

บทที่ 4

ผลการศึกษา

บทนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามเรื่อง การประเมินผลการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 โดยส่งแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดจำนวน 54 คน และประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 256 คน โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเรื่อง การประเมินผลการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 จำนวน 54 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรทั้งหมด สำหรับแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการรับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 93.36 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.2 ตอนที่ 2 ปัจจัยดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

4.3 ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

4.4 ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

4.5 ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดำเนินงานกับระดับประสิทธิผลของการดำเนินการในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

4.6 ตอนที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ และความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

4.7 ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

4.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยเพศ อายุ หน่วยงาน/ฝ่ายที่สังกัด อาชีพ และระดับการศึกษา ข้อมูลดังกล่าวจะนำเสนอในรูปตาราง แสดงภาพรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ โดยการวิเคราะห์ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 54)	ร้อยละ
1. อายุ		
- ชาย	24	44.4
- หญิง	30	55.6
2. อายุ		
- น้อยกว่า 41 ปี	30	55.6
- 41 - 50 ปี	23	42.6
- 51 ปี ขึ้นไป	1	1.90
$\bar{x} = 40.98$ ปี S.D. = 5.99		
3. หน่วยงานที่สังกัด/ฝ่าย		
- อำนวยการ	12	22.2
- ทะเบียน	26	48.1
- รังวัด	16	29.6

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 54)	ร้อยละ
4. อายุราชการ		
- น้อยกว่า 11 ปี	16	29.6
- 11 – 20 ปี	32	59.3
- 21 – 30 ปี	6	11.1
$\bar{x} = 13.86$ ปี S.D. = 6.86		
5. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	38.9
- ปริญญาตรี	25	46.3
- สูงกว่าปริญญาตรี	8	14.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 54 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.6 และเพศชาย ร้อยละ 44.4 โดยส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 42.6 ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 40.98 ปี

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในฝ่ายทะเบียน ร้อยละ 48.1 รองลงมาปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายรังวัด ร้อยละ 29.6

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 11-20 ปี ร้อยละ 59.3 รองลงมาคืออายุราชการน้อยกว่า 11 ปี ร้อยละ 29.6 ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีอายุราชการเฉลี่ย 13.86 ปี

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 38.9 และมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.8

4.2 ตอนที่ 2 ปัจจัยดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

2.1 ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101

ข้อมูลความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการวัดระดับความรู้โดยใช้มาตรวัดความรู้ที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 โดยสร้างคำถามให้ผู้ตอบเลือกตอบแบบ ใช่/ไม่ใช่/ไม่ทราบ จำนวน 20 ข้อ ซึ่งคำถาม 1 ข้อมีค่า 1 คะแนน ตอบผิดหรือไม่ทราบมีค่า 0 คะแนน โดยใช้เกณฑ์พิจารณาระดับความรู้จากคะแนนรวม โดยแบ่งออกเป็น 5 เกณฑ์ดังนี้

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

การนำเสนอข้อมูลระดับความรู้จะนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ โดยนำเสนอภาพรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย
 การจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ในระบบ
 ข้อมูล P.S.O. 1101

ประเด็นเกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101 (n = 54)	ตอบถูก	ตอบผิด/ ไม่ทราบ
1. P.S.O. 1101 คือการยกระดับงานด้านข้อมูลของหน่วยงาน ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดียิ่ง ขึ้น	36 (66.7)	18 (33.3)
2. ฐานข้อมูลของหน่วยงานประกอบด้วยฐานข้อมูลเกี่ยวกับ งานหลักงานรองและฐานข้อมูลสนับสนุน	35 (64.8)	19 (35.2)
3. ฐานข้อมูลที่ดีต้องสามารถให้บริการที่ถูกต้องเกิดการบริการ ที่เสมอภาค เป็นธรรมและให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ ประชาชน	44 (81.5)	10 (18.5)
4. เกณฑ์มาตรฐานตามระบบ P.S.O. 1101 มีทั้งหมด 11 เกณฑ์	29 (53.7)	25 (46.3)
5. ความครอบคลุม หมายถึงหน่วยงานต้องมีข้อมูลครอบคลุม ทั้งงานหลักและงานสนับสนุน	41 (75.9)	13 (24.1)
6. เกณฑ์มาตรฐานเรื่องความเร็ว หมายถึงระยะเวลาที่ใช้ใน การสืบค้นข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์	47 (87.0)	7 (13.0)
7. ความถูกต้องของข้อมูลต้องมีการตรวจสอบอยู่เสมอเพื่อไม่ ให้เกิดความเสียหายแก่งานได้	50 (92.6)	4 (7.4)
8. ความผิดพลาดในงานไม่ว่าในงานด้านการเงิน งานทะเบียน หรืองานรังวัดต่างก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานเท่ากัน	34 (63.0)	20 (37.0)
9. เกณฑ์ความเชื่อมโยงคือการที่หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงกับ หน่วยงานภายนอกอื่นที่ต้องการใช้ข้อมูลได้	40 (74.1)	14 (25.9)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประเด็นเกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101 (n = 54)	ตอบถูก	ตอบผิด/ ไม่ทราบ
10. ทางหน่วยงานสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภายในได้ทั้งหมดถือว่ามีความเชื่อมโยงข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ดีมาก	38 (70.4)	16 (29.6)
11. ความทันสมัยของข้อมูลหมายถึง การที่ข้อมูลได้รับการปรับเข้าให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา	49 (90.7)	5 (9.3)
12. การใช้เวลาในการปรับปรุงฐานข้อมูลนานกว่า 1 สัปดาห์ภายหลังข้อมูลเปลี่ยนแปลงแสดงว่าข้อมูลมีความทันสมัยต่ำ	43 (79.6)	11 (20.4)
13. เกณฑ์ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	18 (33.3)	36 (66.7)
14. เกณฑ์ความน่าเชื่อถืออาจวัดได้จากการยอมรับให้เป็นแหล่งอ้างอิง และไม่มีผู้ท้วงติงในข้อมูลนั้น ๆ	18 (33.3)	36 (66.7)
15. เกณฑ์ความสามารถในการเข้าถึงหมายถึงฐานข้อมูลที่เปิดโอกาสให้มีผู้เข้าถึงได้หลากหลาย	47 (87.0)	7 (13.0)
16. หากมีข้อมูลที่สำคัญต้องปกปิดต้องจำกัดจำนวนผู้เข้าถึงให้ชัดเจน	31 (57.4)	23 (42.6)
17. การจัดระบบฐานข้อมูลที่ดี ทำให้การตรวจสอบข้อมูลเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	50 (92.6)	4 (7.4)
18. หากต้องการตรวจสอบฐานข้อมูลต้องใช้เวลามากกว่า 1 วัน อาจแสดงได้ว่าฐานข้อมูลมีระบบการจัดการค่อนข้างดี	51 (94.4)	3 (7.4)
19. การออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลควรให้ผู้ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานเป็นผู้กำหนดขั้นตอนต่าง ๆ	16 (29.6)	38 (70.4)
20. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูลอาจหมายถึงการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อวิธีการจัดเก็บข้อมูล	35 (64.8)	19 (35.2)

คำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ทั้งหมด 20 ข้อ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ออกตอบถูก 14 ข้อ และตอบผิด 6 ข้อ โดยข้อที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ออกตอบถูกมากที่สุดได้แก่

คำถามเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลว่า หากการตรวจสอบฐานข้อมูลใช้เวลาเกินกว่า 1 วัน แสดงว่ามีระบบการจัดการฐานข้อมูลค่อนข้างดี ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตอบว่าไม่ถูกต้องร้อยละ 94.4 ซึ่งแสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจว่าหากระบบการจัดการฐานข้อมูลดีแล้วการตรวจสอบฐานข้อมูลจะใช้เวลาไม่นานเกินกว่า 1 วัน

คำถามเกี่ยวกับความถูกต้องของข้อมูลซึ่งต้องมีการตรวจสอบอยู่เสมอไม่ให้เกิดความเสียหายแก่งานได้ และความทันสมัยของข้อมูลหมายถึงการที่ข้อมูลได้รับการปรับแก้ให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตอบได้ถูกต้องร้อยละ 92.6 และร้อยละ 90.7 ตามลำดับ

คำถามเกี่ยวกับเกณฑ์ความสามารถในการเข้าถึงซึ่งหมายถึงฐานข้อมูลที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าถึงให้หลากหลาย และเกณฑ์มาตรฐานเรื่องความเร็วซึ่งหมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตอบได้ถูกต้องร้อยละ 87.0

สำหรับคำถามที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ออกตอบผิดได้แก่ คำถามเกี่ยวกับการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลควรให้ผู้ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานเป็นผู้กำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 70.4 เข้าใจว่าเป็นหน้าที่ของหัวหน้างาน ซึ่งอาจแสดงว่าไม่เข้าใจเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการฐานข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 11 คะแนน คะแนนสูงสุดเท่ากับ 19 คะแนน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 13.09 คะแนน

จากข้อมูลตารางที่ 4.2 คำนวณคะแนนโดยให้คะแนนเฉพาะข้อที่ตอบถูกข้อละ 1 คะแนน และแบ่งระดับความรู้ออกเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ข้างต้น ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ในแต่ละระดับตามตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101

ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101	จำนวน	ร้อยละ
- ระดับดีมาก	3	5.6
- ระดับดี	28	51.9
- ระดับปานกลาง	20	37.0
- ระดับน้อย	2	3.7
- ระดับน้อยมาก	1	1.8
รวม	54	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานตามระบบข้อมูล P.S.O.1101 มีความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101 อยู่ในระดับปานกลางถึงดีมาก

2.2 ปัจจัยดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ในการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่เอื้ออำนวยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และบรรลุผลสูงสุดตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้ศึกษาถึงปัจจัยในการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 โดยแบ่งเป็นปัจจัยดำเนินงานด้านความพร้อมของข้อมูล ปัจจัยดำเนินงานด้านความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการ ปัจจัยดำเนินงานด้านความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัจจัยดำเนินงานด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยดำเนินงานด้านการติดตามและการควบคุมของผู้บังคับบัญชาและปัจจัยด้านความเหมาะสมในการนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติ

ปัจจัยดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ข้อมูลที่มีในหน่วยงานมีครอบคลุมและเพียงพอต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน $\bar{x}=3.31$ S.D. = 0.79	3 (5.6)	19 (35.2)	24 (44.4)	8 (14.8)	- (-)
2. การปรับปรุงฐานข้อมูลมีความทันสมัยกับความต้องการใช้งาน $\bar{x}=3.42$ S.D. = 1.05	6 (11.1)	26 (48.1)	9 (16.7)	11 (20.4)	2 (3.7)
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับจำนวนประชาชนผู้มาใช้บริการในงานแต่ละประเภท $\bar{x}=3.00$ S.D. = 0.97	- (-)	19 (35.2)	22 (40.7)	7 (13.0)	6 (11.1)
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจนที่ทุกฝ่ายเข้าใจตรงกัน $\bar{x}=3.16$ S.D. = 0.94	- (-)	23 (42.6)	23 (42.6)	2 (3.7)	6 (11.1)
5. จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน $\bar{x}=3.72$ S.D. = 0.45	- (-)	39 (72.2)	15 (27.8)	- (-)	- (-)
6. หน่วยงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับการใช้งาน $\bar{x}=2.77$ S.D. = 1.05	3 (5.6)	11 (20.4)	17 (31.5)	17 (31.5)	6 (11.1)
7. ผู้บังคับบัญชาสามารถติดตาม ควบคุมงานได้รวดเร็ว $\bar{x}=3.42$ S.D. = 0.81	3 (5.6)	25 (46.3)	18 (33.3)	8 (14.8)	- (-)
8. การนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ทำให้สามารถปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม $\bar{x}=3.55$ S.D. = 0.83	11 (20.4)	25 (46.3)	14 (25.9)	4 (7.4)	- (-)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
9. การนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ $\bar{x} = 3.05$ S.D. = 1.20	3 (5.6)	22 (40.7)	13 (24.1)	7 (13.0)	9 (16.7)
10. การปฏิบัติงานตามขั้นตอนของระบบ P.S.O. 1101 มี ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{x} = 3.16$ S.D. = 1.00	3 (5.6)	17 (31.5)	26 (48.1)	2 (3.7)	6 (11.1)
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.91					

จากตารางที่ 4.4 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยดำเนินงานด้านความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในการนำระบบมาตรฐานของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบ P.S.O. 1101 มาปฏิบัติในระดับมาก รองลงมาได้แก่ การปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยต่อการใช้งาน ซึ่งอาจเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้ตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงาน

ปัจจัยดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุดและมาก	ปานกลาง	น้อยและน้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความพร้อมของข้อมูล $\bar{x} = 2.55$ S.D. = 0.57	32 (59.3)	20 (37.0)	2 (3.7)	2.56
2. ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับประชาชนผู้ให้บริการ $\bar{x} = 2.24$ S.D. = 0.64	19 (35.2)	29 (53.7)	6 (11.1)	2.24
3. ความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน $\bar{x} = 2.72$ S.D. = 0.45	39 (72.2)	15 (27.8)	- (-)	2.72
4. ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ $\bar{x} = 2.15$ S.D. = 0.59	14 (25.9)	34 (63.0)	6 (11.1)	2.15
5. การควบคุมติดตามของผู้บังคับบัญชา $\bar{x} = 2.64$ S.D. = 0.48	35 (64.8)	19 (35.2)	- (-)	2.65
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.54				

จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาปฏิบัติของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ร้อยละ 72.2 มีความเห็นว่า ความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่การติดตามของผู้บังคับบัญชาและความพร้อมของข้อมูลที่จะนำมาจัดการระบบข้อมูล ร้อยละ 64.8 และ 59.3 ตามลำดับ

4.3 ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล

P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ โดยวัดจากระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานของระบบข้อมูล P.S.O. 1101 จำนวน 9 เกณฑ์ ซึ่งใช้วิธีการแบ่งคะแนนตามที่เกณฑ์มาตรฐานกำหนดคือ มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การจัดระดับประสิทธิผลโดยรวมจะคำนวณจากคะแนนในแต่ละเกณฑ์ โดยให้น้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ไม่เท่ากัน ตามที่ระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ใช้ในการวัดมาตรฐาน ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน	น้ำหนักคะแนน
1. ความครอบคลุม	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

ระดับประสิทธิผลโดยรวมแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. มีคะแนนรวม 268-400 หมายถึง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง
2. มีคะแนนรวม 134-267 หมายถึง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง
3. มีคะแนนรวม 0-133 หมายถึง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับต่ำ

จากเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามระบบข้อมูล P.S.O. 1101
จำนวน 9 เกณฑ์ ปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.6 โดยแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ

ตารางที่ 4.6 ระดับประสิทธิผลในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ
และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่

เกณฑ์มาตรฐาน	ค่าคะแนน				ค่าเฉลี่ย
	3	2	1	0	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความครอบคลุม — $x = 2.53$ S.D. = 1.22	15 (27.8)	3 (5.6)	14 (25.9)	22 (40.7)	2.20
2. ความรวดเร็ว — $x = 1.71$ S.D. = 1.08	33 (61.1)	9 (16.7)	6 (11.1)	6 (11.1)	3.28
3. ความถูกต้อง — $x = 2.33$ S.D. = 0.72	10 (18.5)	18 (33.3)	26 (48.1)	- (-)	2.70
4. ความเชื่อมโยง — $x = 2.64$ S.D. = 0.95	12 (22.2)	6 (11.1)	22 (40.7)	14 (25.9)	2.29
5. ความทันสมัย — $x = 1.75$ S.D. = 1.08	27 (50.0)	8 (14.8)	1 (1.9)	18 (33.33)	2.87
6. ความน่าเชื่อถือ — $x = 2.27$ S.D. = 0.91	10 (18.5)	18 (33.3)	19 (35.2)	7 (18.0)	2.53
7. ความสามารถในการเข้าถึง — $x = 2.46$ S.D. = 1.11	10 (18.5)	25 (46.3)	5 (9.3)	14 (25.9)	2.01
8. ความสามารถในการตรวจสอบ — $x = 2.00$ S.D. = 1.30	32 (59.3)	- (-)	7 (13.0)	15 (27.8)	2.90
9. การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล — $x = 2.46$ S.D. = 1.05	12 (22.2)	15 (27.8)	12 (22.2)	15 (27.8)	2.44
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.05					

จากระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานของระบบข้อมูล P.S.O. 1101 โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละตามที่ปรากฏตามตารางที่ 4.6 โดยนำคำตอบมาคำนวณกับค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักตามความสำคัญของงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อจัดระดับประสิทธิผลดังนี้

ตารางที่ 4.7 ระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่

ระดับประสิทธิผล	จำนวน	ร้อยละ
1. ประสิทธิภาพระดับสูง	13	24.1
2. ประสิทธิภาพระดับกลาง	36	66.7
3. ประสิทธิภาพระดับต่ำ	5	9.3
รวม	54	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าคะแนนรวมตามเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 9 เกณฑ์ซึ่งได้ถ่วงน้ำหนักและจัดระดับประสิทธิผลแล้ว ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.7) มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง

4.4 ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ในระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

จากกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ

ตำแหน่ง ระยะเวลารับราชการ และระดับการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ผลการศึกษาว่า ปึงจัยส่วนบุคคลเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานหรือไม่ ระดับใด

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือค่าไคสแควร์ โดยการยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบระดับความสัมพันธ์โดยใช้ค่า Cramer's V ดังนี้

- มีค่า 1.00 มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
- มีค่า 0.76 – 0.99 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
- มีค่า 0.51 – 0.75 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- มีค่า 0.26 – 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- มีค่า 0.01 – 0.25 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ในระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	ระดับประสิทธิผลของการนำระบบ P.S.O.1101 ไปปฏิบัติ		
	Chi - Square	Sig.(2 – tailed)	Cramer's V
เพศ	4.287	0.117	0.282
อายุ	66.258	0.000	0.783
ตำแหน่ง	17.598	0.007	0.404
ระยะเวลารับราชการ	79.454	0.000	0.858
ระดับการศึกษา	20.711	0.002	0.438

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาปรากฏว่า ปึงจัย อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลารับราชการและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดย ปึงจัยระยะเวลารับราชการและปึงจัยด้านอายุของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก(Cramer's V เท่ากับ 0.858 และ 0.783 ตาม

ลำดับ) รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านระดับการศึกษาและปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง(Cramer's V เท่ากับ 0.438 และ 0.404 ตามลำดับ)

4.5 ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดำเนินงานกับระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ในระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับประสิทธิผลการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ในระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งออกเป็น ความรู้ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101 ความพร้อมของข้อมูล จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ และการติดตามควบคุมการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยดำเนินงานดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร หากมีความสัมพันธ์กันแล้ว มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับใด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นตัวแปรแบบอัตราส่วน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่ และขนาดของความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับใด โดยกำหนดเกณฑ์เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ ดังนี้

ค่า r มีค่า 0.8 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่า r มีค่า 0.60 – 0.79	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่า r มีค่า 0.40 – 0.59	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่า r มีค่า 0.20 – 0.39	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่า r มีค่า ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการวิเคราะห์ ดังนี้

Ho : ตัวแปรคู่ที่กำลังพิจารณาไม่มีความสัมพันธ์กัน

H1 : ตัวแปรคู่ที่กำลังพิจารณามีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยดำเนินงานกับระดับประสิทธิผลการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยดำเนินงาน	ระดับประสิทธิผล	
	Sig.(2 – tailed)	Spearman Rho Correlation Coefficient
1. ความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101	0.000	0.021
2. ความพร้อมของข้อมูล	0.000	-0.687
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	0.023	0.304
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	0.040	-0.604
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์	0.000	-0.461
6. การติดตามควบคุมของผู้บังคับบัญชา	0.007	-0.360

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยดำเนินงานทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101 ความพร้อมของข้อมูลที่นำมาจัดการระบบข้อมูล จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของเครื่องมือ/อุปกรณ์ และการติดตามควบคุมของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ยอมรับ H1) เมื่อพิจารณาขนาดของความสัมพันธ์จากค่า r (Spearman Rho Correlation Coefficient) สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101 กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ (ค่า $r = 0.021$) และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ระบบข้อมูล P.S.O.1101 เป็นระบบฐานข้อมูลที่ถูกวางระบบมาแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงมีหน้าที่เพียงปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดเท่านั้น ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่ดีแล้ว ทำให้ระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานต่ำไปด้วย

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพร้อมของข้อมูลที่จะนำมาจัดกรฐานข้อมูลในระบบข้อมูล P.S.O.1101 กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง (ค่า $r = 0.687$) และมีทิศทางความสัมพันธ์แปรผกผันกัน กล่าวคือ หากข้อมูลที่จะนำมาจัดระบบข้อมูลตามมาตรฐาน P.S.O.1101 มีความพร้อมและสมบูรณ์แล้ว ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ใส่ใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้ระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบข้อมูล P.S.O.1101 ลดต่ำลงไปด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่า $r = 0.304$) และมีทิศทางความสัมพันธ์แปรผกผันกันหรืออาจกล่าวได้ว่า หากมีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมากเกินไปกว่าความต้องการต่อการปฏิบัติงาน จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบข้อมูล P.S.O.1101 ลดต่ำลง

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่า $r = 0.304$) และมีทิศทางแปรผกผันกัน กล่าวคือ หากขั้นตอนของการปฏิบัติงานตามระบบฐานข้อมูล P.S.O.1101 ไม่ชัดเจนและขาดต่อการทำความเข้าใจจะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพยายามที่จะใส่ใจและระมัดระวังในการปฏิบัติงานที่ จึงอาจทำให้ระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบข้อมูล P.S.O.1101 ดีขึ้น

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเหมาะสมและความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (ค่า $r = 0.461$) และมีทิศทางความสัมพันธ์แปรผกผันกัน กล่าวคือ หากหน่วยงานมีจำนวนของเครื่องมือและอุปกรณ์เกินกว่าความจำเป็นในการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้การปฏิบัติงานขาดความระมัดระวังและอาจเป็นเหตุให้ระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบข้อมูล P.S.O.1101 ลดต่ำลง

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการควบคุมและการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา กับระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่า $r = 0.360$) และมีทิศทางความสัมพันธ์แปรผกผันกัน หรืออาจกล่าวได้ว่าหากผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และมีการรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากขึ้น และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ห่าง ๆ แล้ว จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ระดับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบข้อมูล P.S.O.1101 เพิ่มขึ้น

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยในการดำเนินงาน ดังกล่าวข้างต้น หากพิจารณาเฉพาะระดับของความสัมพันธ์โดยไม่นำทิศทางของความสัมพันธ์มาช่วยพิจารณาด้วย จะพบว่า ปัจจัยดำเนินงานมีความสัมพันธ์ตามขนาดความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยดำเนินงานกับระดับประสิทธิผลเรียงตามขนาดความสัมพันธ์

ปัจจัยดำเนินงาน	Correlation Coefficient	ระดับความสัมพันธ์
1. ความพร้อมของข้อมูล	0.687	ค่อนข้างสูง
2. เครื่องมือ/อุปกรณ์	0.461	ปานกลาง
3. การติดตามควบคุมของผู้บังคับบัญชา	0.360	ค่อนข้างต่ำ
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	0.304	ค่อนข้างต่ำ
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	0.304	ค่อนข้างต่ำ
6. ความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O.1101	0.021	ต่ำ

จากตารางที่ 4.10 พบว่าปัจจัยความพร้อมของข้อมูลที่จะนำมาจัดการฐานข้อมูลในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 กับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง รองลงมาคือปัจจัยด้านความเหมาะสมและความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยการติดตามควบคุมของผู้บังคับบัญชา จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ และปัจจัยความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101 ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

4.6 ตอนที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่
คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ และ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษานี้ ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ข้อมูลดังกล่าวจะนำเสนอในรูปแบบของตารางโดยวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน (n=239 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	110	46.0
- หญิง	129	54.0
2. อายุ (ปี)		
- ต่ำกว่า 30 ปี	50	20.9
- 30 -40 ปี	80	33.5
- 40 – 50 ปี	71	29.7
- มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	38	15.9
3. อาชีพ		
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	18.8
- ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	76	31.8
- พนักงานบริษัทเอกชน	80	33.5
- รับจ้างทั่วไป	13	5.4
- เกษตรกรรม	25	10.4

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ	จำนวน (n=239 คน)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- น้อยกว่า 10,000 บาท	77	32.2
- 10,001 – 20,000 บาท	105	43.9
- 20,001 – 30,000 บาท	44	18.4
- สูงกว่า 30,001 บาท	13	5.4
5. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	80	33.5
- ปริญญาตรี	128	53.6
- ปริญญาโท	24	10.0
- สูงกว่าปริญญาโท	7	2.9

จากตารางที่ 4.11 ซึ่งแสดงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.0 ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับอายุส่วนใหญ่ของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 และเป็นที่น่าสังเกตว่าประชาชนที่มีช่วงอายุ 40 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.9 ซึ่งมีค่าร้อยละต่างจากช่วงอายุของผู้เข้ารับบริการสูงสุดไม่มากนัก ดังนั้น อายุเฉลี่ยของประชาชนที่เข้ารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ เท่ากับ 38 ปี

คำถามเกี่ยวกับอาชีพของประชาชนที่เข้ารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาได้แก่อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 10,001 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.2 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

คำถามเกี่ยวกับระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าโดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 53.6 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

6.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาค้างนี้ นอกจากต้องการศึกษาถึงระดับประสิทธิผลของการนำระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ยังต้องการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่ประชาชนได้รับเมื่อมาติดต่อรับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานที่สำคัญเนื่องจากการปรับปรุงการปฏิบัติงานภาครัฐต่างมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บริการที่ดีที่สุดและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

ในการศึกษาค้างนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่ประชาชนได้รับ โดยสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลดังกล่าวจะนำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่

บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเมื่อใช้บริการ ไม่มีการแก้ไขภายหลัง $\bar{x} = 3.37$ S.D. = 0.51	0 (0)	4 (1.7)	82 (34.3)	153 (64.0)	0 (0)	4.65

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2. ท่านได้รับบริการข้อมูลที่รวดเร็ว $\bar{x} = 3.27$ S.D. = 0.63	9 (3.8)	61 (25.5)	155 (64.9)	14 (5.9)	0 (0)	3.27
3. ท่านได้รับบริการที่เสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ $\bar{x} = 3.47$ S.D. = 0.69	21 (8.8)	78 (32.6)	133 (55.6)	7 (2.9)	0 (0)	3.47
4. ท่านได้รับคำอธิบายขั้นตอนที่ประชาสัมพันธ์ชัดเจน $\bar{x} = 3.61$ S.D. = 0.60	13 (5.4)	124 (51.9)	100 (41.8)	2 (0.8)	0 (0)	3.61
5. ท่านเข้าใจขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี $\bar{x} = 3.59$ S.D. = 0.63	8 (3.3)	137 (57.3)	83 (34.7)	11 (4.6)	0 (0)	3.59
6. ท่านได้รับความสะดวกด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	9 (3.8)	114 (47.7)	105 (43.9)	11 (4.6)	0 (0)	3.51
7. จุดให้บริการมีเพียงพอ $\bar{x} = 3.37$ S.D. = 0.65	13 (5.4)	74 (31.0)	142 (59.4)	10 (4.2)	0 (0)	3.37
8. ท่านได้รับบริการข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ $\bar{x} = 3.46$ S.D. = 0.53	4 (1.7)	104 (43.5)	131 (54.8)	0 (0)	0 (0)	3.46
9. ท่านได้รับบริการด้วยไมตรีจิต มิตรภาพ $\bar{x} = 3.50$ S.D. = 0.65	21 (8.8)	78 (32.6)	140 (58.6)	0 (0)	0 (0)	3.50
10. ท่านพร้อมที่จะบอกผู้อื่นว่าที่นี้บริการเยี่ยม $\bar{x} = 3.43$ S.D. = 0.67	25 (10.5)	55 (23.0)	159 (66.5)	0 (0)	0 (0)	3.44
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.587 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.62						

จากตารางที่ 4.12 ประชาชนมีระดับความพึงพอใจหลังจากรับบริการจากสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลที่รวดเร็วและการมีจุดบริการที่เพียงพอ

หากพิจารณาโดยแยกออกเป็นคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความสะดวก และอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถแสดงด้วยความถี่และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.13 สรุปคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ระดับคุณภาพการให้บริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความถูกต้องของข้อมูล $\bar{x} = 3.37$ S.D. = 0.51	4 (1.7)	82 (34.3)	153 (64.0)	0 (0)	0 (0)	3.38
2. ความรวดเร็ว $\bar{x} = 3.27$ S.D. = 0.62	9 (3.8)	61 (25.5)	155 (64.9)	14 (5.9)	0 (0)	3.27
3. ความเป็นธรรม $\bar{x} = 3.47$ S.D. = 0.69	21 (8.8)	78 (32.6)	133 (55.6)	7 (2.9)	0 (0)	3.47
4. ความสะดวก $\bar{x} = 3.71$ S.D. = 0.56	13 (5.4)	144 (60.3)	82 (34.3)	0 (0)	0 (0)	3.71
5. อรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน $\bar{x} = 3.12$ S.D. = 0.32	0 (0)	29 (12.1)	210 (87.9)	0 (0)	0 (0)	3.12
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.54						

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยส่วนใหญ่แล้วประชาชนผู้รับบริการมีความเห็นว่าคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปาน

กลาง เว้นแต่ความสะดวกในการรับบริการ ซึ่งประชาชนเห็นว่ามีความสะดวกมากร้อยละ 60.3 รองลงมาได้แก่ความถูกต้องของข้อมูลร้อยละ 34.3 และความเป็นธรรม ร้อยละ 32.6

ส่วนอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่ร้อยละ 87.9 มีความเห็นว่ามีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความถูกต้องของข้อมูลและความรวดเร็วของข้อมูล ประชาชนส่วนใหญ่ต่างเห็นตรงกันว่ามีความอยู่ในระดับปานกลางในอัตราร้อยละ 64.0 และ 64.9 ตามลำดับ

4.7 ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวความคิดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับระดับประสิทธิผลการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ในระบบข้อมูล P.S.O.1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ หากการดำเนินงานมีประสิทธิผลแล้วย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการหรือไม่อย่างไร หากมีความสัมพันธ์กันแล้ว มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับใด

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือค่าไคสแควร์ โดยการยอมรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบระดับความสัมพันธ์โดยใช้ค่า Cramer's V ดังนี้

- | | |
|---------------------|---------------------------------|
| - มีค่า 1.00 | มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ |
| - มีค่า 0.76 – 0.99 | มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก |
| - มีค่า 0.51 – 0.75 | มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง |
| - มีค่า 0.26 – 0.50 | มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง |
| - มีค่า 0.01 – 0.25 | มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ |

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ		
	Chi - Square	Sig.(2 – tailed)	Cramer's V
เพศ	19.708	0.003	0.287
อายุ	127.626	0.000	0.422
อาชีพ	96.728	0.000	0.285
รายได้	175.500	0.000	0.495
ระดับการศึกษา	91.663	0.000	0.358

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางในทุกปัจจัย

7.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่ามี mốiเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งเป็นเป้าหมายของการปรับปรุงระบบข้อมูลและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม ความสะดวก และอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยด้านคุณภาพดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร หากมีความสัมพันธ์กันแล้ว มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับใด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวข้างต้น ซึ่งเป็นตัวแปรแบบอัตราส่วน จึงทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามหรือไม่ และขนาดของความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับใด โดยกำหนดเกณฑ์เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ ดังนี้

ค่า r มีค่า 0.8 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่า r มีค่า 0.60 – 0.79	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่า r มีค่า 0.40 – 0.59	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่า r มีค่า 0.20 – 0.39	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่า r มีค่า ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการวิเคราะห์ ดังนี้

H_0 : ตัวแปรที่กำลังพิจารณาไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ตัวแปรที่กำลังพิจารณามีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	
	Sig.(2 – tailed)	Pearson Correlation Coefficient
1. ความถูกต้องของข้อมูล	0.000	0.526
2. ความรวดเร็ว	0.000	0.622**
3. ความเป็นธรรมเสมอภาค	0.000	0.741*
4. ความสะดวก	0.000	0.608*
5. อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	0.000	0.562**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็ว ความเป็นธรรมเสมอภาค ความสะดวก และอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ยอมรับ

เมื่อพิจารณาขนาดของความสัมพันธ์จากค่า r (Pearson Correlation Coefficient) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความถูกต้องของข้อมูลที่ประชาชนได้รับกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (ค่า $r = 0.526$) กล่าวคือ หากข้อมูลที่ประชาชนได้รับจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ มีความถูกต้องครบถ้วน ไม่ต้องมีการแก้ไขข้อมูลซ้ำอีก ความพึงพอใจของประชาชนจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรวดเร็วในการให้บริการที่ประชาชนได้รับกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง (ค่า $r = 0.622$) กล่าวคือ หากประชาชนได้รับจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ด้วยความรวดเร็ว ความพึงพอใจของประชาชนจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเป็นธรรมและความเสมอภาคที่ประชาชนได้รับกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง (ค่า $r = 0.741$) กล่าวคือ หากประชาชนได้รับจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติและให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใด ความพึงพอใจของประชาชนจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสะดวกที่ประชาชนได้รับกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง (ค่า $r = 0.608$) กล่าวคือ ประชาชนได้รับจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ด้วยความสะดวก โดยมีจุดให้บริการเพียงพอต่อผู้รับบริการ ความพึงพอใจของประชาชนจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ติดต่อสื่อสารกับประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (ค่า $r = 0.562$) กล่าวคือ หากประชาชนได้รับจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ด้วยอธยาศัยไมตรีที่ดี ด้วยความสุภาพ ความพึงพอใจของประชาชนจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย