

การให้ความสำคัญ
กับราษฎรเจ้าของที่ดิน

บุญเลิศ โอวาสิต์
ประธานทีมงานจัดการความรู้
ฝจม.๒

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| คำนำ..... | ๑ |
| กรอบการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักกฎหมาย..... | ๓ |
| หมวด ๑. การนำองค์กร..... | ๓ |
| หมวด ๒. การวางแผนยุทธศาสตร์..... | ๔ |
| หมวด ๓. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย..... | ๔ |
| หมวด ๔. การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้..... | ๔ |
| หมวด ๕. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล..... | ๕ |
| หมวด ๖. การจัดการกระบวนการ..... | ๕ |
| การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย..... | ๖ |
| แบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาที่ดินของเจ้าหน้าที่จัดหาที่ดิน..... | ๗ |
| สาเหตุที่ทำให้ทางชลประทานไม่สามารถจ่ายเงินค่าทดแทนทรัพย์สินให้กับเจ้าของที่ดินเสร็จก่อนเข้า ดำเนินการก่อสร้างได้..... | ๘ |
| ความคาดหวัง ความต้องการ ของราษฎรเจ้าของที่ดินที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่..... | ๘ |
| ความพึงพอใจของราษฎรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหาที่ดิน..... | ๙ |
| การอ่านแปรผลแบบสอบถาม..... | ๑๐ |
| การหาค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม..... | ๑๑ |
| การบรรยายผลการอ่านแปรผล..... | ๑๓ |

คำนำ

ภารกิจหลักของสำนักกฎหมายและที่ดินคือการจัดหาที่ดินเพื่อการก่อสร้าง โดยมีเป้าหมายให้ได้ที่ดินมาก่อนการก่อสร้างตามแผนการก่อสร้างที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละปี ตามระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อที่ดินที่มีเอกสารสิทธิ์นั้นรัฐจะดำเนินการออกพระราชกฤษฎีกาเวนคืนที่ดินและในระหว่างเวลาที่รอการประกาศใช้ก็จะดำเนินการจัดซื้อโดยวิธีการเจรจาปรองดองไปพรางก่อน โดยวิธีการดังกล่าวรัฐจะได้ที่ดินมาแน่นอนตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ ถ้ามหาเศรษฐีเจ้าของที่ดินมีความเต็มใจที่จะขายที่ดินให้กับรัฐหรือไม่ คำตอบก็คือส่วนใหญ่แล้วไม่เต็มใจแต่ก็ขัดไม่ได้เนื่องจากถูกบังคับให้ขายและได้รับเงินค่าที่ดินตามที่คณะกรรมการกำหนดราคาเบื้องต้นกำหนดให้ ซึ่งส่วนใหญ่จะกำหนดให้ตามราคาประเมินทุนทรัพย์เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เป็นราคาที่ต่ำกว่าราคาซื้อขายกันตามปกติในท้องตลาด แม้ว่าในมาตรา ๒๑ วรรค ๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๓๐ จะกำหนดให้ใช้ราคาซื้อขายกันตามปกติในท้องตลาดเป็นราคาจ่ายค่าทดแทนได้ก็ตาม แต่เนื่องจากติดปัญหาไม่สามารถหาราคาซื้อขายได้จึงจำเป็นต้องใช้ราคาประเมินซึ่งสามารถหาได้จากธนารักษ์พื้นที่หรือจากสำนักงานที่ดินจังหวัด ในอนาคตคงจะต้องมีวิธีหาราคาซื้อขายกันตามปกติในท้องตลาดได้ในอันที่จะสร้างความเป็นธรรมให้กับมหาเศรษฐีเจ้าของที่ดินต่อไปจึงขอฝากไว้กับจัดหาที่ดินในรุ่นต่อไป

ในอดีตที่ผ่านมามหาเศรษฐีจะเป็นผู้เอาอกเอาใจข้าราชการโดยหวังว่าจะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เมื่อกำหนดให้ทำอะไรก็จะทำตามไม่มีปากเสียง ถูกเอาเปรียบ ถูกข่มขู่รังแกก็มี การปฏิบัติงานก็จะล่าช้าการไปติดต่อราชการก็ต้องใช้เวลาเป็นวันเป็นอาทิตย์หรือไม่ก็เป็นเดือน ปัจจุบันมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นไปมาก การจัดหาที่ดินเพื่อการชลประทานของกองกฎหมายและที่ดิน (ในอดีตยังเป็นกอง) ปัญหาหนึ่งที่ไม่สามารถแก้ไขได้ก็คือการรังวัดแปลงตกค้างหรืออีกนัยหนึ่งก็คือในจังหวัดนั้นมีเรื่องตกค้างรังวัดน้อยรายกรรมที่ดินก็จะไม่ส่งช่างรังวัดมาดำเนินการให้โดยอ้างว่าไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในการส่งช่างรังวัดมาดำเนินการ เมื่อมีการประชุมร่วมระหว่างช่างรังวัดกับเจ้าหน้าที่จัดหาที่ดิน ตอนสิ้นปีได้มีการนำเรื่องนี้เข้าที่ประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา ผู้แทนกรรมที่ดินตอบว่าให้ผู้ตรวจการรังวัดในฐานะที่สามารถเดินทางไปตรวจงานรังวัดได้หลายจังหวัดในเขตงานที่กำหนดเป็นผู้ดำเนินการรังวัดแทนช่างรังวัด ผลปรากฏว่าผู้ตรวจการรังวัดไม่ทำการรังวัดแต่อย่างใด ปีต่อๆมาเมื่อมีการประชุมร่วมนำเรื่องเข้าที่ประชุมอีกคำตอบจากกรรมที่ดินก็เหมือนเดิม ปรากฏว่าเรื่องตกค้างรังวัดก็ยังอยู่เหมือนเดิม ตอนประชุมก็รับปากเป็นมั่นเป็นเหมาะว่าจะดำเนินการให้แต่ก็ไม่ทำผู้ที่เดือดร้อนก็คือมหาเศรษฐีเจ้าของที่ดิน ก่อนชุดก็ไปขอใช้ที่ดินให้ค้ำประกันว่าจะจ่ายเงินให้โดยเร็วไม่เกินสองสามเดือนมหาเศรษฐีก็ยอมให้ชุดในเมื่อรัฐจะเอาแล้วจะทำอย่างไรได้จะได้เงินเมื่อไหร่ก็ค่อยมาว่ากันในภายหลังนี่คือความคิดของมหาเศรษฐี บางแปลงเป็นสิบปีก็ยังไม่ได้รับเงิน เจ้าหน้าที่จัดหาที่ดินก็จะบอกว่าตกค้างรังวัดยื่นคำขอและตั้งแผนรังวัดไว้แล้วกรรมที่ดินไม่ส่งช่างมาดำเนินการให้ กรรมที่ดินก็จะบอกว่าเรื่องรังวัดมีน้อยรายส่งช่างมาแล้วไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายจะให้ผู้ตรวจการรังวัดมาดำเนินการให้ถึงปีก็เหมือนเดิม เรื่องก็จะวนเวียนอยู่อย่างนี้ทุกขั้วก็จะตกอยู่ที่มหาเศรษฐี ที่ดินก็เสียไปแล้วเงินก็ไม่ได้ถ้าเป็นที่ดินของเราจะทุกข์ขนาดไหน ลองคิดดูว่านั่นคือทุกข์ของมหาเศรษฐี หัวหน้าฝ่ายจัดหาที่ดินในฐานะผู้อาวุโสที่มีประสบการณ์ในการจัดหาที่ดินและพอจะมีพลังอยู่บ้าง ในการแก้ไขปัญหานี้ก็มาหารือกันว่าเรื่องนี้จะปล่อยให้เป็นอย่างนี้อีกต่อไปไม่ได้แล้วในเมื่อเงินค่าดำเนินการรังวัดกรมชลประทานจะเป็นผู้จัดสรรให้กรรมที่ดิน

ตามแผนการรังวัดแต่ละปี ดังนั้นเราควรเปลี่ยนไปให้สำนักงานที่ดินจังหวัดเป็นผู้รังวัดแทนแม้ว่าค่าใช้จ่ายในการรังวัดจะแพงกว่าแต่เพื่อปลดทุกข์ของราษฎร ค่าใช้จ่ายจะนำมาตีราคาไม่ได้ ดังนั้นเมื่อมีการประชุมร่วมระหว่างกรมที่ดินกับกรมชลประทานจึงเสนอให้กันเงินค่ารังวัดที่ดินแปลงตกค้างน้อยรายเพื่อนำไปให้สำนักงานที่ดินจังหวัดรังวัดแทนแต่กว่าที่กรมชลประทานจะอนุมัติให้ดำเนินการได้ก็ต้องผลักดันต่อเนื่องถึงสามปี ปัจจุบันกรมฯ ได้อนุมัติให้ดำเนินการได้เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๗ นี้เอง ก็เป็นตัวอย่างการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมายาวนานหลายสิบปีมาถึงรุ่นเราหากเราคิดว่ามันก็เป็นอย่างนี้มาตั้งนานแล้วเราจะทำอย่างไรได้ มันไม่ใช่เรื่องของเราคนเดียวเป็นเรื่องของสำนักกฎหมาย หรือของกรมชลประทานเช่นนี้ปัญหามันก็จะอยู่อย่างนี้ไปเรื่อยๆ ความทุกข์ก็จะตกอยู่กับราษฎรเจ้าของที่ดินที่ถูกรัฐบังคับให้ขายที่ดินให้ได้แต่ไม่ได้เงินชดเชยมาพูดถึงการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย(ราษฎรเจ้าของที่ดิน)ในอดีตที่ผ่านมาเราต้องยอมรับว่ามีได้มีการดำเนินการที่เป็นหลักทางด้านวิชาการสามารถตรวจสอบได้ ปัจจุบันกรมชลประทานกำหนดให้การจัดการความรู้ (KMA) อยู่ในคำรับรองปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด สมด-๗.๑ มีการตรวจประเมินการจัดการความรู้ มีผลต่อการให้เงินค่าตอบแทนในปลายปีงบประมาณ เป็นการบังคับว่าสำนักกฎหมายและที่ดินจะดำเนินการจัดหาที่ดินอย่างเดียวไม่ได้แล้วนะ จะต้องจัดทำในเรื่องของการจัดการความรู้ด้วยถึงสิ้นปี กรมฯ ก็จะมีทีมงานมาตรวจประเมินการจัดการความรู้ของสำนักกฎหมายว่าอยู่ในระดับใดซึ่งมี ๕ ระดับ สำหรับในปี พ.ศ. ๒๕๕๖ สำนักของเราอยู่ในระดับ ๓ สถานะปานกลาง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นหมวดหนึ่งในหกหมวดของการพัฒนาองค์ความรู้ของสำนักกฎหมายและที่ดิน ในหมวดนี้กำหนดให้ดำเนินการ ๖ ด้านคือ ๑. การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และวิธีการตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นความต้องการที่แท้จริง ๒. การมีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ๓. การนำข้อมูล (ทั้งข้อร้องเรียนและความต้องการ) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น ๔. การใช้ข้อมูลและความรู้ (จากข้อ ๑ - ๓) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ๕. การประเมินความพึงพอใจ (พอใจ/ไม่พอใจ) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ๖. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อรับบริการของสำนักได้ ทีมงานจัดการความรู้ของสำนักกฎหมายก็จะมาคิดและจัดทำกรอบหรือแนวทางในการตอบคำถามทั้ง ๖ ด้านแล้วนำไปสู่การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในสำนักกฎหมายและที่ดิน ผลการจัดการความรู้ของสำนักฯ จะสำเร็จหรือไม่ไม่ได้อยู่ที่ทีมงานจัดการความรู้อย่างเดียวแต่เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องนำแผนการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติด้วยหากเจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสำคัญและไม่สนใจ การจัดการความรู้ของสำนักกฎหมายก็จะไม่ประสบผลสำเร็จก็ขอให้ทุกคนคิดว่าสำนักกฎหมายฯ เป็นสมบัติของพวกเราทุกคนเมื่อสำนักฯ มีความรุ่งเรืองสำนักอื่นในกรมชลประทานรวมถึงราษฎรที่มีความเชื่อถือมีความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานของเรา เราก็จะเกิดความภูมิใจว่าสำนักของเราไม่น้อยหน้ากว่าสำนักอื่นๆ ในกรมชลประทานและเราก็จะมีความรักในองค์กรของเรา ดังนั้นเรามาร่วมกันพัฒนาองค์กรของเรากันเถอะ

บุญเลิศ โอวาสีทธิ์
ประธานทีมงานจัดการความรู้
สำนักกฎหมายและที่ดิน
๘ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ในการดำเนินการจัดการความรู้ของทีมงานจัดการความรู้ของสำนัก/กอง ในกรมชลประทาน กำหนดให้ดำเนินการ ๖ หมวด ๔๑ หัวข้อ ดังนี้

| หมวดที่ | จำนวนหัวข้อ | ดำเนินการโดย |
|--|-------------|---------------------------------------|
| ๑. การนำองค์กร | ๑๑ | ผส.มด. |
| ๒. การวางแผนยุทธศาสตร์ | ๕ | สำนักกฎหมายฯ และ KM Team |
| ๓. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย | ๖ | สำนักกฎหมายฯ KM Team และผู้ปฏิบัติงาน |
| ๔. การวัด วิเคราะห์และจัดการความรู้ | ๙ | สำนักกฎหมายฯ KM Team และผู้ปฏิบัติงาน |
| ๕. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล | ๗ | สำนักกฎหมายฯ และ KM Team |
| ๖. การจัดการกระบวนการ | ๓ | สำนักกฎหมายฯ และ KM Team |
| รวม | ๔๑ | |

หมวด ๑. การนำองค์กร

- ๑.๑ การสื่อสาร ถ่ายทอดทิศทางของหน่วยงาน ได้แก่ วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ของกรม ต่อบุคลากรเพื่อนำสู่การปฏิบัติ
 - ๑.๑.๑ ช่องทางการสื่อสาร
 - ๑.๑.๒ ความถี่ของการสื่อสาร (๒ ช่องทาง)
 - ๑.๑.๓ ครอบคลุมทุกส่วน กลุ่ม ฝ่าย ถึงระดับบุคคล
- ๑.๒ การสื่อสาร ถ่ายทอด วิสัยทัศน์การจัดการความรู้และวัฒนธรรมการเรียนรู้ของสำนักกฎหมายสู่บุคลากรของสำนักเพื่อนำสู่การปฏิบัติ
 - ๑.๒.๑ ช่องทางการสื่อสาร
 - ๑.๒.๒ ความถี่ของการสื่อสาร
 - ๑.๒.๓ ครอบคลุมทุกส่วน กลุ่ม ฝ่าย ถึงระดับบุคคล
- ๑.๓ การสื่อสารแนวทางด้านการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
 - ๑.๓.๑ ช่องทางการสื่อสาร
 - ๑.๓.๒ ความถี่ของการสื่อสาร
 - ๑.๓.๓ ครอบคลุมทุกส่วน กลุ่ม ฝ่าย ถึงระดับบุคคล
- ๑.๔ การสร้างบรรยากาศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ทั้งในระดับสำนักและระดับบุคคล
- ๑.๕ การแสดงออกเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีในประเด็นต่อไปนี้
 - ๑.๕.๑ การถ่ายทอด แบ่งปันความรู้
 - ๑.๕.๒ การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของสำนัก/กอง
- ๑.๖ การสนับสนุน ยกย่อง ให้รางวัล แก่บุคลากร/ทีมงาน ที่มีการพัฒนาการเรียนรู้ สร้างนวัตกรรมหรือที่มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล
- ๑.๗ การมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่/นวัตกรรม ที่ต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- ๑.๘ การสนับสนุนให้มีการนำเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools เช่น CoPs, Story Telling, K-Forum, K-Asset, Best Practice, Peer Assist , Cross- functional Team ฯลฯ) มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในสำนักกฎหมายฯ

- ๑.๙ การกำหนดให้มีการสรุปบทเรียนผลการดำเนินงานตามภารกิจ (AAR) และหารือร่วมกันเพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม (แนวทาง/กระบวนการ การทำงานแบบใหม่ ที่ดีกว่าเดิมหรือสิ่งประดิษฐ์) เพื่อปรับปรุงการทำงานของสำนักกฎหมาย
- ๑.๑๐ การประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
- ๑.๑๑ การมีการควบคุม กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้
 - ๑.๑๑.๑ วิธีการควบคุม กำกับ ติดตาม
 - ๑.๑๑.๒ ความถี่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม

หมวด ๒. การวางแผนยุทธศาสตร์

- ๒.๑ การนำผลการสรุปบทเรียน (จากข้อ ๑.๙) ตามภารกิจและแนวทางการปรับปรุงงานมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan)
- ๒.๒ การจัดทำแผนปฏิบัติการ KM ตามแนวทางที่กรมฯ กำหนดต่อเนื่องทุกปี (ตามแบบฟอร์ม ๑ และ ๒)
- ๒.๓ การคัดเลือกองค์ความรู้เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ KM
- ๒.๔ การถ่ายทอดแผน KM สู่ผู้ปฏิบัติ
- ๒.๕ การสรุปผลการดำเนินการตามแผน KM เมื่อสิ้นปีงบประมาณ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตามแผน KM ที่กำหนดไว้

หมวด ๓. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

- ๓.๑ การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และวิธีการตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นความต้องการที่แท้จริง
- ๓.๒ การมีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
- ๓.๓ การนำข้อมูล (ทั้งข้อร้องเรียนและความต้องการ) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น
- ๓.๔ การใช้ข้อมูลและความรู้ (จากข้อ ๓.๑ - ๓.๓) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
- ๓.๕ การประเมินความพึงพอใจ (พอใจ/ไม่พอใจ) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
- ๓.๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อรับบริการของสำนักได้

หมวด ๔. การวัดวิเคราะห์และจัดการความรู้

- ๔.๑ การคัดเลือก รวบรวม เชื่อมโยง และบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน
- ๔.๒ การ update ข้อมูลที่จำเป็นในเว็บไซต์และคลังความรู้ของสำนักกฎหมายฯ อย่างสม่ำเสมอเพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- ๔.๓ การประมวลและกลั่นกรอง ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือขององค์ความรู้ที่จัดเก็บ ในเว็บไซต์และคลังความรู้ของสำนักกฎหมายฯ
- ๔.๔ การพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์คลังความรู้ของสำนักกฎหมายฯ (โดยมีข้อมูลพื้นฐานตามแบบฟอร์มที่ ๓)

- ๔.๕ การรวบรวมและถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรในสังกัด
- ๔.๖ การรวบรวมและถ่ายโอนความรู้จากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ๔.๗ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในสำนักกฎหมายฯ และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ข้ามหน่วยงาน
- ๔.๘ การวัดผลตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อประเมินผลความสำเร็จตามแผนการจัดการความรู้ (ตัวชี้วัดที่สำคัญตามที่สำนักกฎหมายฯ กำหนดได้แก่, ความถูกต้อง ครบถ้วน และกรอบเวลาในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ประจำปี, การเลือกองค์ความรู้เพื่อจัดการความรู้ ๒ องค์ความรู้ ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนอย่างน้อย ๒ ครั้ง/ปี, วัดผลการดำเนินการตามแผน KM)
- ๔.๙ การประเมินว่า KM ของหน่วยงานมีความก้าวหน้าอยู่ในระดับใด
- ระดับ ๑ คือ ยังไม่มีแนวทางชัดเจน
- ๒ คือ เริ่มมีแนวทาง ยังต้องปรับปรุง
- ๓ คือ มีแนวทางค่อนข้างชัดเจน ปฏิบัติต่อเนื่อง
- ๔ คือ มีแนวทางที่ดี สามารถดำเนินการได้ราบรื่น
- ๕ คือ สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง เป็นระบบ เกิดการพัฒนานวัตกรรมสม่ำเสมอ

หมวด ๕. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- ๕.๑ การกำหนดหน่วยงานหรือทีมงานเพื่อรับผิดชอบการดำเนินการ KM อย่างชัดเจน
- ๕.๒ การสนับสนุน จูงใจให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม KM (คิดเป็น ๗๐% ของเจ้าหน้าที่ สมต. ทั้งหมด)
- ๕.๓ บุคลากรของสมต. มีความรู้ด้าน KM อยู่ในระดับใด (ประเมินจากการประเมินบุคลากรในสำนักกฎหมายฯ)
- ๕.๔ การนำผลการประกวดตามโครงการ KM AWARD ไปประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีอย่างเป็นรูปธรรม
- ๕.๕ การส่งเสริมการใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ ในการทำงานและเก็บรักษาความรู้เพื่อใช้ประโยชน์ในหน่วยงานอย่างยั่งยืน
- ๕.๖ การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ ย้าย หรือลาออกจากสำนักกฎหมายฯ ไป เพื่อเก็บรักษาไว้กับหน่วยงาน
- ๕.๗ การจัดการความรู้ของ สมต. มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากร

หมวด ๖. การจัดการกระบวนการ

- ๖.๑ การใช้ KM เพื่อปรับปรุงกระบวนการหลักของ สมต.
- ๖.๒ การใช้ KM เชื่อมโยงเครื่องมือการปรับปรุงคุณภาพงานอื่น ๆ
- ๖.๓ การใช้ KM ในการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

๑. การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และวิธีการตรวจสอบให้แน่ใจว่าเป็นความต้องการที่แท้จริง
๒. การนำข้อมูล (ทั้งข้อร้องเรียนและความต้องการ) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น
๓. การใช้ข้อมูลและความรู้ (จากข้อ ๓.๑ - ๓.๓) จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
๔. การประเมินความพึงพอใจ (พอใจ/ไม่พอใจ) ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
๕. การมีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
๖. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อรับบริการของสำนักได้

เพื่อดำเนินการตามข้อ ๑ - ๔ ทีมงานจัดการความรู้จึงได้ออกแบบสอบถามเพื่อให้ราษฎรได้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

๑. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาที่ดินของเจ้าหน้าที่จัดหาที่ดิน
 - ๑.๑ นโยบายด้านกฎหมาย และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - ๑.๒ ด้านการบริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การจัดหาที่ดิน
 - ๑.๓ การให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. สาเหตุที่ทำให้ทางชลประทานไม่สามารถจ่ายเงินค่าทดแทนทรัพย์สินให้กับเจ้าของที่ดินเสร็จก่อนเข้าดำเนินการก่อสร้างได้
๓. ความคาดหวัง ความต้องการของราษฎรเจ้าของที่ดินที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๔. ความพึงพอใจของราษฎรเจ้าของที่ดินที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เพื่อดำเนินการตามข้อ ๕ - ๖ ทีมงานจัดการความรู้ได้เปิดช่องทางลับเรื่องราวร้องทุกข์ในเว็บไซต์ของสำนักกฎหมายและที่ดินในอันที่จะเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้นำปัญหา ความทุกข์ หรือข้อแนะนำต่างๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักกฎหมายลงในช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยผู้ร้องทุกข์จะต้องบอกชื่อและที่อยู่รายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อที่ทีมงานจัดการความรู้จะได้ประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในการตอบปัญหา ในส่วนของชื่อผู้ร้องทุกข์นั้นจะปกปิดเป็นความลับเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ได้มีความมั่นใจว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ส่วนตน

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาที่ดินของเจ้าหน้าที่จัดหาที่ดิน

จากการที่ท่านเป็นเจ้าของที่ดินที่ถูกเขตชลประทาน ท่านคิดว่าการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาที่ดินของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านมามีปัญหาและอุปสรรคในข้อใด มากน้อยเพียงใด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง ๑ ช่อง

| การจัดหาที่ดิน | เป็นปัญหา มากที่สุด | เป็นปัญหา มาก | เป็นปัญหา พอควร | เป็นปัญหา น้อยมาก | ไม่เป็น ปัญหา เลย |
|--|------------------------|------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|
| ด้านนโยบายด้านกฎหมาย และระเบียบ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง | | | | | |
| ๑. กฎหมาย และระเบียบในการ ดำเนินการที่ยุ่งยาก ลำบาก | | | | | |
| ๒. กฎหมาย และระเบียบที่ไม่สอดคล้อง กับสภาพความเป็นจริง | | | | | |
| ๓. กฎระเบียบในการดำเนินการซับซ้อน มีขั้นตอนมาก | | | | | |
| ด้านการบริหารและการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่การจัดหาที่ดิน | | | | | |
| ๑. การเจรจาซื้อขาย | | | | | |
| ๒. การตรวจสอบทรัพย์สินที่ถูกเขต ชลประทาน | | | | | |
| ๓. การจ่ายเงินค่าทดแทน | | | | | |
| ๔. การรังวัดที่ดิน | | | | | |
| ๕. การจดทะเบียนซื้อ - ขายระหว่าง เจ้าหน้าที่กับราษฎรเจ้าของที่ดิน | | | | | |
| ๖. จำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน | | | | | |
| ๗. วัน เวลา สถานที่ ที่ให้บริการ ประชาชน | | | | | |
| การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๑. การแจ้งให้เจ้าของที่ดินและสิ่งปลูก สร้างทราบว่าจะถูกเวนคืนเพื่อก่อ สร้างโครงการชลประทาน | | | | | |
| ๒. การชี้แจงเรื่องเงินค่าทดแทนที่จะ ได้รับจากการเวนคืน | | | | | |
| ๓. การให้คำชี้แจงในรายละเอียดของ เจ้าหน้าที่ชลประทาน | | | | | |
| ๔. การเข้าติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อ สอบถามรายละเอียด | | | | | |
| ๕. ความเอาใจใส่และสนใจในการแก้ไข ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ | | | | | |

สาเหตุที่ทำให้ทางชลประทานไม่สามารถจ่ายเงินค่าทดแทนทรัพย์สินให้กับเจ้าของที่ดินเสร็จก่อนเข้าดำเนินการก่อสร้างได้

สาเหตุที่ทำให้ทางกรมชลประทานไม่สามารถจ่ายเงินทดแทนทรัพย์สินให้ราษฎรเจ้าของที่ดินเสร็จก่อนเข้าดำเนินการก่อสร้างได้ (ตอบได้หลายข้อ)

- () กฎหมายและระเบียบข้อบังคับมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน
- () การรังวัดที่ดินล่าช้า
- () การเจรจาซื้อขายที่ดินล่าช้า ไม่สามารถตกลงกันได้
- () การกำหนดราคาค่าทดแทนที่ดิน หรือค่ารื้อย้าย หรือต้นไม้ล่าช้า ไม่เป็นธรรม
- () การโอนกรรมสิทธิ์ไม่สามารถทำได้ เพราะเจ้าของที่ดินเป็นผู้ไม่สามารถทำนิติกรรมได้
- () การพิจารณาข้อร้องทุกข์ของราษฎรล่าช้า ไม่เป็นธรรม
- () มีการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ หรือการครอบครองที่ดิน เช่น เจ้าของที่ดินตาย หรือโอนขายไปก่อน
- () เจ้าของที่ดินไม่ให้ความร่วมมือ เนื่องจากไม่ต้องการขายที่ดิน
- () ที่ดินที่ถูกเขตชลประทานติดภาระจำนอง และผู้รับจำนองไม่ยินยอมปลดจำนอง เฉพาะส่วนที่ถูกเขตชลประทานให้
- () เจ้าของที่ดินไม่สามารถติดต่อได้ หรือติดต่อได้ยาก เช่น มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด หรือไม่คอยอยู่ในพื้นที่
- () มีการเปลี่ยนแปลงหลักฐานการครอบครองที่ดินหรือกรรมสิทธิ์ที่ดิน เช่น เปลี่ยนจาก น.ส. 3 เป็นโฉนด
- () เจ้าหน้าที่ไม่สนใจและเอาใจใส่แก้ไขปัญหาให้
- () การประสานงานระหว่างหน่วยงานไม่มี

ความคาดหวัง ความต้องการ ของราษฎรเจ้าของที่ดินที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ท่านมีความคาดหวังและต้องการอะไรบ้างจากการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาที่ดินของกรมชลประทาน (ตอบได้หลายข้อ)

- () ได้รับการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องขั้นตอนการดำเนินการอย่างชัดเจน
- () ได้รับการชี้แจงเรื่องเงินค่าทดแทนที่จะได้รับอย่างชัดเจน
- () ได้รับความสนใจและเอาใจใส่อย่างดี
- () ได้รับความสะดวกในการดำเนินการต่าง ๆ
- () มีโอกาสได้เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- () ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างดี
- () จะได้รับเงินค่าทดแทนที่เป็นธรรม และรวดเร็ว
- () ได้รับเงินค่าเสียโอกาสที่จะต้องออกจากที่ถูกเวนคืน
- () ต้องการได้รับความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในทุกเรื่อง
- () การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับให้เหมาะสมสอดคล้องกับความเป็นจริง

ความพึงพอใจของราษฎรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหาที่ดิน

ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดหาที่ดินในเรื่องต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

โปรดพิจารณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียง ๑ ช่อง

| การให้บริการ | พอใจมากที่สุด | พอใจมาก | พอใจพอสมควร | ไม่ค่อยพอใจ | ไม่พอใจอย่างมาก |
|---|---------------|---------|-------------|-------------|-----------------|
| ๑. คำอธิบาย หรือข้อแนะนำที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๒. การต้อนรับ อธิบายชี้แจง และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๓. การแก้ไขปัญหาเพื่อให้การจ่ายค่าทดแทนเป็นไปด้วยความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| ๔. เงินค่าทดแทนค่าที่ดินที่ได้รับ หรือจะได้รับ | | | | | |
| ๕. เงินค่าทดแทนค่าร้อยละที่ได้รับ หรือจะได้รับ | | | | | |
| ๖. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | | | | | |
| ๗. ความเต็มใจและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อราษฎรที่ไปติดต่อ | | | | | |
| ๘. ความสะดวกสบาย ความสะอาดของสถานที่ที่ราษฎรต้องไปติดต่อ | | | | | |
| ๙. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ และชี้แจงแก้ไขปัญหาให้ราษฎร | | | | | |

การอ่านแปรผลแบบสอบถาม

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาที่ดินของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหาที่ดิน โดยให้แสดงทัศนคติถึงระดับของปัญหาแบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

| | |
|--------------------|-------------|
| เป็นปัญหามากที่สุด | ให้ ๕ คะแนน |
| เป็นปัญหามาก | ให้ ๔ คะแนน |
| เป็นปัญหาพอสมควร | ให้ ๓ คะแนน |
| เป็นปัญหาน้อยมาก | ให้ ๒ คะแนน |
| ไม่เป็นปัญหาเลย | ให้ ๑ คะแนน |

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ ๕ ขั้น (คะแนนจาก ๑ - ๕) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ ๐.๘ คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้นดังนี้

| | |
|--|--------------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๗๙ หมายถึง | ไม่เป็นปัญหาเลย |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๐ - ๒.๕๙ หมายถึง | เป็นปัญหาน้อยมาก |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๐ - ๓.๓๙ หมายถึง | เป็นปัญหาพอสมควร |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๐ - ๔.๑๙ หมายถึง | เป็นปัญหามาก |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๐ - ๕.๐๐ หมายถึง | เป็นปัญหามากที่สุด |

คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของราษฎรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดหาที่ดิน โดยให้แสดงทัศนคติถึงระดับความพึงพอใจ แบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบดังนี้

| | |
|---------------|-------------|
| พอใจมากที่สุด | ให้ ๕ คะแนน |
| พอใจมาก | ให้ ๔ คะแนน |
| พอใจพอสมควร | ให้ ๓ คะแนน |
| พอใจน้อย | ให้ ๒ คะแนน |
| พอใจน้อยมาก | ให้ ๑ คะแนน |

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน จากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ ๕ ขั้น (คะแนนจาก ๑ - ๕) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับขั้น}} = \frac{๕ - ๑}{๕} = ๐.๘$$

ดังนั้นในแต่ละช่วงคะแนนของระดับขั้นจะเท่ากับ ๐.๘ คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้นดังนี้

| | |
|--|---------------|
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๗๙ หมายถึง | พอใจน้อยมาก |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๘๐ - ๒.๕๙ หมายถึง | พอใจน้อย |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๖๐ - ๓.๓๙ หมายถึง | พอใจพอสมควร |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๔๐ - ๔.๑๙ หมายถึง | พอใจมาก |
| คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๒๐ - ๕.๐๐ หมายถึง | พอใจมากที่สุด |

การหาค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม

ตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามจากโครงการกวีคอกหมา คลอง ๒L-RMC ท้องที่อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง
จำนวน ๑๒๖ ราย

| การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม | | | | | คะแนน เฉลี่ย |
|---|---|---------------|-----------------|-----------------|---------------------|-----------------|
| | พอใจ มากที่สุด | พอใจ มาก | พอใจ พอสมควร | ไม่ค่อย พอใจ | ไม่พอใจ อย่างมาก | |
| ๑. คำอธิบายหรือข้อเสนอแนะที่ ได้รับจากเจ้าหน้าที่ | ๑๐ (๘.๒๖) | ๕๒ (๔๘.๑๕) | ๔๑ (๓๗.๘๖) | ๒ (๑.๘๕) | ๓ (๒.๗๘) | ๓.๕๙ |
| ๒. การต้อนรับอัยการไม่ตรี และการแสดงออกของ เจ้าหน้าที่ | ๑๗ (๒๒.๓๗) | ๒๕ (๓๒.๘๙) | ๓๑ (๔๐.๗๙) | ๑ (๑.๓๒) | ๒ (๒.๖๓) | ๓.๗๑ |
| ๓. การแก้ไขปัญหาเพื่อให้การ จ่ายค่าทดแทนเป็นไปด้วย ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ | ๒๒ (๑๘.๘๐) | ๓๔ (๒๙.๐๖) | ๔๙ (๔๑.๘๘) | ๑๐ (๘.๕๕) | ๒ (๑.๗๑) | ๓.๕๕ |
| ๔. เงินค่าทดแทนค่าที่ดินที่ได้รับ หรือจะได้รับ | ๑ (๑.๐๑) | ๑๑ (๑๑.๑๑) | ๗๐ (๗๐.๗๑) | ๑๕ (๑๕.๑๕) | ๒ (๒.๐๒) | ๒.๙๔ |
| ๕. เงินค่าทดแทนค่าร้อยละที่ได้รับ หรือจะได้รับ | ๕ (๕.๐๕) | ๑๒ (๑๒.๑๒) | ๗๐ (๗๐.๗๑) | ๑๑ (๑๑.๑๑) | ๑ (๑.๐๑) | ๓.๐๙ |
| ๖. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ | ๑๒ (๑๑.๕๔) | ๓๔ (๓๒.๖๙) | ๔๖ (๔๔.๒๓) | ๙ (๘.๖๕) | ๓ (๒.๘๘) | ๓.๔๑ |
| ๗. ความเต็มใจและความเอาใจ ใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อราษฎรที่ ไปติดต่อ | ๘ (๘.๐๘) | ๔๙ (๔๙.๔๙) | ๓๕ (๓๕.๓๕) | ๕ (๕.๐๕) | ๒ (๒.๐๒) | ๓.๕๗ |
| ๘. ความสะดวกสบาย ความ สะอาดของสถานที่ราษฎร ต้องไปติดต่อ | ๙ (๑๐.๒๓) | ๑๐ (๑๑.๓๖) | ๖๔ (๗๒.๗๓) | ๓ (๓.๔๑) | ๒ (๒.๒๗) | ๓.๒๔ |
| ๙. ความรู้และความสามารถของ เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ และชี้แจงแก้ไขปัญหาให้ ราษฎร | ๒๘ (๓๒.๑๘) | ๑๓ (๑๔.๙๔) | ๔๔ (๕๐.๕๗) | ๑ (๑.๑๕) | ๑ (๑.๑๕) | ๓.๗๖ |
| รวม | | | | | | ๓.๔๓ |

วิธีการหาค่าเฉลี่ยจากตัวอย่างแบบสอบถาม

| การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม | | | | | คะแนน เฉลี่ย |
|---|---|---------------|-----------------|-----------------|---------------------|---------------------------------------|
| | พอใจ มากที่สุด | พอใจ มาก | พอใจ พอสมควร | ไม่ค่อย พอใจ | ไม่พอใจ อย่างมาก | |
| | $n \times 5$ | $n \times 4$ | $n \times 3$ | $n \times 2$ | $n \times 1$ | sum จำนวน 5 ช่อง \div N |
| ๑. คำอธิบายหรือข้อแนะนำที่ ได้รับจากเจ้าหน้าที่ | 10×5 | 52×4 | 41×3 | 2×2 | 3×1 | $50+208+123+4+3 \div$ $108 = 3.55$ |
| ๒. การต้อนรับอัธยาศัยไมตรี และการแสดงออกของ เจ้าหน้าที่ | 17×5 | 25×4 | 31×3 | 1×2 | 2×1 | 3.71 |
| ๓. การแก้ไขปัญหาเพื่อให้การ จ่ายค่าทดแทนเป็นไปด้วย ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ | 22×5 | 34×4 | 49×3 | 10×2 | 2×1 | 3.55 |
| ๔. เงินค่าทดแทนค่าที่ดินที่ได้รับ หรือจะได้รับ | 1×5 | 11×4 | 70×3 | 15×2 | 2×1 | 2.94 |
| ๕. เงินค่าทดแทนค่ารถยนต์ที่ได้รับ หรือจะได้รับ | 5×5 | 12×4 | 70×3 | 11×2 | 1×1 | 3.09 |
| ๖. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ | 12 | 34 | 46 | 9 | 3 | 3.41 |
| ๗. ความเต็มใจและความเอาใจ ใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อราษฎรที่ ไปติดต่อ | 8 | 49 | 35 | 5 | 2 | 3.57 |
| ๘. ความสะดวกสบาย ความ สะอาดของสถานที่ราษฎร ต้องไปติดต่อ | 9 | 10 | 64 | 3 | 2 | 3.24 |
| ๙. ความรู้และความสามารถของ เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ และชี้แจงแก้ไขปัญหาให้ ราษฎร | 28 | 13 | 44 | 1 | 1 | 3.76 |
| รวม | | | | | | 3.43 |

หมายเหตุ

n หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละช่อง

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ช่องพอใจมากที่สุดให้ 5 คะแนน

ช่องพอใจมากให้ 4 คะแนน

ช่องพอใจพอสมควรให้ 3 คะแนน

ช่องไม่ค่อยพอใจให้ 2 คะแนน

ช่องไม่พอใจอย่างมากให้ 1 คะแนน

การบรรยายผลการอ่านแปรผล

จากตารางที่... เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในหัวข้อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งปรากฏผลดังนี้

๑. โดยภาพรวมพบว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๓

๒. เมื่อพิจารณาถึงคำอธิบายหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๙

๓. เมื่อพิจารณาถึงการต้อนรับอัยาศัยไมตรีและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๑

๔. เมื่อพิจารณาถึงการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การจ่ายค่าทดแทนเป็นไปด้วยความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๕

๕. เมื่อพิจารณาถึงเงินค่าทดแทนค่าที่ดินที่ได้รับหรือจะได้รับ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจพอสมควร** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๙๔

๖. เมื่อพิจารณาถึงเงินค่าทดแทนค่ารั้อย้ายที่ได้รับหรือจะได้รับ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจพอสมควร** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๙

๗. เมื่อพิจารณาถึงความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจพอสมควร** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๑

๘. เมื่อพิจารณาถึงความเต็มใจและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ต่อราษฎรที่ไปติดต่อ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๗

๙. เมื่อพิจารณาถึงความสะดวกสบายความสะอาดของสถานที่ ที่ราษฎรต้องไปติดต่อ ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจพอสมควร** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๒๔

๑๐. เมื่อพิจารณาถึงความรู้และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำ และชี้แจงแก้ไขปัญหาให้ราษฎร ในความคิดเห็นของราษฎรเจ้าของที่ดิน **พอใจมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖