารถบอกได้ว่าการให้บริการนี้มีคุณภาพหรือไม่

ผลจากดัชนีที่นำเข้ามาใช้วัดคุณภาพ

ดร.เรวัตร์ ชาดวีศิริ <http://www.judiciary.go.th/jti/liberly/detail/TQM.head.doc>

ปัจจัยสนับสนุนแห่งความสำเร็จ Key Success factor : KSF ของระบบคุณภาพ

1. ภาวะผู้นำ

ความยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุกระดับ

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเป็นผู้ริเริ่ม และเป็นตัวอย่างที่ดีในปฏิบัติการจัดการคุณภาพ เช่น การให้ภาษาแห่งคุณภาพ การใช้เทคนิคหรือเครื่องมือต่าง ๆ การอาศัยข้อมูลตัวเลขเพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น

ผู้บริหารต้องผูกพัน และยึดมั่นในแนวทางของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยความมุ่งมั่นในผลลัพธ์ระยะยาวของการสร้างคน (พัฒนานุคลากร) และการสร้างสัมฤทธิ์ด้านต่าง ๆ

2. การศึกษา และฝึกอบรม

การให้การศึกษา และการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เรียนรู้

การสร้าง ความเข้าใจในเรื่องของวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) นโยบาย (Policy) แนวคิด ทิศทางขององค์กร แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน

การพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทั้งความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการตามมาตรฐานหรือคุณภาพที่กำหนดไว้

3. โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ และวิธีทำงานอย่างเป็นกระบวนการ

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร เพื่อเกื้อหนุนความร่วมมือกัน (การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่) การทำงานเป็นกลุ่ม การประสานงานข้ามหน่วยงาน เป็นต้น

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรจากองค์กรที่มีชั้นการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง เป็นแนวราบ มากขึ้น

การมีที่ปรึกษาจากภายนอกคอยแนะนำ

การมีหน่วยงานสนับสนุน (Support Start)

4. การติดต่อสื่อสาร

การทำความเข้าใจ และการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงในองค์กร ด้วยหนังสือ จดหมายข่าว บอร์ด ประกาศ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะหรือกรณีตัวอย่างของการปรับปรุงคุณภาพ การใช้เครื่องมือ 7 แบบ การสร้างความพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการ

การติดต่อสื่อสารจะต้องทั่วถึงทั้งแนวดิ่งตามสายงาน และแนวราบของการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

5. การให้รางวัล และการยอมรับ

การประกาศเกียรติคุณเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วม การยกย่องชมเชยผู้ที่ทุ่มเทหรือ สร้างความสำเร็จให้แก่ ระบบการจัดการคุณภาพ

การให้รางวัลเจ้าหน้าที่รวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนหรือเลื่อนตำแหน่งเจ้าหน้าที่

6. การวัดผลงาน

การวัดผลงานอย่างเหมาะสม

การสร้าง ดัชนีชี้วัด หรือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicator) อย่างชัดเจนเพื่อ
การประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่เป็นส่วนบุคคลหรือเป็นกลุ่ม

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการประเมินประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ

จันทนา ธรรมาธร. (2545 : 28 - 40) คำว่า ประสิทธิภาพขององค์การ มีความแตกต่างจาก คำว่าประสิทธิภาพขององค์การ องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (goals) ที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น การพูดถึงประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเรื่องของการ พยายามหาคำตอบว่า องค์การที่ศึกษานั้น ได้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จแค่ไหน ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพขององค์การ เป็นการพิจารณาค่าใช้จ่าย (cost) ที่องค์การใช้ไปในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ องค์การที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง องค์การที่ใช้ปัจจัยนำเข้าหรือ ทรัพยากรอันมีอยู่จำกัดได้อย่างประหยัดที่สุดและสามารถทำการผลิตหรือบริการได้มากที่สุด ประสิทธิภาพขององค์การเป็นการพิจารณาถึงอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออก องค์การที่มีประสิทธิภาพสูง คือ องค์การที่สามารถผลิตปัจจัยนำออกได้มากที่สุดจากการใช้ปัจจัยนำเข้า น้อยที่สุด พินยา บวรวัฒนา (2541 : 175 – 177)

การพิจารณาประสิทธิภาพเป็นการพิจารณาถึงปริมาณของปัจจัยนำออก แต่การพิจารณา ประสิทธิภาพ เป็นการพิจารณาถึงความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งองค์ การที่มีประสิทธิภาพอาจไม่มีประสิทธิผลก็ได้ ในทำนองเดียวกัน องค์การที่มีประสิทธิผลอาจไม่มี ประสิทธิภาพก็ได้เช่นกัน

ประสิทธิภาพขององค์การ

การวัดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ เป็นการพิจารณาถึงความรวดเร็วในการทำงาน (Speed) ค่าใช้จ่ายที่องค์การใช้ไปต้องต่ำ (Cost) การมีความเชื่อมั่นในคุณภาพ (Quality) ของสิ่งที่ได้ มา รวมทั้งต้องมีความพึงพอใจในระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการด้วย มนูญ วงศ์อารี (เอกสารสรุป ผลการสัมมนาเชิงบรรยายเพื่อเสริมสร้างกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน. 2542 : 50 - 54)

1. การที่จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพต้องบริหารอย่างมีเป้าหมายที่แน่ชัดวัดได้ ในทาง การบริหารถ้าบริหารงานโดยปราศจากเป้าหมายที่แน่ชัดแล้ว ก็เปรียบเสมือนว่าไม่มีการบริหารเกิดขึ้น เลย (No Target No Management)

2. ต้องมีการบริหารงานโดยมีการจัดระบบงานที่ดี ลดขั้นตอนในการทำงาน เป็นผลให้ ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลา ในปัจจุบันได้มีความพยายามจะให้บริการในลักษณะนี้ ซึ่งเรียกว่า

One Stop Service (OSS) เป็นที่นิยมมาก เป็นความคิดที่ว่าทำอะไรจะให้มีการดำเนินการต่าง ๆ เสร็จในจุดเดียว

3. การบริหารงานจะต้องมาการจัดคนให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งเรียกว่า put the right man on the right job โดยมีแนวคิดว่าการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น การจัดคนถือเป็นปัจจัยสำคัญ ถ้าจัดคนไม่เหมาะสมกับงาน จะทำให้เกิดปัญหาแก่งอ้งค์การได้

4. จะต้องมีการบริหารให้มีการประสานสอดคล้องกลมกลืนกัน ทั้งในด้านคน เงิน วัสดุ สิ่งของ เครื่องใช้ ฯลฯ กล่าวคือ ให้มีการสูญเสีย การซ้ำซ้อนน้อยที่สุด เมื่อมีการประสานกลมกลืนกัน จะทำให้ค่าใช้จ่ายขององค์กรต่ำ เนื่องจากการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ การบริหารที่มีการลงทุนน้อยและผลตอบแทนสูง

5. ต้องมีระบบควบคุมที่ดี โดยมีแนวความคิดว่าถ้าออกแบบระบบควบคุมองค์กรไม่ดี จะทำให้เกิดปัญหาในการควบคุม การออกแบบระบบในที่นี้ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของงาน เพื่อให้คนได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานนั้น

6. ต้องบริหารงานอย่างมีความโปร่งใส เพื่อป้องกันมิให้งบประมาณขององค์กรรั่วไหลเป็นการบริหารงานแบบธรรมรัฐหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า Good Governance

กฤษฎณา (เอกสารการศึกษากาการบริหารการบริการสาธารณะ, 2541) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นการพิจารณาค่าใช้จ่ายที่องค์กรใช้ไปในการดำเนินงานขององค์กร ประสิทธิภาพสามารถวัดได้ 2 วิธี

1. ประสิทธิภาพ = ปัจจัยนำเข้า / ความสามารถในการผลิต
2. ประสิทธิภาพ = ปัจจัยนำเข้า / ปัจจัยนำออก

ธงชัย สันติวงศ์ (2537 : 22) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าเป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากร โดยเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำได้เป็นสัดส่วนของผลงานที่ทำได้ / ต้นทุนทรัพยากร (output / input) โดยถ้าสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ แสดงว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพสูง

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 25) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เปรียบเทียบกับทุน คือ output / input ถ้ามากกว่า 1 หรือเท่ากับ 1 แสดงว่าผลงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพ
2. เปรียบเทียบผลงานของตนในอดีต ในแง่มูลค่า หรือทรัพย์สิน โดยเทียบกับเวลาต่างกัน เทียบกับค่าใช้จ่ายต่อหน่วย (unit cost) เปรียบเทียบกับผลงานในอดีต

3. เปรียบเทียบความเร็วในการปฏิบัติงาน ผลงานเท่ากันแต่ใช้เวลาในการทำงานน้อยกว่า
4. เปรียบเทียบคุณภาพของผลงาน จำนวนเวลาที่ใช้ เวลาการลงทุนลงแรงเท่ากันแต่คุณภาพดีกว่า
5. เปรียบเทียบความพอใจของผู้รับบริการ ความพอใจเป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของงานได้

ประสิทธิภาพของการให้บริการ

สำหรับการศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนนั้นคำว่า "ประสิทธิภาพ" เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจและรัฐกิจ แต่ก็ยังมีความเข้าใจในรายละเอียดที่ยังไม่ตรงกันอยู่บ้าง เนื่องจากเป้าหมายของการบริหารงานด้านธุรกิจและรัฐกิจ มีความแตกต่างกัน จึงมีปัญหาถามมาว่า เราจะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐได้อย่างไร ฉะนั้นก่อนที่จะกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพ จำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ ตามทัศนะคติของบุคคลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Elmore Peterson & E.Grosvenor Plowman ได้ให้ความหมายของคำว่า "ประสิทธิภาพ" ในการบริหารงานด้านธุรกิจว่า ในความหมายอย่างแคบหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายรวมถึง คุณภาพ (quality) ของความมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความสามารถ (competence and capability) ในการผลิต เราจะถือว่าการดำเนินงานด้านธุรกิจมีประสิทธิภาพสูงสุด ก็ต่อเมื่อบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการอย่างเหมาะสม และใช้ต้นทุนน้อยที่สุด ดังนั้นแนวความคิดของคำว่า "ประสิทธิภาพ" ทางด้านธุรกิจในที่นี้ จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) เวลา (time) และวิธีการ (method) ในการผลิต

Herbert A. Simon (1959) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง สัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไปเพื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดกับผลที่ได้รับจากการลงทุน (a ratio between input and output) ซึ่งหมายความว่า ระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยเห็นว่าในทางสังคมศาสตร์นั้นไม่สามารถจะวัดประสิทธิภาพสมบูรณ์ (absolute efficiency) ได้ แต่อาจจะวัดได้ ในประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ (relative efficiency) โดยพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นดูได้จากความสัมพันธ์จากปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์การของรัฐ ก็จะต้องวัดกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย

ศาสตราจารย์ชูป กาญจนประการ ได้ให้ความหมายของคำว่า "ประสิทธิภาพ" ไว้ว่าเป็น แนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะให้บริการบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรไปในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชน

ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณชัย ได้ให้ความหมายของคำว่า "ประสิทธิภาพ" ว่าหมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

นอกจากความหมายของคำว่า "ประสิทธิภาพ" ดังที่กล่าวข้างต้นแล้ว นักวิชาการบางท่าน ยังให้แนวความคิดในเรื่อง "ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น" อาทิเช่น

Katz and Kahn (1966) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ ในเรื่องของการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัด ประสิทธิภาพ คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรจึงหมายถึง การบรรลุ เป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ และปัจจัยอื่น ๆ เช่น การฝึกอบรม ประสพการณ์ ความรู้สึกรู้สียังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับดำเนินภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง ภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis)
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) รูปแบบการบริหารของผู้บริการ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กรสำหรับการวัดประสิทธิภาพในแง่ของการบริหารราชการ จึงอาจมองได้ 2 แง่ คือ

1. มองในแง่ประสิทธิภาพสมบูรณ์ (Absolute Efficiency) คือการทำงานจะต้องให้ผลออกมา 100% เต็ม แต่ตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นนั้น ประสิทธิภาพสมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. มองในแง่ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ (Relative Efficiency) เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในแง่ของการเปรียบเทียบ เช่น เปรียบเทียบกับทุนซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูงถ้าทำงานได้คุ้มทุน (เท่าทุน, ไม่ขาดทุน)

- เปรียบเทียบกับองค์การที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน
- เปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่า หรือผลผลิตภาพ หรือทรัพย์สินวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิภาพในช่วงระยะเวลาที่ต่างกัน
- เปรียบเทียบกับศักยภาพ ความจุขีดความสามารถของบุคคลองค์กรในแต่ละช่วงเวลา
- เปรียบเทียบกับคุณภาพของงาน
- เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประสิทธิภาพกับคุณภาพในการจัดระบบบริการ

มีผู้เปรียบเทียบว่าคุณภาพ (Quality) เป็นเหรียญอีกด้านหนึ่งของการบริการ นอกเหนือจากเรื่องต้นทุน (Cost) หรือประสิทธิภาพ (Efficiency) และอาจเป็นความเชื่อที่คลาดเคลื่อนไปว่า การทำงานหนึ่ง ๆ จะต้องเลือกระหว่างคุณภาพกับประสิทธิภาพ เพราะมองว่าการทำให้เกิดคุณภาพของงาน จะต้องใช้ค่าใช้จ่ายหรือเพิ่มต้นทุนนั่นเอง แต่หากพิจารณาอย่างแท้จริงแล้ว เรื่องของคุณภาพมีความใกล้ชิดกับประสิทธิภาพมาก จนบางครั้งแยกกันออกได้ยาก มีหลายครั้งที่การศึกษามิติของคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน (Performance) นำคุณภาพและประสิทธิภาพมาพิจารณาร่วมกัน และจัดประสิทธิภาพเป็นมิติหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพ

คุณภาพการบริการ (Quality of service)

Crosby ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพคือ "ความสอดคล้องกับความต้องการ" ซึ่งหมายความว่า การจะบรรลุถึงคุณภาพได้นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำให้สอดคล้องกับความต้องการที่ได้ระบุไว้แล้ว (Conformance to requirement) Julian ให้ความหมายของคุณภาพว่า คือ "ความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์หรือบริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Fitness for use) International Organization for Standardization (ISO) ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นลักษณะและองค์ประกอบโดยรวมทั้งหมดของบริการที่เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่ตั้งไว้ นิยามของคุณภาพในเรื่องของบริการโดยเฉพาะ Parasuraman และคณะ เสนอว่า "คุณภาพขึ้นอยู่กับ

กับการรับรู้ของผู้บริโภค (Consumer perception)" นั่นคือคุณภาพในสายตาของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในบริการและสิ่งที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น บริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้คุณภาพ คือความพึงพอใจของผู้รับผลงาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นิยามของคุณภาพประกอบด้วย 4 องค์ ประกอบสำคัญ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer satisfaction) อันเกิดจากความสามารถในการตอบสนองความจำเป็นและความต้องการ
2. ภาวะปราศจากข้อผิดพลาด (Zero defect) ทำสิ่งใดถูกต้องครั้งแรกตั้งแต่ครั้งแรก (Right the first time)
3. การปฏิบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐาน (Standard) ซึ่งอาจหมายถึงมาตรฐานวิชาชีพ องค์ความรู้ทางวิชาการ จริยธรรม และแนวทางปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป
4. การเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต (Quality of life) ของผู้บริโภค นั่นคือเกิดผลลัพธ์ที่ดี และพึงประสงค์

จากนิยามของคุณภาพดังกล่าวจะเห็นได้ว่าคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพมาก การจัดบริการโดยมุ่งหวังให้เกิดคุณภาพ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร ในขณะที่การวางระบบที่มุ่งหวังประสิทธิภาพที่แท้จริง ทำให้เกิดคุณภาพเช่นกัน แต่ทั้งนั้นจะต้องคำนึงถึงประสิทธิผลทั้ง 3 องค์ประกอบร่วมกัน คือ

1. ประสิทธิภาพทางด้านเทคนิค
2. ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า
3. ประสิทธิภาพด้านทรัพยากร

เครื่องชี้วัดประสิทธิภาพและคุณภาพในระบบบริการ

การประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพในระบบบริการวิธีหนึ่งทำโดยการใช้เครื่องชี้วัด (Indicator) เครื่องชี้วัดเป็นเครื่องมือที่นำมาประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงาน (Performance) เครื่องชี้วัดอาจจัดเป็น

1. เครื่องชี้วัดโครงสร้าง (Structural Indicators) ซึ่งสะท้อนศักยภาพของการบริการ
2. เครื่องชี้วัดกระบวนการ (Process indicators) ที่บ่งบอกถึงการปฏิบัติที่เกิดขึ้น
3. เครื่องชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome indicators) ซึ่งประเมินการบรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรนิภา หลีกุล (2544 : 14) ได้กล่าวถึงแนวคิดในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการศึกษาไว้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการบริการสาธารณะ โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของงานบริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในงานบริการก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการบริการเป้าหมายสำคัญก็คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

กิตตินันท์ อรรถบพ (2541 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะสุขาภิบาลบางปะหัน และสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งร้อยละ 63.70 มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับกลาง ร้อยละ 22.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 13.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จำแนกตามลักษณะการให้บริการ ทั้ง 6 ด้าน พบว่าการบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำประชาชนมีความพึงพอใจระดับสูง และในเรื่องการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองการจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การป้องกันสาธารณภัย การออกใบอนุญาตต่าง ๆ และการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยมีตำแหน่งระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.95

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นรายด้าน มีดังนี้คือ ด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างสรรค์ธำรงอยู่ในระดับน้อย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย ข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ได้แก่ เพศ มีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่ระดับมีนัยสำคัญ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการติดต่อกับอำเภอ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับประชาชน

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครปฐมในระดับปานกลาง หากจำแนกแต่ละงานแล้วจะพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการงานธุรการ รองลงมาคือ งานสืบสวน งานป้องกันและปราบปราม งานสอบสวนและงานจราจรตามลำดับ สำหรับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การปรับปรุงเรื่องการใช้กริยาวาจาให้สุภาพต่อประชาชน ขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาค การปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังและเข้มงวด การเพิ่มกำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สายตรวจและพนักงานสอบสวนให้เพียงพอ ขอให้มีการปรับปรุงและจัดระบบการจราจรใหม่ และกวดขันการปราบปรามแหล่งอบายมุข ยาเสพติด ซึ่งยังมีแพร่ระบาดอยู่เป็นจำนวนมาก การจัดตำรวจชุดชุมชนสัมพันธ์ ทำกิจกรรมร่วมกับประชาชน ให้การประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ประชาชน และสร้างความเชื่อถือและความอบอุ่นใจแก่ประชาชนให้สมกับคำขวัญที่ว่า "ตำรวจเป็นที่พึ่งแก่ประชาชน" สำหรับปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า รายได้และการเกี่ยวข้องกับการเกิดคดีอาญามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครปฐมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งทางสังคม และประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองนครปฐมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พูนสมัย พรหมพิบาล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์เครือสมิติเวช จำกัด โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 ราย ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับคือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมหรือเป็นธรรม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริการอย่างเพียงพอ สำหรับปัจจัยภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสมาชิกในการบริการของสหกรณ์ ฯ พบว่า เพศ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก และอายุงานในบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ

สุทธิ ปันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ผลการศึกษวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยรวมแล้วในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและอาชีพธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับ และในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

วชิราภรณ์ ศศิธรวราพรณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทเทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตปฏิบัติการปูเจ้าสมิงพราย ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจพบว่า อันดับ 1 ลูกค้ามีความพึงพอใจการบริการด้านสถานที่ในการติดต่อสะดวกและการตอบคำถามที่ชัดเจนเข้าใจง่าย อันดับ 2 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในการให้บริการ อันดับ 3 ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพของสายโทรศัพท์ ในด้านการใช้งานโทรศัพท์และความพึงพอใจปริมาณในการใช้โทรศัพท์ ในด้านจำนวนหมายเลขที่มีอยู่ สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทฯ นั้น อยู่ในระดับที่พึงพอใจปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ด้านมาตรการที่บริษัทควรดำเนินการ คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความรู้พื้นฐานการใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อื่น การใช้งานโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพและการเน้นถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีกับบริษัทตลอดไป

วรพงษ์ ภวเวส (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา ผลการศึกษพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการ และด้านการป้องกันปราบปราม ตามลำดับ และจากการศึกษาสถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์

ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์ด้านการได้รับบริการจากสถานีตำรวจและความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงพักของเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรินทร์ เนาวรัตน์วัฒนา (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยในเรื่อง แนวทางปรับปรุงการสร้างความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม โดยได้ทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคามเพื่อใช้เป็นสารสนเทศพัฒนาการบริการประชาชน ผลการศึกษาพบว่า การบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ การติดต่อประชาสัมพันธ์และรับบัตรคิว เจ้าหน้าที่ไม่จ่ายบัตรคิดตามลำดับก่อน-หลัง เมื่อประชาชนติดต่อสอบถามก็จะแสดงอาการรำคาญ ตอบคำถามคลุมเครือ ระยะเวลาในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมประเภทที่มีการโอนไปซึ่งสิทธิและหน้าที่ของผู้โอนไปยังผู้รับโอนจะต้องใช้เวลานานถึง 1-2 ชั่วโมง ทำให้รายที่อยู่ติด ๆ ไป ต้องเสียเวลาในการรอคอยนาน แม้จะเป็นเรื่องคำขอเบ็ดเตล็ดซึ่งต้องใช้เวลาไม่มากก็ตาม ระบบงานมีขั้นตอนและวิธีดำเนินการยุ่งยาก สลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบและวิธีดำเนินการ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นทุกวันไม่ทันต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

วินัย จิตต์ปรง (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะอาดของการให้บริการด้านต่าง ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการบนสถานีตำรวจ และความรวดเร็วของการรับบริการบนสถานีตำรวจ

นอกจากนั้น ยังพบว่าปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสภาพของการบริการ ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อรรถพล ครุฑเวโช (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในด้าน

ระบบการให้บริการมากที่สุด และพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด ส่วนเพศ รายได้ของประชาชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วนอายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ

Berry, Leonard L., Parasuraman และ A. (1992 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Prescriptions for a Service Quality Revolution in America ผลการศึกษาปรากฏว่า การปฏิบัติการบริการต้องมีอยู่ 2 ระดับ คือ 1. การเปลี่ยนแปลงพื้นฐานด้านทัศนคติและความต้องการที่เพิ่มขึ้นต่อคุณภาพการบริการ 2. การดำเนินการทางวัฒนธรรมและเครื่องมือที่ทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ ธรรมเนียมปฏิบัติข้อสนับสนุนการปฏิบัติการบริการต้องการเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จากแต่ละทัศนคติเปลี่ยนความต้องการที่เพิ่มขึ้นของบริการการเปลี่ยนแปลงนี้รวมถึง 1. จาก "ดี" เป็น "ยอดเยี่ยม" 2. จาก คุณภาพของผลผลิต เป็นคุณภาพสำหรับทุกสิ่ง 3. จากการสนับสนุนการจัดการ เป็น การจัดการที่เกี่ยวข้อง ช้องกันและความเป็นผู้นำ 4. จาก ความผิดพลาดที่เลี่ยงไม่ได้ เป็น ทำให้ถูกต้องในครั้งแรก 5. จาก การค้นพบปัญหา เป็น การค้นพบโอกาส และ 6. จาก การบริการที่ไม่ชัดเจน เป็น การบริการที่เป็นระบบ แนวปฏิบัติ 5 ข้อ ที่บริษัทต่าง ๆ สามารถนำไปปรับปรุงการบริการได้ คือ 1. สร้างระบบข้อมูลคุณภาพการบริการ 2. รายงานการปฏิบัติด้านคุณภาพบริการ 3. ทำการวัดผล ก้าวที่ได้รับผลกระทบจากคุณภาพที่ไม่ดี 4. เน้นความรับผิดชอบของพนักงาน 5. แสดงให้เห็นถึง ความเป็นผู้นำด้านบริการ

Christopher A Voss, Aleda V Roth, Eve D Rosenzweig, Kate Blackmon และ Richard B Chase (2004 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง A Tale of Two Countries' Conservatism, Service Quality, and Feedback on Customer Satisfaction บทความนี้เปรียบเทียบอิทธิพลของคุณภาพการบริการ จากความพึงพอใจของลูกค้าใน สหราชอาณาจักรอังกฤษ และสหรัฐอเมริกา และพิจารณาถึงผลที่เหมาะสมของระบบปฏิริยาตอบกลับของลูกค้า และขั้นตอนการร้องเรียน ซึ่งถูกพัฒนาเกี่ยวข้องกับประเทศที่มีความแตกต่างตามตามลัทธิอนุรักษนิยมอังกฤษที่เป็นพื้นฐาน สมมติฐานถูกทดสอบโดยการใช้ข้อมูลจากการศึกษาการบริการระหว่างประเทศ ผลจากการศึกษาสนับสนุนสมมติฐานของลัทธิอนุรักษนิยม โดยสังเกตจากการสาธิตการตอบสนองของลูกค้าจากการบริการที่ดีที่คล้ายคลึงกัน แต่ลูกค้าของอังกฤษและ อเมริกามีแนวโน้มการตอบสนองการบริการที่ แย่ แตกต่างกันตามวัฒนธรรม ผู้แต่งเสนอว่าปฏิริยาตอบกลับของลูกค้าเป็นปัจจัยที่ถูกมองข้ามในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ปฏิริยาตอบกลับของลูกค้าที่มีประโยชน์มาก อาจจะไม่เป็นจริงได้ในอังกฤษ ดังนั้นจึงเป็นการสูญเสียโอกาสที่จะ

ปรับปรุงการออกแบบและการนำส่งบริการ และการสร้างวัฏจักรเลวร้ายที่หมุนเวียนอยู่กับความพยายามแก้ปัญหาต้นตอ บริษัทที่ให้บริการในอังกฤษยังคงมีระดับการบริการที่ต่ำกว่าที่จะยอมรับได้ในอเมริกา

Douglas M Stewart และ Richard B Chase (1999 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง The impact of human error on delivering service quality บทความนี้เปิดรับรูทางใหม่เพื่อสืบสวนประเด็นคุณภาพในการบริการ จากความคิดเห็นตามจริงของความล้มเหลวจากการบริการเป็นผลมาจากความผิดพลาดของมนุษย์ในการดำเนินการ ตามระบบรูปแบบความผิดพลาดจากบทความทางด้านวิทยาศาสตร์ โครงสร้างงานถูกพัฒนาเพื่อให้เข้าใจบทบาทความผิดพลาดของมนุษย์จากความล้มเหลวในการให้บริการ

Jack Needleman, Ph.D., Peter Buerhaus, Ph.D., R.N., Soeren Mattke, M.D., M.P.H., Maureen Stewart, B.A., และ Katya Zelevinsky (1997 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Nurse-Staffing Levels and the Quality of Care in Hospitals ผลการศึกษาปรากฏว่าเบื้องหลังเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอนหรือไม่ที่เจ้าหน้าที่พยาบาลตำแหน่งระดับล่างของโรงพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกับการเพิ่มความเสี่ยง ทำให้คนไข้เกิดโรคแทรกซ้อนหรือตาย

วิธีการ จากข้อมูลบริหารปี 1997 จากโรงพยาบาล 799 โรงใน 11 รัฐ ได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนงานที่ดูแลคนไข้ และผลการรักษาคนไข้ของพยาบาล จากผลการวิเคราะห์ได้ทำการควบคุมความเสี่ยงของคนไข้จากผลการรักษาที่ตรงกันข้าม, ความแตกต่างในการดูแลรักษาพยาบาลที่จำเป็นสำหรับคนไข้

ผล ค่ากลางเฉลี่ยของงานดูแลต่อ/คนไข้ต่อ/วัน คือ 11.4 ชั่วโมง ซึ่ง 7.8 ชั่วโมง เป็นงานของนางพยาบาลที่ได้จดทะเบียนเป็นพยาบาลแล้ว, 1.2 ชั่วโมง สำหรับพยาบาลที่ได้รับอนุญาต และ 2.4 ชั่วโมง สำหรับผู้ช่วยพยาบาล ระหว่างผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา, สัดส่วนที่สูงขึ้นของชั่วโมง การทำงานต่อวันของพยาบาลจดทะเบียนเกี่ยวข้องกับเวลาพักที่สั้นกว่า และอัตราที่ต่ำลงของทั้งการติดเชื้อที่ช่องปัสสาวะ และการมีเลือดออกที่กระเพาะอาหารและลำไส้ สัดส่วนการทำงานที่สูงขึ้นของพยาบาลจดทะเบียนสัมพันธ์กับอัตราต่ำลงของโรคปอดบวม, อาการช็อก หรือหัวใจวาย และ "การช่วยชีวิตที่ล้มเหลว" ซึ่งถูกกำหนดตามจำนวนผู้เสียชีวิตจากโรคปอดบวม, อาการช็อก หรือหัวใจวาย, ภาวะเลือดออกที่กระเพาะอาหารและลำไส้, โลหิตเป็นพิษ, หรือเส้นเลือดดำใหญ่อุดตันจากลิ่มเลือด ระหว่างคนไข้ที่ได้รับการผ่าตัด สัดส่วนการทำงานที่สูงขึ้นของพยาบาลจดทะเบียนเกี่ยวข้องกับอัตราที่ต่ำลงของการติดเชื้อที่ช่องปัสสาวะ และชั่วโมงการทำงานของพยาบาลจดทะเบียนสัมพันธ์กับอัตราที่

ต่ำลงของ “การช่วยชีวิตที่ล้มเหลว” ซึ่งพบว่าไม่เกี่ยวพันระหว่างตำแหน่งที่สูงขึ้นของพยาบาล จดทะเบียน และอัตราของผู้เสียชีวิตในโรงพยาบาล หรือระหว่างพยาบาลที่ได้รับใบอนุญาต หรือผู้ช่วยพยาบาลที่เพิ่มขึ้น และอัตราจากผลการรักษาที่ตรงกันข้าม

ข้อสรุป สัดส่วนชั่วโมงการรักษาพยาบาลที่สูงขึ้น จัดหาโดยพยาบาลจดทะเบียน และจำนวน ชั่วโมงการดูแลของพยาบาลจดทะเบียนต่อวันมีความสัมพันธ์กับการดูแลที่ดีสำหรับคนไข้ที่รับการรักษาในโรงพยาบาล

P. Flegkas, P. Trimintzios และ G. Pavlou (2005) ได้ทำการศึกษาเรื่อง A Policy-based Quality of Service Management System for IP Differentiated Services Networks ผลการศึกษา ปรากฏว่าการจัดการพื้นฐานด้านนโยบายสามารถบอกได้ถึงลักษณะการทำงานของเครือข่ายหรือระบบที่กระจายผ่านการแถลงการณ์ระดับสูงได้โดยตรงซึ่งเป็นตัวนำพลวัต, ตรวจสอบความแน่นอน, แก้ไขและประเมินค่า, แสดงผลเหมือนแบบฉบับในแต่ละเรื่องของการทำงานระดับต่ำได้มีการพิจารณา นโยบายตามความหมายของส่วนขยายหน้าที่ของระบบการจัดการพลวัต, พร้อมกับการจัดการ ตรรกวิทยา “สายโลหะ” บทความนี้ อภิปรายครั้งแรกถึงการ จัดการนโยบายด้านสถาปัตยกรรม สำหรับ การจัดการคุณภาพบริการของ IP เครือข่ายความแตกต่างระหว่างการบริการตามที่ได้นำเสนอไปแล้ว และภายหลังได้บรรยายถึงการออกแบบ และดำเนินการของนโยบายผู้บริโภคซึ่งไม่ได้รับการคุ้มครอง จากการจดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จากนั้นมุ่งเน้นไปที่หน้าที่ของนิติ และการจัดการทรัพยากรและ ได้นำเสนอการวิเคราะห์นโยบายที่มีอิทธิพลต่อลักษณะการทำงานของนิติ การขัดแย้งกันซึ่งอาจจะเป็น สาเหตุการนำไปสู่นโยบายอื่น ๆ

Robert Grady (1996 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Using Defect Tracking and Analysis to Improve Software Quality โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการติดตามข้อบกพร่องเป็นขั้นตอน หนึ่งในการตรวจสอบแก้ไขเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพซอฟต์แวร์ประสบความสำเร็จ โรเบิร์ต แกรดี้ จาก บริษัท เฮลเลท แพคการ์ด กล่าวไว้เมื่อปี 1996 ว่า “ข้อมูลที่บกพร่องของซอฟต์แวร์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด สำหรับการจัดการแหล่งข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจดำเนินการปรับปรุงซอฟต์แวร์” และ “การละทิ้ง ข้อมูลที่บกพร่องจะนำผลที่ร้ายแรงไปสู่ธุรกิจขององค์กร” ดังนั้น การแบ่งระดับจุดบกพร่องจึงเป็นงาน ที่ยาก จากรายงานเมื่อปี 1978 โดย ทิบอดิ ได้จัดแบ่งจุดบกพร่องเป็นหมวดหมู่ตามความรุนแรงของ ปัญหา รวมถึง “ข้อกำกวม, งานซ้ำซ้อนกัน และงานที่ไม่สมบูรณ์” การนำข้อบกพร่องให้องค์กรอื่น ตรวจสอบจะได้รับการปรับปรุงแก้ไขที่ดีขึ้น

สุดท้าย รายงานนี้ แบ่งข้อบกพร่องได้ 5 หมวด จาก 4 องค์กร ซึ่งเป็นตัวอย่างการวิจัยใน โรงงานอุตสาหกรรมเมื่อ 25 ปีก่อน การวิเคราะห์ของแต่ละองค์กรมุ่งเน้นไปที่เป้าหมายเดียวจาก 3

เป้าหมาย คือ การหาลักษณะของข้อบกพร่อง, การหาตำแหน่งของข้อบกพร่อง, และหาว่าข้อบกพร่องจะเกิดขึ้นเมื่อใด โดยใช้ข้อมูลนี้สำหรับวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมหรือกระบวนการพัฒนา ผลจากการสำรวจการแบ่งกลุ่มจุดบกพร่องจากทั้ง 30 บริษัท แสดงให้เห็นว่าการจัดการภายในของโรงงานอุตสาหกรรมในปัจจุบันนี้มีความซับซ้อนอย่างไร สุดท้ายนี้ ส่วนที่ 3 ของรายงานก็แนะนำว่า บริษัทควรเริ่มหรือขยายกลุ่มจุดบกพร่องของพวกเขาอย่างไร

Soteriou, Andreas C, Chase และ Richard B (1998 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Linking the customer contact model to service quality ผลการศึกษาปรากฏว่า ในปี 1980 การติดต่อลูกค้ากลายเป็นมิติสำคัญในการแบ่งประเภทบริการทั้งหมดอย่างแท้จริง การได้รับคุณภาพบริการถูกรับรองให้เป็นสิ่งสำคัญ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อลูกค้าและคุณภาพบริการโดยตรงเป็นสิ่งที่ยากต่อการตัดสินใจโดยปราศจากคำจำกัดความในทางปฏิบัติของการติดต่อลูกค้า ในปี 1995 Kellogg และ Chase กล่าวถึงประเด็นนี้และพัฒนามาตรการของการติดต่อกับลูกค้าและความคุ้นเคยกับคุณภาพบริการ

Soteriou และAndreas C. (1999 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Operations, Quality and Profitability in the Provision of Banking Services ผลการศึกษาปรากฏว่า การพัฒนาโครงสร้างสำหรับการรวมกลยุทธ์ จุดสูง ด้วยความมีประสิทธิภาพของบริการที่เสนอโดยธนาคารแต่ละสาขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบจุดสูงที่มีประสิทธิภาพเป็นขั้นๆ ถูกพัฒนาโดยลูกค้าของกำไรจากการบริการ ซึ่งมี 3 รูปแบบ ขึ้นอยู่กับเทคนิคที่ไม่เกี่ยวกับพารามิเตอร์ของการวิเคราะห์ข้อมูลลับ ซึ่งถูกพัฒนาเพื่อดำเนินการตามโครงสร้างในกลุ่มภาคปฏิบัติ : (1) รูปแบบการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ (2) รูปแบบคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ (3) รูปแบบในการทำกำไรที่มีประสิทธิภาพ การใช้รูปแบบได้อธิบายถึงการใช้ข้อมูลจากสาขาต่างๆของธนาคารพาณิชย์ ผลจากการสังเกตทำให้รู้ว่าเรามีความเข้าใจที่เหนือกว่าจากการวิเคราะห์ในเวลาเดียวกันรูปแบบของการปฏิบัติการที่รวมกับคุณภาพของการให้บริการและการสร้างผลกำไร จุดสูงเป็น 3 มิติที่ไม่ต่อเนื่องกัน สัมพันธภาพถูกสร้างระหว่างการปฏิบัติการและการสร้างผลกำไรที่มีประสิทธิภาพ และระหว่างการปฏิบัติการและคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพด้วย

Soteriou และAndreas C. (2000 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง Searching for the Value of Quality in Financial Services. บทความนี้ตรวจสอบอิทธิพลของคุณภาพจากการปฏิบัติในอุตสาหกรรมบริการด้านการเงิน ผู้แต่งแนะนำว่า บทความการจัดการปฏิบัติการ, การตลาด และเศรษฐกิจ สนับสนุนความสัมพันธ์ด้านบวกระหว่างคุณภาพและการเงิน จากหลักฐาน แนะนำเพื่อให้

เห็นความสำคัญ การศึกษาควรจะรวมลักษณะเฉพาะ, อุตสาหกรรมส่วนตัว ผู้แตงเน้นที่อุตสาหกรรมบริการด้านการเงินและการนำเสนอความเข้าใจใหม่ๆ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการเงิน

Soteriou และ Andreas C. (2000 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง A Robust Optimization Approach for Improving Service Quality. ผลการศึกษาปรากฏว่า การเสนอบริการที่มีคุณภาพสูงระหว่างบริการแบบเผชิญหน้าเป็นสิ่งสำคัญต่อการแข่งขันที่ได้เปรียบในองค์กรบริการ อย่างไรก็ตามความสำเร็จของคุณภาพระดับสูงพร้อมกันกับการควบคุมของราคาเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับผู้จัดการฝ่ายบริการ จุดประสงค์ของบทความนี้เพื่อนำเสนอการไปสู่การปราชัยที่ท้าทายนี้ ซึ่งทำให้ต้องพัฒนารูปแบบการเชื่อมโยงกระบวนการให้บริการที่หลากหลายต่อการวัดคุณภาพการบริการที่จัดให้เป็นแนวทางสำหรับการจัดสรรวิธีการบริการ การเข้าถึงทำให้ผู้จัดการฝ่ายบริการสามารถทำการปรับปรุงคุณภาพการบริการได้เฉพาะ และราคาก็มีส่วนเกี่ยวข้อง รูปแบบใหม่นี้ก็เป็นการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในขณะที่งบดุลบัญชีที่ไม่แน่นอนในปัจจุบันกำหนดของรูปแบบ ซึ่งได้แสดงให้เห็นความเหมาะสมของการไปสู่ความสะดวกในการดูแลคุณภาพ

William E Jackson III, Purushottaman Nandakumar และ Aleda V Roth (2003 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย Market structure, consumer banking, and optimal level of service quality ในบทความนี้ได้ใช้รูปแบบทฤษฎีการเล่นเกมที่ง่ายมาก ๆ เพื่อที่จะสอบสวนถึงอิทธิพลของโครงสร้างการตลาดที่แตกต่างหรือสภาวะการแข่งขันจากการตัดสินใจของธนาคารเพื่อที่จะเพิ่มระดับคุณภาพของการขายปลีกหรือผู้บริโภค, การบริการซึ่งเป็นการซื้อขายในตลาด ผลจากรูปแบบเสนอถึงระดับทางเลือกของคุณภาพการบริการของธนาคารที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยตามโครงสร้างการแข่งขันของตลาดซึ่งธนาคารได้ทำการจัดการ ระดับความต้องการที่มีผลกระทบแก่กันและกันระหว่างธนาคารและการลอกเลียนแบบง่าย ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ ของคุณภาพการให้บริการของคู่แข่ง ได้พบว่าธนาคารในช่วงที่อุปสงค์ต่ำมีผลกระทบต่อตลาด ซึ่งจะนำกลยุทธ์ที่แตกต่างกันมาใช้ การชักจูงธนาคารต่าง ๆ ให้พัฒนาคุณภาพของตนเองโดยเฉพาะ โดยไม่จำเป็นต้องให้ธนาคารที่เป็นผู้นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ นี่อาจจะอธิบายได้บางส่วนว่าทำไมธนาคารที่ใหญ่ที่สุดไม่มีระดับคุณภาพการให้บริการผู้บริโภคสูงที่สุด

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้ประมวล และรวบรวมปัจจัยต่าง ๆ มีตัวแปรในการศึกษาดังนี้ ระบบข้อมูล (Information System) ระบบการสื่อสาร (Communication System) ระบบการตัดสินใจ (Decision Making System) ระบบการพัฒนาบุคลากร (Personal Development System-HRM) ระบบตรวจสอบถ่วงดุล (Balance and Checking

System) ระบบการมีส่วนร่วม (Participation System) ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (Service System) ระบบการประเมินผล (Evaluation System) ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต (Risk Assessment System) ระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพ (Culture and Ethics System) เป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Focus and Satisfaction) การบริหาร กระบวนการคุณภาพ (Management of Process Quality) และภาวะผู้นำ (Leadership) เพื่อนำ มาเป็นแนวทางในการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาทำให้เป็น ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 10,557 คน (ข้อมูลประจำเดือนมกราคม - มิถุนายน 2549) และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 40 คน

3.1.2 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ในด้านการบริการหลัก 2 ด้าน ได้แก่

1. จดทะเบียน
2. แบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่ และออกใบแทน

โดยใช้ตารางของเครจซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan 1970 : 608) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 264 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น จำนวน 300 คน ตามสัดส่วนการหากกลุ่มตัวอย่างประชากร ดังนี้

จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
เดือนมกราคม - มิถุนายน 2549

- ด้านจดทะเบียน	10,041	คน
- ด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่ และออกใบแทน	516	คน
รวม	10,557	คน

ที่มา : สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งงานบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เป็น 2 ลักษณะงานบริการ และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินในแต่ละด้าน โดยจะเก็บข้อมูลในช่วงเวลา 8.30 - 11.30 และ 13.00 - 16.00 น. ในวันทำการของราชการเท่านั้น จากประชาชนที่มาใช้บริการตั้งแต่เดือนกันยายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 จนครบจำนวนตามสัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 40 คน

- ข้าราชการ	27	คน
- ลูกจ้างประจำ	6	คน
- ลูกจ้างชั่วคราว	7	คน
รวม	40	คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบข้อมูล (Information System)
2. ระบบการสื่อสาร (Communication System)
3. ระบบการตัดสินใจ (Decision Making System)
4. ระบบการพัฒนาศักยภาพ (Personal Development System-HRM)
5. ระบบตรวจสอบถ่วงดุล (Balance and Checking System)
6. ระบบการมีส่วนร่วม (Participation System)
7. ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน (Service System)
8. ระบบการประเมินผล (Evaluation System)
9. ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต (Risk Assessment System)
10. ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ (Culture and Ethics System)
11. เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Focus and Satisfaction)
12. การบริหารกระบวนการคุณภาพ (Management of Process Quality)
13. ภาวะผู้นำ (Leadership)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และแบบสอบถามทุกฉบับพบว่ามีความสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยจำแนกข้อมูลตามลักษณะของข้อคำถาม ดังนี้

1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อ แล้วหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แล้วนำเสนอในรูปตาราง

1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตรวจให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับ มากที่สุด ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5
มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับ มาก ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4
มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับ ปานกลาง ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3
มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับ น้อย ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2
มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับ น้อยที่สุด ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกลุ่ม ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาการให้บริการ ระดับน้อยที่สุด

3. ตรวจเช็คความถูกต้องของข้อมูลด้วยแบบสอบถามตอนที่ 4

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง และสรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลในเชิงพรรณนา

3.4 การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติทดสอบ ได้แก่

2.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ T-test แบบ Independent Samples

2.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้ F-test

2.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

X_1	แทน	ระบบข้อมูล
X_2	แทน	ระบบการสื่อสาร
X_3	แทน	ระบบการตัดสินใจ
X_4	แทน	ระบบการพัฒนานุเคราะห์
X_5	แทน	ระบบตรวจสอบตัวคุณ
X_6	แทน	ระบบการมีส่วนร่วม
X_7	แทน	ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
X_8	แทน	ระบบการประเมินผล
X_9	แทน	ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต
X_{10}	แทน	ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ
X_{11}	แทน	เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค
X_{12}	แทน	การบริหารกระบวนการคุณภาพ
X_{13}	แทน	ภาวะผู้นำ
Y_1	แทน	ระยะเวลา
Y_2	แทน	ความตรงต่อเวลา
Y_3	แทน	ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง
Y_4	แทน	ความสุภาพ อ่อนน้อม
Y_5	แทน	ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา
Y_6	แทน	ความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบาย
Y_7	แทน	ความถูกต้อง เทียบตรง
Y_8	แทน	การตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน
Mean	แทน	คะแนนเฉลี่ย

S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนประชากร
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of square)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างประชากร 300 คน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด 40 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชากร 300 คน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในด้านลักษณะการให้บริการของสำนักงานที่ดิน บริการด้านจดทะเบียนและบริการด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน และวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับบริการจากสำนักงานที่ดิน ในด้านนโยบายคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน บริการด้านจดทะเบียนและบริการด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ 40 คน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับบริการจากสำนักงานที่ดินในด้านลักษณะการให้บริการของสำนักงานที่ดิน บริการด้านจดทะเบียนและบริการด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน และวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ให้บริการจากสำนักงานที่ดิน ในด้านนโยบายคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน บริการด้านจดทะเบียนและบริการด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับกลุ่มตัวแปรแต่ละตัว

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตอนที่ 8 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชากร 300 คน

กลุ่มตัวอย่างประชากร 300 คน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ตัวแปร	N	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	140	45.8
1.2 หญิง	160	52.3
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	70	22.9
2.2 25 – 35 ปี	90	29.4
2.3 35 ปีขึ้นไป	170	45.8
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.3
3.2 ปริญญาตรี	210	68.6
3.3 ปริญญาโท	80	26.1
3.4 อื่น ๆ	0	0
4. รายได้ต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	80	26.1
4.2 10,000 - 20,000 บาท	70	22.9
4.3 20,001 - 40,000 บาท	40	13.1
4.4 40,001 – 60,000 บาท	70	22.9
4.5 60,000 บาทขึ้นไป	40	13.1
5. อาชีพ		
5.1 ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ	200	65.4
5.2 พนักงานบริษัทเอกชน	50	16.3
5.3 ธุรกิจส่วนตัว	20	6.5
5.4 นักเรียน นักศึกษา	30	9.8

จากตาราง 5 พบว่า

1. เพศ

ประชาชน ที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.8

2. อายุ

ประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุระหว่าง 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุสูงกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8

3. ระดับการศึกษา

ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.3 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.6 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.1

4. รายได้ต่อเดือน

ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.1 รายได้ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.9 รายได้ 20,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.1 รายได้ 40,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.9 รายได้สูงกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.1

5. อาชีพ

ประชาชน ที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 65.4 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.5 นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.8

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของสำนักงานที่ดิน และวิเคราะห์นโยบาย คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 6 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้าน
ระบบข้อมูล

ข้อ	ระบบข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานที่ดิน	3.53	.764	มาก
2	ข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ภายนอก	3.10	.651	ปานกลาง
3	ความทันสมัยของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.13	.764	ปานกลาง
4	ความน่าเชื่อถือของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.53	.806	มาก
5	ความชัดเจนของข้อมูลในการเข้ารับบริการ	3.36	.796	ปานกลาง
	รวม	3.33	.608	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจาก
สำนักงานที่ดิน และความน่าเชื่อถือของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับ
มาก รองลงมาได้แก่ ความชัดเจนของข้อมูลในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง
และข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่
ระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.33 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ
บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการสื่อสาร

ข้อ	ระบบการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการของ สำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน	3.40	.758	ปานกลาง
2	ช่องการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีเพียงพอ	2.96	.949	ปานกลาง
3	ความทันสมัยและเทคโนโลยีของอุปกรณ์การสื่อสารใน การให้ข้อมูลข่าวสาร	3.06	.773	ปานกลาง
4	ความเข้าใจง่ายและความชัดเจนของแผ่นป้าย ประชาสัมพันธ์	3.30	.782	ปานกลาง
5	มีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงาน ของสำนักงานที่ดิน	2.73	1.125	ปานกลาง
รวม		3.09	.731	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการเข้ารับ
บริการของสำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง
รองลงมาได้แก่ ความเข้าใจง่ายและความชัดเจนของแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ใน
ระดับปานกลาง และมีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน ต่ำ
ที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.09 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่า
ลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการตัดสินใจ

ข้อ	ระบบการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนัก งานที่ดินมีความถูกต้องชัดเจน	3.26	.815	ปานกลาง
2	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนัก งานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา	3.20	.834	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ	3.10	.979	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อ	ระบบการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4	ประชาชนคิดว่าการเข้ารับบริการ การตัดสินใจของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา	3.60	.918	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีอิสระในการตัดสินใจ	3.06	.893	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ	3.33	1.012	ปานกลาง
	รวม	3.26	.682	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนคิดว่าการเข้ารับบริการ การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่มีอิสระในการตัดสินใจ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.09 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการพัฒนาบุคลากร

ข้อ	ระบบการพัฒนาบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม	3.30	.863	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี	3.43	.668	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชน ต้องการเป็นอย่างดี	3.63	.753	มาก
	รวม	3.45	.636	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับ

ปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.45 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการ จดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการพัฒนาคูคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

ข้อ	ระบบตรวจสอบถ่วงดุล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินได้	3.10	.944	ปานกลาง
2	ความละเอียดรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.50	.671	ปานกลาง
3	ความถูกต้องของบริการที่ประชาชนได้รับ	3.23	.716	ปานกลาง
4	มีการตอบข้อร้องเรียนของประชาชน	2.93	.728	ปานกลาง
	รวม	3.19	.591	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความละเอียดรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องของบริการที่ประชาชนได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง และมีการตอบข้อร้องเรียนของประชาชน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.93 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.19 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบตรวจสอบ ถ่วงดุลอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการมีส่วนร่วม

ข้อ	ระบบการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ	2.83	.970	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ	2.93	.965	ปานกลาง
3	ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.93	.930	ปานกลาง
	รวม	2.90	.862	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ และประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.93 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 2.90 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน

ข้อ	ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.40	.712	ปานกลาง
2	ความประทับใจในการเข้ารับบริการ	3.26	.815	ปานกลาง
	รวม	3.33	.700	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ ความประทับใจในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.33 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการประเมินผล

ข้อ	ระบบประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.16	.821	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหามาให้ประชาชน	3.16	.970	ปานกลาง
3	มีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.16	.821	ปานกลาง
4	บริการที่ประชาชนได้รับคุ้มกับเวลาที่ประชาชนเสียเวลารอคอย	2.96	.949	ปานกลาง
รวม		3.11	.730	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหามาให้ประชาชน และมีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ บริการที่ประชาชนได้รับคุ้มกับเวลาที่ประชาชนเสียเวลารอคอย มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.11 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต

ข้อ	ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา	2.90	1.013	ปานกลาง
2	มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน	2.66	.908	ปานกลาง
3	ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่เจ้าหน้าที่จัดให้ได้โดยสะดวก	2.86	1.025	ปานกลาง
รวม		2.81	.856	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับมีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่เจ้าหน้าที่จัดให้ได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ย 2.86 อยู่ในระดับปานกลาง และมีการ

ออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.66 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 2.81 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน ในด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 15 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

ข้อ	ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรัดกุมและรวดเร็ว	3.10	1.045	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ	3.03	.837	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจ อดทน ต่อการให้บริการ	3.13	.671	ปานกลาง
	รวม	3.08	.705	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจ อดทน ต่อการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรัดกุมและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่มีความจริงใจ อดทน ต่อการให้บริการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.08 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินใน ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 16 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค

ข้อ	เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	3.03	.707	ปานกลาง
2	ประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่คาดหวัง	2.83	1.004	ปานกลาง
3	มีการให้บริการดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น	3.00	.895	ปานกลาง
	รวม	2.95	.764	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับมีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการดีเมื่อ

เทียบกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่คาดหวัง ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 2.95 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 17 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพ

ข้อ	การบริหารกระบวนการคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้า	2.80	.981	ปานกลาง
2	การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีความถูกต้องเรียบร้อย	3.40	.758	ปานกลาง
3	เมื่อมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นโดยเร่งด่วน	3.20	.834	ปานกลาง
4	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.13	.922	ปานกลาง
	รวม	3.13	.674	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีความถูกต้องเรียบร้อย สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ เมื่อมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นโดยเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง และมีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้า ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.13 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 18 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านภาวะผู้นำ

ข้อ	ภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการให้บริการ	3.66	.790	มาก
2	ความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.30	.691	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นอย่างดี	3.23	.668	ปานกลาง
	รวม	3.40	.653	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.40 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง

วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และ ออกใบแทน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 19 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้าน
ระบบข้อมูล

ข้อ	ระบบข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานที่ดิน	3.43	.668	ปานกลาง
2	ข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ภายนอก	3.20	.703	ปานกลาง
3	ความทันสมัยของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.30	.782	ปานกลาง
4	ความน่าเชื่อถือของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.40	.712	ปานกลาง
5	ความชัดเจนของข้อมูลในการเข้ารับบริการ	3.13	.671	ปานกลาง
	รวม	3.29	.506	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจาก
สำนักงานที่ดิน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข้อ
มูลของสำนักงานที่ดิน มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และความชัดเจนของข้อมูลในการเข้ารับ
บริการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.29 แสดงว่าประชาชนมี
ทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบ
แทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 20 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการสื่อสาร

ข้อ	ระบบการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการของ สำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน	3.36	.796	ปานกลาง
2	ช่องทางการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีเพียงพอ	3.43	.762	ปานกลาง
3	ความทันสมัยและเทคโนโลยีของอุปกรณ์การสื่อสารใน การให้ข้อมูลข่าวสาร	3.10	.651	ปานกลาง

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อ	ระบบการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4	ความเข้าใจง่ายและความชัดเจนของแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์	3.43	.716	ปานกลาง
5	มีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน	3.06	1.095	ปานกลาง
	รวม	3.28	.641	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับช่องการให้บริการของสำนักงานที่ดิน มีเพียงพอ และความเข้าใจง่ายและความชัดเจนของแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาได้แก่ เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการของสำนักงานที่ดิน มีสาระประโยชน์ต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และมีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.28 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 21 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการตัดสินใจ

ข้อ	ระบบการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความถูกต้องชัดเจน	3.26	.773	ปานกลาง
2	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา	3.33	.700	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ	2.93	.999	ปานกลาง
4	ประชาชนคิดว่าการให้บริการ การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา	3.70	.863	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีอิสระในการตัดสินใจ	3.13	.922	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ	3.23	1.024	ปานกลาง
	รวม	3.26	.663	ปานกลาง

จากตาราง 21 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนคิดว่าการเข้ารับบริการ การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.93 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.26 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และ ออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 22 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบการพัฒนาบุคลากร

ข้อ	ระบบการพัฒนาบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม	3.40	.712	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี	3.50	.620	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี	3.56	.804	มาก
รวม		3.48	.550	ปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชน ต้องการเป็นอย่างดี สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.48 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 23 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

ข้อ	ระบบตรวจสอบถ่วงดุล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินได้	3.16	.861	ปานกลาง
2	ความละเอียดรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.56	.716	มาก
3	ความถูกต้องของบริการที่ประชาชนได้รับ	3.46	.671	ปานกลาง
4	มีการตอบข้อร้องเรียนของประชาชน	3.16	.735	ปานกลาง
	รวม	3.34	.583	ปานกลาง

จากตาราง 23 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความละเอียดรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องของบริการที่ประชาชนได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินได้ และมีการตอบข้อร้องเรียนของประชาชน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.34 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 24 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการมีส่วนร่วม

ข้อ	ระบบการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ	3.13	1.057	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ	3.30	1.071	ปานกลาง
3	ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.03	.949	ปานกลาง
	รวม	3.15	.958	ปานกลาง

จากตาราง 24 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

รองลงมา ได้แก่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.03 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.15 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่า ลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกไปแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 25 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน

ข้อ	ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.43	.668	ปานกลาง
2	ความประทับใจในการเข้ารับบริการ	3.46	.764	ปานกลาง
	รวม	3.45	.611	ปานกลาง

จากตาราง 25 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความประทับใจในการเข้ารับบริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.45 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกไปแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 26 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการประเมินผล

ข้อ	ระบบการประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.40	.801	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน	3.40	.801	ปานกลาง
3	มีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.26	.893	ปานกลาง
4	บริการที่ประชาชนได้รับ คำนึงกับเวลาที่ประชาชนเสียเวลารอคอย	3.10	.747	ปานกลาง
	รวม	3.29	.678	ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหามาให้แก่ประชาชน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับ ปานกลาง รองลงมา ได้แก่ มีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และบริการที่ประชาชนได้รับคุ้มกับเวลาที่ประชาชนเสียเวลารอคอยต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.29 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกไปแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 27 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต

ข้อ	ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา	2.96	.984	ปานกลาง
2	มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน	3.00	1.034	ปานกลาง
3	ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่เจ้าหน้าที่จัดให้ได้โดยสะดวก	3.16	.970	ปานกลาง
รวม		3.04	.878	ปานกลาง

จากตาราง 27 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่เจ้าหน้าที่จัดให้ได้โดยสะดวก สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง และมีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.04 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกไปแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 28 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

ข้อ	ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว	3.33	.944	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ	3.13	.671	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจ อดทน ต่อการให้บริการ	3.26	.773	ปานกลาง
	รวม	3.24	.627	ปานกลาง

จากตาราง 28 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็ว สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความจริงใจ อดทน ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.24 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และ ออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบ วัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 29 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค

ข้อ	เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	3.00	.731	ปานกลาง
2	ประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่คาดหวัง	3.13	.992	ปานกลาง
3	มีการให้บริการดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น	3.13	.885	ปานกลาง
	รวม	3.08	.765	ปานกลาง

จากตาราง 29 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่คาดหวัง และมีการให้บริการดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.08 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 30 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพ

ข้อ	การบริหารกระบวนการคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้า	2.80	.981	ปานกลาง
2	การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีความถูกต้องเรียบร้อย	3.30	.738	ปานกลาง
3	เมื่อมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นโดยเร่งด่วน	3.33	.831	ปานกลาง
4	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.43	.884	ปานกลาง
รวม		3.21	.674	ปานกลาง

จากตาราง 30 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ เมื่อมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นโดยเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และมีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้า ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.21 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกไปแทนของสำนักงานที่ดินในด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 31 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านภาวะผู้นำ

ข้อ	ภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการให้บริการ	3.43	.668	ปานกลาง
2	ความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.53	.671	มาก
3	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นอย่างดี	3.36	.796	ปานกลาง
	รวม	3.44	.629	ปานกลาง

จากตาราง 31 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.44 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอดเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 32 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระยะเวลา

ข้อ	ระยะเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง	3.10	.747	ปานกลาง
2	มีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.00	.895	ปานกลาง
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.20	1.109	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ	2.80	.910	ปานกลาง
รวม		3.02	.746	ปานกลาง

จากตาราง 32 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง มีค่าเฉลี่ย 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.02 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระยะเวลาอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 33 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านความตรงต่อเวลา

ข้อ	ความตรงต่อเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง	3.06	.930	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน	2.90	.944	ปานกลาง
3	การนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด	3.20	.910	ปานกลาง
รวม		3.05	.795	ปานกลาง

จากตาราง 33 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่

เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.05 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความตรงต่อเวลาอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 34 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง

ข้อ	ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนได้รับบริการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม	3.16	.688	ปานกลาง
2	ประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน	3.30	.863	ปานกลาง
	รวม	3.23	.716	ปานกลาง

จากตาราง 34 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ประชาชนได้รับบริการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.23 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 35 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม

ข้อ	ความสุภาพ อ่อนน้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	3.26	.728	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.46	.958	ปานกลาง
	รวม	3.36	.742	ปานกลาง

จากตาราง 35 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่มี

ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.36 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสุภาพ อ่อนน้อมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 36 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา

ข้อ	ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน	3.23	.884	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ	3.20	.834	ปานกลาง
รวม		3.21	.804	ปานกลาง

จากตาราง 36 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.21 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวาอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 37 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย

ข้อ	ความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน	3.23	1.117	ปานกลาง
2	ความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	2.90	.871	ปานกลาง
3	ความเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.23	.845	ปานกลาง
รวม		3.12	.820	ปานกลาง

จากตาราง 37 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชน และความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.12 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบายอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 38 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความถูกต้อง เทียบตรง

ข้อ	ความถูกต้อง เทียบตรง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย	3.33	.700	ปานกลาง
2	ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีมาตรฐาน	3.40	.842	ปานกลาง
	รวม	3.36	.658	ปานกลาง

จากตาราง 38 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีมาตรฐาน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ มีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.36 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความ ถูกต้อง เทียบตรงอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 39 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน

ข้อ	ความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ	3.10	.790	ปานกลาง
2	ความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.33	.538	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี	3.26	.728	ปานกลาง
	รวม	3.23	.658	ปานกลาง

จากตาราง 39 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.23 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน อยู่ในระดับปานกลาง

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกไปแทน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 40 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านระยะเวลา

ข้อ	ระยะเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง	3.40	.712	ปานกลาง
2	มีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.20	.946	ปานกลาง
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.10	.908	ปานกลาง
4	เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ	2.86	.764	ปานกลาง
รวม		3.14	.710	ปานกลาง

จากตาราง 40 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ มีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.86 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.23 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกไปแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านระยะเวลาอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 41 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความตรงต่อเวลา

ข้อ	ความตรงต่อเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง	3.30	.901	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน	3.23	.956	ปานกลาง
3	การนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด	3.33	.790	ปานกลาง
รวม		3.28	.769	ปานกลาง

จากตาราง 41 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.28 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความตรงต่อเวลา อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 42 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง

ข้อ	ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนได้รับการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม	3.53	.764	มาก
2	ประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน	3.50	.720	ปานกลาง
รวม		3.51	.690	มาก

จากตาราง 42 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนได้รับการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.51 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องอยู่ในระดับมาก

ตาราง 43 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม

ข้อ	ความสุภาพ อ่อนน้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	3.40	.758	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.50	.807	ปานกลาง
รวม		3.45	.700	ปานกลาง

จากตาราง 43 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.45 แสดงว่า ประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบสวน พื้นที่และออกไปแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสุภาพ อ่อนน้อมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 44 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา

ข้อ	ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน	3.43	.956	ปานกลาง
2	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ	3.23	.804	ปานกลาง
รวม		3.33	.841	ปานกลาง

จากตาราง 44 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ ประชาชน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดย รวม 3.33 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบสวน พื้นที่และออกไปแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 45 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย

ข้อ	ความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ ประชาชน	3.13	1.148	ปานกลาง
2	ความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	3.20	.910	ปานกลาง
3	ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.33	.870	ปานกลาง
รวม		3.22	.819	ปานกลาง

จากตาราง 45 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.22 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบายอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 46 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความถูกต้อง เทียบตรง

ข้อ	ความถูกต้อง เทียบตรง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย	3.43	.559	ปานกลาง
2	ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีมาตรฐาน	3.36	.605	ปานกลาง
รวม		3.40	.473	ปานกลาง

จากตาราง 46 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับมีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.40 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความถูกต้อง เทียบตรงอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 47 แสดงระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน

ข้อ	ความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ	3.13	.719	ปานกลาง
2	ความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.43	.616	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี	3.50	.807	ปานกลาง
รวม		3.35	.584	ปานกลาง

จากตาราง 47 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.35 แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจจสอบ พื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วนอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ 40 คน

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด 40 คน

ตาราง 48 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่

ตัวแปร	N	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	14	35.0
1.2 หญิง	26	65.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	8	20.0
2.2 30 – 40 ปี	18	45.0
2.3 40 ปีขึ้นไป	14	35.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	22.5
3.2 ปริญญาตรี	30	75.0
3.3 ปริญญาโท	1	2.5
4. รายได้ต่อเดือน		
4.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	15	37.5
4.2 10,000 - 20,000 บาท	21	52.5
4.3 20,000 บาทขึ้นไป	4	10.0
5. ตำแหน่ง		
5.1 ซี 1 – ซี 4	5	12.5
5.2 ซี 5 – ซี 8	22	55.0
5.3 ลูกจ้างประจำ	6	15.0
5.4 ลูกจ้างชั่วคราว	7	17.5
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
6.1 1 - 10 ปี	25	62.5
6.2 11 - 20 ปี	6	15.0
6.3 20 ปีขึ้นไป	9	22.5

จากตาราง 48 พบว่า

1. เพศ

เจ้าหน้าที่ ที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.0

2. อายุ

เจ้าหน้าที่ ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 อายุสูงกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0

3. ระดับการศึกษา

เจ้าหน้าที่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.5 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.0 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.5

4. รายได้ต่อเดือน

เจ้าหน้าที่ ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 รายได้ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.5 รายได้ รายได้สูงกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.0

5. ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่ ที่มีตำแหน่ง ซี 1 – ซี 4 คิดเป็นร้อยละ 12.5 ซี 5 – ซี 8 คิดเป็นร้อยละ 55.0 ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 15.0 ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 17.5

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

เจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.5 ระหว่าง 11- 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 สูงกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการของสำนักงานที่ดิน และวิเคราะห์นโยบาย คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 49 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบข้อมูล

ข้อ ระบบข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1 ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานที่ดิน	4.15	.735	มาก
2 ข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ภายนอก	3.12	1.202	ปานกลาง
3 ความทันสมัยของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.82	.712	มาก
4 ความน่าเชื่อถือของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.80	.882	มาก
5 ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.80	.966	มาก
รวม	3.74	.740	มาก

จากตาราง 49 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานที่ดิน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.15 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความทันสมัยของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับปานกลาง และข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.74 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบข้อมูลอยู่ในระดับมาก

ตาราง 50 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการสื่อสาร

ข้อ	ระบบการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการให้บริการของ สำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน	3.82	.812	มาก
2	ช่องทางการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีเพียงพอ	4.00	.716	มาก
3	ความทันสมัยและเทคโนโลยีของอุปกรณ์การสื่อสารใน การให้ข้อมูลข่าวสาร	3.80	.723	มาก
4	ความเข้าใจง่ายและความชัดเจนของแผ่นป้าย ประชาสัมพันธ์	3.75	.869	มาก
5	มีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงาน ของสำนักงานที่ดิน	3.27	1.037	ปานกลาง
รวม		3.73	.700	มาก

จากตาราง 50 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีเพียงพอ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก และมีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.73 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการสื่อสารอยู่ในระดับมาก

ตาราง 51 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการตัดสินใจ

ข้อ	ระบบการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความถูกต้องชัดเจน	3.77	.831	มาก
2	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา	3.80	.853	มาก
3	เจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ	3.55	1.060	มาก
4	การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา	3.65	.948	มาก
5	เจ้าหน้าที่มีอิสระในการตัดสินใจ	3.62	.952	มาก
6	เจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ	3.90	.841	มาก
รวม		3.71	.742	มาก

จากตาราง 51 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.71 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 52 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการพัฒนาบุคลากร

ข้อ	ระบบการพัฒนาบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม	3.85	.662	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี	3.97	.697	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี	4.00	.599	มาก
รวม		3.94	.589	มาก

จากตาราง 52 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.94 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการพัฒนานุคลากรอยู่ในระดับมาก

ตาราง 53 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

ข้อ	ระบบตรวจสอบถ่วงดุล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินได้	4.10	.777	มาก
2	ความละเอียดรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	.767	มาก
3	ความถูกต้องของบริการที่ประชาชนได้รับ	4.00	.816	มาก
4	มีการตอบข้อร้องเรียนของประชาชน	3.95	.814	มาก
5	มีหน่วยงานตรวจสอบภายในสำหรับติดตามตรวจสอบ	3.77	.733	มาก
ข้อมูล				
รวม		3.96	.583	มาก

จากตาราง 53 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินได้ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องของบริการที่ประชาชนได้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก และมีหน่วยงานตรวจสอบภายในสำหรับติดตามตรวจสอบข้อมูล ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.96 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลอยู่ในระดับมาก

ตาราง 54 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการมีส่วนร่วม

ข้อ	ระบบการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ	3.77	.946	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ	3.62	1.004	มาก
3	ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.70	.822	มาก
รวม		3.70	.794	มาก

จากตาราง 54 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับ มาก และเจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.70 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการบริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 55 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน

ข้อ	ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.00	.554	มาก
2	ความประทับใจในการให้บริการ	3.65	.769	มาก
รวม		3.82	.625	มาก

จากตาราง 55 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.82 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนอยู่ในระดับมาก

ตาราง 56 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการประเมินผล

ข้อ	ระบบการประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.95	.714	มาก
2	เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหให้แก่ประชาชน	3.70	.686	มาก
3	มีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.51	.854	มาก
4	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ทำให้ประชาชนเสียเวลา รอคอย	3.55	.904	มาก
รวม		3.67	.657	มาก

จากตาราง 56 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหให้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก และมีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.67 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในระบบการประเมินผลอยู่ในระดับมาก

ตาราง 57 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต

ข้อ	ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา	3.45	1.011	ปานกลาง
2	มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน	3.37	.978	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่จัดบริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดย สะดวก	3.55	.904	มาก
รวม		3.45	.764	ปานกลาง

จากตาราง 57 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่จัดบริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง และมีการออกพื้นที่

เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.45 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 58 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

ข้อ	ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรัดกุมและรวดเร็ว	4.00	.679	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ	4.02	.767	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจ อุดหนุน ต่อการให้บริการ	4.25	.588	มาก
	รวม	4.09	.603	มาก

จากตาราง 58 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจ อุดหนุนต่อการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรัดกุมและรวดเร็ว ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.09 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพอยู่ในระดับมาก

ตาราง 59 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค

ข้อ	เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	4.20	.607	มาก
2	ประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่คาดหวัง	3.95	.814	มาก
3	มีการให้บริการดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น	4.10	.708	มาก
	รวม	4.08	.625	มาก

จากตาราง 59 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก และประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่คาดหวัง ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.08 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก

ตาราง 60 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพ

ข้อ	การบริหารกระบวนการคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้า	3.67	.944	มาก
2	การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีความถูกต้องเรียบร้อย	3.87	.722	มาก
3	เมื่อมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นโดยเร่งด่วน	3.95	.714	มาก
4	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.85	.622	มาก
	รวม	3.83	.636	มาก

จากตาราง 60 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเมื่อมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นโดยเร่งด่วน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีความถูกต้องเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก และมีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้า ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.83 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในการบริหารกระบวนการคุณภาพอยู่ในระดับมาก

ตาราง 61 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านภาวะผู้นำ

ข้อ	ภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการให้บริการ	4.10	.545	มาก
2	ความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	.733	มาก
3	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นอย่างดี	4.05	.875	มาก
	รวม	4.04	.658	มาก

จากตาราง 61 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก และความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.04 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก

**วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และ
ออกใบแทน ของสำนักงานที่ดิน**

ตาราง 62 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบข้อมูล

ข้อ	ระบบข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานที่ดิน	3.90	.590	มาก
2	ข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงาน ภายนอก	3.25	1.192	ปานกลาง
3	ความทันสมัยของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.67	.693	มาก
4	ความน่าเชื่อถือของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.80	.723	มาก
5	ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.67	.655	มาก
รวม		3.66	.599	มาก

จากตาราง 62 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจาก
สำนักงานที่ดิน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลของ
สำนักงานที่ดิน มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับปานกลาง และข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับ
หน่วยงานภายนอก ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.66 แสดงว่า
เจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และ
ออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในระบบข้อมูลอยู่ในระดับมาก

ตาราง 63 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการสื่อสาร

ข้อ	ระบบการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการให้บริการของ สำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน	3.97	.812	มาก
2	ช่องการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีเพียงพอ	3.87	.716	มาก
3	ความทันสมัยและเทคโนโลยีของอุปกรณ์การสื่อสารใน การให้ข้อมูลข่าวสาร	3.80	.723	มาก
4	ความเข้าใจง่ายและความชัดเจนของแผ่นป้าย ประชาสัมพันธ์	3.60	.869	มาก
5	มีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงาน ของสำนักงานที่ดิน	3.27	1.037	ปานกลาง
รวม		3.70	.579	มาก

จากตาราง 63 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับ เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการให้
บริการของสำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก
รองลงมาได้แก่ ช่องการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก และมี
การจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงาน ของสำนักงานที่ดิน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่
ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.70 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ
บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจโฉนดพื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระบบ
การสื่อสารอยู่ในระดับมาก

ตาราง 64 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการตัดสินใจ

ข้อ	ระบบการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความถูกต้องชัดเจน	3.87	.757	มาก
2	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา	3.55	.677	มาก
3	เจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ	3.15	.975	ปานกลาง
4	การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา	3.50	.784	ปานกลาง
5	เจ้าหน้าที่มีอิสระในการตัดสินใจ	3.32	.729	ปานกลาง
6	เจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ	3.90	.632	มาก
	รวม	3.55	.493	มาก

จากตาราง 64 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.55 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในระบบการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 65 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการพัฒนาศูนย์กลาง

ข้อ	ระบบการพัฒนาศูนย์กลาง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม	3.70	.607	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี	4.00	.679	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชน ต้องการเป็นอย่างดี	3.77	.619	มาก
รวม		3.82	.559	มาก

จากตาราง 65 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.82 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการพัฒนาศูนย์กลางอยู่ในระดับมาก

ตาราง 66 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุล

ข้อ	ระบบตรวจสอบถ่วงดุล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินได้	4.05	.814	มาก
2	ความละเอียดรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.82	.747	มาก
3	ความถูกต้องของบริการที่ประชาชนได้รับ	3.97	.861	มาก
4	มีการตอบข้อร้องเรียนของประชาชน	4.12	.911	มาก
5	มีหน่วยงานตรวจสอบภายในสำหรับติดตามตรวจสอบ ข้อมูล	3.92	.797	มาก
รวม		3.98	.602	มาก

จากตาราง 66 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการตอบข้อร้องเรียนของประชาชน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินได้ มีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก และความละเอียดรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.98 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบอนุญาตของสำนักงานที่ดินในด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลอยู่ในระดับมาก

ตาราง 67 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการมีส่วนร่วม

ข้อ	ระบบการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ	3.97	.973	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ	3.62	.837	มาก
3	ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.77	.831	มาก
รวม		3.79	.698	มาก

จากตาราง 67 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับ มาก และเจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.79 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบอนุญาตของสำนักงานที่ดินในด้านระบบการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 68 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน

ข้อ	ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.95	.638	มาก
2	ความประทับใจในการให้บริการ	3.85	.833	มาก
	รวม	3.90	.671	มาก

จากตาราง 68 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ความประทับใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.90 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนอยู่ในระดับมาก

ตาราง 69 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการประเมินผล

ข้อ	ระบบการประเมินผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.05	.749	มาก
2	เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน	3.72	.678	มาก
3	มีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.55	.749	มาก
4	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ทำให้ประชาชนเสียเวลารอคอย	3.60	.708	มาก
	รวม	3.73	.561	มาก

จากตาราง 69 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก และมีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.73 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในระบบการประเมินผลอยู่ในระดับมาก

ตาราง 70 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบการคัดคะแนนและแก้ไขวิกฤต

ข้อ	ระบบการคัดคะแนนและแก้ไขวิกฤต	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา	3.57	.843	มาก
2	มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน	3.40	.981	ปานกลาง
3	เจ้าหน้าที่จัดบริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก	3.55	.875	มาก
รวม		3.50	.739	ปานกลาง

จากตาราง 70 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับมีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดบริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก และมีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.50 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในระบบการคัดคะแนนและแก้ไขวิกฤตอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 71 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

ข้อ	ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรัดกุมและรวดเร็ว	4.07	.693	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ	4.07	.693	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีความจริงใจ อดทน ต่อการให้บริการ	4.25	.588	มาก
รวม		4.13	.563	มาก

จากตาราง 71 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความจริงใจ อดทน ต่อการให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความรัดกุมและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.13 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพอยู่ในระดับมาก

ตาราง 72 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค

ข้อ	เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	4.20	.607	มาก
2	ประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่ คาดหวัง	3.85	.863	มาก
3	มีการให้บริการดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น	3.77	.767	มาก
	รวม	3.94	.644	มาก

จากตาราง 72 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้น
อย่างสม่ำเสมอ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ประชาชนได้รับการให้บริการ
จากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก และมีการให้บริการดีเมื่อเทียบกับ
หน่วยงานอื่น ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.94 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มี
ทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน
ของสำนักงานที่ดินในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก

ตาราง 73 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพ

ข้อ	การบริหารกระบวนการคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการ ล่วงหน้า	3.62	.952	มาก
2	การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีความถูกต้องเรียบร้อย	3.70	.686	มาก
3	เมื่อมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นโดยเร่งด่วน	3.77	.697	มาก
4	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.60	.590	มาก
	รวม	3.67	.549	มาก

จากตาราง 73 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้
บริการ เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นโดยเร่งด่วน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก
รองลงมาได้แก่ การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีความถูกต้องเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับ

มาก และมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.67 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพอยู่ในระดับมาก

ตาราง 74 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านภาวะผู้นำ

ข้อ	ภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบหน้าที่ในการให้บริการ	3.87	.607	มาก
2	ความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.95	.638	มาก
3	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชน	3.92	.888	มาก
	เป็นอย่างดี			
	รวม	3.91	.661	มาก

จากตาราง 74 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบหน้าที่ในการให้บริการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.91 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่าลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 75 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านระยะเวลา

ข้อ	ระยะเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง	3.77	.697	มาก
2	มีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.00	.847	มาก
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.85	.769	มาก
4	เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ	3.75	.707	มาก
รวม		3.84	.657	มาก

จากตาราง 75 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับมีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.84 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านระยะเวลาอยู่ในระดับมาก

ตาราง 76 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ด้านความตรงต่อเวลา

ข้อ	ความตรงต่อเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง	3.82	.780	มาก
2	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน	3.82	.747	มาก
3	การนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด	3.62	.806	มาก
รวม		3.75	.670	มาก

จากตาราง 76 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง และเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.82

อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.75 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมาก

ตาราง 77 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง

ข้อ	ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนได้รับการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม	3.77	.697	มาก
2	ประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน	3.82	.712	มาก
รวม		3.80	.607	มาก

จากตาราง 77 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ประชาชนได้รับการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.80 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องอยู่ในระดับมาก

ตาราง 78 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม

ข้อ	ความสุภาพ อ่อนน้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	3.87	.686	มาก
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.87	.686	มาก
รวม		3.87	.647	มาก

จากตาราง 78 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก

และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.87 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสุภาพ อ่อนน้อมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 79 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา

ข้อ	ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน	3.82	.635	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ	3.95	.552	มาก
	รวม	3.88	.524	มาก

จากตาราง 79 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.88 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวาอยู่ในระดับมาก

ตาราง 80 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย

ข้อ	ความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน	3.65	.735	มาก
2	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	3.92	.525	มาก
3	ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.92	.729	มาก
	รวม	3.83	.554	มาก

จากตาราง 80 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ และความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่

ที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.83 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก

ตาราง 81 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความถูกต้อง เทียบตรง

ข้อ	ความถูกต้อง เทียบตรง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย	3.62	1.054	มาก
2	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับได้มาตรฐาน	3.95	.677	มาก
	รวม	3.76	.839	มาก

จากตาราง 81 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับได้มาตรฐาน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.62 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.76 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดินในด้านความถูกต้อง เทียบตรงอยู่ในระดับมาก

ตาราง 82 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน

ข้อ	ความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ	3.80	.966	มาก
2	ความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน	3.85	1.001	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี	4.00	.640	มาก
	รวม	3.88	.804	มาก

จากตาราง 82 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก และประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.88 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน ในด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน อยู่ในระดับปานมาก

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 83 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านระยะเวลา

ข้อ	ระยะเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง	3.90	.671	มาก
2	มีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	3.95	.714	มาก
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.80	.757	มาก
4	เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ	3.65	.833	มาก
รวม		4.00	.605	มาก

จากตาราง 83 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับมีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.00 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านระยะเวลาอยู่ในระดับมาก

ตาราง 84 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความตรงต่อเวลา

ข้อ	ความตรงต่อเวลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง	3.67	.858	มาก
2	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน	3.95	.714	มาก
3	การนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด	3.70	.757	มาก
รวม		3.77	.624	มาก

จากตาราง 84 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การนัดหมายระหว่าง

เจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด มีค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.75 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกไปแทนของสำนักงานที่ดินในด้านความตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมาก

ตาราง 85 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง

ข้อ	ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนได้รับบริการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม	3.90	.871	มาก
2	ประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน	3.75	.669	มาก
	รวม	3.82	.655	มาก

จากตาราง 85 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับประชาชนได้รับบริการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.82 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกไปแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องอยู่ในระดับมาก

ตาราง 86 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม

ข้อ	ความสุภาพ อ่อนน้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	3.80	.686	มาก
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.85	.533	มาก
	รวม	3.82	.513	มาก

จากตาราง 86 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.82 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และ ออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความสุภาพ อ่อนน้อมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 87 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา

ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1 การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน	3.82	.635	มาก
2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ	3.85	.622	มาก
รวม	3.83	.559	มาก

จากตาราง 87 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ แก้ไขปัญหาและให้บริการ สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ การไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.83 แสดงว่า เจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดินในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวาอยู่ในระดับมาก

ตาราง 88 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย

ข้อ ความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบาย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ประชาชน	3.72	.678	มาก
2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับความ สะดวกสบายในการเข้ารับบริการ	3.80	.757	มาก
3 ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน	3.92	.828	มาก
รวม	3.81	.528	มาก

จากตาราง 88 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 อยู่ในระดับมาก และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.81 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านความสามารถในการเข้าถึงและความสะดวกสบายอยู่ในระดับมาก

ตาราง 89 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความถูกต้อง เทียงตรง

ข้อ	ความถูกต้อง เทียงตรง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	มีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย	3.57	1.195	มาก
2	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าบริการที่ได้รับได้มาตรฐาน	3.77	.800	มาก
รวม		3.67	.902	มาก

จากตาราง 89 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนมั่นใจว่าบริการที่ได้รับได้มาตรฐาน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่มีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.67 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ พื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านความถูกต้อง เทียงตรงอยู่ในระดับมาก

ตาราง 90 แสดงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน

ข้อ	ความตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ	3.87	.647	มาก
2	ความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.00	.847	มาก
3	เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี	3.92	.797	มาก
รวม		3.93	.712	มาก

จากตาราง 90 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก และประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.87 อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.93 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติว่านโยบายคุณภาพในการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอเบต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทนของสำนักงานที่ดินในด้านตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน อยู่ในระดับปานมาก

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับกลุ่มตัวแปรแต่ละตัว

วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 91 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4143	.58991	2.169	.031
หญิง	160	3.2625	.61723		

จากตาราง 91 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบข้อมูลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 92 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	10.159	5.079	15.009	.000
	ภายในกลุ่ม	297	100.508	.338		
	รวม	299	110.667			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.810	1.905	5.294	.006
	ภายในกลุ่ม	297	106.857	.360		
	รวม	299	110.667			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	10.645	2.661	7.849	.000
	ภายในกลุ่ม	295	100.021	.339		
	รวม	299	110.669			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	9.820	3.273	9.608	.000
	ภายในกลุ่ม	296	100.847	.341		
	รวม	299	110.667			

จากตาราง 92 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบข้อมูลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 93 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.3571	.61716	6.281	.000
หญิง	160	2.8625	.74637		

จากตาราง 93 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการสื่อสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 94 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	23.355	11.677	25.421	.000
	ภายในกลุ่ม	297	136.432	.3459		
	รวม	299	159.787			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.406	.203	.378	.686
	ภายในกลุ่ม	297	159.381	.537		
	รวม	299	159.787			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	15.751	3.938	8.065	.000
	ภายในกลุ่ม	295	144.036	.488		
	รวม	299	159.787			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.300	2.100	4.050	.008
	ภายในกลุ่ม	296	153.487	.519		
	รวม	299	159.787			

จากตาราง 94 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการสื่อสารแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

ตาราง 95 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัย

ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4286	.67119	4.074	.000
หญิง	160	3.1146	.66013		

จากตาราง 95 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 96 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	20.042	10.021	24.963	.000
	ภายในกลุ่ม	297	119.226	.401		
	รวม	299	139.269			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.921	.960	2.077	.127
	ภายในกลุ่ม	297	137.348	.462		
	รวม	299	139.269			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	16.481	4.120	9.899	.000
	ภายในกลุ่ม	295	122.788	.416		
	รวม	299	139.269			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	12.713	4.238	9.911	.000
	ภายในกลุ่ม	296	126.556	.428		
	รวม	299	139.269			

จากตาราง 96 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

ตาราง 97 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนาบุคลากรกับปัจจัย

ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.6190	.56344	4.282	.000
หญิง	160	3.3125	.66319		

จากตาราง 97 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 98 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนาบุคลากรกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	12.176	6.088	16.604	.000
	ภายในกลุ่ม	297	108.898	.367		
	รวม	299	121.074			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.165	1.083	2.704	.069
	ภายในกลุ่ม	297	118.909	.400		
	รวม	299	121.074			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	47.939	11.985	48.342	.000
	ภายในกลุ่ม	295	73.135	.248		
	รวม	299	121.074			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	11.111	3.704	9.970	.000
	ภายในกลุ่ม	296	109.963	.371		
	รวม	299	121.074			

จากตาราง 98 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

ตาราง 99 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบดวงดูลกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.2857	.61353	2.601	.010
หญิง	160	3.1094	.56055		

จากตาราง 99 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบตรวจสอบ
ถ่วงดุล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 100 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	13.513	6.756	22.029	.000
	ภายในกลุ่ม	297	91.091	.307		
	รวม	299	104.604			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.973	.487	1.395	.250
	ภายในกลุ่ม	297	103.631	.349		
	รวม	299	104.604			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	10.966	2.741	8.637	.000
	ภายในกลุ่ม	295	93.638	.317		
	รวม	299	104.604			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	23.250	7.750	28.198	.000
	ภายในกลุ่ม	296	81.354	.275		
	รวม	299	104.604			

จากตาราง 100 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้าน
ระบบตรวจสอบถ่วงดุลแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบ
ตรวจสอบถ่วงดุลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง

25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีพนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 101 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.0952	.99100	3.660	.000
หญิง	160	2.7292	.69156		

จากตาราง 101 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 102 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	30.668	15.334	23.734	.000
	ภายในกลุ่ม	297	191.887	.646		
	รวม	299	222.556			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.319	.659	.885	.414
	ภายในกลุ่ม	297	221.237	.745		
	รวม	299	222.556			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	18.845	4.711	6.823	.000
	ภายในกลุ่ม	295	203.710	.691		
	รวม	299	222.556			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	28.667	9.556	14.588	.000
	ภายในกลุ่ม	296	193.889	.655		
	รวม	299	222.556			

จากตาราง 102 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า
35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 103 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการภาคเอกชน

ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.5714	.75525	5.698	.000
หญิง	160	3.1250	.57462		

จากตาราง 103 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 104 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการภาคเอกชน
ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	20.873	10.437	24.641	.000
	ภายในกลุ่ม	297	125.794	.424		
	รวม	299	146.667			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.810	1.905	3.960	.020
	ภายในกลุ่ม	297	142.857	.481		
	รวม	299	146.667			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	23.899	5.975	14.357	.000
	ภายในกลุ่ม	295	122.768	.416		
	รวม	299	146.667			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	9.042	3.014	6.482	.000
	ภายในกลุ่ม	296	137.625	.465		
	รวม	299	146.667			

จากตาราง 104 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า
35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้

40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 105 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัย

ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.3036	.69801	4.271	.000
หญิง	160	2.9531	.72152		

จากตาราง 105 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 106 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	17.638	8.819	18.442	.000
	ภายในกลุ่ม	297	142.029	.478		
	รวม	299	159.667			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.998	.994	1.872	.156
	ภายในกลุ่ม	297	157.679	.531		
	รวม	299	159.667			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	15.158	3.789	7.736	.000
	ภายในกลุ่ม	295	144.509	.490		
	รวม	299	159.667			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.156	1.719	3.293	.021
	ภายในกลุ่ม	296	154.510	.522		
	รวม	299	159.667			

จากตาราง 106 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้าน
ระบบการประเมินผลแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบ
การประเมินผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า

35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้

40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ตาราง 107 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะแนนและแก้ไขวิกฤต กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	2.9762	.85255	3.170	.002
หญิง	160	2.6667	.83595		

จากตาราง 107 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการคาดคะแนนและแก้ไขวิกฤต แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 108 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะแนนและแก้ไขวิกฤต กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.737	4.869	6.900	.001
	ภายในกลุ่ม	297	209.559	.706		
	รวม	299	219.296			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.917	.458	.623	.537
	ภายในกลุ่ม	297	218.380	.735		
	รวม	299	219.296			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	10.566	2.642	3.733	.006
	ภายในกลุ่ม	295	208.730	.708		
	รวม	299	219.296			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	19.444	6.481	9.600	.000
	ภายในกลุ่ม	296	199.852	.675		
	รวม	299	219.296			

จากตาราง 108 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

ตาราง 109 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.1905	.80679	2.304	.022
หญิง	160	3.0000	.59111		

จากตาราง 109 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 110 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ
กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	19.314	9.657	22.160	.000
	ภายในกลุ่ม	297	129.427	.436		
	รวม	299	148.741			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.578	.789	1.592	.205
	ภายในกลุ่ม	297	147.163	.495		
	รวม	299	148.741			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	16.201	4.050	9.015	.000
	ภายในกลุ่ม	295	132.540	.449		
	รวม	299	148.741			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.907	2.969	6.285	.000
	ภายในกลุ่ม	296	139.833	.472		
	รวม	299	148.741			

จากตาราง 110 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้าน
ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติ
ในด้านระบบวัฒนธรรมจรรยาวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 111 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของ
ผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.1667	.80714	4.621	.000
หญิง	160	2.7708	.67623		

จากตาราง 111 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความ
พึงพอใจของผู้บริโภคแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 112 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของ
ผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	29.884	14.942	30.588	.000
	ภายในกลุ่ม	297	145.079	.488		
	รวม	299	174.963			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.250	1.625	2.811	.062
	ภายในกลุ่ม	297	171.713	.578		
	รวม	299	174.963			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	21.292	5.323	10.219	.000
	ภายในกลุ่ม	295	153.671	.521		
	รวม	299	174.963			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	17.444	5.815	10.927	.000
	ภายในกลุ่ม	296	157.519	.532		
	รวม	299	174.963			

จากตาราง 112 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 113 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.2857	.68289	3.724	.000
หญิง	160	3.0000	.63938		

จากตาราง 113 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 114 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.095	3.048	6.972	.001
	ภายในกลุ่ม	297	129.821	.437		
	รวม	299	135.917			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	8.138	4.069	9.457	.000
	ภายในกลุ่ม	297	127.779	.430		
	รวม	299	135.971			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	4.968	1.242	2.798	.026
	ภายในกลุ่ม	295	130.949	.444		
	รวม	299	135.917			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.167	.389	.854	.465
	ภายในกลุ่ม	296	134.750	.455		
	รวม	299	135.971			

จากตาราง 114 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 115 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.5476	.55988	3.740	.000
หญิง	160	3.2708	.70159		

จากตาราง 115 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านภาวะผู้นำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 116 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.499	1.750	4.189	.016
	ภายในกลุ่ม	297	124.056	.418		
	รวม	299	127.556			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.462	1.731	4.142	.017
	ภายในกลุ่ม	297	124.094	.418		
	รวม	299	127.556			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	22.714	5.679	15.978	.000
	ภายในกลุ่ม	295	104.841	.355		
	รวม	299	127.556			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.000	1.333	3.194	.024
	ภายในกลุ่ม	296	123.556	.417		
	รวม	299	127.556			

จากตาราง 116 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านภาวะผู้นำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และ
ออกใบแทน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 117 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล
เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4000	.53105	3.477	.001
หญิง	160	3.2000	.46514		

จากตาราง 117 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบข้อมูล
แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 118 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	19.072	9.536	49.244	.000
	ภายในกลุ่ม	297	57.514	.194		
	รวม	299	76.587			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.456	.728	2.877	.058
	ภายในกลุ่ม	297	75.131	.253		
	รวม	299	76.587			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	16.958	4.240	20.974	.000
	ภายในกลุ่ม	295	59.625	.202		
	รวม	299	76.587			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	13.220	4.407	20.585	.000
	ภายในกลุ่ม	296	63.367	.214		
	รวม	299	76.587			

จากตาราง 118 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบข้อมูล แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบข้อมูล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

ตาราง 119 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4714	.56572	5.031	.000
หญิง	160	3.1125	.65768		

จากตาราง 119 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการสื่อสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 120 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	31.363	15.681	50.890	.000
	ภายในกลุ่ม	297	91.517	.308		
	รวม	299	122.880			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.985	.492	1.200	.303
	ภายในกลุ่ม	297	121.895	.410		
	รวม	299	122.880			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	21.316	5.329	15.478	.000
	ภายในกลุ่ม	295	101.564	.344		
	รวม	299	122.880			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	14.813	4.938	13.525	.000
	ภายในกลุ่ม	296	108.067	.365		
	รวม	299	122.880			

จากตาราง 120 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการสื่อสาร แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

ตาราง 121 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4167	.66231	3.735	.000
หญิง	160	3.1354	.63724		

จากตาราง 121 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 122 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	26.504	13.252	37.505	.000
	ภายในกลุ่ม	297	104.940	.353		
	รวม	299	131.444			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.810	.405	.920	.400
	ภายในกลุ่ม	297	130.635	.440		
	รวม	299	131.444			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	17.491	4.373	11.320	.000
	ภายในกลุ่ม	295	113.953	.386		
	รวม	299	131.444			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	13.231	4.410	11.044	.000
	ภายในกลุ่ม	296	118.231	.399		
	รวม	299	131.444			

จากตาราง 122 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

ตาราง 123 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนาบุคลากรกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.6190	.51939	3.924	.000
หญิง	160	3.3750	.55293		

จากตาราง 123 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 124 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบพัฒนาบุคลากรกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.780	5.890	22.216	.000
	ภายในกลุ่ม	297	78.739	.265		
	รวม	299	90.519			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.349	1.675	5.706	.004
	ภายในกลุ่ม	297	87.169	.293		
	รวม	299	90.519			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	31.530	7.883	39.421	.000
	ภายในกลุ่ม	295	58.988	.200		
	รวม	299	90.519			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	13.667	4.556	17.546	.000
	ภายในกลุ่ม	296	76.852	.260		
	รวม	299	90.519			

จากตาราง 124 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านระบบพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า
35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาตรี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น
นักเรียน นักศึกษา

ตาราง 125 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4464	.65136	2.895	.004
หญิง	160	3.2500	.50157		

จากตาราง 125 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบตรวจสอบ
ถ่วงดุล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 126 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	22.802	11.401	42.833	.000
	ภายในกลุ่ม	297	79.053	.266		
	รวม	299	101.854			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.676	1.338	4.007	.019
	ภายในกลุ่ม	297	99.178	.334		
	รวม	299	101.854			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	12.356	3.089	10.182	.000
	ภายในกลุ่ม	295	89.498	.303		
	รวม	299	101.854			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	11.594	3.865	12.674	.000
	ภายในกลุ่ม	296	90.260	.305		
	รวม	299	101.854			

จากตาราง 126 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า
35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 127 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วมกับปัจจัย

ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.1905	1.05572	.582	.561
หญิง	160	3.1250	.86774		

จากตาราง 127 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 128 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	21.321	10.656	12.477	.000
	ภายในกลุ่ม	297	253.651	.854		
	รวม	299	274.963			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.313	2.657	2.926	.055
	ภายในกลุ่ม	297	269.649	.908		
	รวม	299	274.963			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	31.114	7.778	9.410	.000
	ภายในกลุ่ม	295	243.849	.827		
	รวม	299	274.963			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	44.111	14.704	18.853	.000
	ภายในกลุ่ม	296	230.852	.780		
	รวม	299	274.963			

จากตาราง 128 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วม แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า

35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 129 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการภาคเอกชน
ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	Mean	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.5357	.74583	2.218	.028
หญิง	160	3.3750	.45211		

จากตาราง 129 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 130 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการภาคเอกชน
ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	21.036	10.518	24.641	.000
	ภายในกลุ่ม	297	90.714	.305		
	รวม	299	111.750			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.905	2.452	6.817	.001
	ภายในกลุ่ม	297	106.845	.360		
	รวม	299	111.750			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	14.518	3.629	11.012	.000
	ภายในกลุ่ม	295	97.232	.330		
	รวม	299	111.750			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	17.833	5.944	18.735	.000
	ภายในกลุ่ม	296	93.917	.317		
	รวม	299	111.750			

จากตาราง 130 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับ
การศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 131 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัย

ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.3571	.67532	1.568	.118
หญิง	160	3.2344	.67798		

จากตาราง 131 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 132 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.595	2.798	6.294	.002
	ภายในกลุ่ม	297	132.009	.444		
	รวม	299	137.604			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.962	1.981	4.403	.013
	ภายในกลุ่ม	297	133.642	.450		
	รวม	299	137.604			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	9.647	2.412	5.560	.000
	ภายในกลุ่ม	295	127.958	.434		
	รวม	299	137.604			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.563	2.188	4.941	.002
	ภายในกลุ่ม	296	131.042	.443		
	รวม	299	137.604			

จากตาราง 132 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 133 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.1429	.87339	1.823	.069
หญิง	160	2.9583	.87575		

จากตาราง 133 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 134 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.513	5.577	7.550	.001
	ภายในกลุ่ม	297	219.365	.739		
	รวม	299	230.519			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	6.689	3.345	4.438	.013
	ภายในกลุ่ม	297	223.829	.754		
	รวม	299	230.519			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	11.570	2.893	3.897	.004
	ภายในกลุ่ม	295	218.948	.742		
	รวม	299	230.519			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	28.278	9.426	13.796	.000
	ภายในกลุ่ม	296	202.241	.683		
	รวม	299	230.519			

จากตาราง 134 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน ด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤตแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับ การศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่ที่เป็นนักเรียน
นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 135 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรมจรรยาวิชาชีพกับ
ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.2857	.70237	1.050	.295
หญิง	160	3.2082	.55293		

จากตาราง 135 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบวัฒนธรรม
จรรยาวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 136 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรมจรรยาวิชาชีพ
กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.880	8.440	24.880	.000
	ภายในกลุ่ม	297	100.750	.339		
	รวม	299	117.630			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.784	.392	.997	.370
	ภายในกลุ่ม	297	116.845	.393		
	รวม	299	117.630			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	11.816	2.954	8.236	.000
	ภายในกลุ่ม	295	105.813	.359		
	รวม	299	117.630			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	12.778	4.259	12.024	.000
	ภายในกลุ่ม	296	104.852	.354		
	รวม	299	117.630			

จากตาราง 136 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบวัฒนธรรมจรรยาวิชาชีพ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบวัฒนธรรมจรรยาวิชาชีพ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า
35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 137 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.2619	.82117	3.693	.000
หญิง	160	2.9375	.68138		

จากตาราง 137 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 138 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	38.503	19.251	41.764	.000
	ภายในกลุ่ม	297	136.905	.461		
	รวม	299	175.407			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.361	.181	.306	.736
	ภายในกลุ่ม	297	175.046	.589		
	รวม	299	175.407			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	24.673	6.168	12.072	.000
	ภายในกลุ่ม	295	150.734	.511		
	รวม	299	175.407			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	31.722	10.574	21.783	.000
	ภายในกลุ่ม	296	143.685	.485		
	รวม	299	175.407			

จากตาราง 138 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษา แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า
35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 139 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพกับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4286	.73717	5.221	.000
หญิง	160	3.0313	.55283		

จากตาราง 139 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านการบริหาร กระบวนการคุณภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 140 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ	df	SS	MS	F	Sig.
	ความแปรปรวน					
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	18.709	9.355	23.704	.000
	ภายในกลุ่ม	297	117.207	.395		
	รวม	299	135.917			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.000	1.500	3.352	.036
	ภายในกลุ่ม	297	132.917	.448		
	รวม	299	135.971			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	15.113	3.778	9.226	.000
	ภายในกลุ่ม	295	120.804	.410		
	รวม	299	135.917			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	12.906	4.302	10.352	.000
	ภายในกลุ่ม	296	123.010	.416		
	รวม	299	135.971			

จากตาราง 140 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 141 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.5476	.72201	2.627	.009
หญิง	160	3.3542	.52163		

จากตาราง 141 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านภาวะผู้นำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 142 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.646	3.823	10.240	.000
	ภายในกลุ่ม	297	110.873	.373		
	รวม	299	118.519			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	14.213	7.106	20.235	.000
	ภายในกลุ่ม	297	104.306	.351		
	รวม	299	118.519			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	8.618	2.154	5.783	.000
	ภายในกลุ่ม	295	109.901	.373		
	รวม	299	118.519			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.611	.537	1.360	.255
	ภายในกลุ่ม	296	116.907	.395		
	รวม	299	118.519			

จากตาราง 142 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านภาวะผู้นำ แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านภาวะผู้นำ
ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 143 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.3036	.70442	6.441	.000
หญิง	160	2.7813	.69745		

จากตาราง 143 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระยะเวลาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 144 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	15.254	7.627	14.958	.000
	ภายในกลุ่ม	297	151.434	.510		
	รวม	299	166.688			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.893	1.446	2.623	.074
	ภายในกลุ่ม	297	163.795	.551		
	รวม	299	166.687			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	18.116	4.529	8.993	.000
	ภายในกลุ่ม	295	148.571	.504		
	รวม	299	166.688			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.021	2.647	4.988	.002
	ภายในกลุ่ม	296	158.667	.536		
	รวม	299	166.688			

จากตาราง 144 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระยะเวลา แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระยะเวลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี ระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ตาราง 145 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลากับปัจจัย

ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.3571	.88927	6.394	.000
หญิง	160	2.7917	.58963		

จากตาราง 145 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความตรงต่อเวลา แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 146 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลากับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	12.743	6.371	10.731	.000
	ภายในกลุ่ม	297	176.332	.594		
	รวม	299	189.074			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	6.091	3.046	4.943	.008
	ภายในกลุ่ม	297	182.983	.616		
	รวม	299	189.074			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	7.447	1.862	3.024	.018
	ภายในกลุ่ม	295	181.627	.616		
	รวม	299	189.074			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.389	.796	1.263	.287
	ภายในกลุ่ม	296	186.685	.631		
	รวม	299	189.074			

จากตาราง 146 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความตรงต่อเวลา แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความตรงต่อเวลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตาราง 147 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.5000	.70965	6.375	.000
หญิง	160	3.0000	.63938		

จากตาราง 147 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 148 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	21.206	10.603	23.774	.000
	ภายในกลุ่ม	297	132.406	.446		
	รวม	299	153.667			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.122	.561	1.092	.337
	ภายในกลุ่ม	297	152.545	.541		
	รวม	299	153.667			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	25.899	6.475	14.949	.000
	ภายในกลุ่ม	295	127.768	.433		
	รวม	299	153.667			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	27.167	9.056	21.189	.000
	ภายในกลุ่ม	296	126.500	.427		
	รวม	299	153.667			

จากตาราง 148 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตาราง 149 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อมกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.7143	.64914	8.432	.000
หญิง	160	3.0625	.68394		

จากตาราง 149 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสุภาพ
อ่อนน้อม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 150 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อมกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	23.873	11.937	25.180	.000
	ภายในกลุ่ม	297	140.794	.474		
	รวม	299	164.667			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	11.884	5.942	11.551	.000
	ภายในกลุ่ม	297	152.783	.541		
	รวม	299	164.667			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	30.202	7.551	16.565	.000
	ภายในกลุ่ม	295	134.464	.456		
	รวม	299	164.667			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	23.625	7.875	16.527	.000
	ภายในกลุ่ม	296	141.042	.476		
	รวม	299	164.667			

จากตาราง 150 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านความสุภาพ อ่อนน้อม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า
35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงาน
บริษัทเอกชน

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจ
ส่วนตัว

ตาราง 151 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวากับ
ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.1429	.97502	1.447	.149
หญิง	160	3.2813	.61349		

จากตาราง 151 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 152 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวากับ
ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	22.702	11.351	19.748	.000
	ภายในกลุ่ม	297	170.714	.575		
	รวม	299	193.417			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	8.893	4.446	7.157	.001
	ภายในกลุ่ม	297	184.524	.621		
	รวม	299	193.417			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	33.640	8.410	15.528	.000
	ภายในกลุ่ม	295	159.777	.542		
	รวม	299	193.417			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.500	3.500	5.664	.001
	ภายในกลุ่ม	296	182.971	.618		
	รวม	299	193.417			

จากตาราง 152 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า
35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับ
การศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ
ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจ
ส่วนตัว

ตาราง 153 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.2143	.95131	1.787	.075
หญิง	160	3.0417	.67784		

จากตาราง 153 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบาย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 154 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	8.869	4.435	6.853	.001
	ภายในกลุ่ม	297	192.205	.647		
	รวม	299	201.074			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	9.460	4.730	7.332	.001
	ภายในกลุ่ม	297	191.614	.645		
	รวม	299	201.074			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	22.899	5.725	9.479	.000
	ภายในกลุ่ม	295	178.175	.604		
	รวม	299	201.074			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	14.241	4.747	7.521	.000
	ภายในกลุ่ม	296	186.833	.631		
	รวม	299	201.074			

จากตาราง 154 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 155 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรงกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.5000	.68383	3.312	.001
หญิง	160	3.2500	.61430		

จากตาราง 155 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความถูกต้อง
เที่ยงตรง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 156 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรงกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.075	8.083	21.016	.000
	ภายในกลุ่ม	297	113.591	.382		
	รวม	299	129.667			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.098	2.549	6.078	.003
	ภายในกลุ่ม	297	124.568	.419		
	รวม	299	129.667			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	38.104	9.526	30.691	.000
	ภายในกลุ่ม	295	91.563	.310		
	รวม	299	129.667			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	15.167	5.056	13.069	.000
	ภายในกลุ่ม	296	114.500	.387		
	รวม	299	129.667			

จากตาราง 156 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านความถูกต้อง เทียบตรงแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับ
การศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้
40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
รายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น
นักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น
นักเรียน นักศึกษา

ตาราง 157 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ความ
 แรงดันกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4286	.55732	5.799	.000
หญิง	160	3.0625	.53158		

จากตาราง 157 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านการตอบสนอง
 ความต้องการ ความแรงดันแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 158 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ความ
 แรงดันกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.092	5.546	18.928	.000
	ภายในกลุ่ม	297	87.019	.293		
	รวม	299	98.111			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.536	1.268	3.940	.020
	ภายในกลุ่ม	297	95.575	.322		
	รวม	299	98.111			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	8.627	2.157	7.110	.000
	ภายในกลุ่ม	295	89.484	.303		
	รวม	299	98.111			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.500	.167	.505	.697
	ภายในกลุ่ม	296	97.611	.330		
	รวม	299	98.111			

จากตาราง 158 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 159 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.3750	.66887	5.584	.000
หญิง	160	2.9375	.68394		

จากตาราง 159 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระยะเวลาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 160 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	44.961	22.481	63.052	.000
	ภายในกลุ่ม	297	105.893	.357		
	รวม	299	150.854			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.988	.494	.979	.377
	ภายในกลุ่ม	297	149.866	.505		
	รวม	299	150.854			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	37.606	9.402	24.490	.000
	ภายในกลุ่ม	295	113.248	.384		
	รวม	299	150.854			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	15.844	5.281	11.579	.000
	ภายในกลุ่ม	296	135.010	.456		
	รวม	299	150.854			

จากตาราง 160 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระยะเวลา แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระยะเวลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษา

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 161 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลากับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	Mean	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.5000	.83633	4.517	.000
หญิง	160	3.1042	.65523		

จากตาราง 161 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความตรงต่อเวลาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 162 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลากับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	7.335	3.668	6.413	.002
	ภายในกลุ่ม	297	169.853	.572		
	รวม	299	177.185			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	15.810	7.905	14.548	.000
	ภายในกลุ่ม	297	161.376	.543		
	รวม	299	177.185			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	9.566	2.392	4.209	.002
	ภายในกลุ่ม	295	167.619	.568		
	รวม	299	177.185			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.000	2.333	4.058	.008
	ภายในกลุ่ม	296	170.185	.575		
	รวม	299	177.185			

จากตาราง 162 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมด แตกต่างกัน จะมีทัศนคติใน
ด้านความตรงต่อเวลาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง
25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับ
การศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 163 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.8214	.79583	7.567	.000
หญิง	160	3.2500	.43437		

จากตาราง 163 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 164 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	15.492	7.746	18.125	.000
	ภายในกลุ่ม	297	126.925	.427		
	รวม	299	142.417			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	7.893	3.946	8.713	.000
	ภายในกลุ่ม	297	134.524	.453		
	รวม	299	142.417			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	26.435	6.609	16.809	.000
	ภายในกลุ่ม	295	115.982	.393		
	รวม	299	142.417			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	22.375	7.458	18.319	.000
	ภายในกลุ่ม	296	120.042	.406		
	รวม	299	142.417			

จากตาราง 164 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็น นักเรียน นักศึกษา

ตาราง 165 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนนุ่มกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.7500	.67722	7.510	.000
หญิง	160	3.1875	.61109		

จากตาราง 165 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสุภาพ อ่อนนุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 166 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.143	2.571	5.393	.005
	ภายในกลุ่ม	297	141.607	.477		
	รวม	299	146.750			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	11.036	5.518	12.075	.000
	ภายในกลุ่ม	297	135.714	.457		
	รวม	299	146.750			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	13.089	3.272	7.222	.000
	ภายในกลุ่ม	295	133.661	.453		
	รวม	299	146.750			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	12.708	4.236	9.354	.000
	ภายในกลุ่ม	296	134.042	.453		
	รวม	299	146.750			

จากตาราง 166 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสุภาพ อ่อนน้อมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่เป็นนักเรียน นักศึกษาจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 167 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา กับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.2857	1.13344	.873	.384
หญิง	160	3.3750	.45211		

จากตาราง 167 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 168 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา กับ
ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.397	.198	.279	.757
	ภายในกลุ่ม	297	211.270	.711		
	รวม	299	211.667			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	9.821	4.911	7.226	.001
	ภายในกลุ่ม	297	201.845	.680		
	รวม	299	211.667			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	43.274	10.818	18.952	.000
	ภายในกลุ่ม	295	168.393	.571		
	รวม	299	211.667			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.042	.347	.488	.691
	ภายในกลุ่ม	296	210.625	.712		
	รวม	299	211.667			

จากตาราง 168 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ตาราง 169 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.3333	.91178	2.177	.030
หญิง	160	3.1250	.71790		

จากตาราง 169 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 170 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	20.705	10.353	17.079	.000
	ภายในกลุ่ม	297	180.035	.606		
	รวม	299	200.741			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.365	2.183	3.301	.038
	ภายในกลุ่ม	297	196.376	.661		
	รวม	299	200.741			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	44.233	11.058	20.843	.000
	ภายในกลุ่ม	295	156.508	.531		
	รวม	299	200.741			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.111	2.037	3.098	.027
	ภายในกลุ่ม	296	194.630	.658		
	รวม	299	200.741			

จากตาราง 170 พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทั้งหมดแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า

35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

อาชีพ

ประชาชนที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตาราง 171 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรงกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.5000	.46457	3.486	.001
หญิง	160	3.3125	.46497		

จากตาราง 171 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความถูกต้อง เทียบตรงแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 172 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรงกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.063	2.032	9.588	.000
	ภายในกลุ่ม	297	62.937	.212		
	รวม	299	67.000			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.476	1.238	5.699	.004
	ภายในกลุ่ม	297	64.524	.217		
	รวม	299	67.000			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	6.286	1.571	7.635	.000
	ภายในกลุ่ม	295	60.714	.206		
	รวม	299	67.000			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.958	.319	1.432	.234
	ภายในกลุ่ม	296	66.042	.223		
	รวม	299	67.000			

จากตาราง 172 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ, รายได้ และการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความถูกต้อง เทียบตรง แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความถูกต้อง เทียบตรง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า

35 ปี

ระดับการศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

ตาราง 173 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ
ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	140	3.4762	.58920	3.393	.001
หญิง	160	3.2500	.56077		

จากตาราง 173 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. ประชาชนที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 174 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ความ
 แรงดันกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้ และอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	15.081	7.541	25.744	.000
	ภายในกลุ่ม	297	86.993	.293		
	รวม	299	102.074			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.439	.720	2.124	.121
	ภายในกลุ่ม	297	100.635	.339		
	รวม	299	102.074			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4	12.66927	3.167	10.451	.000
	ภายในกลุ่ม	295	89.405	.303		
	รวม	299	102.074			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.407	.802	2.383	.069
	ภายในกลุ่ม	296	99.667	.337		
	รวม	299	102.074			

จากตาราง 174 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และรายได้ แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการ
 ตอบสนองความต้องการ ความแรงดัน แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษา และอาชีพ
 แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการตอบสนองความต้องการ ความแรงดัน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี
 ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุสูงกว่า

35 ปี

รายได้

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 20,001 – 40,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ 40,001 – 60,000 บาทจะมีทัศนคติที่แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ 60,000 บาทขึ้นไป

วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 175 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.6714	.80997	.425	.673
หญิง	26	3.7769	.71404		

จากตาราง 175 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบข้อมูล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 176 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.065	.532	.970	.389
	ภายในกลุ่ม	37	20.311	.549		
	รวม	39	21.376			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.608	.304	.542	.586
	ภายในกลุ่ม	37	20.768	.561		
	รวม	39	21.376			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.563	.782	1.460	.245
	ภายในกลุ่ม	37	19.813	.535		
	รวม	39	21.376			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.330	.110	.188	.904
	ภายในกลุ่ม	36	21.046	.585		
	รวม	39	21.376			

ตาราง 176 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.407	.203	.359	.701
	ภายในกลุ่ม	37	20.969	.567		
	รวม	39	21.376			

จากตาราง 176 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบข้อมูลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 177 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	X	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8143	.73365	.553	.583
หญิง	26	3.6846	.69322		

จากตาราง 177 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการสื่อสารไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 178 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.652	.326	.651	.527
	ภายในกลุ่ม	37	18.512	.500		
	รวม	39	19.164			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.702	.351	.703	.501
	ภายในกลุ่ม	37	18.462	.499		
	รวม	39	19.164			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.165	.583	1.198	.313
	ภายในกลุ่ม	37	17.999	.486		
	รวม	39	19.164			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.918	.306	.604	.617
	ภายในกลุ่ม	36	18.246	.507		
	รวม	39	19.164			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.107	.085	.165	.848
	ภายในกลุ่ม	37	18.994	.513		
	รวม	39	19.164			

จากตาราง 178 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05

ตาราง 179 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.6905	.76196	.162	.872
หญิง	26	3.7308	.74696		

จากตาราง 179 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 180 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัย

ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.272	1.136	2.185	.127
	ภายในกลุ่ม	37	19.239	.520		
	รวม	39	21.511			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.515	.757	1.401	.259
	ภายในกลุ่ม	37	19.996	.540		
	รวม	39	21.511			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.747	.374	.666	.520
	ภายในกลุ่ม	37	20.764	.561		
	รวม	39	21.511			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.700	.233	.403	.751
	ภายในกลุ่ม	36	20.812	.578		
	รวม	39	21.511			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.079	.040	.068	.934
	ภายในกลุ่ม	37	21.432	.579		
	รวม	39	21.511			

จากตาราง 180 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 181 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการพัฒนาศักยภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8810	.51652	.474	.638
หญิง	26	3.9744	.63191		

จากตาราง 181 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการพัฒนาศักยภาพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 182 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการพัฒนาศักยภาพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.087	1.043	3.374	.045
	ภายในกลุ่ม	37	11.444	.309		
	รวม	39	13.531			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.176	.588	1.761	.186
	ภายในกลุ่ม	37	12.354	.334		
	รวม	39	13.531			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.404	.202	.569	.571
	ภายในกลุ่ม	37	13.127	.355		
	รวม	39	13.531			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.881	.294	.836	.483
	ภายในกลุ่ม	36	12.642	.351		
	รวม	39	13.531			
ประสบการณ์การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.575	.288	.822	.447
	ภายในกลุ่ม	37	12.955	.350		
	รวม	39	13.531			

จากตาราง 182 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการพัฒนาบุคลากร แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่มี ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการพัฒนาบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

เจ้าหน้าที่ที่มีอายุระหว่าง 30 –40 ปี จะมีทัศนคติแตกต่างกับ เจ้าหน้าที่ที่มีอายุสูงกว่า 40 ปี

ตาราง 183 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.9714	.51355	.090	.929
หญิง	26	3.9538	.62816		

จากตาราง 183 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 184 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.861	.931	3.011	.061
	ภายในกลุ่ม	37	11.435	.309		
	รวม	39	13.296			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.969	.485	1.455	.246
	ภายในกลุ่ม	37	12.327	.333		
	รวม	39	13.296			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.071	.035	.099	.906
	ภายในกลุ่ม	37	13.225	.357		
	รวม	39	13.296			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.953	.318	.926	.438
	ภายในกลุ่ม	36	12.343	.343		
	รวม	39	13.296			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.454	.227	.654	.526
	ภายในกลุ่ม	37	12.842	.347		
	รวม	39	13.296			

จากตาราง 184 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบตรวจสอบถ่วงดุลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัย
สำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 185 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วมกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.7857	.62165	.496	.623
หญิง	26	3.6538	.88182		

จากตาราง 185 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วม
ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 186 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วมกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.777	1.388	2.351	.109
	ภายในกลุ่ม	37	21.846	.590		
	รวม	39	24.622			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.793	.896	1.453	.247
	ภายในกลุ่ม	37	22.830	.617		
	รวม	39	24.622			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.299	.150	.228	.797
	ภายในกลุ่ม	37	24.323	.657		
	รวม	39	24.622			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.159	1.053	1.766	.171
	ภายในกลุ่ม	36	21.463	.596		
	รวม	39	24.622			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.245	.122	.186	.831
	ภายในกลุ่ม	37	24.377	.659		
	รวม	39	24.622			

จากตาราง 186 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 187 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.7143	.50817	.818	.419
หญิง	26	3.8846	.68275		

จากตาราง 187 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 188 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการภาคเอกชน
 ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
 ประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.402	1.201	3.452	.042
	ภายในกลุ่ม	37	12.873	.348		
	รวม	39	15.275			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.433	.217	.540	.587
	ภายในกลุ่ม	37	14.842	.401		
	รวม	39	15.275			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.806	.403	1.030	.367
	ภายในกลุ่ม	37	14.469	.391		
	รวม	39	15.275			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.719	.573	1.522	.225
	ภายในกลุ่ม	36	13.556	.377		
	รวม	39	15.275			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.846	.923	2.543	.092
	ภายในกลุ่ม	37	13.429	.363		
	รวม	39	15.275			

จากตาราง 188 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในกับปัจจัยด้านระบบการ
 บริการภาคเอกชน ประชาชน แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่มี ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
 ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน จะมีทัศนคติด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน ไม่
 แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 189 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.6369	.06941	.295	.770
หญิง	26	3.7019	.69289		

จากตาราง 189 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผล
ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 190 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.042	.521	1.218	.307
	ภายในกลุ่ม	37	15.826	.428		
	รวม	39	16.869			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.612	.306	.696	.505
	ภายในกลุ่ม	37	16.257	.439		
	รวม	39	16.869			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.052	.026	.057	.944
	ภายในกลุ่ม	37	16.817	.455		
	รวม	39	16.869			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.507	.502	1.177	.332
	ภายในกลุ่ม	36	15.361	.427		
	รวม	39	16.869			

ตาราง 190 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.503	.252	.569	.571
การทำงาน	ภายในกลุ่ม	37	16.366	.442		
	รวม	39	16.869			

จากตาราง 190 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผลไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 191 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.2381	.63284	1.350	.185
หญิง	26	3.5769	.81409		

จากตาราง 191 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 192 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต
กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.408	2.204	4.430	.019
	ภายในกลุ่ม	37	18.411	.498		
	รวม	39	22.819			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.054	.027	.044	.957
	ภายในกลุ่ม	37	22.765	.615		
	รวม	39	22.819			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.854	.427	.720	.494
	ภายในกลุ่ม	37	21.965	.594		
	รวม	39	22.819			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.639	.546	.929	.437
	ภายในกลุ่ม	36	21.180	.588		
	รวม	39	22.819			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.338	.669	1.152	.327
	ภายในกลุ่ม	37	21.481	.581		
	รวม	39	22.819			

จากตาราง 192 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในกับปัจจัยด้านระบบการ
คาดคะเนและแก้ไขวิกฤต แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่มี ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต ไม่
แตกต่างกัน ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 193 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ
กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	4.1905	.63669	.755	.455
หญิง	26	4.0385	.59125		

จากตาราง 193 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบวัฒนธรรมและ
จรรยาวิชาชีพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 194 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ
กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.216	.108	.285	.754
	ภายในกลุ่ม	37	14.004	.378		
	รวม	39	14.219			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.590	.295	.801	.457
	ภายในกลุ่ม	37	13.630	.368		
	รวม	39	14.219			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.270	.135	.358	.701
	ภายในกลุ่ม	37	13.949	.377		
	รวม	39	14.219			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.895	.632	1.846	.156
	ภายในกลุ่ม	36	12.324	.342		
	รวม	39	14.219			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.687	.343	.939	.400
	ภายในกลุ่ม	37	13.533	.366		
	รวม	39	14.219			

จากตาราง 194 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 195 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของ ผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	4.0952	.72121	.085	.931
หญิง	26	4.0769	.58353		

จากตาราง 195 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 196 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของ
 ผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์
 ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.238	.619	1.631	.209
	ภายในกลุ่ม	37	14.040	.379		
	รวม	39	15.278			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.744	.372	.948	.397
	ภายในกลุ่ม	37	14.533	.393		
	รวม	39	15.278			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.913	.456	1.175	.320
	ภายในกลุ่ม	37	14.365	.388		
	รวม	39	15.278			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.639	.213	.504	.669
	ภายในกลุ่ม	36	14.639	.407		
	รวม	39	15.278			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.957	.478	1.236	.302
	ภายในกลุ่ม	37	14.321	.387		
	รวม	39	15.278			

จากตาราง 196 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคไม่แตก
 ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 197 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพกับ
ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8571	.71195	.141	.888
หญิง	26	3.8269	.60733		

จากตาราง 197 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในการบริหาร
กระบวนการคุณภาพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 198 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพกับ
ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.809	.904	2.389	.106
	ภายในกลุ่ม	37	14.010	.379		
	รวม	39	15.819			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.553	.276	.670	.518
	ภายในกลุ่ม	37	15.266	.413		
	รวม	39	15.819			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.184	.092	.217	.806
	ภายในกลุ่ม	37	15.635	.423		
	รวม	39	15.819			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.425	.142	.331	.803
	ภายในกลุ่ม	36	15.394	.428		
	รวม	39	15.819			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.223	.112	.265	.769
	ภายในกลุ่ม	37	15.596	.422		
	รวม	39	15.819			

จากตาราง 198 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 199 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	4.0714	.65605	.207	.837
หญิง	26	4.0256	.67279		

จากตาราง 199 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านภาวะผู้นำ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 200 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.001	.500	1.162	.324
	ภายในกลุ่ม	37	15.930	.431		
	รวม	39	16.931			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.486	.243	.547	.583
	ภายในกลุ่ม	37	16.444	.444		
	รวม	39	16.931			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.638	.319	.724	.492
	ภายในกลุ่ม	37	16.293	.440		
	รวม	39	16.931			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.112	.371	.844	.479
	ภายในกลุ่ม	36	15.818	.439		
	รวม	39	16.931			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.554	.777	1.870	.168
	ภายในกลุ่ม	37	15.377	.416		
	รวม	39	16.931			

จากตาราง 200 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านภาวะผู้นำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ 0.05

**วิเคราะห์ลักษณะการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และ
ออกใบแทน ของสำนักงานที่ดิน**

ตาราง 201 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล
เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.5714	.54832	.681	.500
หญิง	26	3.7077	.63051		

จากตาราง 201 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบข้อมูล
ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 202 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบข้อมูลกับปัจจัยส่วนบุคคล
จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.303	1.151	3.637	.036
	ภายในกลุ่ม	37	11.713	.317		
	รวม	39	14.016			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.348	.174	.472	.628
	ภายในกลุ่ม	37	13.668	.369		
	รวม	39	14.016			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.605	.302	.834	.442
	ภายในกลุ่ม	37	13.411	.362		
	รวม	39	14.016			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.075	.235	.635	.597
	ภายในกลุ่ม	36	13.311	.370		
	รวม	39	14.016			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.435	1.217	3.889	.029
	ภายในกลุ่ม	37	11.581	.313		
	รวม	39	14.0161			

จากตาราง 202 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษา, รายได้ และตำแหน่ง แตกต่างกันจะมีทัศนคติในระบบข้อมูลไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันจะมีทัศนคติในระบบข้อมูลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

อายุ

เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุสูงกว่า 40 ปี

ประสบการณ์ทำงาน

เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 10 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 - 20 ปี

ตาราง 203 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.6143	.48652	.721	.475
หญิง	26	3.7538	.62816		

จากตาราง 203 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการสื่อสาร
ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 204 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการสื่อสารกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.631	.815	2.626	.086
	ภายในกลุ่ม	37	11.488	.310		
	รวม	39	13.199			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.325	.162	.470	.629
	ภายในกลุ่ม	37	12.794	.346		
	รวม	39	13.119			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.612	.302	.834	.442
	ภายในกลุ่ม	37	12.507	.362		
	รวม	39	13.119			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.075	.306	.905	.413
	ภายในกลุ่ม	36	13.311	.338		
	รวม	39	13.119			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.451	.150	.427	.735
	ภายในกลุ่ม	37	12.668	.352		
	รวม	39	13.119			

จากตาราง 204 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 205 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.3690	.32145	1.745	.089
หญิง	26	3.6474	.54636		

จากตาราง 205 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 206 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตัดสินใจกับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.267	.133	.533	.591
	ภายในกลุ่ม	37	9.245	.250		
	รวม	39	9.511			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.311	.156	.626	.514
	ภายในกลุ่ม	37	9.200	.249		
	รวม	39	9.511			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.090	.045	.178	.838
	ภายในกลุ่ม	37	9.421	.255		
	รวม	39	9.511			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.075	.306	.905	.413
	ภายในกลุ่ม	36	13.311	.338		
	รวม	39	9.511			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.621	.207	.839	.482
	ภายในกลุ่ม	37	8.890	.247		
	รวม	39	9.511			

จากตาราง 206 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 207 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการพัฒนาศูนย์กลางกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.6667	.48920	1.325	.193
หญิง	26	3.9103	.58544		

จากตาราง 207 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการพัฒนาศูนย์กลางไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 208 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการพัฒนาศูนย์กลางกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.025	.013	.038	.962
	ภายในกลุ่ม	37	12.194	.330		
	รวม	39	12.219			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.432	.216	.678	.514
	ภายในกลุ่ม	37	11.788	.319		
	รวม	39	12.219			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.521	.261	.824	.447
	ภายในกลุ่ม	37	11.698	.316		
	รวม	39	12.219			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.445	.148	.454	.716
	ภายในกลุ่ม	36	11.774	.327		
	รวม	39	12.219			
ประสบการณ์การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.177	.088	.272	.763
	ภายในกลุ่ม	37	12.042	.325		
	รวม	39	12.219			

จากตาราง 208 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 209 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตรวจสอบถ่วงดุลกับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.9000	.54208	.612	.544
หญิง	26	4.0231	.63832		

จากตาราง 209 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการตรวจสอบถ่วงดุลไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 210 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการตรวจสอบถ่วงดุลกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.454	.227	.614	.547
	ภายในกลุ่ม	37	13.690	.370		
	รวม	39	14.144			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.005	.003	.007	.993
	ภายในกลุ่ม	37	14.139	.382		
	รวม	39	14.144			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.301	.150	.402	.672
	ภายในกลุ่ม	37	13.843	.374		
	รวม	39	14.144			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.605	.202	.536	.661
	ภายในกลุ่ม	36	13.539	.376		
	รวม	39	14.144			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.435	.217	.587	.561
	ภายในกลุ่ม	37	13.709	.371		
	รวม	39	14.144			

จากตาราง 210 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการตรวจสอบถ่วงดุลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 211 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.7619	.51355	.195	.846
หญิง	26	3.8077	.78979		

จากตาราง 211 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 212 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการมีส่วนร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.563	.282	.564	.574
	ภายในกลุ่ม	37	18.478	.499		
	รวม	39	19.042			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.569	.284	.570	.571
	ภายในกลุ่ม	37	18.473	.499		
	รวม	39	19.042			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.040	.020	.039	.962
	ภายในกลุ่ม	37	19.002	.514		
	รวม	39	19.042			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.701	.234	.459	.713
	ภายในกลุ่ม	36	18.341	.509		
	รวม	39	19.042			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.126	.063	.123	.884
	ภายในกลุ่ม	37	18.916	.511		
	รวม	39	19.042			

จากตาราง 212 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 213 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8571	.53452	.293	.771
หญิง	26	3.9231	.74421		

จากตาราง 213 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 214 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการบริการภาคเอกชน
ประชาชนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.717	.858	1.999	.150
	ภายในกลุ่ม	37	15.883	.429		
	รวม	39	17.600			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.836	.418	.923	.406
	ภายในกลุ่ม	37	16.764	.453		
	รวม	39	17.600			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.170	.585	1.317	.280
	ภายในกลุ่ม	37	16.430	.444		
	รวม	39	17.600			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.472	.157	.331	.803
	ภายในกลุ่ม	36	17.128	.476		
	รวม	39	17.600			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.351	.676	1.538	.228
	ภายในกลุ่ม	37	16.249	.439		
	รวม	39	17.600			

จากตาราง 214 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชนไม่แตก
ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 215 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.6071	.49725	1.026	.311
หญิง	26	3.7981	.59169		

จากตาราง 215 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผลไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 216 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.101	.551	1.819	.176
	ภายในกลุ่ม	37	11.197	.303		
	รวม	39	12.298			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.076	.038	.115	.891
	ภายในกลุ่ม	37	12.222	.330		
	รวม	39	12.298			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.033	.016	.049	.952
	ภายในกลุ่ม	37	12.266	.332		
	รวม	39	12.298			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.777	.259	.810	.497
	ภายในกลุ่ม	36	11.521	.320		
	รวม	39	12.298			
ประสบการณ์การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.118	.559	1.850	.172
	ภายในกลุ่ม	37	11.181	.302		
	รวม	39	12.298			

จากตาราง 216 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 217 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.3810	.66483	.796	.431
หญิง	26	3.5769	.78064		

จากตาราง 217 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผลไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 218 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการประเมินผลกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.464	1.232	2.416	.103
	ภายในกลุ่ม	37	18.867	.510		
	รวม	39	21.331			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.308	.154	.271	.764
	ภายในกลุ่ม	37	21.022	.568		
	รวม	39	21.331			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.418	.209	.370	.693
	ภายในกลุ่ม	37	20.912	.565		
	รวม	39	21.331			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.041	.347	.616	.609
	ภายในกลุ่ม	36	20.289	.564		
	รวม	39	21.331			
ประสบการณ์การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.116	.558	1.022	.370
	ภายในกลุ่ม	37	20.214	.546		
	รวม	39	21.331			

จากตาราง 218 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบการประเมินผลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 219 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	4.1190	.57893	.116	.908
หญิง	26	4.1410	.56704		

จากตาราง 219 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 220 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.383	.192	.590	.506
	ภายในกลุ่ม	37	12.017	.325		
	รวม	39	12.400			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.375	.188	.577	.566
	ภายในกลุ่ม	37	12.025	.325		
	รวม	39	12.400			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.382	.191	.588	.560
	ภายในกลุ่ม	37	12.018	.325		
	รวม	39	12.400			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.345	.115	.343	.794
	ภายในกลุ่ม	36	12.055	.335		
	รวม	39	12.400			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.901	.450	1.449	.248
	ภายในกลุ่ม	37	11.499	.311		
	รวม	39	12.400			

จากตาราง 220 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 221 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของ
ผู้บริโภคร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8571	.60925	.604	.550
หญิง	26	3.9872	.66986		

จากตาราง 221 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความ
พึงพอใจของผู้บริโภคไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 222 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของ
ผู้บริโภคร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์
ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.483	.241	.569	.571
	ภายในกลุ่ม	37	15.714	.425		
	รวม	39	16.197			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.917	.958	2.483	.097
	ภายในกลุ่ม	37	14.280	.386		
	รวม	39	16.197			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.206	.603	1.488	.239
	ภายในกลุ่ม	37	14.991	.405		
	รวม	39	16.197			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.102	.034	.076	.972
	ภายในกลุ่ม	36	16.095	.447		
	รวม	39	16.197			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.321	.160	.374	.691
	ภายในกลุ่ม	37	15.877	.429		
	รวม	39	16.197			

จากตาราง 222 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 223 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพของ ผู้บริโภคกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.5536	.46180	1.026	.311
หญิง	26	3.7404	.58941		

จากตาราง 223 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในการบริหารกระบวนการคุณภาพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 224 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพกับ
ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.012	.006	.020	.981
	ภายในกลุ่ม	37	11.763	.318		
	รวม	39	11.775			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.090	.045	.142	.868
	ภายในกลุ่ม	37	11.685	.316		
	รวม	39	11.775			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.556	.778	2.817	.073
	ภายในกลุ่ม	37	10.219	.276		
	รวม	39	11.775			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.146	.049	.151	.929
	ภายในกลุ่ม	36	11.629	.323		
	รวม	39	11.775			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.307	.153	.495	.614
	ภายในกลุ่ม	37	11.468	.310		
	รวม	39	11.775			

จากตาราง 224 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการบริหารกระบวนการคุณภาพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 225 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารวิโศกกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.7857	.62165	.917	.365
หญิง	26	3.9872	.68300		

จากตาราง 225 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 226 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.032	.016	.034	.966
	ภายในกลุ่ม	37	17.024	.460		
	รวม	39	17.056			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.712	.856	2.065	.141
	ภายในกลุ่ม	37	15.343	.415		
	รวม	39	17.056			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.420	1.201	3.059	.059
	ภายในกลุ่ม	37	14.636	.396		
	รวม	39	17.056			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.435	.145	.314	.815
	ภายในกลุ่ม	36	16.620	.462		
	รวม	39	17.056			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.445	1.223	3.096	.057
	ภายในกลุ่ม	37	14.610	.395		
	รวม	39	17.056			

จากตาราง 226 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านภาวะผู้นำไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการ จดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 227 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.9821	.60019	.977	.335
หญิง	26	3.7692	.68528		

จากตาราง 227 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 228 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.442	.221	.499	.611
	ภายในกลุ่ม	37	16.394	.443		
	รวม	39	16.836			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.169	.085	.188	.829
	ภายในกลุ่ม	37	16.667	.450		
	รวม	39	16.836			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	3.472	1.736	4.807	.014
	ภายในกลุ่ม	37	13.364	.361		
	รวม	39	16.836			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.271	.424	.980	.413
	ภายในกลุ่ม	36	15.565	.432		
	รวม	39	16.836			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.727	.863	2.114	.135
	ภายในกลุ่ม	37	15.109	.408		
	รวม	39	16.836			

จากตาราง 228 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ แตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระยะเวลา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

รายได้

เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป

ตาราง 229 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลากับปัจจัย

ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.9048	.64621	1.013	.317
หญิง	26	3.6795	.68300		

จากตาราง 229 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความตรงต่อเวลาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 230 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลากับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.234	.117	.249	.781
	ภายในกลุ่ม	37	17.319	.468		
	รวม	39	17.553			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.186	.093	.198	.821
	ภายในกลุ่ม	37	17.367	.469		
	รวม	39	17.553			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.149	1.074	2.581	.089
	ภายในกลุ่ม	37	15.404	.416		
	รวม	39	17.553			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.196	.732	1.716	.181
	ภายในกลุ่ม	36	15.357	.427		
	รวม	39	17.553			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.544	.272	.591	.559
	ภายในกลุ่ม	37	17.009	.460		
	รวม	39	17.553			

จากตาราง 230 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ,ระดับการศึกษา,รายได้,ตำแหน่ง และประสบการณ์
ทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความตรงต่อเวลาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 231 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ไม่บกพร่องกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.9643	.57057	1.264	.214
หญิง	26	3.7115	.61924		

จากตาราง 231 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 232 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความความสมบูรณ์ไม่บกพร่องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.027	.013	.035	.966
	ภายในกลุ่ม	37	14.373	.388		
	รวม	39	14.400			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.103	.051	.133	.876
	ภายในกลุ่ม	37	14.297	.386		
	รวม	39	14.400			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.917	.958	2.840	.071
	ภายในกลุ่ม	37	12.483	.337		
	รวม	39	14.400			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.052	.684	1.994	.132
	ภายในกลุ่ม	36	12.348	.343		
	รวม	39	14.400			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.011	.006	.014	.986
	ภายในกลุ่ม	37	14.389	.389		
	รวม	39	14.400			

จากตาราง 232 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ไม่บกพร่องไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 233 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อมกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	4.0357	.60333	1.156	.255
หญิง	26	3.7885	.66593		

จากตาราง 233 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 234 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.075	.037	.085	.919
	ภายในกลุ่ม	37	16.300	.441		
	รวม	39	16.375			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.883	.417	.992	.380
	ภายในกลุ่ม	37	15.542	.420		
	รวม	39	16.375			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.116	.558	1.353	.271
	ภายในกลุ่ม	37	15.259	.412		
	รวม	39	16.375			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.952	.651	1.624	.201
	ภายในกลุ่ม	36	14.423	.401		
	รวม	39	16.375			

ตาราง 234 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.111	.056	.126	.882
	ภายในกลุ่ม	37	16.264	.440		
	รวม	39	16.375			

จากตาราง 234 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสุภาพ อ่อนน้อมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 235 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา กับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.9286	.54973	.359	.722
หญิง	26	3.8654	.52072		

จากตาราง 235 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 236 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา กับ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.069	.034	.119	.888
	ภายในกลุ่ม	37	10.675	.289		
	รวม	39	10.744			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.044	.022	.076	.927
	ภายในกลุ่ม	37	10.700	.289		
	รวม	39	10.744			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.623	.311	1.139	.331
	ภายในกลุ่ม	37	10.121	.274		
	รวม	39	10.744			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.229	.410	1.551	.218
	ภายในกลุ่ม	36	9.514	.264		
	รวม	39	10.744			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.140	.070	.244	.785
	ภายในกลุ่ม	37	10.604	.287		
	รวม	39	10.744			

จากตาราง 236 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 237 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8095	.58051	.197	.854
หญิง	26	3.8462	.55161		

จากตาราง 237 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 238 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.052	.026	.080	.923
	ภายในกลุ่ม	37	11.948	.323		
	รวม	39	12.000			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.031	.015	.048	.953
	ภายในกลุ่ม	37	11.969	.323		
	รวม	39	12.000			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.257	.129	.405	.670
	ภายในกลุ่ม	37	11.743	.317		
	รวม	39	12.000			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.780	.236	.752	.528
	ภายในกลุ่ม	36	11.292	.314		
	รวม	39	12.000			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.160	.580	.1981	.152
	ภายในกลุ่ม	37	10.840	.293		
	รวม	39	12.000			

จากตาราง 238 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบายไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 239 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรงกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.7857	.82542	.127	.900
หญิง	26	3.7500	.86313		

จากตาราง 239 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความถูกต้อง เทียบตรงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 240 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้อง เทียบตรงกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.758	1.379	2.062	.142
	ภายในกลุ่ม	37	24.736	.699		
	รวม	39	27.494			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.952	1.476	2.225	.122
	ภายในกลุ่ม	37	24.542	.663		
	รวม	39	27.494			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.272	.136	.185	.832
	ภายในกลุ่ม	37	27.221	.736		
	รวม	39	27.494			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.871	.290	.392	.759
	ภายในกลุ่ม	36	26.623	.740		
	รวม	39	27.494			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.003	.002	.002	.998
	ภายในกลุ่ม	37	27.491	.743		
	รวม	39	27.494			

จากตาราง 240 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความถูกต้อง เทียบตรงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 241 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ความ เร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8571	.92186	.149	.882
หญิง	26	3.8974	.75289		

จากตาราง 241 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 242 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ
ความเร่งด่วน กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.771	.386	.583	.563
	ภายในกลุ่ม	37	24.462	.661		
	รวม	39	25.233			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.993	.496	.758	.476
	ภายในกลุ่ม	37	24.241	.655		
	รวม	39	25.233			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.046	1.023	1.632	.209
	ภายในกลุ่ม	37	23.187	.627		
	รวม	39	25.233			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	3.063	1.021	1.658	.193
	ภายในกลุ่ม	36	22.171	.616		
	รวม	39	25.233			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.616	.308	.463	.633
	ภายในกลุ่ม	37	24.617	.665		
	รวม	39	25.233			

จากตาราง 242 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน
ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**วิเคราะห์นโยบายคุณภาพการให้บริการ บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบ
พื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดิน**

ตาราง 243 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	4.0179	.54123	.088	.931
หญิง	26	4.0000	.64807		

จากตาราง 243 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 244 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระยะเวลา กับปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.926	.963	2.877	.069
	ภายในกลุ่ม	37	12.385	.335		
	รวม	39	14.311			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.019	.510	1.419	.255
	ภายในกลุ่ม	37	13.292	.359		
	รวม	39	14.311			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.104	.052	.136	.873
	ภายในกลุ่ม	37	14.207	.384		
	รวม	39	14.311			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.972	.324	.874	.463
	ภายในกลุ่ม	36	13.339	.371		
	รวม	39	14.311			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.420	.210	.560	.576
	ภายในกลุ่ม	37	13.891	.375		
	รวม	39	14.311			

จากตาราง 244 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านระยะเวลาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 245 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลากับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8095	.31254	.315	.754
หญิง	26	3.7564	.37564		

จากตาราง 245 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความตรงต่อเวลาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 246 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความตรงต่อเวลากับปัจจัย
ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.904	.952	2.650	.084
	ภายในกลุ่ม	37	13.293	.359		
	รวม	39	15.197			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.028	.014	.034	.966
	ภายในกลุ่ม	37	15.169	.410		
	รวม	39	15.197			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.105	.553	1.451	.247
	ภายในกลุ่ม	37	14.092	.381		
	รวม	39	15.197			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.474	.491	1.289	.293
	ภายในกลุ่ม	36	13.724	.381		
	รวม	39	15.197			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.546	.773	2.095	.137
	ภายในกลุ่ม	37	13.651	.369		
	รวม	39	15.197			

จากตาราง 246 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความตรงต่อเวลาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.05

ตาราง 247 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัย
ส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8571	.53452	.225	.823
หญิง	26	3.8077	.72218		

จากตาราง 247 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 248 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.360	.680	1.633	.209
	ภายในกลุ่ม	37	15.415	.417		
	รวม	39	16.775			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.433	.217	.491	.616
	ภายในกลุ่ม	37	16.342	.442		
	รวม	39	16.775			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.223	.611	1.454	.247
	ภายในกลุ่ม	37	15.552	.420		
	รวม	39	16.775			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.984	.328	.748	.531
	ภายในกลุ่ม	36	15.791	.439		
	รวม	39	16.775			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.511	.756	1.831	.174
	ภายในกลุ่ม	37	15.264	.413		
	รวม	39	16.775			

จากตาราง 248 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสมบูรณ์ ไม่บกพร่องไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 249 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อมกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.8214	.31666	.032	.975
หญิง	26	3.8269	.59904		

จากตาราง 249 พบว่า เจ้าของหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าของหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าของหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 250 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสุภาพ อ่อนน้อมกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.963	.481	1.913	.162
	ภายในกลุ่ม	37	9.312	.252		
	รวม	39	10.275			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.114	.264	.264	.770
	ภายในกลุ่ม	37	10.131	.274		
	รวม	39	10.275			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.902	.451	1.780	.183
	ภายในกลุ่ม	37	9.373	.253		
	รวม	39	10.275			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.609	.203	.756	.526
	ภายในกลุ่ม	36	9.666	.268		
	รวม	39	10.275			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.840	.402	1.571	.221
	ภายในกลุ่ม	37	9.471	.256		
	รวม	39	10.275			

จากตาราง 250 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสุภาพ อ่อนน้อม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 251 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา กับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.7857	.57893	.425	.673
หญิง	26	3.8654	.55781		

จากตาราง 251 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 252 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวา กับ
ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.212	.106	.327	.723
	ภายในกลุ่ม	37	11.982	.324		
	รวม	39	12.194			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.138	.069	.212	.810
	ภายในกลุ่ม	37	12.056	.326		
	รวม	39	12.194			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.721	.360	1.162	.324
	ภายในกลุ่ม	37	11.473	.310		
	รวม	39	12.194			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.099	.033	.098	.960
	ภายในกลุ่ม	36	12.094	.336		
	รวม	39	12.194			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.032	.016	.048	.953
	ภายในกลุ่ม	37	12.162	.329		
	รวม	39	12.194			

จากตาราง 252 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความแน่นอน ความคงเส้นคงวาไม่แตกต่างกันที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 253 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความ
สะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.7619	.49663	.476	.636
หญิง	26	3.8462	.55161		

จากตาราง 253 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความสามารถที่จะ
เข้าถึงและความสะดวกสบายไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 254 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความ
สะดวกสบายกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ
ประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.670	.335	1.214	.309
	ภายในกลุ่ม	37	10.208	.276		
	รวม	39	10.878			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.686	.343	1.246	.299
	ภายในกลุ่ม	37	10.191	.275		
	รวม	39	10.878			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.446	.223	.791	.461
	ภายในกลุ่ม	37	10.432	.282		
	รวม	39	10.878			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.505	.168	.584	.629
	ภายในกลุ่ม	36	10.373	.288		
	รวม	39	10.878			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.621	.306	1.104	.342
	ภายในกลุ่ม	37	10.265	.277		
	รวม	39	10.878			

จากตาราง 254 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบาย ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 255 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้องเที่ยงตรงกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.2857	.84840	2.086	.044
หญิง	26	3.8846	.87530		

จากตาราง 255 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในด้านความถูกต้องเที่ยงตรงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 256 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความถูกต้องเที่ยงตรงกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.856	1.428	1.827	.175
	ภายในกลุ่ม	37	28.919	.782		
	รวม	39	31.775			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.908	.954	1.182	.318
	ภายในกลุ่ม	37	29.867	.807		
	รวม	39	31.775			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.487	.244	.288	.751
	ภายในกลุ่ม	37	31.288	.846		
	รวม	39	31.775			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.184	.061	.070	.976
	ภายในกลุ่ม	36	31.591	.878		
	รวม	39	31.775			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.386	.693	.844	.438
	ภายในกลุ่ม	37	30.389	.821		
	รวม	39	31.775			

จากตาราง 256 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในด้านความถูกต้องเที่ยงตรงไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 257 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	14	3.9762	.76755	.276	.784
หญิง	26	3.9103	.69639		

จากตาราง 257 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศชายจะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง

ตาราง 258 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วนกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.552	.276	.530	.593
	ภายในกลุ่ม	37	19.270	.521		
	รวม	39	19.822			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.560	.780	1.581	.219
	ภายในกลุ่ม	37	18.262	.494		
	รวม	39	19.822			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.444	.722	1.454	.247
	ภายในกลุ่ม	37	18.378	.497		
	รวม	39	19.822			
ตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3	.615	.205	.384	.765
	ภายในกลุ่ม	36	19.207	.384		
	รวม	39	19.822			
ประสบการณ์ การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.250	.125	.236	.791
	ภายในกลุ่ม	37	19.572	.529		
	รวม	39	19.822			

จากตาราง 258 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในการตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ประชาชน : บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 259 แสดงการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	-5.762E-02	.073		-.793	.429
การบริหารกระบวนการคุณภาพ	.392	.040	.433	9.683	.000
ระบบการสื่อสาร	.328	.037	.393	8.930	.000
ภาวะผู้นำ	.208	.034	.223	6.103	.000
ระบบการตัดสินใจ	.176	.030	.198	5.921	.000
ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต	.123	.027	.173	4.605	.000
ระบบการประเมินผล	-.469	.060	-.562	-7.807	.000
ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	.173	.036	.200	4.750	.000
ระบบการมีส่วนร่วม	7.582E-02	.023	.107	3.272	.001
ระบบการพัฒนานุเคราะห์	8.559E-02	.031	.089	2.718	.007
ระบบข้อมูล	-6.701E-02	.028	-.067	-2.404	.017

F = 346.190 Sig. F = .000 R Square = .923 Adjusted R Square = .920

ตัวแปรที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ได้แก่

ตัวแปรตาม

Y = นโยบายคุณภาพของการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ

X₁ = ระบบข้อมูล

X₂ = ระบบการสื่อสาร

X₃ = ระบบการตัดสินใจ

- X_4 = ระบบการพัฒนานุคลากร
- X_5 = ระบบตรวจสอบถ่วงดุล
- X_6 = ระบบการมีส่วนร่วม
- X_7 = ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
- X_8 = ระบบการประเมินผล
- X_9 = ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต
- X_{10} = ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ
- X_{11} = เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค
- X_{12} = การบริหารกระบวนการคุณภาพ
- X_{13} = ภาวะผู้นำ

จากตาราง 259 ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า การบริหารกระบวนการคุณภาพ, ระบบการสื่อสาร, ภาวะผู้นำ, ระบบการตัดสินใจ, ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต, ระบบการประเมินผล, ระบบ วัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ, ระบบการมีส่วนร่วม, ระบบการพัฒนานุคลากร และระบบข้อมูล มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 92.3

ประชาชน : บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของ
สำนักงานที่ดิน

ตาราง 260 แสดงการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการ
ให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์หัดถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	-4.847E-02	.118		-.412	.681
การบริหารกระบวนการคุณภาพ	.525	.037	.637	14.359	.000
ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	.207	.044	.233	4.711	.000
ระบบการมีส่วนร่วม	-.112	.022	-.193	-5.052	.000
ระบบการประเมินผล	.196	.039	.239	5.072	.000
ระบบข้อมูล	.109	.044	.099	2.490	.013
ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต	-.195	.028	-.307	-6.843	.000
ภาวะผู้นำ	.177	.028	.200	6.288	.000
ระบบการสื่อสาร	.125	.033	.144	3.782	.000
ระบบการตัดสินใจ	-.109	.030	-.130	-3.570	.000
เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค	-8.966E-02	.044	.124	2.041	.042

F = 226.296 Sig. F = .000 R Square = .887 Adjusted R Square = .883

ตัวแปรที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ได้แก่

ตัวแปรตาม

Y = นโยบายคุณภาพของการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ

X₁ = ระบบข้อมูล

X₂ = ระบบการสื่อสาร

X₃ = ระบบการตัดสินใจ

X₄ = ระบบการพัฒนานุเคราะห์

X₅ = ระบบตรวจสอบถ่วงดุล

X₆ = ระบบการมีส่วนร่วม

- X_7 = ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
- X_8 = ระบบการประเมินผล
- X_9 = ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต
- X_{10} = ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ
- X_{11} = เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค
- X_{12} = การบริหารกระบวนการคุณภาพ
- X_{13} = ภาวะผู้นำ

จากตาราง 260 ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า การบริหารกระบวนการคุณภาพ, ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ, ระบบการมีส่วนร่วม, ระบบการประเมินผล, ระบบข้อมูล, ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต, ภาวะผู้นำ, ระบบการสื่อสาร, ระบบการตัดสินใจ และเป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 88.7

เจ้าหน้าที่ : บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 261 แสดงการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์หัดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	2.766	.359		7.699	.000
ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต	.308	.102	.442	3.039	.004

F = 9.236 Sig. F = .004 R Square = .196 Adjusted R Square = .174

ตัวแปรที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ได้แก่

ตัวแปรตาม

Y = นโยบายคุณภาพของการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ

- X₁ = ระบบข้อมูล
- X₂ = ระบบการสื่อสาร
- X₃ = ระบบการตัดสินใจ
- X₄ = ระบบการพัฒนาบุคลากร
- X₅ = ระบบตรวจสอบถ่วงดุล
- X₆ = ระบบการมีส่วนร่วม
- X₇ = ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
- X₈ = ระบบการประเมินผล
- X₉ = ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต
- X₁₀ = ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ
- X₁₁ = เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค
- X₁₂ = การบริหารกระบวนการคุณภาพ
- X₁₃ = ภาวะผู้นำ

จากตาราง 261 ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 19.6

เจ้าหน้าที่ : บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของ
สำนักงานที่ดิน

ตาราง 262 แสดงการวิเคราะห์ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการ
ให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์หัดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	2.079	.475		4.372	.000
การบริหารกระบวนการคุณภาพ	.474	.128	.515	3.700	.001

F = 13.693 Sig. F = .001 R Square = .265 Adjusted R Square = .246

ตัวแปรที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ได้แก่

ตัวแปรตาม

Y = นโยบายคุณภาพของการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ

- X₁ = ระบบข้อมูล
- X₂ = ระบบการสื่อสาร
- X₃ = ระบบการตัดสินใจ
- X₄ = ระบบการพัฒนานวัตกรรม
- X₅ = ระบบตรวจสอบถ่วงดุล
- X₆ = ระบบการมีส่วนร่วม
- X₇ = ระบบการบริการภาคเอกชน ประชาชน
- X₈ = ระบบการประเมินผล
- X₉ = ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต
- X₁₀ = ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ
- X₁₁ = เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค
- X₁₂ = การบริหารกระบวนการคุณภาพ
- X₁₃ = ภาวะผู้นำ

จากตาราง 262 ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า การบริหารกระบวนการคุณภาพ มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 26.5

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บริการจดทะเบียน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 263 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	2.329	.590		3.950	.000
ประสิทธิผลด้านความคุ้มค่า	.401	.156	.386	2.575	.014

F = 6.633 Sig. F = .014 R Square = .149 Adjusted R Square = .126

ตัวแปรที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 4 ได้แก่

ตัวแปรตาม

Y = นโยบายคุณภาพของการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ

X₁ = ประสิทธิผลด้านเทคนิค

X₂ = ประสิทธิผลด้านความคุ้มค่า

X₃ = ประสิทธิผลด้านทรัพยากร

จากตาราง 263 ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิผลด้านความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 14.9

บริการแบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน ของสำนักงานที่ดิน

ตาราง 264 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรอิสระ	B	SE	Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	2.299	.552		4.167	.000
ประสิทธิผลด้านความคุ้มค่า	.405	.146	.411	2.779	.008

F = 7.721 Sig. F = .008 R Square = .169 Adjusted R Square = .147

ตัวแปรที่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 4 ได้แก่

ตัวแปรตาม

Y = นโยบายคุณภาพของการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ

X₁ = ประสิทธิภาพด้านเทคนิค

X₂ = ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า

X₃ = ประสิทธิภาพด้านทรัพยากร

จากตาราง 264 ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายได้ร้อยละ 16.9

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดิน สาขาปากเกร็ด โดยผู้วิจัยได้ตั้งจุดหมายในการศึกษาไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
2. เพื่อศึกษานโยบายคุณภาพของการปฏิบัติงานของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบมาตรฐานคุณภาพกับนโยบายคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
4. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทัศนคติต่อนโยบายคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน
3. ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ
4. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ข้อมูลของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน 2549 ซึ่งจำแนกออกเป็น

- ด้านจดทะเบียน	10,041	คน
- ด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่ และออกไปแทน	516	คน
รวม	10,557	คน

และได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น

- ด้านจดทะเบียน	285	คน
- ด้านแบ่งแยก รวม เปลี่ยน สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่ และออกไปแทน	15	คน
รวม	300	คน

และเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำนวน 40 คน

- ชำรษาการ	27	คน
- ลูกจ้างประจำ	6	คน
- ลูกจ้างชั่วคราว	7	คน
รวม	40	คน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Regression)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

สภาพทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 300 คน ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.8, ประชาชน ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุระหว่าง 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุสูงกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8, ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.3 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.6 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.1, ประชาชน ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.1 รายได้ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.9 รายได้ 20,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.1 รายได้ 40,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.9 รายได้สูงกว่า 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.1, ประชาชน ที่มีอาชีพ ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 65.4 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.5 นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.8

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ จำนวน 40 คน ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.0, เจ้าหน้าที่ ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 อายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 อายุสูงกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0, เจ้าหน้าที่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.5 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.0 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.5, เจ้าหน้าที่ ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 รายได้ 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.5 รายได้ รายได้สูงกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.0, เจ้าหน้าที่ ที่มีตำแหน่ง ซี 1 – ซี 4 คิดเป็นร้อยละ 12.5 ซี 5 – ซี 8 คิดเป็นร้อยละ 55.0 ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 15.0 ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 17.5, เจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.5 ระหว่าง 11- 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 สูงกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงาน รูปแบบใหม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทัศนคติต่อนโยบายคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ของการวิจัยได้ดังนี้

ประชาชน

ตาราง 265 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน

ตัวแปร	บริการจดทะเบียน					บริการแบ่ง แยก รวม สอบเรต ตรวจสอบพื้นที่				
	เพศ	อายุ	การศึกษา	รายได้	อาชีพ	เพศ	อายุ	การศึกษา	รายได้	อาชีพ
1. ระบบข้อมูล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
2. ระบบการสื่อสาร	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
3. ระบบการตัดสินใจ	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
4. ระบบพัฒนาบุคลากร	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. ระบบตรวจสอบถ่วงดุล	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. ระบบการมีส่วนร่วม	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
7. ระบบการบริการเอกชน ประชาชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. ระบบการประเมินผล	✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓
9. ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓
11. เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
12. การบริหารกระบวนการคุณภาพ	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
13. ภาวะผู้นำ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14. ระยะเวลา	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
15. ความตรงต่อเวลา	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
16. ความสมบูรณ์ ไม่บกพร่อง	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17. ความสุภาพ อ่อนน้อม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18. ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา		✓	✓	✓	✓			✓	✓	
19. ความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบาย		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20. ความถูกต้องเที่ยงตรง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21. การตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	

เจ้าหน้าที่

ตาราง 266 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพที่ให้บริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน

ตัวแปร	บริการจดทะเบียน						บริการแบ่ง แยก รวม สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่					
	เพศ	อายุ	การศึกษา	รายได้	ตำแหน่ง	อายุงาน	เพศ	อายุ	การศึกษา	รายได้	ตำแหน่ง	อายุงาน
1. ระบบข้อมูล								✓				✓
2. ระบบการสื่อสาร												
3. ระบบการตัดสินใจ												
4. ระบบพัฒนาบุคลากร		✓										
5. ระบบตรวจสอบถ่วงดุล												
6. ระบบการมีส่วนร่วม												
7. ระบบการบริการเอกชนประชาชน		✓										
8. ระบบการประเมินผล												
9. ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต		✓										
10. ระบบวัฒนธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ												
11. เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค												
12. การบริหารกระบวนการคุณภาพ												
13. ภาวะผู้นำ												
14. ระยะเวลา				✓								
15. ความตรงต่อเวลา												
16. ความสมบูรณ์ไม่บกพร่อง												
17. ความสุภาพ อ่อนน้อม												
18. ความแน่นอน ความคงเส้นคงวา												
19. ความสามารถที่จะเข้าถึงและความสะดวกสบาย												
20. ความถูกต้องเที่ยงตรง												
21. การตอบสนองความต้องการ ความเร่งด่วน												

จากตาราง 265 และตาราง 266 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่มีเฉพาะอายุ ที่แตกต่างกัน เท่านั้น ที่ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทัศนคติต่อระบบมาตรฐานคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงาน รูปแบบใหม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้ทัศนคติต่อนโยบายคุณภาพที่ได้รับบริการการดำเนินงานรูปแบบใหม่แตกต่างกัน

สามารถอภิปรายผลสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ของการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ อายุ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่มีเฉพาะอายุ ที่แตกต่างกัน เท่านั้น ที่ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 32) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และสถานภาพทางเศรษฐกิจ เป็นสิ่งกำหนดอำนาจการซื้อหรือการใช้บริการของผู้บริโภค และถือว่าเป็นปัจจัยที่กำหนดทัศนคติและความพึงพอใจของผู้บริโภคประการหนึ่ง ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้พฤติกรรมความพึงพอใจแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพทางสังคมสิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ เป็นต้น อีกทั้งผลการศึกษาข้างต้นยังสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954. pp. 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

สมมติฐานที่ 3 ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ของการวิจัยได้ดังนี้

ตาราง 267 แสดงระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ตัวแปร	ประชาชน		เจ้าหน้าที่	
	บริการจดทะเบียน	บริการแบ่ง แยก รวม สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่	บริการจดทะเบียน	บริการแบ่ง แยก รวม สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่
1. ระบบข้อมูล	✓	✓		
2. ระบบการสื่อสาร	✓	✓		
3. ระบบการตัดสินใจ	✓	✓		
4. ระบบพัฒนานุเคราะห์	✓			
5. ระบบตรวจสอบตัวบุคคล				
6. ระบบการมีส่วนร่วม	✓	✓		
7. ระบบการบริการเอกชน ประชาชน				
8. ระบบการประเมินผล	✓	✓		
9. ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต	✓	✓	✓	
10. ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ	✓	✓		
11. เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค		✓		
12. การบริหารกระบวนการคุณภาพ	✓	✓		✓
13. ภาวะผู้นำ	✓	✓		

จากตาราง 267 พบว่า ผลลัพธ์ของการเข้ารับบริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดของประชาชน ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบข้อมูล, ระบบการสื่อสาร, ระบบการตัดสินใจ, ระบบการพัฒนานุเคราะห์, ระบบการมีส่วนร่วม, ระบบการประเมินผล, ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต, ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ, เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค, การบริหารกระบวนการคุณภาพ และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ ส่วนผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ดของเจ้าหน้าที่ ในด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ด้านระบบคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต และการบริหารกระบวนการคุณภาพมีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 3 ระบบมาตรฐานคุณภาพมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

สามารถอภิปรายผลสมมติฐานที่ 3 ของการวิจัยได้ดังนี้

ระบบข้อมูล

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบข้อมูล ตัวชี้วัดของเกณฑ์มาตรฐานในด้านความครอบคลุมของระบบข้อมูลใช้พิจารณาให้การสนับสนุนส่งเสริมการให้บริการได้ตรงเป้าหมาย

เกณฑ์มาตรฐานด้านความเร็วของข้อมูล มีตัวชี้วัดประกอบด้วยการจัดเก็บ การประมวลข้อมูลและการใช้ประโยชน์ เช่น การที่ข้อมูลต่าง ๆ ถูกประมวลไว้ในคอมพิวเตอร์ทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีโทรศัพท์และโทรสารใช้ในการประสานงานระหว่างจังหวัดกับทุกอำเภอ เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐานด้านความถูกต้องของข้อมูล มีตัวชี้วัด คือ การปรับปรุงแก้ไขข้อมูล เช่น มีการใช้แบบจัดเก็บข้อมูลและแบบรายงานข้อมูลอย่างเดียวกันในทุกพื้นที่และมีการปรับปรุงข้อมูลตามสถานการณ์ทั้งรายเดือน รายงวด รายปี เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐานด้านความเชื่อมโยงของข้อมูลมีตัวชี้วัด คือ การมีระบบ Online ในและนอกหน่วยงาน เช่น มีระบบข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีระบบ E mail ภายในหน่วยงานเดียวกันทั้งระดับจังหวัด ภาคและกรม และสำหรับภายนอกหน่วยงานมีการให้บริการสำเนาในแผ่นดิสก์และแบบพิมพ์รายงาน เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐานด้านความทันสมัยของข้อมูล มีตัวชี้วัด คือ การมีระบบข้อมูลต่าง ๆ เช่น MIS, GIS, IT และ CD เช่น มีระบบการจัดการ และบริหารข้อมูลเป็นหมวดหมู่ มีการจำแนกข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุงข้อมูลและนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ประกอบการบริหารและควบคุมงานหรือโครงการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐานด้านความน่าเชื่อถือ มีตัวชี้วัด คือ แหล่งที่มาของข้อมูลและกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูล เช่น มีแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลเฉพาะเรื่อง การให้เจ้าหน้าที่ระดับตำบล อำเภอ เป็นผู้จัดเก็บ ตลอดจนมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐานด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล มีตัวชี้วัด คือ แหล่งบริการข้อมูล เช่น การรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือจากเจ้าหน้าที่ระดับตำบล อำเภอ และมีศูนย์บริการข้อมูลทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐานด้านความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล มีตัวชี้วัด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และกลุ่มเป้าหมาย สามารถตรวจสอบข้อมูลได้จากศูนย์ข้อมูลของจังหวัด และอำเภอ ข้อมูลบางอย่างจะสามารถตรวจสอบได้ ณ ที่ทำการ หรือสถาบันในความรับผิดชอบ เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล มีตัวชี้วัด คือ การที่ภาคเอกชนและประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การให้ประชาชนร่วมดำเนินงานตามลักษณะงาน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ตามศักยภาพ หรือการพิจารณาคัดเลือกประชาชนให้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนหมู่บ้าน ตลอดจนการประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการผลิตกับองค์การเอกชน เป็นต้น ระบบข้อมูลจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ระบบการสื่อสาร

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบการสื่อสาร เนื่องจากในการให้บริการนั้นมีการสื่อสารที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย มีเอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการที่มีสาระประโยชน์แก่ประชาชน มีความชัดเจนทำให้ประชาชนที่มาเข้ารับบริการเข้าใจง่าย และมีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของสำนักงานที่ดินอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการสื่อความหมายและสัมพันธ์กับผู้เข้ารับบริการให้เข้าใจ ได้รับคำตอบในข้อสงสัยอย่างกระจ่างชัด ระบบการสื่อสารจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ระบบการตัดสินใจ

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบการตัดสินใจ เนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นเจ้าหน้าที่ต้องมีการตัดสินใจที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ ในการตัดสินใจแต่ละครั้งต้องมีความรวดเร็วทันต่อเวลา เจ้าหน้าที่ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และที่สำคัญยิ่ง คือ ในการตัดสินใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันที่สุด และรับฟังคำตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา ระบบการตัดสินใจจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ระบบการพัฒนาบุคลากร

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบการพัฒนาบุคลากร ผู้ให้บริการทุกระดับต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมทำงาน การให้การศึกษา และการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เรียนรู้ สร้างความเข้าใจในเรื่องของวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) นโยบาย (Policy) แนวคิด ทิศทางขององค์กร แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน พัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทั้งความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการตามมาตรฐานหรือ คุณภาพที่กำหนดไว้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ

ศักยภาพ ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี จะมีขั้นตอนและวิธีการอันจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการบริการที่ประชาชนจะประทับใจ ได้รับประโยชน์สูงสุด และได้รับการอย่างเป็นธรรม จัดให้มีการฝึกอบรมในขณะทำงาน องค์การส่วนมากมองว่าการฝึกอบรมจำเป็นเฉพาะตอนที่เจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานแต่พอหลังจากนั้นก็เข้าใจผิดว่า ไม่จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมอีก อันที่จริงการเรียนรู้ไม่มีวันสิ้นสุดการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจใหม่ ๆ แก่เจ้าหน้าที่ อาทิ มาตรฐานการทำงานเครื่องมือ และเทคนิคทางสถิติ กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน ระบบการพัฒนาบุคลากรจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ระบบการมีส่วนร่วม

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบการมีส่วนร่วม เน้น ประชาชนมีส่วนร่วม เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกโดยยึดหลักประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยรับฟังความคิดเห็น ชี้แจง สำนวญความพอใจ ของประชาชนและสังคม และปรับปรุงแก้ไขวิถีปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม ระบบการมีส่วนร่วมจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ระบบการประเมินผล

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบการประเมินผล การสร้างดัชนีชี้วัด หรือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicator) อย่างชัดเจนเพื่อการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่เป็นส่วนบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ บริการที่ประชาชนได้รับคุ้มกับเวลาที่ประชาชนเสียเวลารอคอย ระบบการประเมินผลจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤต การปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และทำไปตลอด ผู้บริหารองค์กร และเจ้าหน้าที่ สร้างระบบที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยศึกษาความแปรปรวนที่เกิดขึ้นทั้งหมดในระบบ มีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเจ้าหน้าที่ที่จัดให้ได้สะดวก ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพ

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพ ในการให้บริการเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อการให้บริการ มีความอดทน จริงใจ ต่อการให้บริการ ให้ประชาชนได้รับบริการที่มีความรัดกุมและรวดเร็ว ระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

เป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภค

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับเป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภค มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง มีความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ วัลลภา ชายหาต (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ พาราตุรแมน และแบร์รี่ (รัชยา กลุวานิชไชยนันท์, 2535 : 14 – 15 ; อ้างอิงจาก Paraturman. Zeithal & Barry, 1981) ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ
- ความพึงพาได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- ความต่อเนื่องในการติดต่อ
- ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- ความสามารถในการบริการ
- ความสามารถในการสื่อสาร
- ความสามารถในความรู้อาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

- ผู้ให้บริการเข้าให้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย
ซับซ้อนเกินไป
- ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
- อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อสะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) คือ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
- การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
- การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
- การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อรรถพล ครุฑเวช (2540) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี และพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านระบบการบริการสูงสุด อีกทั้งผลการศึกษาข้างต้นยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เวอร์ม่า (1986 : 207, อ้างถึงใน นิคม เข้มมสะอาด.2539 : 21) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของการบริการ ความรวดเร็วและความสะดวกในการบริการ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่ดีเป็นส่วนหนึ่งกับการเข้าถึงการบริการของผู้ใช้บริการ เป้าหมาย และความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

การบริหารกระบวนการคุณภาพ

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับการบริหารกระบวนการคุณภาพ การบริหารกระบวนการคุณภาพเพื่อตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญ ที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ การบริหารกระบวนการคุณภาพจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

ภาวะผู้นำ

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำ เนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ในการที่จะให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ที่มีความสุขุมรอบคอบในการให้บริการแก่ประชาชน ภาวะผู้นำจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ของการวิจัยได้ดังนี้

ตาราง 268 แสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพของการให้บริการ

ตัวแปร	บริการจดทะเบียน	บริการแบ่ง แยก รวม สอบเขต ตรวจสอบพื้นที่
1. ประสิทธิภาพด้านเทคนิค		
2. ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า	✓	✓
3. ประสิทธิภาพด้านทรัพยากร		

จากตาราง 268 พบว่า ประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะ

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ

สามารถอภิปรายผลสมมติฐานที่ 4 ของการวิจัยได้ดังนี้

นโยบายคุณภาพขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพด้านความคุ้มค่า ประสิทธิภาพของการให้บริการมีความคุ้มค่า จากบริการที่ประชาชนได้รับ การให้บริการที่เป็นธรรมของเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่ทำให้ประชาชนไม่เสียเวลารอคอย เจ้าหน้าที่จัดบริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก มีเอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการให้บริการของสำนักงานที่ดินที่มีสาระประโยชน์ต่อประชาชน ทำให้ประชาชนที่มาเข้ารับบริการได้รับความคุ้มค่าจากการเข้ารับบริการ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ประพันธ์ สุริหาร (2530 : 28) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ต้องการให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ พิจารณาจากการประหยัดงบประมาณ แรงงาน เวลา และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ และดังที่ วัลภา ขายหาต (2536 : 65) ได้กล่าวว่าองค์กรต้องสามารถให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่องและก้าวหน้า ขณะเดียวกันผู้ให้บริการควรมีทัศนคติที่ดีต่อการจัดบริการให้แก่ประชาชนตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ

โดยต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจการตัดสินใจ รวมทั้งกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น ตลอดจนปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด (ราชันกร แก้วดีพร้อม. 2547 : 180; อ้างอิงจาก ชูวงศ์ ฉายะบุตร. 2536 : 11 – 14)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด และพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป โดยแยกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ระบบข้อมูล

มาตรฐานด้านความเร็วของข้อมูล ควรมีตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยการจัดเก็บการประมวลข้อมูลและการใช้ประโยชน์ ความถูกต้องของข้อมูล ควรมีตัวชี้วัด คือ การปรับปรุงแก้ไขข้อมูล ความเชื่อมโยงของข้อมูล ควรมีตัวชี้วัด คือ การมีระบบ Online ในและนอกหน่วยงาน ความทันสมัยของข้อมูล ควรมีตัวชี้วัด คือ การมีระบบข้อมูลต่าง ๆ เช่น MIS, GIS, IT และ CD ความน่าเชื่อถือ ควรมีตัวชี้วัด คือ แหล่งที่มาของข้อมูลและกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูล และควรมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ควรมีตัวชี้วัด คือ แหล่งบริการข้อมูล เช่น การรวบรวมข้อมูลจากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล ควรมีตัวชี้วัด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และกลุ่มเป้าหมาย สามารถตรวจสอบ ข้อมูลได้จากศูนย์ข้อมูลของจังหวัด และอำเภอ ข้อมูลบางอย่างจะสามารถตรวจสอบได้ ณ ที่ทำการ หรือสถาบันในความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ควรมีตัวชี้วัด คือ การที่ภาคเอกชนและประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้ระบบข้อมูลของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบการสื่อสาร

ควรใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์การสื่อสารในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ควรมีเอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการที่มีสาระประโยชน์แก่ประชาชน การสื่อสารควรมีความชัดเจนทำให้ประชาชนที่มาเข้ารับบริการเข้าใจง่าย และควรมีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของสำนักงานที่ดินอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถในการสื่อความหมายและสัมพันธ์กับผู้เข้ารับบริการให้เข้าใจ ได้รับคำตอบในข้อสงสัยอย่างกระจ่างชัด เพื่อให้ระบบการสื่อสารของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบการตัดสินใจ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นเจ้าหน้าที่ควรมีการตัดสินใจที่มีความถูกต้อง ชัดเจน ในการให้บริการ ในการตัดสินใจแต่ละครั้งต้องมีความรวดเร็วทันต่อเวลา เจ้าหน้าที่ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อช่วยในการตัดสินใจ และที่สำคัญยิ่ง คือ ในการตัดสินใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้นต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันที่สุด และรับฟังคำตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ระบบการตัดสินใจของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบการพัฒนานุคลากร

ผู้ให้บริการทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรมทำงาน การให้การศึกษา และการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เรียนรู้ สร้างความเข้าใจในเรื่องของวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) นโยบาย (Policy) แนวคิด ทิศทางขององค์กร แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน พัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีทั้งความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการตามมาตรฐานหรือ คุณภาพที่กำหนดไว้ ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ศักยภาพ ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของประชาชน นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี จะมีขั้นตอนและวิธีการอันจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อการบริการที่ประชาชนจะประทับใจ ได้รับประโยชน์สูงสุด และได้รับการอย่างเป็นธรรม ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในขณะทำงาน ควรมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ ปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจใหม่ ๆ แก่เจ้าหน้าที่ อาทิ มาตรฐานการทำงานเครื่องมือ และเทคนิคทางสถิติ กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อให้ระบบการพัฒนานุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบการมีส่วนร่วม

เจ้าหน้าที่ควรเน้น ประชาชนมีส่วนร่วม ให้บริการและอำนวยความสะดวกโดยยึดหลัก ประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยรับฟังความคิดเห็น ชี้แจง สำนวญความพอใจ ของประชาชนและสังคม และปรับปรุงแก้ไขวิธีปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม ระบบการมีส่วนร่วมจึงมีอิทธิพลต่อนโยบายคุณภาพ เพื่อให้ระบบการมีส่วนร่วมของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบการประเมินผล

ควรมีการสร้างดัชนีชี้วัด หรือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicator) อย่างชัดเจนเพื่อการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ที่เป็นส่วนบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง ควรมีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ บริการที่ประชาชนได้รับควรคุ้มกับเวลาที่ประชาชนเสียเวลารอคอย เพื่อให้ระบบการประเมินผล ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบการคาดคะเนและแก้ไขวิกฤต

ควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และทำไปตลอด ผู้บริหารองค์กร และเจ้าหน้าที่ ควรสร้างระบบที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยศึกษาความแปรปรวนที่เกิดขึ้นทั้งหมดในระบบ ควรมีการจัดตั้งทีมเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา ควรมีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน และควรจัดบริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเจ้าหน้าที่ที่จัดให้ได้สะดวก เพื่อให้ระบบการคาดคะเน และแก้ไขวิกฤตของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระบบวัฒนธรรมและจรรยาวิชาชีพ

ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อการให้บริการ ต้องมีความอดทน จริงใจ ต่อการให้บริการ ให้ประชาชนได้รับบริการที่มีความรวดเร็วและรวดเร็ว เพื่อให้ระบบวัฒนธรรม และจรรยาวิชาชีพของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภค

ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่เกินความคาดหวัง ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ ควรจัดให้มีบริการที่มีความเพียงพอ มีความรวดเร็ว และความสะดวกในการบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการที่ดี เป็นส่วนหนึ่งกับการเข้าถึงการบริการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เป้าหมายและความพึงพอใจของผู้บริโภคของ สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การบริหารกระบวนการคุณภาพ

ควรมีการบริหารกระบวนการคุณภาพเพื่อตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการการให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญ ที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารกระบวนการคุณภาพของ สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ภาวะผู้นำ

เจ้าหน้าที่ควรคอยดูแลเอาใจใส่ในการที่จะให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ควรมีความสุ่มรอบคอบในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ภาวะผู้นำของสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์การสามารถอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นในปัจจุบัน การบริการของภาครัฐซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการต่าง ๆ นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เช่นเดียวกัน การปรับปรุงบริการภาครัฐนอกจากจะถือว่าเป็นผลงานของรัฐบาลแล้ว ประชาชนผู้รับบริการในส่วนต่าง ๆ ก็จะได้รับประโยชน์จาก การปรับปรุงด้วย กล่าวคือ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เสียเวลาน้อยลง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และ มีความพึงพอใจในการบริการของภาครัฐมากขึ้น

การนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ จะเป็นแนวทางหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้ส่วนราชการสามารถนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดผลที่พึงประสงค์ได้โดยไม่ยากนัก อย่างไรก็ตามการนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติก็หมายถึง การนำการเปลี่ยนแปลงเข้าไปในองค์การ ซึ่งเป็นธรรมดาที่จะต้องได้รับการต่อต้านจากข้าราชการบ้างไม่มากก็น้อย สิ่งที่สำคัญที่สุดที่พึงกระทำก็คือ การจัดการฝึกอบรมหรือสัมมนาผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน เพื่อขอ ทราบความคิดเห็นและให้ได้ข้อสรุปกว้าง ๆ ในการนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติในองค์การ กับการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างข้าราชการในสังกัดในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงานคุณภาพของผลงาน และการให้บริการต่อประชาชน

การนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติใน การปรับปรุงการบริการ ภาครัฐนั้น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลใน การปฏิรูประบบราชการ กล่าวคือ มีเป้าหมายของการ เพิ่มคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนเช่นเดียวกัน ดังนั้น อาจไม่เป็นการ ยากที่ผู้บริหารระดับสูงจะให้การยอมรับในการนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไป ปฏิบัติ

แนวทางและขั้นตอนในการนำ ระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติใน การปรับปรุงการบริการภาครัฐ

1. การสำรวจหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชน
2. การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
3. การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
4. การสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในวัฒนธรรมองค์กร
5. การนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติในหน่วยงานบริการ

ภาครัฐ

6. การติดตามและประเมินผล

เงื่อนไขของการสร้างความสำเร็จในการทำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพ ไปปฏิบัติในการปรับปรุงการบริการภาครัฐนั้นประกอบได้ด้วย 6 ประการคือ

1. การสำรวจว่าหน่วยงานที่ควรได้รับการปรับปรุงให้นำระบบการพัฒนาคุณภาพมาใช้
2. การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข
3. การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบาย

คุณภาพ

4. การเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร โดยปลูกฝังค่านิยมและการยอมรับในเรื่องคุณภาพ
5. การฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีคุณภาพ
6. การติดตามและประเมินผลการนำระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพ

ไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบโดยใช้วิธีทางสถิติ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพ 7 ประการ

1. การยึดมั่นผูกพันอย่างจริงจังจากผู้บริหารทุกระดับ
2. การให้การศึกษาระดับสูงและฝึกอบรมในเรื่อง ระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. โครงสร้างขององค์กรที่สนับสนุนและเกื้อหนุนระบบมาตรฐานคุณภาพและนโยบายคุณภาพ
4. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
5. การให้รางวัลและการยอมรับแก่ทีมงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีผลงานปรากฏ
6. การวัดผลงานอย่างเหมาะสมโดยมีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน
7. การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน.(2541). **ข้อกำหนดว่าด้วยมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ
กรมที่ดิน.**
- กรมที่ดิน. (2548). **โครงการคัดเลือกข้าราชการกรมที่ดินผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ประจำปี
พ.ศ.2547.**
- กรมที่ดิน.(2547). **ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติ
มิชอบพ.ศ. 2548-2551**
- กรมที่ดิน. (2548) **หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงาน
ที่ดิน.**
- กองการเจ้าหน้าที่ กรมที่ดิน.(2545). **โครงสร้างการแบ่งงาน อัตรากำลัง และการกำหนดตำแหน่ง
ตามแผนการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างส่วนราชการ.**
- เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม. (2543). **การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย.** กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์. (2525). **ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการแทรกแซงของรัฐ.**
- จันทนา ธรรมมาธร. (2545). **การประเมินประสิทธิภาพของโครงการหลักประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้า “โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค” : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเวชธานี.**
- จอห์น ซี แมกซ์เวล. **ผู้นำคุณก็เป็นได้ (Developing the Leader Within You).** แปลโดยเครือวัลย์
เที่ยงธรรม. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์น้ำฝน จำกัด.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.**
- ปีเตอร์ เอฟ ดรัคเกอร์. (2544). **การบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21.** แปลโดย ผศ.ชินจิตต์
แจ้งเจนกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : บริษัทเอ อาร์ บีซิเนส เพรส จำกัด.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2547). **หลักการทํางาน งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เมื่อใจ
เบิกบานคนก็สำราญ งานก็มีประสิทธิภาพ.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). **เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ
รหัส 71111 หน่วยที่ 1-15.**
- มาลี ทองภัสร์. **กฎหมายมหาชน.**
- ยุทธชัย สอนเสาวภาคย์. (2538). **คุณคือผู้ชนะ.** กรุงเทพฯ : บริษัทยูไนเต็ด แฟมมิลี่ จำกัด.
- ภทริยา พัฒนางกูร. (2539). **สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ชุดการเรียนรู้ด้วย
ตนเองหลักสูตรความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงาน .ธุรกิจ วิชา บทบาท หน้าที่ และ
ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ.**

วิทยา ด้านธำรงกุล.(2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ (The Heart of Service)*. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

วรเดช จันทรศร. *ระบบมาตรฐานสากลของไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ*. วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สุธี ขวัญเงิน. (2547). *การจัดการบริหารคุณภาพโดยรวม*.

สุภาภรณ์ พรพิศณุกิจจา. (2537). *การวิเคราะห์การดำเนินงานของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.

สุเมธ แสงนิมิต. (2540). *ข้อคิดนักรับบริการจากประสบการณ์นักปกครอง*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บัคแบงก์

สุเมธ แสงนิมิต. (2540) *หลายลีลา เทคนิคการทำงานเพื่อความสำเร็จของคนทำงาน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บัคแบงก์

สำนักงาน ก.พ. (2542). *ตามรอยพระยุคลบาท บุญของคนไทยที่มีในหลวง*.

ภาคผนวก



ที่ ศธ 0519.12/34๔4

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

1๑ เมษายน 2550

เรื่อง ขออนุญาตลากรในสังกัดเป็นกรรมการเพิ่มเติมสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

เนื่องด้วย นายสนทรรณ แยมรุ่ง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ได้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด” ได้รับอนุมัติให้สอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ ในวันที่ 20 เมษายน 2550 เวลา 17.00 น. ณ ห้อง 809 คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาเห็นว่า รองศาสตราจารย์จุมพล หนิมพานิช เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ ในเรื่องดังกล่าว จึงขออนุญาตให้ รองศาสตราจารย์จุมพล หนิมพานิช เป็นกรรมการเพิ่มเติมสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ของนิสิตผู้นี้ ตามวัน เวลา และสถานที่ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและโปรดแจ้งให้ รองศาสตราจารย์จุมพล หนิมพานิช ทราบด้วย
จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-6495063 , 02-6641000 ต่อ 5646

แบบสอบถาม

เรื่อง

การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน
กรณีศึกษา สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

The Quality Analysis of Public Service of Department of Lands
: A Case Study of Department of Lands, Pak Kret Branch, Nonthaburi Province

ผู้ดำเนินการศึกษา

นายสนทรรศน์ แยมรุ่ง

นิสิตปริญญาโท สาขานโยบายสาธารณะ

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบริการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้นี้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ให้เอื้อต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

● **ตอนที่ 1** ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1) ชาย

() 2) หญิง

2. อายุ

() 1) ต่ำกว่า 25 ปี

() 2) 30 – 50 ปี

() 3) สูงกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2) ปริญญาตรี

() 3) ปริญญาโท

() 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 2) 10,000 – 20,000 บาท

() 3) 20,001 – 40,000 บาท

() 4) 40,001 – 60,000 บาท

() 5) 60,000 บาท ขึ้นไป

5. อาชีพ

() 1) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() 2) พนักงานบริษัทเอกชน

() 3) ธุรกิจส่วนตัว

() 4) นักเรียน นักศึกษา

() 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

คำชี้แจง : จากการที่ท่านได้เข้ารับบริการจากสำนักงานที่ดินแล้วท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการของสำนักงานที่ดินตามรายการข้างล่างนี้อยู่ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

หมายเหตุ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

		จัดระเบียบ					แบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอนเขต				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานที่ดิน										
2	ข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก										
3	ความทันสมัยของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน										
4	ความน่าเชื่อถือของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน										
5	ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ										
6	เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน										
7	ช่องทางการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีเพียงพอ										
8	ความทันสมัยและเทคโนโลยีของอุปกรณ์การสื่อสารในการให้ข้อมูลข่าวสาร										
9	ความเข้าใจง่ายและความชัดเจนของแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์										
10	มีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน										
11	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความถูกต้องชัดเจน										
12	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา										
13	เจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ										
14	ประชาชนคิดว่าในการให้บริการ การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับปัจจัย										
15	เจ้าหน้าที่มีอิสระในการตัดสินใจ										
16	เจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ										

	จดทะเบียน	แบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอนจุด					ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน
		5	4	3	2	1	
17	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม						1
18	เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี						
19	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้บริการในเรื่องที่ประชาชนต้องการเป็นอย่างดี						
20	ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของสำนักงานที่ดินได้						
21	ความละเอียดรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
22	ความถูกต้องของบริการที่ประชาชนได้รับ						
23	มีการตอบข้อร้องเรียนของประชาชน						
24	ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ						
25	เจ้าหน้าที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับบริการที่ประชาชนเข้ารับ						
26	ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่						
27	ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
28	ความประทับใจในการเข้ารับบริการ						
29	ความเสนอแนะสอปลายในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
30	เจ้าหน้าที่แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน						
31	มีการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด						
32	บริการที่ประชาชนได้รับคุ้มกับเวลาที่ประชาชนเสียเวลารอคอย						
33	มีการจัดตั้งทีมงานที่เพื่อแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลา						
34	มีการออกพื้นที่เพื่อให้บริการแก่ประชาชน						
35	ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่เจ้าหน้าที่จัดให้ได้โดยสะดวก						
36	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็ว						

		จัดระเบียบ					แบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอดคล้อง ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
37	เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ										
38	เจ้าหน้าที่ที่มีความจริงใจ อดทน ต่อการให้บริการ										
39	มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ										
40	ประชาชนได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เกินกว่าที่คาดหวัง										
41	มีการให้บริการดีเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น										
42	มีการแจ้งให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการให้บริการล่วงหน้า										
43	การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนมีความถูกต้องเรียบร้อย										
44	เมื่อมีข้อผิดพลาดในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น โดยเร่งด่วน										
45	มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ										
46	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบหน้าที่ในการให้บริการ										
47	ความสุ่มรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
48	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี										

คำชี้แจง : จากการที่ท่านเข้ารับบริการจากสำนักงานที่ดินแล้วท่านคิดว่าคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินตามรายการข้างล่างนี้อยู่ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

หมายเหตุ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

		จัดระเบียบ					แบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต				
		5	4	3	2	1	ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน				
1	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง										
2	มีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน										
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม										
4	เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ										
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง										
6	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน										
7	การนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด										
8	ประชาชนได้รับการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม										
9	ประชาชนได้รับรายละเอียดในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน										
10	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเข้มแข็งไม่เสียเป็นกันเอง										
11	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย										
12	การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน										
13	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ										
14	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน										
15	ความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ										
16	ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูลของสำนักงานที่ดิน										

		จัดทะเบียน					แบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอดตรวจ					
		5	4	3	2	1	ตรวจสอบพื้นที่และออกไปแทน					
17	มีความผิดพลาดในการให้บริการน้อย											1
18	ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่มีมาตรฐาน											
19	ประชาชนรอไม่นานนัก เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้บริการ											
20	ความพร้อมและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน											
21	เจ้าหน้าที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนดี											

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถาม

เรื่อง

การวิเคราะห์คุณภาพของนโยบายการให้บริการสาธารณะของกรมที่ดิน

กรณีศึกษา สำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

The Quality Analysis of Public Service of Department of Lands

: A Case Study of Department of Lands, Pak Kret Branch, Nonthaburi Province

ผู้ดำเนินการศึกษา

นายสนทรรจน์ แยมรุ่ง

นิสิตปริญญาโท สาขานโยบายสาธารณะ

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบริการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ข้อมูลที่ได้นี้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ให้เอื้อต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1) ชาย

() 2) หญิง

2. อายุ

() 1) ต่ำกว่า 30 ปี

() 2) 30 – 40 ปี

() 3) ต่ำกว่า 30 ปี

3. ระดับการศึกษา

() 1) น้อยกว่าปริญญาตรี

() 2) ปริญญาตรี

() 3) ปริญญาโท

() 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท

() 2) 10,000 – 20,000 บาท

() 3) สูงกว่า 20,000 บาท

5. ตำแหน่ง

() 1) ซี 1 - ซี 4

() 2) ซี 5 - ซี 8

() 3) ลูกจ้างประจำ

() 4) ลูกจ้างชั่วคราว

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

() 1) 1 – 10 ปี

() 2) 11 – 20 ปี

() 3) มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 ลักษณะการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

คำชี้แจง : จากการที่ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานที่ดินท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการของสำนักงานที่ดินตามรายการข้างล่างนี้อยู่ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

หมายเหตุ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

		จตหะปิยน					แบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	ความถูกต้องในการนำเสนอข้อมูลของสำนักงานที่ดิน										
2	ข้อมูลของสำนักงานที่ดินมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก										
3	ความทันสมัยของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน										
4	ความน่าเชื่อถือของข้อมูลของสำนักงานที่ดิน										
5	ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ										
6	เอกสารและคู่มือที่ให้ข้อมูลการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีสาระประโยชน์ต่อประชาชน										
7	ช่องทางการให้บริการของสำนักงานที่ดินมีเพียงพอ										
8	ความทันสมัยและเทคโนโลยีของอุปกรณ์การสื่อสารในการให้ข้อมูลข่าวสาร										
9	ความเข้าใจง่ายและความชัดเจนของแผนป้ายประชาสัมพันธ์										
10	มีการจัดส่งเอกสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้การดำเนินงานของสำนักงานที่ดิน										
11	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความถูกต้องชัดเจน										
12	การตัดสินใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ดินมีความรวดเร็วทันต่อเวลา										
13	เจ้าหน้าที่นำความคิดเห็นของประชาชนมาตัดสินใจ										
14	การตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชา										
15	เจ้าหน้าที่มีอิสระในการตัดสินใจ										
16	เจ้าหน้าที่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในการให้บริการ										

ตอนที่ 3 คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน

คำชี้แจง : จากการปฏิบัติหน้าที่ในการให้แก่ประชาชนท่านคิดว่าคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินตามรายการข้างล่างนี้อยู่ในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

หมายเหตุ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

		จัดระเบียบ					แบ่งแยกรวม เปลี่ยน สอบเขต				
		5	4	3	2	1	ตรวจสอบพื้นที่และออกใบแทน				
1	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการสูง										
2	มีการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน										
3	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม										
4	เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาสั้นในการดำเนินการ										
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จตามเวลาที่ประชาชนคาดหวัง										
6	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงาน										
7	การนัดหมายระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนเป็นไปตามเวลานัด										
8	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับการเสร็จครบถ้วนตามเวลาที่เหมาะสม										
9	มีรายละเอียดในการให้บริการอย่างครบถ้วนและชัดเจน										
10	การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเข้มแข็งไม่สั่นไหว										
11	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย										
12	การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชน										
13	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ										
14	ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน										
15	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ										

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายสนทรรศน์ แยมรุ่ง
วัน/เดือน/ปีที่เกิด	10 พฤษภาคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4/244 ถนนลาดพร้าว แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พนักงานธุรการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	มัธยมศึกษาตอนปลาย (วิทยาศาสตร์) จาก โรงเรียนจ่านกร้อง
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการธุรกิจ) จาก มหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ. 2550	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ