

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการประเมินผลการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการเตรียมการรองรับการใช้ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย P.S.O.1101 เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการเตรียมการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและ อุปสรรคในการเตรียมการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในการขอรับการรับรองการใช้ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบ ข้อมูล P.S.O. 1101

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล ของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ ผู้เกี่ยวข้องอาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และประชาชน ผู้มาขอรับบริการด้านข้อมูล ดังนั้น ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงประกอบด้วย

1. ตัวอย่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ รวม 54 คน จำแนกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1.1 ฝ่ายอำนวยการ จำนวน 12 คน

1.2 ฝ่ายทะเบียน จำนวน 26 คน

1.3 ฝ่ายรังวัด จำนวน 16 คน

(ที่มา: สำนักงานที่ดิน อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่)

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 54 คน ดังนั้น ใช้ประชากรทั้งหมดโดยไม่มีกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

2. ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาขอรับบริการทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายทะเบียนและฝ่ายรังวัด

จำนวนประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างปีงบประมาณ 2548 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 15,465 คน โดยแยกเป็น งานบริการด้านระบบข้อมูล จำนวน 715 คน ด้านบริการอื่นๆ จำนวน 14,750 คน

ในการให้บริการด้านระบบข้อมูลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แยกรายละเอียด 3 ฝ่าย ดังนี้

ฝ่าย	จำนวนประชากรที่ มาขอรับบริการ (คน)	จำนวนประชากร เฉพาะที่มาขอรับ บริการด้านระบบ ข้อมูล (คน)	ประเภทระบบข้อมูล
อำนวยการ	32	12	การดำเนินคดีเกี่ยวกับคำสั่งทางการปกครอง ข้อกฎหมายและการฟ้องร้องคดี
ทะเบียน	13,756	631	การขอตรวจสอบ อาชดทรัพย์ การฟ้องร้องคดี ข้อมูลการนำสืบพยานเอกสารตามคำสั่งศาล การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
รังวัด	1,677	62	การรังวัดและทำแผนที่ประเภทต่างๆ และรายการรังวัด ระวังแผนที่
รวม	15,465	705	

(ที่มา: สำนักงานที่ดินอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่)

เมื่อนำประชากรที่เป็นประชาชนเฉพาะที่มาขอรับบริการด้านระบบข้อมูล โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (proportional sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณคือ (ชนัน อนุমানราชชน, 2544:113)

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

โดย n = ขนาดของตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน ณ 0.05

$$n = \frac{705}{1+705(0.05)^2} = 255.20$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างจึงเป็นจำนวน เท่ากับ 256 คน เฉลี่ยตามสัดส่วนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละฝ่ายได้ ดังนี้

ฝ่าย	จำนวนประชากรที่มาขอรับบริการด้านระบบข้อมูล(คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
อำนวยการ	12	4
ทะเบียน	631	229
รังวัด	62	23
รวม	705	256

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลจาก 4 ส่วนคือ

1. การศึกษาประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ ได้แก่ ความครอบคลุมของข้อมูล ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเชื่อมโยง ความทันสมัย ความ

น่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการตรวจสอบ และความร่วมมือร่วมในกระบวนการข้อมูล โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2. ศึกษาปัจจัยดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ได้แก่ ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ P.S.O.1101 ความพร้อมของข้อมูล จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เครื่องมือ / อุปกรณ์ และการควบคุมติดตามของผู้บังคับบัญชา โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการรับบริการ โดยรวมจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

4. ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ประชาชนได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จากการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความสะดวก และอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ข้อมูลซึ่งได้จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด (open-ended and closed-ended) จำนวน 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check List) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุงาน และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ไปปฏิบัติ โดยสร้างคำถามให้ผู้ตอบเลือกตอบแบบ ใช่/ไม่ใช่/ไม่ทราบ จำนวน 20 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ก. ข้อความที่ถูกต้อง ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

ใช่ ให้ 1 คะแนน

ไม่ใช่ ให้ 0 คะแนน

ไม่ทราบ ให้ 0 คะแนน

ข. ข้อความที่ผิด ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

ใช่ ให้ 0 คะแนน

ไม่ใช่ ให้ 1 คะแนน

ไม่ทราบ ให้ 0 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การวัดระดับความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ไปปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนรวม	17 - 20	มีความรู้อยู่ในระดับดีมาก
คะแนนรวม	13 - 16	มีความรู้อยู่ในระดับดี
คะแนนรวม	9 - 12	มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนรวม	5 - 8	มีความรู้อยู่ในระดับน้อย
คะแนนรวม	0 - 4	มีความรู้อยู่ในระดับน้อยมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานและความพึงพอใจในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ไปปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ โดยสร้างคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert scal โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ก. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ หากผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

มากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มาก ให้ 4 คะแนน

ปานกลาง ให้ 3 คะแนน

น้อย ให้ 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ข. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจริงหากผู้ตอบแบบสอบถามทำ
เครื่องหมาย / ลงในช่อง

พอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐาน
สากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101
ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นการวัดประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานจริงตามเกณฑ์มาตรฐานของระบบข้อมูล
P.S.O.1101 จำนวน 9 เกณฑ์ โดยให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกกว่าการปฏิบัติงานในปัจจุบันในแต่ละเกณฑ์อยู่
ในระดับใด โดยแบ่งคะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนด ออกเป็น 4 ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย
น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	
มาก	ให้ 3 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 2 คะแนน
น้อย	ให้ 1 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ 0 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การวัดระดับประสิทธิผลโดยรวมจะคำนวณจากคะแนนในแต่ละเกณฑ์
โดยให้น้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ไม่เท่ากันตามที่ระบบข้อมูล P.S.O.1101 ใช้ในการวัดมาตรฐาน
ดังนี้

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เกณฑ์มาตรฐาน	น้ำหนัก คะแนน
1. ครอบคลุม	20
2. ความรวดเร็ว	10
3. ความถูกต้อง	10
4. ความเชื่อมโยง	5
5. ความทันสมัย	15
6. ความน่าเชื่อถือ	10
7. ความสามารถในการเข้าถึง	10
8. ความสามารถในการตรวจสอบ	10
9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล	10
รวม	100

สำหรับระดับประสิทธิผลโดยรวม แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. มีคะแนนรวมระหว่าง 201 – 300 หมายถึง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ของสำนักงานที่คืนจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับสูง
2. มีคะแนนรวมระหว่าง 101 – 200 หมายถึง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ของสำนักงานที่คืนจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง
3. มีคะแนนรวมระหว่าง 0 – 100 หมายถึง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 ของสำนักงานที่คืนจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.O.S.1101 ไปปฏิบัติ

ชุดที่ 2 สำหรับประชาชนผู้รับบริการ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการโดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check List) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการรับบริการ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความสะดวกและอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ โดยสร้างคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert scal ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

หากผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง

พอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
พอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
พอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
พอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการติดต่อสอบถามและการรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการหาค่าสถิติในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษาทั้งจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และระดับการศึกษา โดยใช้ค่าไคสแควร์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และวัดขนาดความสัมพันธ์ด้วยค่าคราเมอร์ วี (Cramer's V)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดำเนินงาน ได้แก่ ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูล P.O.S.1101 ความพร้อมของข้อมูล จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เครื่องมือ/อุปกรณ์ และการควบคุม/ติดตามของผู้บังคับบัญชา กับระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล

ของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient)

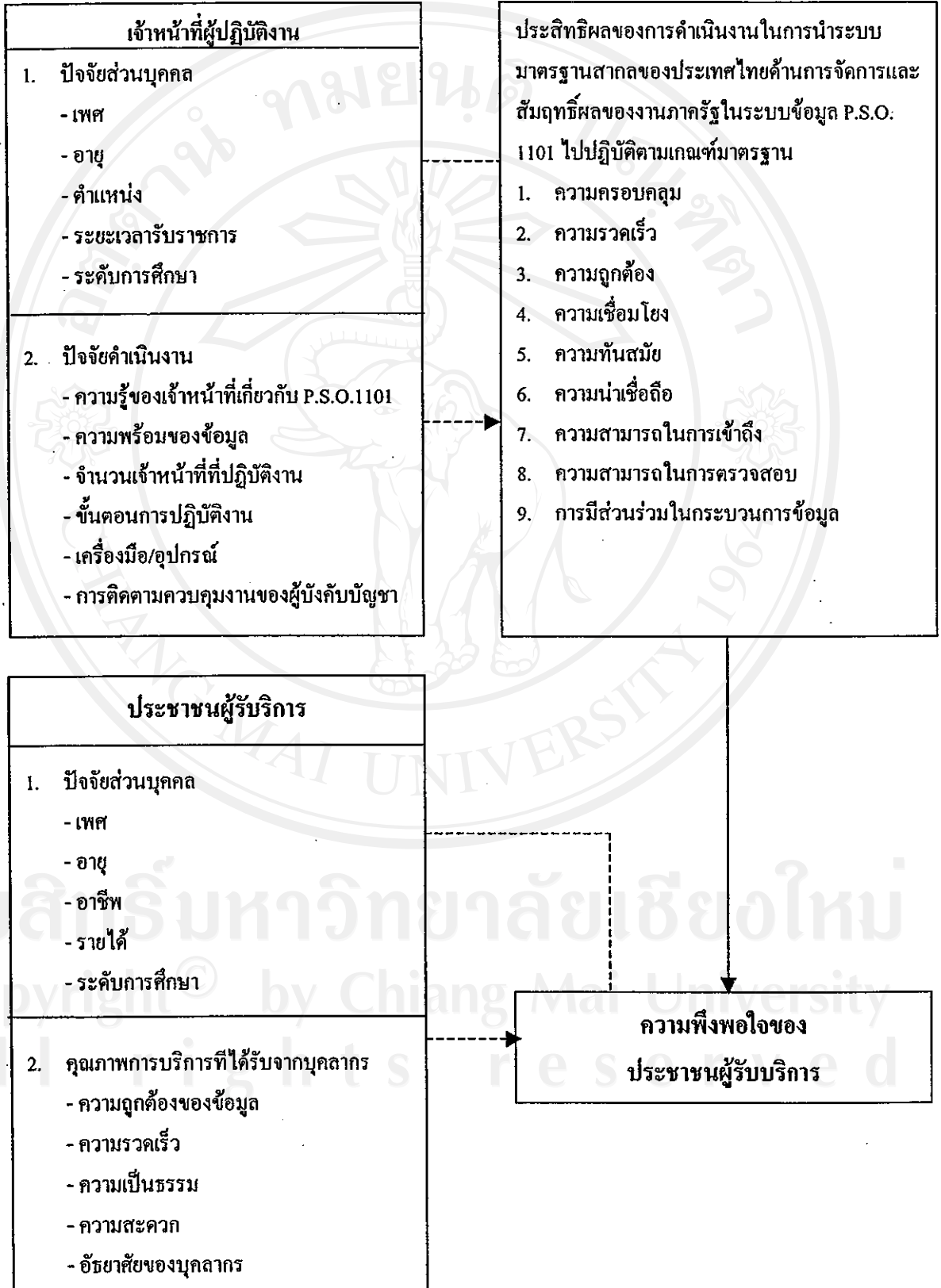
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการที่ประชาชนได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความสะดวก และอาศัยของเจ้าหน้าที่ กับความพึงพอใจจากการรับบริการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient)

5. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อประเมินปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามระบบข้อมูล P.O.S.1101

3.5 กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



3.7 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ด้าน ได้แก่ ลักษณะ การให้บริการด้านระบบข้อมูลแก่บุคลากรและประชาชน และความพึงพอใจของบุคลากรและ ประชาชน ได้แก่

ลักษณะการให้บริการด้านข้อมูล (P.S.O. 1101) ได้แก่

1. ความครอบคลุม หมายถึง สภาวะการณ์ที่ประกอบด้วย
 - เอกสารข้อมูลมีความครบถ้วน
 - การจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ มีการจัดทำบัญชีควบคุมเอกสารข้อมูล มีดัชนี ค้นหา ตรวจสอบข้อมูลได้
 - มีบุคลากรผู้รับผิดชอบข้อมูลโดยตรงเพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามระบบ ที่สร้างขึ้น
2. ความรวดเร็ว หมายถึง สภาวะการณ์ที่ประกอบด้วย
 - บุคคลผู้เข้ามาขอใช้บริการข้อมูล สามารถค้นหาข้อมูลภายในระยะเวลาไม่ เกินมาตรฐานข้อกำหนดของแต่ละฐานข้อมูล
 - สามารถใช้ฐานข้อมูล บริการด้วยความรวดเร็ว ทำให้ประหยัดเวลา และค่า ใช้จ่าย
 - มีบุคลากรผู้รับผิดชอบ สามารถค้นหาข้อมูล และส่งคืนข้อมูลได้อย่าง รวดเร็ว
3. ความถูกต้อง หมายถึง สภาวะการณ์ที่ประกอบด้วย
 - สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกระดับ ระดับบุคลากร ผู้รับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา มีการบันทึกรายงานเป็นหนังสือแล้ว บันทึกในคอมพิวเตอร์ เพื่อความถูกต้องของข้อมูลสูงขึ้น
 - มีกระบวนการตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
 - มีความชัดเจน สามารถใช้ข้อมูลอ้างอิงเพื่อการวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นได้

4. ความเชื่อมโยง หมายถึง สภาพการณ์ที่ประกอบด้วย

- ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารสิทธิ การจัดเก็บรายได้ ระยะเวลาความเชื่อมโยง สัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบกัน การรังวัด การเสียภาษี การรับมรดก การคัดค้านเอกสาร การรับรองราคาประเมิน พร้อมนำข้อมูลสู่ประชาชน หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
- มีการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับที่ดิน เช่น เอกสาร แผ่นพับ การออกรายการวิทยุ และ Internet เป็นต้น

5. ความทันสมัย หมายถึง สภาพการณ์ที่ประกอบด้วย

- มีบุคลากรรับผิดชอบในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- จัดทำหลักฐานเกี่ยวกับที่ดินด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- มีระบบสื่อสารและเชื่อมต่อข้อมูลในลักษณะระบบเครือข่าย

6. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง สภาพการณ์ที่ประกอบด้วย

- มีระบบข้อมูลที่ถูกต้อง
- สร้างสมรรถนะ ศักยภาพแก่บุคลากรให้มีคุณภาพในการทำงานสูงขึ้น
- ให้บริการอย่างเสมอภาคและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชนทั่วไป

7. ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง สภาพการณ์ที่ประกอบด้วย

- มีระบบสารสนเทศที่บุคลากรและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เอง
- รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการข้อมูล
- สร้างวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากลเช่น ผู้ใช้ข้อมูล สามารถสอบถาม และตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา
- บุคลากร ประชาชนและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเช่น สำนักงานปฏิรูปที่ดิน สรรพากร สำนักงานจังหวัด สำนักงานป่าไม้จังหวัด คลังจังหวัด และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงข้อมูลภายใต้หลักการ “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” และ “รัฐรู้อะไร ประชาชนต้องรู้อย่างนั้น”

8. ความสามารถในการตรวจสอบ หมายถึง สภาพการณ์ที่ประกอบด้วย

- จัดทำคู่มือสำหรับควบคุมเอกสารข้อมูล ซึ่งประชาชนสามารถตรวจสอบแหล่งข้อมูลได้

- ทำป้ายประกาศ แจ้งขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และสามารถเข้าพบ แจ้งข้อขัดข้อง ได้ตลอดเวลา
- จัดทำคู่มือรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร หน่วยงานภายนอกและประชาชน เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงาน
- มีการตรวจสอบได้อย่างเปิดเผย เช่น การจัดกิจงานบริการ การรายงานผลงานประจำวัน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบข้อมูลสำหรับประชาชน

9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล

- บุคลากร มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบข้อมูลเพื่อบริการประชาชน
- ประชาชนมีโอกาสนำเสนอและมีส่วนร่วมในข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน เพื่อสร้างฐานข้อมูลเช่น การจัดสรรที่ดิน ที่ทำกิน ราคาประเมินที่ดิน เป็นต้น
- มีการประชุมร่วมระหว่างส่วนราชการและประชาชน และทุกฝ่ายสามารถเสนอแนะการสร้างฐานข้อมูล เพื่อให้บริการประชาชนอยู่เสมอ

2. ระดับประสิทธิผล

ผลการดำเนินงานการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านระบบข้อมูล (P.S.O. 1101) พิจารณาจากตัวชี้วัดด้วยเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับวัดประสิทธิผลดังนี้

1. ค่าคะแนน 3 หมายถึง ประสิทธิภาพระดับสูง และได้คะแนนรวม 268 - 400
2. ค่าคะแนน 2 หมายถึง ประสิทธิภาพระดับปานกลางและได้คะแนนรวม 134 - 267
3. ค่าคะแนน 1 หมายถึง ประสิทธิภาพระดับต่ำ และได้คะแนนรวม 0 - 133

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรและประชาชนต่อการดำเนินงานตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านระบบข้อมูล (P.S.O. 1101) พิจารณาด้วยเกณฑ์วัด ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด เท่ากับคะแนนเฉลี่ย 17-20
2. ระดับความพึงพอใจ มาก เท่ากับคะแนนเฉลี่ย 13-16
3. ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง เท่ากับคะแนนเฉลี่ย 9-12
4. ระดับความพึงพอใจ น้อย เท่ากับคะแนนเฉลี่ย 5-8
5. ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด เท่ากับคะแนนเฉลี่ย 1-4