

## สารบัญ

|                                                                                                                                        | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ                                                                                                                        | ก    |
| บทคัดย่อภาษาไทย                                                                                                                        | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                                                                                                     | ฉ    |
| สารบัญตาราง                                                                                                                            | ฉ    |
| สารบัญแผนภูมิ                                                                                                                          | ฐ    |
| บทที่ 1 บทนำ                                                                                                                           | 1    |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา                                                                                                          | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                                                                                            | 6    |
| 1.3 สมมติฐานของการศึกษา                                                                                                                | 6    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                                                                                          | 7    |
| 1.5 ขอบเขตของการศึกษา                                                                                                                  | 8    |
| 1.6 นิยามศัพท์ทั่วไป                                                                                                                   | 8    |
| บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                                       | 9    |
| 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล                                                                                            | 9    |
| 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                                                                                                     | 17   |
| 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารโครงการ                                                                                                | 19   |
| 2.4 กระบวนการจัดทำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ<br>และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล<br>(P.S.O. 1101) | 28   |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                                                                                              | 42   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย                                                                                                             | 47   |
| 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย                                                                                                                   | 47   |
| 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล                                                                                                                | 49   |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล                                                                                              | 50   |

สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล                                                                                                                                                                                            | 54   |
| 3.5 กรอบแนวคิด                                                                                                                                                                                                    | 56   |
| 3.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ                                                                                                                                                                                          | 57   |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา                                                                                                                                                                                                | 60   |
| 4.1 ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | 61   |
| 4.2 ตอนที่ 2 ปัจจัยดำเนินงานที่เกี่ยวกับการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101                                      | 63   |
| 4.3 ตอนที่ 3 ระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101                                               | 70   |
| 4.4 ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 | 73   |
| 4.5 ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดำเนินงานกับระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101          | 75   |
| 4.6 ตอนที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101                                     | 79   |

ญ

สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                                                                                       | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.7 ตอนที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการนำระบบมาตรฐานสากล<br>ของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ใน<br>สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 | 84   |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ                                                                                                                                           | 88   |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                                                                                                                                                    | 89   |
| 5.2 อภิปรายผล                                                                                                                                                                         | 93   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                                                        | 96   |
| บรรณานุกรม                                                                                                                                                                            | 98   |
| ภาคผนวก                                                                                                                                                                               | 101  |
| ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม                                                                                                                                                                  | 102  |
| ประวัติผู้เขียน                                                                                                                                                                       | 110  |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                                                                                                             | หน้า |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.1      | ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่                                                                                                 | 61   |
| 4.2      | ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ ในระบบข้อมูล P.S.O. 1101    | 64   |
| 4.3      | ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบข้อมูล P.S.O. 1101                                                                                                                                 | 67   |
| 4.4      | ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยดำเนินงานในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาปฏิบัติ    | 68   |
| 4.5      | ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงาน                                                                                                      | 70   |
| 4.6      | ระดับความสำเร็จในการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่                       | 72   |
| 4.7      | ระดับประสิทธิผลของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่                      | 73   |
| 4.8      | ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่            | 74   |
| 4.9      | ผลการวิเคราะห์ปัจจัยดำเนินงานของการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่        | 76   |
| 4.10     | สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ | 78   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                                             | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.11 จำนวนและร้อยละของประชาชนของการนำระบบมาตรฐานสากลของ<br>ประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในระบบข้อมูล<br>P.S.O. 1101 มาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ | 79   |
| 4.12 ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับการประเมินจากสำนักงานที่ดิน<br>จังหวัดเชียงใหม่                                                                                      | 81   |
| 4.13 สรุปคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน                                                                                                                   | 83   |
| 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ                                                                                                 | 85   |
| 4.15 ผลการวิเคราะห์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน<br>กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ                                                       | 86   |

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

- 1 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามโมเดลของ  
Stufflebeam

16



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved