

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Factors Affecting Government Officers' Working Efficiency
in Bangkok Metropolitan Land Office



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
โดย	น.ส.ปิยวรรณ บรรพชาติ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วอระ พัวพันสวัสดิ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โจรนานนท์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปิยวรรณ บรรพชาติ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการใน
สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. (Factors Affecting Government Officers'
Working Efficiency in Bangkok Metropolitan Land Office) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ.
ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผล
การศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ
ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร รวมจำนวนทั้งสิ้น 225 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบ
วิธีวิจัยแบบผสม คือการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล การวิจัย
เชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent
Samples t-test, One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

จากการวิจัยพบว่า 1) ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีความเห็นด้วยมาก
ที่สุดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
โดยด้านค่าจ้างและผลตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด และ 4) ปัจจัยด้าน
การบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความเอาใจใส่และให้คำปรึกษาของ อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่คอยให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ แนวคิดและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในการทำวิจัย อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณ รศ.วันชัย มีชาติ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.วรงค์ พัวพันธ์สวัสดิ์ และ อาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ และแนวทางในการทำวิจัย เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา รวมทั้งข้าราชการในกรมที่ดิน ที่ให้ความกรุณาสละเวลาในการกรอก ข้อมูลตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และได้รับข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญ ที่สุดมาโดยตลอด รวมถึงขอขอบคุณกัลยาณมิตร รป.ม. รุ่นที่ 50 เจ้าหน้าที่หลักสูตร รป.ม. และ ผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

ปิยวรรณ บรรพชาติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญรูปภาพ.....	ฌ
บทที่ 1	1
บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย	6
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2	8
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	8
2.2 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	22

บทที่ 3	25
วิธีดำเนินการวิจัย	25
3.1 สถานที่ในการเก็บข้อมูล.....	25
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	30
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	33
4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	66
บทที่ 5	76
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	77
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	82
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	84
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	85
บรรณานุกรม.....	113
ประวัติผู้เขียน.....	116

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามหน่วยงานที่สังกัด	27
ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	33
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม	35
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ ..	36
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกเป็นรายชื่อ	37
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย จำแนกเป็น รายชื่อ.....	38
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบในงาน จำแนกเป็นรายชื่อ	39
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกเป็นรายชื่อ	39
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร นโยบายการบริหารขององค์กร จำแนกเป็นรายชื่อ	40
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกเป็น รายชื่อ.....	41
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนก เป็นรายชื่อ	42

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ
ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกเป็นรายชื่อ 43

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ
ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ
..... 43

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ
ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกเป็นรายชื่อ 44

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของ
ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับขององค์กรจาก
สังคมจำแนกเป็นรายชื่อ 45

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของ
ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life
Balance) จำแนกเป็นรายชื่อ 45

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
องค์กรเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ของข้าราชการ ที่
ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายชื่อ..... 46

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ ในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม 47

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน จำแนกเป็นรายชื่อ 48

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพงาน จำแนกเป็นรายชื่อ 49

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ จำแนก
เป็นรายชื่อ 50

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร
จำแนกเป็นรายชื่อ 50

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ และประสิทธิภาพของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม.....	51
ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	52
ตารางที่ 25 แสดงปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	53
ตารางที่ 26 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	53
ตารางที่ 27 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส ของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	54
ตารางที่ 28 แสดงลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร.....	55
ตารางที่ 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference) ระดับการศึกษา	56
ตารางที่ 30 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	57
ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference) ระยะเวลาการทำงาน.....	57
ตารางที่ 32 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับตำแหน่ง ของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	58
ตารางที่ 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference) ระดับตำแหน่ง	59
ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	60

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายด้าน	61
ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	63
ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์	65



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญรูปร่าง

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนภูมิแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	4
ภาพที่ 2 แผนภูมิแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขา 16 สาขา.....	4



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการปรับปรุงพัฒนานโยบายและแนวทางในการบริหารราชการ ภาครัฐ เพื่อให้ระบบราชการมีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มีจุดประสงค์ หลักเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กำหนดให้มีการกำหนดตัวชี้วัดในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดแผนปฏิบัติราชการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการ บริหารและปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีการกระจายอำนาจและกำหนดอำนาจ หน้าที่ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานไว้ โดยอยู่บนพื้นฐานของการดำเนินงานที่มีความรวดเร็ว คล่องตัว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีเป้าหมายเพื่อเกิดประโยชน์สุขและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน ให้การดำเนินการตามภารกิจของรัฐบรรลุผลสัมฤทธิ์ เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่มีความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วน ราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ โดยในการปฏิบัติงานกำหนดให้มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ การดำเนินการต่าง ๆ ต้องยึดแนวทางการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดต้นทุน ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ เปิดเผยขั้นตอน ระยะเวลาให้ประชาชนทราบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการปฏิบัติราชการ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหน้าที่หลักตาม กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดให้กรมที่ดินมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคล และจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและ นิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นใจในการถือครองที่ดิน และได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2) ดำเนินการด้านกฎหมายตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3) จัดทำและประสานแผนงานของกรมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวง รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติ ประมวลผล และวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรม

4) พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

5) ดำเนินการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ

6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กรมที่ดิน มีวิสัยทัศน์คือ “ขับเคลื่อนการจัดการที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการพัฒนาประเทศด้วยมาตรฐานการจัดการ การบริการระดับสากล” โดยมีพันธกิจดังนี้

1) ค้ำครองสิทธิด้านที่ดินให้แก่ประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย

2) บูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชน มีความเป็นเอกภาพเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

3) เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติ ที่มีระบบฐานข้อมูลที่ดินของประเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถรองรับการใช้ประโยชน์จากที่ดินในการพัฒนาประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง

4) ให้บริการด้านการทะเบียนที่ดินของประเทศไทยที่มีความทันสมัยบริการออนไลน์ ทั่วทั้งประเทศ และเชื่อมโยงกับสากล พร้อมทั้งมีบุคลากรด้านทะเบียนที่ดินของประเทศ ที่มีขีดความสามารถสูงในระดับสากล

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง ระดับสำนัก มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน และกำกับดูแลให้คำปรึกษา สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทั้ง 16 สาขา ได้แก่

- 1) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน
- 2) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ
- 3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง
- 4) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม
- 5) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
- 6) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี
- 7) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน
- 8) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
- 9) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง
- 10) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว
- 11) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง
- 12) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาปทุมธานี
- 13) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ
- 14) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร
- 15) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
- 16) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง

โดยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครแบ่งหน้าที่รับผิดชอบงาน 1 กลุ่มงาน 3 ฝ่าย ดังนี้

- 1) กลุ่มงานวิชาการที่ดิน มีอำนาจหน้าที่ในการตอบปัญหาและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสาขา
- 2) ฝ่ายอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารทั่วไป และงานการเงินและบัญชี

- 3) ฝ่ายทะเบียน มีอำนาจหน้าที่ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
- 4) ฝ่ายรังวัด มีอำนาจหน้าที่ในการรังวัด สอบเขต แบ่งแยก รวมโฉนดที่ดิน และทำแผนที่



ภาพที่ 1 แผนภูมิแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 2 แผนภูมิแบ่งงานภายในของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขา 16 สาขา

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา นับว่าเป็นสำนักงานที่ดินที่ถือเป็นด่านหน้าในการให้บริการด้านที่ดินแก่ประชาชน เนื่องจากที่ดินในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีราคาที่สูงและเป็นพื้นที่ที่ผู้ลงทุนด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจมาลงทุนเป็นจำนวนมาก ซึ่งนับว่ามีความสำคัญในด้านเศรษฐกิจและการลงทุนของประเทศไทย จึงต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งหากบุคลากรของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขามีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น ก็จะเป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดนักลงทุนที่สนใจลงทุนด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานครได้มากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สำนักงานที่ดินและกรมที่ดิน สามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

- 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด
- 2) ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 3) มีแนวทางใดบ้างในการเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

- 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา อยู่ในระดับสูงมากที่สุด
- 2) ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา โดยศึกษาจากปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา

2) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา มีข้าราชการรวมทั้งสิ้นจำนวน 513 คน จากทั้งหมด 17 สำนักงานที่ดิน

3) ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษา คือ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา รวมทั้งสิ้น 17 แห่ง

4) ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาอยู่ระหว่าง เดือน กันยายน – พฤศจิกายน 2563

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครหมายถึง สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา รวมทั้งสิ้น 17 แห่ง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้งานมีความถูกต้องเรียบร้อย มีคุณภาพ สามารถสำเร็จทันการณตามเวลาที่กำหนด ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ที่ปฏิบัติงานในทุกฝ่ายของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นและผลักดันในการปฏิบัติงาน หากได้รับการตอบสนองในทิศทางบวก ก็จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีที่ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง แนวคิดการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้นำมาประยุกต์ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) แนวคิดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 3) สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินต่อไป



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา เอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการ ศึกษาวิจัยดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำว่าประสิทธิภาพนั้น เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการ ก็มักจะกล่าวถึงผลการ ปฏิบัติงานที่ได้ผลลัพธ์ออกมาได้ตามมาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจากการศึกษาความหมาย แนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน มีดังต่อไปนี้

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550) ได้ให้นิยามของประสิทธิภาพว่า คือการทำงานที่ใช้ ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยกว่าผลผลิตที่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herbert A. Simon (1960) ที่กล่าวว่า การจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพให้ดูจาก ปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้มา และถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์การภาครัฐจะมีการเพิ่มความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้ออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับปรุงองค์การในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1) ปรับโครงสร้างองค์การ ตำแหน่ง เงินเดือน ขั้นตอนกระบวนการการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบ ที่ใช้อยู่ให้มีความยืดหยุ่น โดยมองว่าการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางจะเป็นการปิดกั้นความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ต้องปรับโครงสร้างองค์การให้เป็นแนวราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน

2) ปรับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ กระชับชัดเจน ควรมีการออกแบบ กระบวนการทำงานใหม่ (Reengineering) เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วในการตัดสินใจมากขึ้น โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา

3) พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ องค์กรส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้ และประสบการณ์ รวมทั้งกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4) สร้างบรรยากาศองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการให้รางวัลในการแสดงความคิดสร้างสรรค์ และมีการเปิดโอกาสและยอมรับการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง

5) เขียนคำบรรยายลักษณะงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงาน ในแต่ละตำแหน่ง

การปฏิบัติงานของข้าราชการนั้น สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และนำผลการประเมินมาประกอบการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนและพัฒนาบุคลากร ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544 โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านมุ่งเน้นปริมาณงาน พิจารณาจากจำนวนผลงานที่ทำสำเร็จ
- 2) ด้านมุ่งเน้นคุณภาพงาน พิจารณาจากความถูกต้องเรียบร้อยตามมาตรฐานของผลงาน
- 3) ด้านมุ่งเน้นเวลาทำงานสำเร็จทันการณ พิจารณาจากเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้
- 4) ด้านที่มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร พิจารณาจากการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ต้นทุน ค่าใช้จ่ายในการทำงาน อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

ซึ่งหลักในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman (1958) ที่ได้ให้แนวคิดว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) งานที่ได้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้และ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

3) เวลา (Time) ใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว โดยนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) มีการลงทุนน้อยแต่ได้กำไรมาก กล่าวคือสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งด้านเงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ได้อย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลถูกกำหนดด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ (วรจิตร หนองแก, 2540)

1) ด้านลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความพยายาม ความตั้งใจในการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จเนื่องจากคนที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความพยายามความอดุทิศร่างกายแรงใจ และมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีแรงจูงใจต่ำ

3) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จะเป็นขวัญและกำลังใจสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

สามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่พิจารณาจากตัวชี้วัดคือ ความประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด สำเร็จได้ตามเป้าหมาย เกิดความคุ้มค่าและงานมีคุณภาพในทุกขั้นตอน กระบวนการ โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับปรุงองค์การในด้านต่าง ๆ ได้แก่การปรับโครงสร้างองค์การให้การทำงานมีความยืดหยุ่น มีการกระจายอำนาจโดยมีสายการบังคับบัญชาในแนวราบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ปรับองค์การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดค่าเป้าหมายในการประเมินไว้อย่างชัดเจน และการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพนั้นบุคลากรผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นแรงผลักดันให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความพยายาม ความทุ่มเท จนงานนั้นบรรลุผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

การที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมเกิดจากปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งนับว่ามีส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงานออกมาได้มีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ลักษณะส่วนบุคคลนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่ามีความสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์การโดยบุคคลที่จะมาปฏิบัติงานนั้นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน มีความเป็นผู้นำ มีทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ตลอดจนได้รับการพัฒนาฝึกอบรม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Samuel C. Certo and S. Trevis Certo, 2012)

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ยุพยง วัฒนพูล, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อาณัติ สังขมณี (2555) ที่พบว่า ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของประภาพร พฤกษ์ศรี (2557) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน

สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานจะออกมาดีหรือไม่นั้น ต้องมีการกำหนดคุณสมบัติส่วนบุคคลให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดให้มีการฝึกอบรม ให้มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพอีกประการหนึ่งคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันขับเคลื่อนและสิ่งที่กำหนดทิศทางให้บุคคลแสดงพฤติกรรม

ต่าง ๆ ออกมา ผู้ที่มีแรงจูงใจในการจะทำสิ่งใด จะทำให้เกิดความพยายามเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย อย่างไม่ย่อท้อซึ่งหากผู้ที่มีขาดแรงจูงใจในการทำสิ่งใด ๆ จะทำให้ล้มเลิก และยอมแพ้ไปก่อนที่จะบรรลุเป้าหมาย โดยแรงจูงใจประกอบด้วยปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล โดยปัจจัยภายนอก คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นภายนอกตัวบุคคล เช่น รายได้ ผลตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ที่ทำให้บุคคลพึงพอใจและกระตุ้นให้นำความสามารถที่มีอยู่ออกมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความมุ่งมั่น และความปรารถนาที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลนั้น เช่น การประสบความสำเร็จในการทำงาน องค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจที่จะสามารถกระตุ้นให้บุคลากรนำศักยภาพที่มีทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ย่อท้อจนสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ (กัญญภัค จันทร์ฤทธิ์, 2561) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham Zaleanick (1997) ที่กล่าวว่าความต้องการภายนอกของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความปลอดภัยและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ และความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการในการมีหมู่คณะ ความต้องการด้านความรู้สึก ความจงรักภักดี ความเป็นพวกพ้อง ความต้องการมีศักดิ์ศรีและ Frederick Herzberg (1968) ที่มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (2 - Factor Theory) ซึ่งกล่าวว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ 2 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1.2.1 ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการทำงานนั้นสำเร็จลุล่วง ความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน และสามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่นำมาใช้ในการทำงานให้งานสำเร็จได้
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการรับฟังความคิดเห็น การได้รับความยอมรับ รวมทั้งการได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา
- 3) ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย หมายถึง งานมีความท้าทายความสามารถ และกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงาน
- 4) ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การได้รับการมอบหมายในงานให้ตัดสินใจในการทำงานได้โดยไม่ถูกควบคุมหรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชา

5) ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ในการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และการมีโอกาสเลื่อน ตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ

2.1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

1) นโยบายการบริหารขององค์การ หมายถึง ผู้บริหารองค์การมีนโยบาย ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในนโยบายและสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตามนโยบายขององค์การ

2) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดี กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์อันดี มีความสามัคคี และช่วยเหลือกัน

4) ค่าจ้างและผลตอบแทน หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าจ้างผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศ อาคารสถานที่ในการ ทำงานมีความเหมาะสม สะอาด ถูกสุขลักษณะ และเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอสำหรับ การทำงาน

6) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในองค์การ ตำแหน่งและ องค์การมีความมั่นคง ยั่งยืนในระยะยาว

7) การได้รับการยอมรับขององค์การจากสังคม หมายถึง ความรู้สึก ภาคภูมิใจในองค์การ องค์การได้รับการยอมรับจากสังคม

8) สภาพความเป็นอยู่ (Work Life Balance) หมายถึง การใช้ชีวิตส่วนตัว และการทำงานมีความสมดุลกัน

ซึ่งปัจจัยเหล่านี้หากได้รับการตอบสนองในทิศทางบวกจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพเต็มที่ โดยธัญญกรณ์ ราศี (2558) ที่ได้ทำการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดนี้ที่พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ สอดคล้องกับการศึกษาของสุมาลี ยุทธวรวิทย์ (2557) ที่พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน

สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น เกิดจากปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยด้านจูงใจ ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์การการปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ค่าจ้างและผลตอบแทนสภาพแวดล้อมในการทำงานความมั่นคงในงานการได้รับการยอมรับขององค์การจากสังคม และสภาพความเป็นอยู่ ซึ่งหากปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนองในทิศทางบวก จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงขับเคลื่อนและกระตุ้นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยจะแสดงศักยภาพและความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ จนงานสำเร็จตามเป้าหมาย ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และองค์การบรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนดไว้

2.1.3 แนวคิดการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์

แนวคิดการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์เป็นแนวคิดที่มีการนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในภาครัฐอย่างกว้างขวาง โดยผู้ศึกษาสนใจศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) และการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีการพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561 – 2580) ซึ่งเน้นพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการให้บริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ พัฒนาภาครัฐแบบบูรณาการเพื่อให้ผู้มารับบริการทุกภาคส่วนเกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ นับว่าเป็นแนวคิดที่ท้าทายและน่าสนใจในการทำการศึกษว่าการนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ในองค์การภาครัฐจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและให้ทัศนะไว้ดังต่อไปนี้

2.1.3.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) คือ การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการของภาครัฐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งมีการปรับ

ระบบการบริหารงานของราชการให้มีลักษณะที่เหมือนเอกชน โดยมีการใช้วิธีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ เพื่อให้การบริหารองค์การมีขนาดที่เล็กลง มีสายการบังคับบัญชาแบบแนวราบ และมีการให้ภาคเอกชน ภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า มีคุณธรรม จริยธรรม โดยคำนึงถึงการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ (บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ, 2560) สอดคล้องกับแนวคิดของ Christopher Hood (1991) และแนวคิดของ Christopher Pollitt (2001) เกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ว่าประกอบด้วยหลักสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1) กำหนดให้มีผู้นำองค์การแบบมีอาชีพมาบริหารองค์การ โดยผู้นำองค์การสามารถบริหารงานได้อย่างอิสระ เพื่อให้มีความชัดเจนและความรับผิดชอบในการมอบหมายงานและบริหารงาน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2) มีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยองค์การต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายกำหนดไว้อย่างชัดเจน

3) มีการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยให้ความสำคัญกับผลสำเร็จมากกว่าการยึดติดกับระเบียบวิธีการ โดยมีการให้รางวัลและจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลสำเร็จในงานของแต่ละบุคคล

4) มีการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ โดยลดสายการบังคับบัญชาลงให้เป็นแนวราบ และให้ภาคส่วนอื่น ๆ ทั้งภาคเอกชน และภาคประชาชนเข้ามาดำเนินการในการบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) ปรับเปลี่ยนให้องค์การของรัฐมีรูปแบบการปฏิบัติงานเป็นแบบแข่งขันกันมากขึ้น เหมือนองค์การภาคเอกชน เช่น มีการประมูลการให้บริการสาธารณะ เพื่อให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการให้บริการ เพื่อลดต้นทุนของภาครัฐต่ำลง และการดำเนินการมีการแข่งขัน ส่งผลให้การบริการมีมาตรฐานที่สูงขึ้น

6) ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานรูปแบบเดิม ๆ ที่ยึดติดกับกฎระเบียบมากเกินไป โดยให้การปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้นคล้ายคลึงกับระบบการปฏิบัติงานของภาคเอกชน

7) มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่า ลดต้นทุน ดังคำกล่าวที่ว่า “do more with less” คือการทำงานให้ได้ผลที่มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตตินันท์ ชัยภูมิ (2561) ที่ทำการศึกษพบว่า การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มารับบริการเป็นอย่างมาก ช่วยประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งการมีโปรแกรมที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้จากเว็บไซต์ ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น การนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการต่าง ๆ จึงทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีในยุคปัจจุบัน

สามารถสรุปได้ว่าแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือการปรับระบบการบริหารจัดการงานของภาครัฐให้คล้ายคลึงกับเอกชน การปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น การลดสายการบังคับบัญชาลงให้เป็นแนวราบ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งองค์การต้องกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความประหยัดและคุ้มค่าลดระยะเวลา โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะเพื่อช่วยลดต้นทุนในการผลิตและส่งผลให้มีการแข่งขันในการให้บริการ เพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.3.2 แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS)

การบริหารจัดการภาครัฐของไทยในอนาคตมีแนวโน้มที่จะนำแนวคิดของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) มาปรับใช้มากกว่าแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เนื่องจากภาครัฐมีการเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมากขึ้น (ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2560) จึงจำเป็นต้องทำการศึกษแนวคิดนี้เพื่อนำไปปรับใช้ในภาครัฐได้อย่างเหมาะสมกับยุคปัจจุบัน ซึ่งการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวกับบทบาทการบริหารภาครัฐภายใต้ระบบการบริหารปกครองประชาธิปไตย โดยให้ความสำคัญกับพลเมือง (Citizen First) ผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ประชาธิปไตย (Democratic) ความรับผิดชอบต่อพลเมือง (Accountability) การเจรจาต่อรองเพื่อประโยชน์ของพลเมืองและชุมชน (Community) เพื่อให้ประโยชน์สาธารณะนั้นส่งต่อไปสู่สังคมอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นแนวทางที่เหมาะสมในปัจจุบัน เนื่องจากรัฐบาลจะต้องมีบทบาทเสมือนผู้ให้บริการพลเมือง โดยให้ความสำคัญกับพลเมืองมากกว่าผลกำไรหรือผลผลิตที่ได้ ซึ่งแนวคิดนี้มีความขัดแย้งกับแนวคิดการ

บริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มีแนวคิดให้ภาครัฐบริหารจัดการองค์การเสมือนองค์การเอกชน (ภคพร กุลจิรันธร, 2559) ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt, J. V. and Denhardt, R. B. (2011) ที่สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับความเป็นพลเมืองประชาธิปไตย คือประชาชนมีสิทธิในการได้รับการบริการสาธารณะจากรัฐ ซึ่งรัฐต้องเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ สร้างเครือข่ายชุมชนให้เข้มแข็งให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับหลักประชาธิปไตย และมีหลักธรรมาภิบาล

สอดคล้องกับการศึกษาของ ชมภูณูช หุ่นนาค (2560) ที่กล่าวว่าควรมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การเป็นแบบกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นเพื่อสามารถให้บริการสาธารณะตรงกับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่และให้บุคลากรภาครัฐรับฟังเสียงของประชาชน การสร้างองค์การให้เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะทำให้เห็นนโยบายสาธารณะมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีแนวคิดนวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้น และยิ่งทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมมากเท่าไร ในการขอความร่วมมือ และการนำนโยบายลงไปปฏิบัติก็จะได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนมากยิ่งขึ้น เกิดความเชื่อใจ ความเชื่อมั่น รวมไปถึงเกิดความโปร่งใส และความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดของ Osborne and David T. (1993) ที่ให้แนวคิดซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น โดยแนวคิดของการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้

1) ให้บริการพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า (Serve Citizens, Not Customers) ข้าราชการต้องเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น และเกิดความร่วมมือจากภาคประชาชน โดยต้องคำนึงถึงผลในระยะยาว และประชาชนต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรัฐบาลควรเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

2) ค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) โดยภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน จะต้องพูดคุยปรึกษา ถกเถียงเพื่อให้ผลประโยชน์สาธารณะเป็นผลประโยชน์ในระยะยาวเพื่อสังคมอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพื่อผลประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

3) ให้คุณค่ากับความเป็นพลเมืองเหนือกว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship over Entrepreneurship) ผลประโยชน์สาธารณะคือสิ่งที่ข้าราชการควรคำนึงถึงมากที่สุด ซึ่งการบริหารภาครัฐเหมือนองค์การเอกชน ถือว่ามีใช้วัตถุประสงค์ที่ถูกต้อง เพราะการบริหารเหมือนองค์การเอกชน ก็เป็นเพียงการคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลัก โดยอาจไม่ได้คำนึงถึงประชาชนเท่าที่ควร

4) คิดอย่างมีกลยุทธ์ ปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) นโยบายที่กำหนดขึ้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน มีการเปิดกว้างให้ประชาชนเข้ามาแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ในการกำหนดกลยุทธ์โดยต้องพิจารณาปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมอย่างรอบด้าน ซึ่งจะต้องมีวิสัยทัศน์ พันธกิจที่ชัดเจน และการที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมก็ย่อมทำให้ประชาชนมีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว และเกิดความภาคภูมิใจ

5) ตระหนักว่าความพร้อมรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize that Accountability Is Not Simple) ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ข้าราชการต้องรับผิดชอบต่อประชาชนในด้านประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของงาน แต่แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) ข้าราชการต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่กว้างขึ้น ทั้งต่อสังคม ระเบียบข้อกฎหมาย ค่านิยมของชุมชน การเมือง มาตรฐานทางวิชาชีพ รวมถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ของส่วนรวมด้วย

6) การให้บริการมากกว่ากำกับทิศทาง (Serve Rather than Steer) ต้องเน้นการให้บริการประชาชน มีการพูดคุยสื่อสารเกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะเพื่อกำหนดนโยบายร่วมกัน โดยข้าราชการต้องช่วยอำนวยความสะดวก และช่วยแก้ไขปัญหาประนีประนอมและการระงับข้อพิพาทแก่ประชาชน

7) ให้คุณค่ากับคนไม่ใช่แค่ผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity) องค์การภาครัฐต้องคำนึงถึงประชาชน มิใช่เพียงแค่ผลิตผล เน้นการมีส่วนร่วมและคำนึงถึงผลระยะยาว การดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐจะสำเร็จได้ ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับประชาชน โดยภาครัฐต้องคำนึงถึงประชาชนมาก่อน ภาครัฐควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการ

กำหนดนโยบายสาธารณะ เมื่อทุกภาคส่วนได้มีส่วนร่วมก็จะได้รับความร่วมมือ ได้รับความเข้าใจ เกิดความเชื่อมั่น เมื่อภาครัฐจะดำเนินงานใด ๆ งานนั้นก็สำเร็จและเกิดประสิทธิภาพ บริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เป็นประชาธิปไตย มีความโปร่งใสตรวจสอบได้

2.1.3.3 แนวคิดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG)

การปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เป็นแนวคิดที่มอง “ผู้รับบริการ” ในฐานะ เป็น “ภาคี” ที่มีส่วนร่วมกับภาครัฐในการให้บริการสาธารณะ โดยการให้ มีหลายฝ่ายที่เข้ามามีส่วนร่วม เช่น การให้บริการดูแลสุขภาพ ดูแลผู้สูงอายุ การจัดการศึกษา ที่อยู่ อาศัย สวัสดิการ ความปลอดภัย และสินค้าสาธารณะ (Public Goods) อื่น ๆ ซึ่งมีการจัดการร่วมกัน (Co-Management) ของภาคส่วนอื่น ๆ กับภาครัฐ การที่พลเมืองและภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วม จะส่งผลให้สังคมมีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น (Democratization) และการร่วมมือกันระหว่าง ภาคีต่าง ๆ จะทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรม (Creation of Innovation) และทำให้นวัตกรรมนั้นมีการ แพร่ขยายออกไปอย่างกว้างขวางและรวดเร็วโดยภาครัฐจะมีบทบาทในการเป็นผู้ประสานงาน เครือข่าย และกำกับดูแลให้การสนับสนุนช่วยเหลือภาคประชาชนผู้ใช้บริการ โดยจะเป็นภาคีที่ร่วม ผลิตบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การบริการที่ให้แก่ประชาชน จะเป็นการบริการ ที่เกิดจากการต่อรองและมีการยอมรับร่วมกัน Pestoff V. and Taco Brandsen (2010) และ Patricia Kennett (2010)

บทบาทของรัฐในแนวคิดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG)สามารถแบ่งการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน 5 ระดับ ได้แก่ (ภคพร กุลจิรันธร, 2559)

ระดับที่ 1 การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร (To Inform) ภาครัฐมีหน้าที่ เผยแพร่ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน โดยประชาชนสามารถเข้าถึงได้ ลักษณะการให้ข้อมูลนี้เป็นการให้ข้อมูลทางเดียวจากภาครัฐสู่ประชาชน

ระดับที่ 2 การมีส่วนร่วมในระดับการปรึกษาหารือ (To Consult) เป็นการมีส่วนร่วม ของภาคประชาชนโดยการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงแก่ภาครัฐสามารถแสดงความคิดเห็นให้ข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐได้อย่างเสรี โดยภาครัฐมีการจัดเวทีสาธารณะ การเสวนา เป็นกลุ่ม เป็นต้น

ระดับที่ 3 การมีส่วนร่วมในระดับให้เข้ามามีบทบาท (To Involve) เป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ เพื่อให้ภาคประชาชนและภาคประชาสังคม ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลกับภาครัฐ โดยภาครัฐจะต้องยอมรับการเสนอแนะของประชาชน การมีส่วนร่วมลักษณะนี้ทำได้ โดยการให้ตัวแทนภาคประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการในการดำเนินการตามโครงการหรือนโยบายต่าง ๆ ของรัฐ

ระดับที่ 4 การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ (To Collaborate) มีเป้าหมายคือให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ โดยภาครัฐนำแนวคิดและข้อเสนอแนะจากประชาชนมาใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ โดยมีการตั้งคณะกรรมการร่วมระหว่างภาครัฐและเอกชน จัดตั้งคณะที่ปรึกษาภาคประชาชน เป็นต้น

ระดับที่ 5 การมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจประชาชน (To Empower) เป็นการนำการตัดสินใจของประชาชนมาใช้ในการบริหารจัดการ โดยภาครัฐมีบทบาทเพียงให้การสนับสนุน การดำเนินการลักษณะนี้จะทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีส่วนร่วมมากที่สุด เช่น การลงประชามติ เป็นต้น

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าแนวคิดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นความร่วมมือกันกับภาคส่วนอื่น ๆ โดยมีการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากภาคส่วนต่าง ๆ มีการบูรณาการในการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน มีการทำบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน สะท้อนกลับมาสู่ประชาชนอย่างแท้จริง

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจมุ่งศึกษา ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

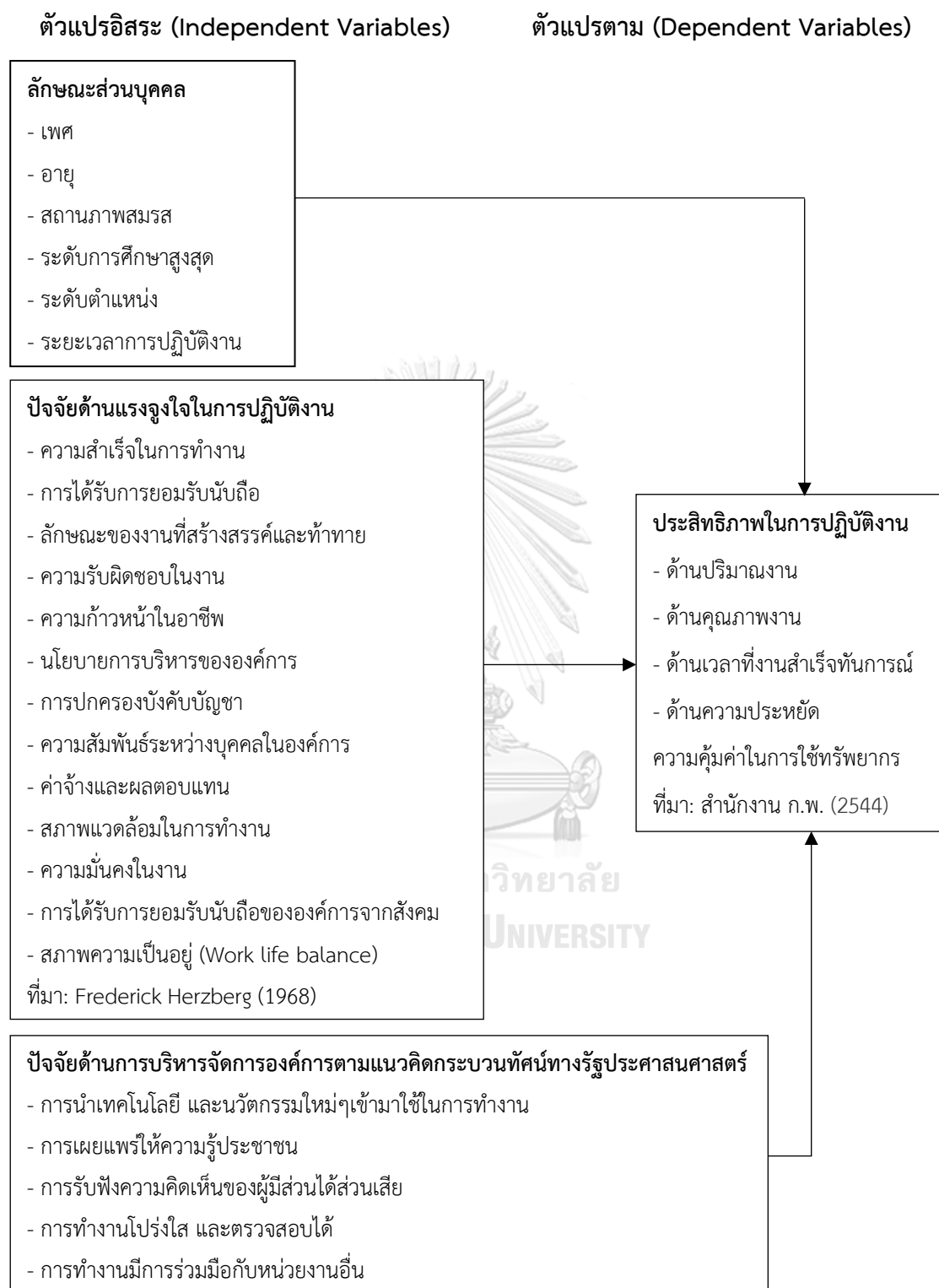
- 1) ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน
- 2) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์

ระหว่างบุคลากรในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การได้รับความนับถือขององค์กรจากสังคม และสภาพความเป็นอยู่

3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทางรัฐประศาสนศาสตร์ ได้แก่การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้ในการทำงาน การเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชนการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้และความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น



2.2 กรอบแนวความคิดการวิจัย



2.2.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) โดยมี 3 กลุ่มตัวแปร ดังนี้

2.2.1.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพสมรส
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ระดับตำแหน่ง
- 6) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.2.1.1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน
- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3) ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย
- 4) ความรับผิดชอบในงาน
- 5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยค้ำจุน

- 6) นโยบายการบริหารขององค์กร
- 7) การปกครองบังคับบัญชา
- 8) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- 9) ค่าจ้างและผลตอบแทน
- 10) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 11) ความมั่นคงในงาน
- 12) การได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม
- 13) สภาพความเป็นอยู่ (Work Life Balance)

2.2.1.1.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิด กระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ได้แก่

- 1) การนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน
- 2) การเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชน
- 3) การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) การทำงานโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 5) การทำงานที่มีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

2.2.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา ได้แก่

- 1) ด้านปริมาณงาน
- 2) ด้านคุณภาพงาน
- 3) ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ
- 4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) วิธีดำเนินการวิจัย มีดังต่อไปนี้

3.1 สถานที่ในการเก็บข้อมูล

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา ได้แก่

- 1) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- 2) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน
- 3) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ
- 4) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง
- 5) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม
- 6) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
- 7) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี
- 8) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน
- 9) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
- 10) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง
- 11) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว
- 12) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง
- 13) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบึงกุ่ม
- 14) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ
- 15) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร
- 16) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
- 17) สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา มีข้าราชการรวมทั้งสิ้นจำนวน 513 คน จากทั้งหมด 17 สำนักงาน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 นั่นคือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$= \frac{513}{1 + (513 \times 0.05^2)}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อ N = 513 e = 0.05 n = 224.75

จากการคำนวณสูตร Taro Yamane ได้ขนาดตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 225 คน โดยมีช่วงความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% มีความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

การตอบแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากจำนวนทั้งสิ้น 17 สำนักงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 225 คนประกอบด้วยข้าราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

- 1) หัวหน้าส่วนราชการ ได้แก่ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ประเภทอำนวยการระดับสูง และเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด (สาขา) ประเภทอำนวยการ ระดับต้น มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
- 2) กลุ่มงานวิชาการที่ดิน ได้แก่ นักวิชาการที่ดิน ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ/ชำนาญการ/ปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการตอบข้อหารือและปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา

3) ฝ่ายทะเบียน ได้แก่ นักวิชาการที่ดิน ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ/ชำนาญการ/ปฏิบัติการ และเจ้าพนักงานที่ดิน ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

4) ฝ่ายอำนวยการ ได้แก่ นักวิชาการเงินและบัญชี ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงานเจ้าพนักงานธุรการ ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน และเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงานมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป และงานการเงินและบัญชี

5) ฝ่ายรังวัด ได้แก่ นายช่างรังวัด ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน/อาวุโส มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรังวัดที่ดิน สอบเขต แบ่งแยก รวมที่ดิน และทำแผนที่ โดยมีสูตรคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่สังกัด

$$= \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรทั้งหมดตามหน่วยงานที่สังกัด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ในการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามสัดส่วนในแต่ละสำนักงานที่ดินในกรุงเทพมหานคร จะได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งตามหน่วยงานที่สังกัด

สำนักงานที่ดิน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	42	18
2. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน	30	13
3. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ	29	13
4. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง	31	14
5. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม	40	17
6. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย	37	16
7. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี	31	14
8. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน	38	17
9. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนทบุรี	31	14
10. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง	27	12

สำนักงานที่ดิน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
11. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว	22	10
12. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง	25	11
13. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบึงกุ่ม	33	14
14. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ	30	13
15. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร	20	9
16. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก	24	10
17. สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง	23	10
รวม	513	225

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) ใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้พิจารณาว่าผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 5 คน ได้แก่

- 1) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 1 คน
- 2) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ 1 คน
- 3) นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ 1 คน
- 4) นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 คน
- 5) นายช่างรังวัดอาวุโส 1 คน

ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เหล่านี้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถให้ข้อมูลที่สำคัญเพื่อใช้เป็นข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ได้ โดยผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นผู้กำหนดและถ่ายทอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาลงไปสู่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ โดยมีการวิเคราะห์แผนปฏิบัติการร่วมกับนักวิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดกองแผนงาน และนักทรัพยากรบุคคล สังกัดกองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งนักทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่เกี่ยวกับการพิจารณากรอบอัตรากำลัง และการพัฒนาคุณภาพชีวิต การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการจัดสรรสวัสดิการต่าง ๆ แก่ข้าราชการ ส่วนนักวิชาการที่ดินเป็นผู้ให้บริการประชาชน ซึ่งรับมอบนโยบายและค่าเป้าหมายไปปฏิบัติงาน

และนายช่างรังวัด เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านรังวัด ซึ่งเป็นผู้รับมอบนโยบายไปปฏิบัติและให้บริการประชาชนเช่นเดียวกัน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

โดยส่วนที่ 2 - 4 เป็นการตอบแบบสอบถามด้วยการให้คะแนน (Rating Scale) มี 4 ระดับ ซึ่งกำหนดระดับและเกณฑ์น้ำหนักคะแนนได้ดังต่อไปนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

มีเกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\text{สูตรอัตราภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.25 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76 - 2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด และส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended)

3.3.2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) มีโครงสร้างข้อคำถามโดยกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า ข้อคำถามมีความยืดหยุ่นเพื่อการเก็บข้อมูลในขณะที่ยังคงไว้ซึ่งเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมประเด็นศึกษาอย่างครบถ้วนแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์การ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์การ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้เครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพ โดยทดสอบความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1) ความตรงเชิงเนื้อหาของข้อมูลวิจัย (The index of item objective congruence: IOC) โดยให้อาจารย์ที่ปริกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของเนื้อหาในเบื้องต้น แล้วจึงตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อมูลวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญที่ปฏิบัติงานในกรมที่ดินตรวจสอบจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้เครื่องมือสามารถวัดได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาตามที่กำหนดไว้

2) การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองแจก (Try - out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินอื่น จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรการคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นมาจากกรอบแนวคิดการวิจัย

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source Data) เก็บรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 แบบ คือ

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

3.6.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3.6.1.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

- 1) Independent Sample t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม
- 2) Pearson Product-Moment Correlation Coefficient วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีเกณฑ์การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ 0.01-0.20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ค่าสหสัมพันธ์ 0.21-0.40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์ 0.41-0.60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ 0.61-0.75 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

ค่าสหสัมพันธ์ 0.76-0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ค่าสหสัมพันธ์ 0.91-1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายความว่าตัวแปร มีลักษณะเพิ่มหรือลดในทิศทางเดียวกัน แต่ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายความว่าตัวแปร มีลักษณะเพิ่มหรือลดในทิศทางตรงข้ามกัน

- 3) One - Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) แล้วนำมาวิเคราะห์สรุปข้อมูล



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

H₀ แทนสมมติฐานหลัก

H₁ แทนสมมติฐานรอง

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

Sig (2-tailed) แทน ค่าความน่าจะเป็น

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแปรปรวน

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	94	41.8
- หญิง	131	58.2
รวม	225	100
2. อายุ		
- น้อยกว่า 25 ปี	7	3.1
- 25 – 34 ปี	52	23.1
- 35 – 44 ปี	112	49.8

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
- 45 ปีขึ้นไป	54	24.0
รวม	225	100
3. สถานภาพ		
- โสด	96	42.7
- สมรส	121	53.8
- หย่า	7	3.1
- หม้าย	1	0.4
รวม	225	100
4. ระดับการศึกษา		
- ปวช. หรือเทียบเท่า	2	0.9
- ปวส.	93	41.3
- ปริญญาตรี	107	47.6
- ปริญญาโทขึ้นไป	23	10.2
รวม	225	100
5. ระยะเวลาการทำงาน		
- ต่ำกว่า 5 ปี	37	16.4
- 5 – 10 ปี	68	30.2
- 11 – 15 ปี	58	25.8
- 16 – 20 ปี	37	16.4
- 21 – 25 ปี	17	7.6
- มากกว่า 25 ปี	8	3.6
รวม	225	100
6. ระดับตำแหน่ง		
- ตำแหน่งประเภทอำนวยการ	4	1.8
- ตำแหน่งประเภทวิชาการ	97	43.1
- ตำแหน่งประเภททั่วไป	124	55.1

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
รวม	225	100

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 35 – 44 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 53.8 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 ระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5 – 10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับทั่วไป จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
1. ความสำเร็จในการทำงาน	3.48	0.56	มากที่สุด
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	3.46	0.58	มากที่สุด
3. ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	2.73	0.82	มาก
4. ความรับผิดชอบในงาน	3.56	0.51	มากที่สุด
5. ความก้าวหน้าในงาน	3.48	0.54	มากที่สุด
6. นโยบายการบริหารขององค์การ	3.37	0.61	มากที่สุด
7. การปกครองบังคับบัญชา	3.53	0.51	มากที่สุด
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.57	0.50	มากที่สุด
9. ค่าจ้างและผลตอบแทน	3.39	0.57	มากที่สุด
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.34	0.51	มากที่สุด
11. ความมั่นคงในงาน	3.84	0.37	มากที่สุด
12. การได้รับการยอมรับขององค์การ	3.86	0.35	มากที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
จากสังคม			
13. สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life Balance)	3.45	0.63	มากที่สุด
รวม	3.47	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 12 ด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับขององค์การจากสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ความสำเร็จในการทำงาน			
1 ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.46	0.56	มากที่สุด
2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้จนงานสำเร็จลุล่วง	3.49	0.55	มากที่สุด
3 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการทำงาน	3.48	0.58	มากที่สุด
รวม	3.48	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับความคิดเห็น ในด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้จนงานสำเร็จลุล่วง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกเป็นรายข้อ

	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
การได้รับการยอมรับนับถือ				
4	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.52	0.52	มากที่สุด
5	ท่านได้รับการรับฟังความคิดเห็นต่างๆที่เสนอแนะ	3.46	0.60	มากที่สุด
6	ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	3.41	0.63	มากที่สุด
	รวม	3.46	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย				
7	งานที่ท่านรับผิดชอบท้าทาย ความสามารถ	3.11	0.78	มาก
8	งานที่ท่านรับผิดชอบกระตุ้นให้เกิด ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	2.49	0.85	น้อย
9	ท่านมีโอกาสนำเสนอความคิด สร้างสรรค์หรือความคิดใหม่ ๆ ในงาน	2.59	0.84	มาก
รวม		2.73	0.82	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทายอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานที่ท่านรับผิดชอบท้าทายความสามารถ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานที่ท่านรับผิดชอบกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบในงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ความรับผิดชอบในงาน				
10	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา	3.50	0.52	มากที่สุด
11	ท่านเต็มใจในการทำงานล่วงเวลาราชการหากงานที่รับผิดชอบยังไม่แล้วเสร็จ	3.56	0.52	มากที่สุด
12	ท่านเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.61	0.49	มากที่สุด
รวม		3.56	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ความก้าวหน้าในงาน				
13	ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการฝึกอบรม การสัมมนา	3.52	0.51	มากที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
	การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้			
14	ท่านได้รับการพิจารณาการเลื่อน ตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	3.51	0.52	มากที่สุด
15	ท่านพอใจกับความก้าวหน้าใน ตำแหน่งของท่านในขณะนี้	3.42	0.58	มากที่สุด
รวม		3.48	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษา ดูงาน และการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในตำแหน่งของท่านในขณะนี้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร นโยบายการบริหารขององค์กร จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
นโยบายการบริหารขององค์กร				
16	ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายการ บริหารงานที่เหมาะสม	3.44	0.59	มากที่สุด
17	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้าง และอัตรากำลังที่เหมาะสมกับ ปริมาณงานในสภาพปัจจุบัน	3.26	0.67	มากที่สุด
18	ท่านเข้าใจนโยบายขององค์กร	3.42	0.56	มากที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
และสามารถปฏิบัติงานได้ตาม นโยบาย			
รวม	3.37	.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านนโยบายการบริหารขององค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายการบริหารงานที่เหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีโครงสร้าง และอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงานในสภาพปัจจุบัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
การปกครองบังคับบัญชา			
19 ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชา	3.54	0.50	มากที่สุด
20 ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือ และให้คำแนะนำเมื่อท่านเกิด ปัญหาในงาน	3.54	0.51	มากที่สุด
21 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง กับบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค	3.52	0.52	มากที่สุด
รวม	3.53	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) เมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) และผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำ เมื่อท่านเกิดปัญหาในงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
22	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร	3.57	0.50	มากที่สุด
23	ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	3.57	0.50	มากที่สุด
24	เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีความสามัคคีกัน	3.56	0.50	มากที่สุด
รวม		3.57	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) และท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีความสามัคคีกัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)	
ค่าจ้างและผลตอบแทน				
25	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ	3.49	0.53	มากที่สุด
26	ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม กับสภาพปัจจุบัน	3.30	0.61	มากที่สุด
27	การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการ ทำงานมีความเหมาะสม	3.37	0.56	มากที่สุด
รวม		3.39	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านค่าจ้างและผลตอบแทนอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน				
28	เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการ ทำงาน เพียงพอ เหมาะสม	3.15	0.52	มาก
29	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ วัฒนธรรมขององค์กรท่านได้	3.53	0.50	มากที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
30	อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสมใน การทำงาน	3.35	0.50	มากที่สุด
รวม		3.34	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์การท่านได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน เพียงพอ เหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ความมั่นคงในงาน				
31	ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่าน มีความมั่นคง	3.80	0.42	มากที่สุด
32	ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธา ในองค์กรของท่าน	3.81	0.39	มากที่สุด
33	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมี ความมั่นคงยั่งยืนต่อไปในอนาคต	3.91	0.29	มากที่สุด
รวม		3.84	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความมั่นคงยั่งยืนต่อไปในอนาคต (มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.29) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านมีความมั่นคง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42) ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านการได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคมจำแนกเป็นรายชื่อ

	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
การได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม				
34	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม	3.85	0.37	มากที่สุด
35	ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	3.90	0.30	มากที่สุด
36	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	3.83	0.38	มากที่สุด
	รวม	3.86	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านการได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life Balance) จำแนกเป็นรายชื่อ

	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life Balance)				
37	ท่านมีความพอใจกับสภาพความ	3.53	0.58	มากที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
เป็นอยู่ของท่านในปัจจุบัน			
38 ท่านมีความสะดวกสบายในการ เดินทางมาทำงาน	3.41	0.65	มากที่สุด
39 ท่านมีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัว และเวลาในการทำงานอย่างสมดุล	3.41	0.65	มากที่สุด
รวม	3.45	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านสภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life Balance) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความพอใจกับสภาพความเป็นอยู่ของท่านในปัจจุบัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) รองลงมาคือท่านมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) และ ท่านมีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวและเวลาในการทำงานอย่างสมดุล (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายข้อ

ด้านการบริหารจัดการองค์การ เพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิด กระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
40 ท่านมีการนำเทคโนโลยี และ นวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยใน การทำงาน	3.43	0.56	มากที่สุด
41 หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่	3.51	0.53	มากที่สุด

ด้านการบริหารจัดการองค์การ เพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิด กระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ให้ความรู้ประชาชนอย่าง สม่ำเสมอ			
42 หน่วยงานของท่านมีการรับฟัง ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.41	0.60	มากที่สุด
43 หน่วยงานของท่านมีการทำงาน ที่โปร่งใส และตรวจสอบได้	3.57	0.50	มากที่สุด
44 หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่ ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	3.45	0.54	มากที่สุด
รวม	3.47	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ด้านปริมาณงาน	3.08	0.64	มาก
ด้านคุณภาพงาน	3.38	0.51	มากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ	3.42	0.54	มากที่สุด
ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ ทรัพยากร	3.43	0.50	มากที่สุด
รวม	3.33	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) และด้านคุณภาพงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านปริมาณงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)	
ด้านปริมาณงาน				
45	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่าน รับผิดชอบในปัจจุบันมีความ เหมาะสม	2.94	0.67	มาก
46	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้จำนวน ผลงานสำเร็จตามตัวชี้วัดกำหนด	3.22	0.60	มาก
รวม	3.08	0.64	มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านปริมาณงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้จำนวนผลงานสำเร็จตามตัวชี้วัดกำหนด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ด้านคุณภาพงาน			
47 งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้องครบถ้วน เรียบร้อยตามมาตรฐานกำหนด	3.33	0.51	มากที่สุด
48 เมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีข้อผิดพลาด ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขได้	3.42	0.51	มากที่สุด
รวม	3.38	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีข้อผิดพลาด ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามมาตรฐานกำหนด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ์				
49	ท่านสามารถทำงานได้เสร็จ ภายในเวลาตามมาตรฐานกำหนด	3.40	0.56	มากที่สุด
50	หากงานไม่เสร็จภายในกำหนด ท่านสามารถแก้ไขปัญหาจนงาน สำเร็จได้	3.44	0.51	มากที่สุด
รวม		3.42	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หากงานไม่เสร็จภายในกำหนดท่านสามารถแก้ไขปัญหาจนงานสำเร็จได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลาตามมาตรฐานกำหนด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56) **ลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร				
51	ท่านใช้ทรัพยากรได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ใน การทำงาน อย่างประหยัดและ คุ้มค่า	3.42	0.50	มากที่สุด

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ		ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
52	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ ได้แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด	3.43	0.50	มากที่สุด
รวม		3.43	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าระดับความคิดเห็นในด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านใช้ทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50)

ส่วนที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติพื้นฐาน ความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ และประสิทธิภาพของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ และประสิทธิภาพของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม

ปัจจัยแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	3.47	0.54	มากที่สุด
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การ ตามแนวคิด กระบวนทัศน์ทางรัฐ ประศาสนศาสตร์	3.47	0.55	มากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.33	0.55	มากที่สุด
รวม	3.42	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าระดับความคิดเห็นทุกด้านในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านที่

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ด้านคือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การตามแนวคิด กระบวนทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย(เท่ากับ 3.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55)

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงมากที่สุด

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
ด้านปริมาณงาน	3.08	0.64	มาก
ด้านคุณภาพงาน	3.38	0.51	มากที่สุด
ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ	3.42	0.54	มากที่สุด
ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร	3.43	0.50	มากที่สุด
รวม	3.33	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เป็นไปตามสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะบุคคลของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน

ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

พิจารณาแยกแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ทดสอบสมมติฐาน

H₀: เพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H₁ : เพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ Independent Sample t-test

ตารางที่ 25 แสดงปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F	Sig.
ชาย	94	3.25	0.47	0.024	0.028*
หญิง	131	3.38	0.45		
รวม	225	3.32	0.46		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า F คือ 0.024 และค่า Sig มีค่าคือ 0.028 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพศชายและเพศหญิงสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ และด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2) ลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One - Way ANOVA

ตารางที่ 26 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร

อายุ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F	Sig.
น้อยกว่า 25ปี	7	3.21	0.41	2.56	0.056*
25 - 34 ปี	53	3.22	0.37		

อายุ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F	Sig.
35 - 44 ปี	112	3.32	0.47		
45 ปีขึ้นไป	53	3.50	0.48		
รวม	225	3.32	0.46		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่นครกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า F คือ 2.56 และมีค่า Sig คือ 0.056 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่นครกรุงเทพมหานคร อายุที่แตกต่างกันสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ และด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3) ลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่นครกรุงเทพมหานคร

ทดสอบสมมติฐาน

H₀ : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H₁ : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One - Way ANOVA

ตารางที่ 27 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่นครกรุงเทพมหานคร

สถานภาพ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F	Sig.
โสด	96	3.30	0.45	0.558	0.643*
สมรส	121	3.34	0.47		
หย่าร้าง	7	3.39	0.47		
หม้าย	1	3.75	-		

รวม	225	3.32	0.46		
-----	-----	------	------	--	--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า F คือ 0.558 และมีค่า Sig คือ 0.643 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สถานภาพสมรสที่ต่างกันสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ์ และด้านความประหยัด ค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4) ลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ทดสอบสมมติฐาน

H₀ : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H₁ : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One - Way ANOVA

ตารางที่ 28 แสดงลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	F	Sig.
ปวช. หรือเทียบเท่า	2	2.94	0.08	8.878	0.000*
ปวส.	93	3.17	0.42		
ปริญญาตรี	107	3.40	0.46		
ปริญญาโทขึ้นไป	23	3.62	0.41		
รวม	225	3.32	0.46		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน

กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า F คือ 8.878 และมีค่า Sig คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจาก ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ และด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน ตารางที่ 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference) ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference)			
	ปวช. หรือเทียบเท่า	ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ปวช. หรือเทียบเท่า	-	-0.23454	-0.46203	-0.68207
ปวส.	0.23454	-	-0.22749	-0.44752
ปริญญาตรี	0.46203	0.22749	-	-0.22003
ปริญญาโทขึ้นไป	0.68207	0.44752	0.22003	-

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างมากที่สุดคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ และด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร มากกว่าระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า แตกต่างกันอยู่ที่ 0.68207 ส่วนระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาโทขึ้นไป สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ มากกว่าระดับ ปริญญาตรี แตกต่างกันอยู่ที่ 0.22003

5) ลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ทดสอบสมมติฐาน

H_0 : ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One - Way ANOVA

ตารางที่ 30 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาการทำงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 5 ปี	37	3.26	0.37	3.219	0.008*
5 – 10 ปี	68	3.25	0.42		
11 – 15 ปี	58	3.29	0.49		
16 – 20 ปี	37	3.35	0.49		
21 – 25 ปี	17	3.70	0.42		
มากกว่า 25 ปี	8	3.52	0.52		
รวม	225	3.32	0.46		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า F คือ 3.219 และมีค่า Sig คือ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ์ และด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference) ระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference)					
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	มากกว่า 25 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	-	-0.0060	-0.3635	-0.09122	-0.44177	-0.25887
5 – 10 ปี	0.0060	-	-0.3575	-0.09062	-0.44118	-0.25827
11 – 15 ปี	0.3635	0.3575	-	-0.05487	-0.40543	-0.22252

ระยะเวลา การทำงาน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference)					
	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 – 25 ปี	มากกว่า 25 ปี
16 – 20 ปี	0.09122	0.09062	0.05487	-	-0.35056	-0.16765
21 – 25 ปี	0.44177	0.44118	0.40543	0.35056	-	0.18290
มากกว่า 25 ปี	0.25887	0.25827	0.22252	0.16765	-0.18290	-

จากตารางที่ 31 พบว่า ระยะเวลาการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมากที่สุดคือ ระยะเวลาการทำงาน 21 – 25 ปี สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ และด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร มากกว่าระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกันอยู่ที่ 0.44177 ส่วนระยะเวลาการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ มากกว่าระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกันอยู่ที่ 0.0060

**6) ลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับตำแหน่งของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน
ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
ทดสอบสมมติฐาน**

H_0 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One - Way ANOVA

ตารางที่ 32 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับตำแหน่ง ของข้าราชการที่ปฏิบัติงาน
ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ระดับตำแหน่ง	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F	Sig.
ตำแหน่งประเภท อำนวยการ	4	4.00	0.00	10.854	0.000*
ตำแหน่งประเภท วิชาการ	97	3.43	0.44		
ตำแหน่งประเภท ทั่วไป	124	3.22	0.44		

ระดับตำแหน่ง	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F	Sig.
รวม	225	3.32	0.46		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ด้วยค่า F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าค่า F คือ 10.854 และมีค่า Sig คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ และด้านความประหยัด ค่าในการใช้ทรัพยากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference) ระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (Mean Difference)		
	ตำแหน่งประเภท	ตำแหน่งประเภท	ตำแหน่งประเภท
	อำนวยการ	วิชาการ	ทั่วไป
ตำแหน่งประเภทอำนวยการ	-	0.57216	0.77923
ตำแหน่งประเภทวิชาการ	-0.57216	-	0.20707
ตำแหน่งประเภททั่วไป	-0.77923	-0.20707	-

จากตารางที่ 33 พบว่า ระดับตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างมากที่สุดคือ ระดับตำแหน่งประเภทอำนวยการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า ประเภททั่วไป แตกต่างกันอยู่ที่ 0.77923 ส่วนระดับตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างน้อยที่สุดคือ ระดับตำแหน่งประเภทวิชาการ สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ และด้านความประหยัด ค่าในการใช้ทรัพยากร มากกว่า ประเภททั่วไป แตกต่างกันอยู่ที่ 0.20707

ทดสอบสมมติฐานที่ 3 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ตารางที่ 34 แสดงความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
เพศ	0.147	0.028**	ต่ำมาก
อายุ	-0.177	0.008**	ต่ำมาก
สถานภาพสมรส	0.075	0.260**	ต่ำมาก
ระดับการศึกษา	0.328	0.000**	ต่ำ
ระดับตำแหน่ง	-0.282	0.000**	ต่ำ
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	0.206	0.002**	ต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณ์ และด้านความประหยัด ค่าในการใช้ทรัพยากร ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สูงที่สุด คือระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในระดับต่ำ ($r=0.328$) ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันส่วนลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ต่ำที่สุด สถานภาพ

สมรส มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในระดับต่ำมาก ($r=0.075$) ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ตารางที่ 35 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร แยกเป็นรายด้าน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความสำเร็จในการทำงาน	0.490	0.000**	ปานกลาง
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.465	0.000**	ปานกลาง
ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	0.331	0.000**	ต่ำ
ความรับผิดชอบในงาน	0.474	0.000**	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในงาน	0.522	0.000**	ปานกลาง
นโยบายการบริหารขององค์การ	0.479	0.000**	ปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	0.505	0.000**	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.482	0.000**	ปานกลาง
ค่าจ้างและผลตอบแทน	0.530	0.000**	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.381	0.000**	ต่ำ
ความมั่นคงในงาน	0.374	0.000**	ต่ำ
การได้รับการยอมรับขององค์การ	0.320	0.000**	ต่ำ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
จากสังคม			
สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life Balance)	0.328	0.000**	ต่ำ
รวม	0.593	0.000**	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) คือ 0.000 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ในภาพรวมเท่ากับ 0.593 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านแรงจูงใจมีระดับที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน โดยระดับความสัมพันธ์ปานกลาง จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ($r=0.530$) และด้านความก้าวหน้าในงาน ($r=0.522$) และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อปัจจัยทั้งสองด้านมีระดับที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน โดยระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน และด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม ($r=0.320$) และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านนี้มีระดับที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน โดยระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ทดสอบสมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

H₀ : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

H₁ : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน

ตารางที่ 36 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ		
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ท่านมีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน	0.251	0.000**	ต่ำ
หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	0.321	0.000**	ต่ำ
หน่วยงานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	0.283	0.000**	ต่ำ
หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้	0.342	0.000**	ต่ำ
หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	0.233	0.000**	ต่ำ
รวม	0.490	0.000**	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศนทางรัฐประศาสนศาสตร์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ในภาพรวมเท่ากับ 0.490 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศนทางรัฐประศาสนศาสตร์มีระดับที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน โดยระดับความสัมพันธ์ปานกลาง จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ หัวข้อท่านมีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานมีระดับเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

หัวข้อหน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีระดับเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

หัวข้อหน่วยงานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

หัวข้อหน่วยงานของท่านมีการทำงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในระดับต่ำและเป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานของท่านมีการทำงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีระดับเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

หัวข้อหน่วยงานของท่านมีการทำงานที่ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อหน่วยงานของท่านมีการทำงานที่ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น มีระดับเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

ตารางที่ 37 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์

ปัจจัยแต่ละด้าน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์	0.432	0.000**	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 37 พบว่าในภาพรวม ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r=0.432$) โดยความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ เมื่อปัจจัยด้านแรงจูงใจมีระดับที่เพิ่มมากขึ้นระดับการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ในด้านบุคลากร เนื่องจากปริมาณงานที่มีเพิ่มมากขึ้นสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครบางสาขามีอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ส่งผลให้ต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาราชการอยู่บ่อยครั้งเพื่อให้บริการประชาชนจนแล้วเสร็จในแต่ละวัน เพื่อไม่ให้เกิดงานค้างไปวันต่อไป ประกอบกับกรมที่ดินมีการโยกย้ายข้าราชการ

อยู่บ่อยครั้ง ซึ่งบางครั้งเมื่อมีข้าราชการโยกย้ายออกไปปฏิบัติงาน ณ สำนักงานที่ดินแห่งอื่น แต่ไม่มีข้าราชการโยกย้ายมาแทน ส่งผลให้ขาดอัตรากำลังไประยะเวลาหนึ่ง จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องและล่าช้า จึงควรมีการสะสางงานค้างก่อนจะมีการโยกย้ายและมอบหมายงานให้ผู้ที่มารับช่วงต่อหรือกำหนดให้มีผู้ปฏิบัติงานแทนระหว่างรอคนโยกย้ายมา และพบว่าบุคลากรที่อายุราชการน้อย ที่ยังขาดประสบการณ์การทำงาน เมื่อมาปฏิบัติงานจะต้องมีการสอนแนะนำงาน ซึ่งทำให้ต้องใช้เวลาในการฝึกฝนพอสมควร ซึ่งบางครั้งให้บริการประชาชนได้ล่าช้า กรมที่ดินจึงควรมีการจัดสรรกรอบอัตรากำลังในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และควรมีการฝึกอบรมบุคลากรที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย โดยการเน้นการฝึกอบรมโดยการฝึกปฏิบัติจำลองสถานการณ์จริงในการทำงาน ไม่ใช่การนั่งเรียนในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว

4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) มีโครงสร้างข้อคำถามโดยกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า ข้อคำถามมีความยืดหยุ่นโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) เพื่อการเก็บข้อมูลให้มีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมประเด็นที่ศึกษาอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมที่ดินซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 5 ท่าน ได้แก่

- 1) ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 1 คน
- 2) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ 1 คน
- 3) นักวิชาการที่ดินชำนาญการพิเศษ 1 คน
- 4) นายช่างรังวัดอาวุโส 1 คน
- 5) นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 1 คน

ส่วนที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

คำถามข้อที่ 1 การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาในความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงานด้านคุณภาพงานด้านงานสำเร็จทันการณ์ด้านความประหยัด ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร จากความหมายของประสิทธิภาพดังกล่าว ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และในมุมมองของท่านการทำงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ควรมีลักษณะอย่างไร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครจากผู้วิจัย มุ่งศึกษาในความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย 4 ด้านได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านงานสำเร็จทันการณ์ ด้านความประหยัดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรนั้น นับว่าเป็นประเด็นด้านประสิทธิภาพที่มีความครอบคลุมความหมายของประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามที่สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพไว้ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ใช้ประกอบการพิจารณาการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือน ซึ่งจากการศึกษาเอกสารในการกำหนดตัวชี้วัดพบว่ากรมที่ดินได้มีการกำหนดตัวชี้วัดตามกรอบประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ “สำนักงานที่ดินทั่วประเทศรวดเร็วโปร่งใสใส่ใจบริการ” ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓ เอาไว้ ประกอบกับได้มีการกำหนดให้สำนักงานที่ดินทุกแห่งทั่วประเทศ รายงานผลการดำเนินการตามคู่มือประชาชนเป็นประจำทุกเดือนว่าได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชนหรือไม่อย่างไร และในด้านความประหยัดและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกรมที่ดินก็ได้มีมาตรการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า และมีการคำนวณความคุ้มค่าทั้งในด้านการใช้ทรัพยากรบุคคลด้านงบประมาณ และด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครที่เป็นหน่วยงานระดับสำนักสังกัดการบริหารราชการส่วนกลางจะมีการกำหนดให้ประเมินผลการปฏิบัติราชการการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล (Internal Performance Agreement: IPA) จึงทำให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงาน และทราบว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัดที่กำหนดหรือไม่

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ควรจะต้องสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัดที่กำหนด งานที่ออกมามีคุณภาพ คือการพิจารณาจากงานที่สำเร็จออกมามีความถูกต้องตามระเบียบ ข้อกฎหมาย และงานแต่ละเรื่องสำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน ด้านความคุ้มค่า พิจารณาจากการใช้ต้นทุนทั้งด้านบุคลากร ที่มีอัตราส่วนข้าราชการ 1 คน สามารถให้บริการประชาชนในอัตราส่วนที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในการจ่ายเงินเดือนแก่บุคลากรในแต่ละตำแหน่ง รวมทั้งด้านการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมืออย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยมีการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ทั้งขณะใช้งานและหลังการใช้งาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โต๊ะ เก้าอี้ วัสดุสำนักงาน เป็นต้น เมื่ออุปกรณ์ชำรุดก็สามารถซ่อมแซมและนำกลับมาใช้งานได้อีกครั้ง และปฏิบัติตามมาตรการการประหยัดไฟฟ้าและพลังงาน เช่น มีการถอดปลั๊กไฟทุกครั้งหลังเมื่อใช้งานเสร็จ มีการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศตามตารางเวลาที่กำหนด เป็นต้น

คำถามข้อที่ 2 ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับที่มากถึงมากที่สุด เนื่องจากในการคัดกรองให้ข้าราชการมาปฏิบัติงาน ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในแต่ละเขตนั้น จะมีการคัดกรองบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป ซึ่งจะไม่มีการบรรจุข้าราชการที่บรรจุใหม่มาปฏิบัติงานในท้องที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน อาจทำให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด ล่าช้า เนื่องจากราคาประเมินที่ดิน รวมทั้งอาคารชุดในกรุงเทพมหานครมีราคาที่สูง จึงอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อราชการและอาจเกิดเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งมาบรรจุรับราชการใหม่ได้ ด้านการโยกย้ายบุคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร จะมีการโยกย้ายข้าราชการทุก 4 ปี เพื่อลดการเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน และเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถจากสำนักงานที่ดินจังหวัดอื่น ที่มีประสบการณ์การทำงานที่หลากหลายในหลายท้องที่ ได้เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า ต้องมีการฝึกอบรมพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครได้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการทำงานมากขึ้น จึงต้องมีการฝึกอบรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ และการสำรวจรอบอัตรากำลังเพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน และสิ่งสำคัญคือต้องสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจที่ดีให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพราะการมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชนเพียงอย่างเดียว อาจเป็นการไม่คำนึงถึงความต้องการหรือสภาพจิตใจของบุคลากร ผู้บริหารจึงต้องมีการดูแลเอาใจใส่บุคลากรทุกคนด้วยเช่นกัน ด้วยการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยทัศนคติด้านบวก เช่น การสนับสนุนให้ข้าราชการมี Work Life Balance มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรักความสามัคคีแก่บุคลากร เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลดีให้การปฏิบัติงาน

มีประสิทธิภาพต่อไป และสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในปัจจุบันคือ การปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอนกระบวนการด้วย

คำถามข้อที่ 3 ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือความสำเร็จขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากกรมที่ดินจะมีการกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละปีงบประมาณเพื่อถ่ายทอดตัวชี้วัดลงไปสู่การปฏิบัติแก่สำนักงานที่ดิน ซึ่งตัวชี้วัดจะถูกถ่ายทอดลงไปสู่บุคคลในแต่ละตำแหน่ง แต่ละระดับ ผลการประเมินตัวชี้วัดของข้าราชการแต่ละคนก็จะสะท้อนกลับมาว่าองค์กรสามารถดำเนินการบรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยตัวชี้วัดที่กำหนดจะมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของกรมที่ดิน

คำถามข้อที่ 4 ท่านคิดว่าจุดแข็ง/จุดด้อย ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา มีอะไรบ้าง

จุดแข็งของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร คือ การที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สังกัดการบริหารราชการส่วนกลาง ซึ่งจะได้รับการจัดสรรงบประมาณ และได้รับการถ่ายทอดนโยบาย การติดตามผลการดำเนินงานจากส่วนกลางโดยตรง ทำให้ข้าราชการได้รับการฝึกอบรมเป็นประจำ วัสดุ อุปกรณ์มีความพอเพียง ทันสมัย และส่งผลให้ข้าราชการมีแรงจูงใจและแรงสนับสนุนในการทำงานมากกว่าข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค เนื่องจากสำนักงานที่ดินในส่วนภูมิภาคในการได้รับการจัดสรรงบประมาณ หรือการดำเนินการตามโครงการ จะอยู่ภายใต้การปกครองของจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งการถ่ายทอดนโยบายการดำเนินการต่าง ๆ จะล่าช้า และอีกด้านคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครจะมีการคัดกรองก่อนที่จะโยกย้ายมาดำรงตำแหน่ง โดยคัดกรองจากประสบการณ์การทำงาน และความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง จึงส่งผลให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในปัจจุบันกรมที่ดินได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยมีการนำร่องการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานสู่สำนักงานที่ดินส่วนภูมิภาคต่อไป ได้แก่ ระบบ Landsmaps อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการตรวจสอบตำแหน่งและภาพแปลงที่ดิน ระบบ e - Q Lands จอจิวรังวัดผ่านระบบออนไลน์ มีการนัดจดทะเบียนและยื่นเอกสารล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ และระบบ Smart Lands Application

บริการประชาชนในการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดิน เป็นต้น และเนื่องด้วยสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเปรียบเสมือนเป็นสำนักงานที่ดินที่เป็นด่านหน้า เป็นเหมือนห้องรับแขก ในการให้บริการประชาชน ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญในการยกระดับการ ให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขา ทุกสาขา มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อผ่านการรับรองมาตรฐานการเป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) จึงทำให้ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ได้รับการพัฒนาและการดูแลเอาใจใส่ ในการปฏิบัติงานจากผู้บริหารระดับสูงโดยตรง จึงถือว่าเป็นจุดแข็งที่เป็นข้อได้เปรียบสำนักงานที่ดิน ในส่วนภูมิภาค

จุดด้อยของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร คือ เนื่องด้วยราคาประเมินที่ดิน ในกรุงเทพมหานครมีราคาที่สูง และปริมาณงานในด้านอาคารชุด ที่มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้มา รับบริการเกิดความคาดหวังในการมารับบริการที่สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งอาจสร้างความกดดันในการ ให้บริการของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ อาจเกิดปัญหาข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ ซึ่งกรมที่ดินมีการแก้ไขปัญหาโดยการฝึกอบรมบุคลากรในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มารับบริการ สร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการดำเนินงานทุก ขั้นตอนให้มากที่สุด และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ หน่วยงานภาคเอกชน และภาคส่วนต่าง ๆ โดยมีการสำรวจความคิดเห็นและสำรวจความต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์กร

คำถามข้อที่ 5 ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน เนื่องจากผู้ที่ทำงานมานานจะมีประสบการณ์ในการทำงาน มีการสั่งสมความรู้ ระเบียบข้อกฎหมาย ที่จะช่วยให้การทำงานมีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า ซึ่งสามารถเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยได้โดยให้มีการศึกษาอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ การสอนงาน (Coaching) การเป็นพี่เลี้ยงสอนแนะงาน และด้านรองลงมาคืออายุ ซึ่งจะพบปัญหาคือผู้ที่มีอายุมากจะมีความคล่องตัวในการทำงานที่น้อยกว่า และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี

และนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยในการทำงาน จะน้อยกว่าผู้ที่อายุน้อย และบางครั้งผู้ที่มีอายุมากก็จะมี ปัญหาเรื่องสุขภาพ จึงอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ และด้านสถานภาพการสมรส ก็พบว่าผู้ที่มีสถานภาพแต่งงาน จะต้องใช้เวลาในการดูแลเอาใจใส่ครอบครัวมากกว่าจึงอาจทำให้ ประสิทธิภาพหรือความทุ่มเทในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด เป็นหม้าย หรือหย่าร้าง ส่วนด้านที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเพศ ระดับตำแหน่ง และระดับ การศึกษา เนื่องจากในด้านเหล่านี้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

คำถามข้อที่ 6 ท่านคิดว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานการได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงานความก้าวหน้า ในอาชีพ นโยบายการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กรค่าจ้างและผลตอบแทนสภาพแวดล้อมในการทำงานความมั่นคงในงานการได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม และสภาพความเป็นอยู่ (Work Life Balance) ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

ด้านแรงจูงใจเป็นด้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอีกด้านหนึ่ง นอกจากความรู้ ความสามารถส่วนบุคคลแล้ว การเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของบุคลากร ก็มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าข้าราชการจะมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากเพียงใด แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานก็ทำให้รู้สึกไม่อยากทำงาน หรือทำงานได้ไม่เต็มความสามารถ ซึ่งองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนส่งเสริมให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในด้านบวกในการ ทำงาน เพื่อส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจำแนกเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

ด้านความสำเร็จในงาน หากข้าราชการสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ตามตัวชี้วัด ที่กำหนดได้ ก็ส่งผลให้ข้าราชการมีความภาคภูมิใจในการทำงาน และต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ ในงานต่อ ๆ ไปอีก

การได้รับการยอมรับนับถือ ข้าราชการที่ได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานหรือจาก ผู้บังคับบัญชา และได้รับการรับฟังความคิดเห็นจะส่งผลให้ข้าราชการมีความนับถือและภาคภูมิใจ ในตนเองและมีความสุขในการทำงาน

ลักษณะของงาน งานที่กระตุ้นให้เกิดความสร้างสรรค์และท้าทายความสามารถ จะกระตุ้นให้ ข้าราชการมีความกระตือรือร้น และเกิดความคิดที่แปลกใหม่ ไม่ใช่การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ น่าเบื่อ ที่เพียงทำให้งานเสร็จไปวันๆ ผู้บังคับบัญชาจึงควรมอบหมายงานที่มีความท้าทาย แปลกใหม่ และงาน

ที่มีความยากมากขึ้น เพื่อให้ข้าราชการเกิดการพัฒนาเรียนรู้ อีกทั้งยังส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นสามารถนำไปต่อยอดในการทำงานเมื่อได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปได้ด้วย

ความรับผิดชอบในงานผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ควรให้ข้าราชการมีอิสระในการทำงาน มีอิสระในการตัดสินใจ เพื่อให้ข้าราชการเกิดความรับผิดชอบในงานและรู้สึกว่าการนั้นสำเร็จได้ด้วย ความรับผิดชอบของตนเองอย่างแท้จริง

ความก้าวหน้าในอาชีพ องค์การควรส่งเสริมให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในงาน กระตุ้นให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นในการสับเปลี่ยนตำแหน่ง เนื่องจากในการเลื่อนตำแหน่งไปในระดับที่สูงขึ้น กรมที่ดินจะมีการคัดเลือกโดยการส่งผลงานที่ภาคภูมิใจและสอบข้อเขียน ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมด้วยการจัดให้มีการติวสอบเลื่อนตำแหน่ง เน้นให้ข้าราชการเข้าร่วมฝึกอบรม ส่งเสริมให้เรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้ข้าราชการมีความพร้อมและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง

นโยบายการบริหารขององค์การ นโยบายการบริหารขององค์การ นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากนโยบายขององค์การเปรียบเสมือนการกำหนดทิศทาง กำหนดเป้าหมายขององค์การ ต้องมีความชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง และสามารถถ่ายทอดให้บุคลากรทุกคนเข้าใจในนโยบาย และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายขององค์การ

การปกครองผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สร้างความสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้องค์การเปรียบเสมือนบ้าน บุคลากรทุกคนอยู่ร่วมกันแบบครอบครัว

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ การที่บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความสามัคคีกัน ก็จะทำให้เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน รู้สึกมีความสุขในการทำงาน ซึ่งช่วยลดความเครียดจากการปฏิบัติงานและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์การได้

ค่าจ้างและผลตอบแทน การได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันย่อมช่วยให้ข้าราชการเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครก็นับว่ามีรายได้ที่มั่นคง และเพิ่มมากขึ้นตามความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการต่าง ๆ ที่ข้าราชการได้รับ เช่น การรักษาพยาบาล การเบิกค่าเช่าบ้าน ค่าเดินทาง ค่าทางด่วน ค่าขนย้ายในการไปราชการ ก็มีความเหมาะสม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ในการทำงาน สำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานครก็มีเพียงพอ ประกอบกับได้รับการสนับสนุนจากกรมที่ดินในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น ระบบการคำนวณค่าธรรมเนียมและภาษี อัตโนมัติ ระบบการจ่ายเงินค่าธรรมเนียมผ่าน QR Code หรือผ่านเครื่องรูดบัตร ตู้ Kiosk สำหรับการ คำนวณภาษีและค่าธรรมเนียมอัตโนมัติแก่ประชาชน ก็ช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพและ สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ความมั่นคงในงาน การเป็นข้าราชการของกรมที่ดิน ก็นับว่ามีความมั่นคงในงานอย่างมาก เนื่องจากข้าราชการจะไม่มีภาระการไล่หรือให้ออก หากไม่มีการประพฤติผิดวินัยอย่างร้ายแรงจริงๆ และในการโยกย้ายข้าราชการก็สามารถเขียนคำร้องประสงค์ขอย้ายไปปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินทุก แห่งทั่วประเทศ ได้ทุกเมื่อหากข้าราชการมีความจำเป็นหรือมีความต้องการโยกย้ายไปสำนักงานที่ดิน แห่งอื่น ซึ่งโดยปกติข้าราชการก็จะได้รับการโยกย้ายตามความประสงค์

การได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม กรมที่ดินและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ถือได้ว่าได้รับการยอมรับจากสังคม ทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจในการทำงานในองค์กร และรู้สึก มีเกียรติ

สภาพความเป็นอยู่ (Work Life Balance) ปริมาณงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครก็ จะมีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรก็จะมีสมดุลในการใช้เวลา ส่วนตัวและเวลาในการทำงาน ซึ่งหากจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานล่วงเวลาเหนือจากเวลาราชการ ก็สามารถเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาได้ แต่ปัญหาที่พบในกรุงเทพมหานครคือการจราจรที่ติดขัดโดยเฉพาะ อย่างยิ่งเวลาก่อนทำงานในช่วงเช้าและเวลาหลังเลิกงาน ซึ่งอาจกระทบต่อเวลาในการใช้ชีวิตของ ข้าราชการ ที่จำเป็นต้องใช้เวลาในการเดินทางมากเกินไป ซึ่งกรมที่ดินก็แก้ไขปัญหาได้ด้วยการให้ ข้าราชการสามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ โดยข้าราชการสามารถมาเช่าที่พักใกล้กับที่ทำงานได้ และ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครทุกแห่งจะมีห้องออกกำลังกายและอุปกรณ์สำหรับออกกำลังกาย หรือ มีลานกิจกรรมในการทำกิจกรรมสันทนาการ เพื่อให้ข้าราชการสามารถออกกำลังกายเพื่อสุขภาพได้

คำถามข้อที่ 7 ท่านคิดว่าการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน การเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชนการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปฏิบัติงาน ที่โปร่งใสและตรวจสอบได้การทำงานที่มีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

ปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญมากในปัจจุบัน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานช่วยลดระยะเวลาการทำงาน มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากกว่าเมื่อก่อน การเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชน ก็ช่วยสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และทราบถึงระเบียบขั้นตอน และข้อกำหนด ช่วยลดเรื่องการร้องเรียน ด้านการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ก็จะช่วยให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสามารถปรับปรุงพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาการให้บริการต่อไปด้านการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ กรมที่ดินจะมีการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ตามแนวทางของ สำนักงาน ป.ป.ช. ที่ได้กำหนดไว้ และด้านการงานที่มีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น กรมที่ดินก็ได้มีการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของข้อมูลนิติบุคคล กรมการปกครอง เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร เป็นต้น ซึ่งช่วยให้การทำงานมีการบูรณาการกัน และเชื่อมโยงข้อมูลในการนำข้อมูลมาใช้ในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องเป็นปัจจุบันมากกว่าการยึดข้อมูลจากหลักฐานที่เป็นเอกสาร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำถามข้อที่ 8 ท่านมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา อย่างไร

ด้านนโยบายขององค์กร ผู้บริหาร ควรมีการถ่ายทอดและประชาสัมพันธ์นโยบายอย่างแพร่หลายเพื่อให้เข้าถึงบุคลากรทุกตำแหน่ง ทุกระดับ และควรมีนโยบายขององค์กรในการปรับปรุงกรอบอัตรากำลังข้าราชการอยู่เป็นประจำ เพื่อให้เหมาะสม เพียงพอต่อปริมาณงานที่มีเพิ่มขึ้น เนื่องจากกรุงเทพมหานครนอกจากจะมีปริมาณงานเกี่ยวกับที่ดินในพื้นที่ราบแล้ว ยังมีปริมาณงานที่เป็นการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในอาคารชุด และโครงการจัดสรรที่ดิน ที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น

ด้านการเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชน ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสาร ความรู้ ระเบียบขั้นตอน ระยะเวลาเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและทำนิติกรรม ณ สำนักงานที่ดิน และการใช้งานระบบ แอปพลิเคชันต่าง ๆ ของกรมที่ดิน ในช่วงเวลาระหว่างที่ประชาชนนั่งรอคิวเพื่อรับบริการผ่านทางสื่อวิทยุทัศน์ แผ่นพับ หรือสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนที่ถูกต้องตรงกันช่วยลดปัญหาเรื่องร้องเรียนได้

ด้านบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมและสอนงาน (Coaching) การมีพี่เลี้ยงสอนแนะนำงาน ข้าราชการอย่างสม่ำเสมอ ในด้านการใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ และด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ในการทำงานที่เป็นปัจจุบัน

คำถามข้อที่ 9 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ปัญหา อุปสรรค ที่พบในปัจจุบันคือ ในด้านการบริหารจัดการ การเก็บสารบบข้อมูลหลักฐาน เกี่ยวกับที่ดิน ยังเป็นการเก็บในรูปแบบของกระดาษและเป็นเอกสาร ซึ่งมีความเก่าและเสื่อมโทรม ควรมีการนำมาเก็บในรูปแบบที่เป็น Big data ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นและนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อไปได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้น ซึ่งในปัจจุบันเกิดปัญหาการค้นเอกสารหลักฐานจากสารบบใช้เวลานาน บางครั้งก็ค้นหาสารบบไม่พบหรือเอกสารบางอย่างสูญหายไป เนื่องจากมีระยะเวลาหลายช่วงอายุคน หากสูญหายหรือหาไม่พบอาจเกิดเรื่องร้องเรียนขึ้นได้ และหากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ก็จะทำให้สารบบที่เป็นเอกสารหลักฐานสูญหายและถูกทำลายไป จึงควรนำข้อมูลเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับที่ดินทั้งหมดเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในด้านบุคลากร การพูดจาและกริยาท่าทาง บางครั้งอาจไม่เหมาะสม อาจเกิดขึ้นจากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม จึงควรส่งเสริมให้ข้าราชการตระหนักในด้านการมีจิตบริการ การพูดจาสื่อสาร และกริยาท่าทางที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไพเราะ ในการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview)

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 39 ข้อ ประกอบด้วย 13 ด้าน ได้แก่ 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย 4. ความรับผิดชอบในงาน 5. ความก้าวหน้าในงาน 6. นโยบายการบริหารขององค์กร 7. การปกครองบังคับบัญชา 8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 9. ค่าจ้างและผลตอบแทน 10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน 11. ความมั่นคงในงาน 12. การได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม 13. สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life Balance)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 8 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ และด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

โดยส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 – 4 เป็นข้อคำถามเชิงบวก โดยให้เลือกตอบแบบ Likert Scale หรือ Rating Scale ซึ่งมีการแบ่งระดับและเกณฑ์ในการเทียบคะแนนเป็น 4 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งเทียบเท่ากับ 4, 3, 2, 1 คะแนน ตามลำดับ

และส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended)

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) มีโครงสร้างข้อคำถามโดยกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า ข้อคำถามมีความยืดหยุ่นเพื่อการเก็บข้อมูลในขณะที่ยังคงไว้ซึ่งเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมประเด็นศึกษาอย่างครบถ้วนแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์กร มีจำนวน 4 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์กร มีจำนวน 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีจำนวน 2 ข้อคำถาม

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 35 – 44 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5 – 10 ปี และระดับตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับทั่วไป ลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเมื่อพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ และด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ระดับการศึกษาเนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะมีความคิดที่กว้างไกล และมีกระบวนการทางความคิดที่เป็นระบบ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แยกแยะข้อมูลต่าง ๆ ได้ดี โดยสามารถนำความรู้ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งจะพบว่าผู้ที่รับราชการในกรมที่ดินโดยส่วนใหญ่จะมีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเนื่องจากการปฏิบัติงานจะต้อง

มีการนำระเบียบและข้อกำหนดเกี่ยวกับประมวลกฎหมายที่ดิน และประมวลกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ สำหรับผู้ที่ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านกฎหมายมาในตอนแรกเริ่มบรรจุเข้ารับราชการ ก็จะมีการศึกษาต่อในสาขาวิชานิติศาสตร์และนิติบัณฑิต จึงทำให้ระดับการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยรองลงมาคือ ระดับตำแหน่ง เนื่องจากการเลื่อนระดับตำแหน่งของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในทุกระดับ จะมีการกำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับระยะเวลาราชการ ประสบการณ์การทำงานที่หลากหลาย รวมทั้งการมีผลงานที่น่าภูมิใจและโดดเด่น ซึ่งผู้ที่มีระดับตำแหน่งที่สูงกว่า ย่อมแสดงถึงว่าผู้นั้นมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ซึ่งสะท้อนว่าผู้นั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบการในการดำรงตำแหน่งแต่ละระดับจะมีการให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเข้ารับการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ในงานก่อนจะมาดำรงตำแหน่ง เพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้ในตำแหน่งนั้น ๆ ประกอบกับผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งที่สูงคือผู้ที่รับนโยบายในการบริหารองค์การมาจากอธิบดีกรมที่ดิน และผู้บังคับบัญชาระดับสูงโดยตรง ทำให้เข้าใจในนโยบายการปฏิบัติงานขององค์การ จึงสามารถกล่าวได้ว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่า และด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานมานาน ย่อมหมายถึงผู้นั้นมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า เมื่อเกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานก็สามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงทีโดยใช้ประสบการณ์ที่เคยพบเจอมาก่อนมา ซึ่งจะเป็นข้อได้เปรียบที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ทั้งในด้านปริมาณงาน คุณภาพของงาน งานสำเร็จทันการณณ์ และเกิดความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร มากกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มบรรจุใหม่หรือมีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า โดยสามารถสรุปได้ว่าลักษณะส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณณ์ ด้านความประหยัด คุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านการได้รับการยอมรับขององค์การจากสังคมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.35) เนื่องจากสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความมั่นคงยั่งยืนและเป็นองค์กรเก่าแก่ ขนาดใหญ่ และเป็นการทำงานในการให้บริการประชาชนเป็น

หลัก และกรมที่ดินยังเป็นองค์การที่มีบทบาทในการช่วยเหลือประชาชนในการจัดหาที่ดินทำกินให้ประชาชนผู้ยากจน มีบทบาทในการช่วยเหลือสังคมในด้านเกี่ยวกับที่ดิน จึงได้รับความเชื่อมั่นและการยอมรับจากประชาชน และค่านิยมของสังคมไทยจะนับถืออาชีพรับราชการว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ข้าราชการจึงได้รับการยอมรับนับถือ และความเชื่อถือจากประชาชน

ส่วนด้านที่ระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก คือ ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) เนื่องจากลักษณะงานของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นงานที่เป็นรูปแบบเดิม ๆ ไม่กระตุ้นให้เกิดความท้าทายหรือความคิดสร้างสรรค์ โดยการปฏิบัติงานจะยึดตามระเบียบและข้อกำหนดอย่างเคร่งครัดที่มีความตายตัว และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดได้ การปฏิบัติงานจึงมีความซ้ำซากจำเจ และผู้ปฏิบัติงานไม่ค่อยมีโอกาสในการเสนอแนวคิดในการปฏิบัติงานที่สร้างสรรค์มากเท่าใดนัก

โดยปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ($r = 0.530$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง กล่าวคือ ในกรุงเทพมหานครนั้นการดำรงชีวิตประจำวันมีค่าครองชีพที่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย ซึ่งการรับราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเป็นอาชีพที่รายได้ไม่น้อยกว่าเอกชน ค่าจ้างเงินเดือนและผลตอบแทนต่าง ๆ จึงมีความสำคัญ ซึ่งหากข้าราชการได้รับเงินเดือนและได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ก็จะทำให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจอนุมานได้ว่าเมื่อข้าราชการได้รับเงินเดือนที่เพียงพอหรือมากกว่ารายจ่าย มีเงินเหลือเก็บและเพียงพอในการใช้ชีวิตภายหลังจากเกษียณอายุราชการ ไม่มีภาระหนี้สิน ก็จะทำให้ข้าราชการสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มี ความกังวล และจะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าคุณค่าในการที่จะทุ่มเท อุทิศเวลาให้กับการทำงาน ในทางตรงกันข้ามหากข้าราชการได้รับเงินเดือนและสวัสดิการไม่เพียงพอกับรายจ่าย มีภาระหนี้สิน ก็ส่งผลให้ข้าราชการมีความเครียดมีความกังวลในการทำงาน และรู้สึกว่าไม่ว่าจะทำงานทุ่มเทเพียงใดก็ได้เงินเดือนที่น้อยเท่าเดิม จึงทำงานแบบเช้าชามเย็นชามเท่านั้น หรืออาจทำให้ข้าราชการต้องไปทำอาชีพเสริมอื่น ๆ เพื่อให้มีรายได้ที่มากขึ้น จึงอาจกระทบกับเวลาทำงาน และไม่ทุ่มเทให้กับเวลาในการปฏิบัติงานราชการเท่าใดนัก และด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับขององค์การจากสังคม ($r = 0.320$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

กล่าวคือ การที่องค์กรได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม ส่งผลน้อยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแม้ว่ากรมที่ดินจะได้รับความเชื่อมั่น ได้รับความนับถือในองค์กรจากสังคมมากเพียงใด ก็ไม่ได้สะท้อนว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการจะมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศนคติทางรัฐประศาสนศาสตร์ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่โปร่งใส และตรวจสอบได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) เนื่องจากการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่มีการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์มากมาย ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ย่อมทำให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน เป็นข้อพิสูจน์ว่าไม่มีการเรียกรับสินบนหรือเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใด และสามารถตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ได้ เช่น การประกาศเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเรื่องมรดก ผ่านทางอินเทอร์เน็ต การสามารถตรวจสอบว่าการทำนิติกรรมที่ไม่ได้เสร็จภายในวันเดียว อยู่ในขั้นตอนใด และสามารถตรวจสอบวันที่แน่นอนได้ว่าแล้วเสร็จเมื่อใด ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจที่ตรงกันลดข้อร้องเรียนและความขัดแย้งระหว่างข้าราชการและผู้มารับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) ซึ่งพบว่าในการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีการสอบถามความคิดเห็นของภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มารับบริการ และบางครั้งก็จะพบว่าการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถาม อาจเป็นการแสดงความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้ให้ความสำคัญในการแสดงความคิดเห็นเท่าที่ควร โดยไม่ได้ตระหนักถึงและอาจยังมองไม่เห็นว่าคุณค่าความคิดเห็นของตนเองจะสามารถนำมาเป็นข้อปรับปรุงพัฒนาสำนักงานที่ดินได้อย่างแท้จริงหรือไม่

จากข้อค้นพบทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมในระดับปานกลาง ($r = 0.490$) โดยความมีประสิทธิภาพนั้นพิจารณาจากด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์ ด้านความประหยัด คุ่มค่า

ในการใช้ทรัพยากร ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยข้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ ($r = 0.342$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ซึ่งการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ เนื่องจากจากภาพลักษณ์ของการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มักจะถูก มองว่าข้าราชการมีการเรียกรับสินบน และเป็นการปฏิบัติงานที่มีผลประโยชน์ทับซ้อนอยู่เป็นประจำ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีมูลค่าประเมินราคาที่ดินในราคาที่สูงมากและมีนักลงทุน ภาครัฐกิจมาจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมในที่ดินอยู่เป็นประจำ ดังนั้นการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและ สามารถตรวจสอบได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ หากการปฏิบัติงานมี ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ก็จะช่วยลดเรื่องร้องเรียนและข้อขัดแย้งได้อีกทางหนึ่งด้วย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครระดับ ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากร ด้านเวลาทำงานสำเร็จทันการณณ์และด้านคุณภาพ งาน ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ ด้านปริมาณงาน สาเหตุที่ปริมาณ งานมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดเนื่องจากพบว่าปริมาณงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครมีปริมาณที่เพิ่ม สูงขึ้น จากการที่มีผู้ลงทุนในด้านที่ดินมีมากขึ้นทุกวัน ประกอบกับที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงมุ่งพัฒนา ให้สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครเป็นสำนักงานที่ดินในการนำร่องการพัฒนาเพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) เพื่อให้เป็นสำนักงาน ที่ดินต้นแบบ จึงเป็นการเพิ่มภาระงานแก่ข้าราชการในการทำผลงาน การจัดทำเอกสารรายงานต่าง ๆ และการปฏิบัติงานที่ต้องยกระดับให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ดังกล่าว ในขณะที่จำนวนผู้ปฏิบัติงานมีเท่าเดิม

จากผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสามารถสรุปตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร ที่ได้ข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยจะสรุปในส่วนของข้อเสนอแนะจากการวิจัย ในหัวข้อต่อไป

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

จากลักษณะส่วนบุคคล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากการปฏิบัติงานในสำนักงาน ที่ดินกรุงเทพมหานคร เป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ซึ่งเพศหญิงจะมีความอ่อนน้อมถ่อมตน และมีความอดทนต่อแรงกดดันที่เกิดจากการให้บริการประชาชนได้มากกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 35 - 44 ปี เนื่องจากกรมที่ดินจะมีระเบียบในการโยกย้ายข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ทุก 4 ปี จึงมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนข้าราชการผู้ที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน และตำแหน่งส่วนใหญ่คือตำแหน่ง ที่อยู่ในประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน/ชำนาญงาน และประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ/ชำนาญการ โดยตำแหน่งเหล่านี้เป็นตำแหน่งระดับเริ่มต้นในการปฏิบัติงาน และเนื่องจากงานของสำนักงานที่ดิน เป็นงานที่ยึดตามใช้ระเบียบ ข้อกฎหมาย ที่เคร่งครัด งานมีความเครียด และบ่อยครั้งที่ต้องปฏิบัติงาน ล่วงเวลาราชการหรือมาปฏิบัติงานจัดการงานค้างในวันเสาร์ - อาทิตย์ จึงพบว่าข้าราชการผู้ที่มีอายุ มากได้ลาออกไปก่อนอายุครบเกษียณราชการ เนื่องจากมีปัญหาสุขภาพที่ไม่สามารถทุ่มเทเวลาให้กับ การทำงานได้มากเหมือนกับคนในวัยหนุ่มสาว การศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี แม้ว่าตำแหน่ง ประเภททั่วไป จะมีการรับผู้ที่จบการศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. เข้ามาบรรจุราชการด้วย แต่โดยส่วนมากก็จะมีการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีเพื่อโอกาสก้าวหน้าในงานต่อไป และเนื่องจาก อาชีพรับราชการนั้นว่ามีความมั่นคงด้านรายได้และตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งมีสวัสดิการต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล การเบิกค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น จึงทำให้ข้าราชการมีความพร้อมในการ มีครอบครัว จึงพบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานภาพสมรส จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลได้ข้อค้นพบ

ว่าระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับการศึกษาของยุพยง วัฒนพูล (2555) อาณัติ สังขมณี (2555) และประภาพร พฤกษ์ศรี (2557) ที่ได้ทำการศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน

ผลการศึกษาเชิงปริมาณดังกล่าวข้างต้น มีความขัดแย้งกับข้อค้นพบจากการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งได้พบว่านอกจากระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแล้ว อายุของข้าราชการก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าก็อาจมีความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน และสามารถเรียนรู้ได้เร็ว สามารถปรับตัวเรียนรู้การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้มากกว่า แต่ขณะเดียวกันผู้ที่มีอายุน้อยที่มีอายุราชการน้อยกว่า ก็จะมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า เมื่อเกิดปัญหาในงานก็อาจไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองได้ ส่วนผู้ที่มีอายุที่มากกว่าก็จะมีประสบการณ์ในงานที่มากกว่าสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จคล่องและแก้ไขปัญหาในงานได้อย่างทันทีด้วยตนเอง แต่ขณะเดียวกันผู้ที่มีอายุมากก็อาจจะมีปัญหาสุขภาพ หรือมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

จากการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้ข้อค้นพบที่สอดคล้องกันว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ กัญญภัค จันทรฤทธิ์ (2561) แนวคิดของ Abraham Zaleanick (1997) และ Frederick Herzberg (1968) ที่มีแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากข้าราชการมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ก็จะมีแรงขับเคลื่อนและแรงกระตุ้นให้มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างไม่ย่อท้อ และสามารถดึงเอาศักยภาพที่มีอยู่ในตนเองออกมาใช้อย่างสุดความสามารถ ในทางตรงกันข้าม หากข้าราชการไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แม้ว่าจะมีความรู้ความสามารถก็ปฏิบัติงานแบบเช้าชามเย็นชาม โดยไม่นำความรู้ความสามารถที่ตนเองมีออกมาใช้

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมุ่งศึกษาในกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) และการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกันทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ว่าปัจจัยด้านนี้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยสอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดของหลายท่าน เช่น บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ (2560) ปกรณ์ ศิริประกอบ (2560) เป็นต้น ดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ข้างต้น

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจากการศึกษาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผลการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร รายงานผลการดำเนินการตามคู่มือประชาชน ผลการคัดเลือกสำนักงานที่ดินบริหารจัดการดีเด่น จำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม กรมที่ดิน และแบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร รวมทั้งเอกสารรายงานการประชุมต่าง ๆ ได้ข้อค้นพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

1) ด้านลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาที่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน องค์การควรมีการให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ สำหรับข้าราชการผู้ที่มีอายุมาก ผู้บังคับบัญชาที่ควรมีการจัดหาให้มีการบริการตรวจสุขภาพ ณ สำนักงานที่ดินอย่างสม่ำเสมอ ด้านระดับการศึกษา องค์การก็ควรมีการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ การเข้าร่วมสัมมนา และฝึกอบรมต่าง ๆ ด้านระดับตำแหน่ง ควรให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ที่มีระดับตำแหน่งที่สูงกว่าลงมาสู่ผู้ที่มีระดับตำแหน่งที่ต่ำกว่า ด้าน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นด้านการฝึกอบรมและสอนงาน (Coaching) การมีพี่เลี้ยงสอนและงานแก่ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่น้อย

2) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงควรส่งเสริมเพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่ข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ควรมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและการเบิกจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่าเดินทางไปราชการ ค่าขนย้าย ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล องค์กรควรให้ความสำคัญโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในยุคนปัจจุบัน ด้านความก้าวหน้าในงาน ควรมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้ข้าราชการมีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนให้ข้าราชการมีความมุ่งมั่นในการสอบเลื่อนระดับต่าง ๆ เพื่อให้มีความก้าวหน้าในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเอาใจดูแลการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ของข้าราชการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ช่วยเหลือแก้ปัญหาผู้ใต้บังคับบัญชาโดยไม่เลือกปฏิบัติ

3) ด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ จากการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยด้านที่ส่งผลมากที่สุดคือการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ จึงควรมุ่งเน้นให้ข้าราชการตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยยึดแนวทางการปฏิบัติตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อช่วยลดข้อร้องเรียน และสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชน

4) ด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการพูดจาและกริยาท่าทางในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ ควรมีความเหมาะสม มีจิตบริการ บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะและสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ และด้านการเก็บสารบบข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับที่ดิน ควรมีการนำมาเก็บในรูปแบบที่เป็น Big data ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการสืบค้น และป้องกันการชำรุดสูญหาย และเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในสำนักงานที่ดินแห่งอื่น เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่มีความหลากหลายและครอบคลุมสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้ในสำนักงานที่ดินได้ทั่วประเทศ

2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาจมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ลักษณะนิสัยใจคอส่วนบุคคล อารมณ์ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา ปัญหาด้านชีวิตส่วนตัวของแต่ละบุคคล การได้ทำงานร่วมกับคนรัก เป็นต้น ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ ด้วย

3) ควรมีการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่ครอบคลุมในทุกมิติมากยิ่งขึ้น





ภาคผนวก ก

การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ศึกษาวิจัยเพื่อตรวจสอบและแก้ไขให้เครื่องมือมีความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาตามที่ได้กำหนดไว้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of consistency: IOC) โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน คะแนนรายชื่อตามดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ

Σ แทน ผลรวม

N แทนจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

การใช้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อของผู้ทรงคุณวุฒิ (R) มีค่าที่เป็นไปได้ 3 ค่า คือ

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้หรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาได้

การแปลความหมายค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC ใกล้เคียง 1 ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง และข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ

สรุปความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
ปัจจัยแรงจูงใจ						
ความสำเร็จในการทำงาน						
1	ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1.00
2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้จนงานสำเร็จลุล่วง	+1	+1	+1	3	1.00
3	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการทำงาน	0	+1	+1	2	0.67
การได้รับการยอมรับนับถือ						
4	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1.00
5	ท่านได้รับการรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอแนะ	+1	+1	+1	3	1.00
6	ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1.00
ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย						
7	งานที่ท่านรับผิดชอบท้าทายความสามารถ	+1	+1	+1	3	1.00
8	งานที่ท่านรับผิดชอบกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงาน	+1	+1	+1	3	1.00
9	ท่านมีโอกาสนำเสนอความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดใหม่ ๆ ในงาน	+1	0	+1	2	0.67

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
ความรับผิดชอบในงาน						
10	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุม อย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1.00
11	ท่านเต็มใจในการทำงานล่วงเวลาราชการ หาก งานที่รับผิดชอบยังไม่แล้วเสร็จ	0	+1	+1	2	0.67
12	ท่านเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	0	+1	2	0.67
ความก้าวหน้าในงาน						
13	ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการ ฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และ การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้	+1	+1	+1	3	1.00
14	ท่านได้รับการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่าง เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	+1	+1	+1	3	1.00
15	ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในตำแหน่งของท่าน ในขณะนี้	+1	+1	+1	3	1.00
นโยบายการบริหารขององค์กร						
16	ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายการบริหารงาน ที่เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00
17	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้าง และอัตรากำลัง ที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ในสภาพปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
18	ท่านเข้าใจนโยบายขององค์กร และสามารถ ปฏิบัติงานได้ตามนโยบาย	+1	+1	+1	3	1.00
การปกครองบังคับบัญชา						
19	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	3	1.00
20	ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำ เมื่อท่านเกิดปัญหาในงาน	+1	+1	+1	3	1.00
21	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับบุคลากรทุก คนอย่างเสมอภาค	+1	+1	+1	3	1.00
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
22	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานใน องค์กร	+1	+1	+1	3	1.00
23	ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิด ปัญหาในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00
24	เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีความสามัคคีกัน	+1	+1	+1	3	1.00
ค่าจ้างและผลตอบแทน						
25	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ	+1	+1	+1	3	1.00
26	ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00
27	การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการทำงานมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
28	เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน เพียงพอ เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00
29	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร ท่านได้	0	+1	+1	2	0.67
30	อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสมในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00
ความมั่นคงในงาน						
31	ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านมีความมั่นคง	+1	+1	+1	3	1.00
32	ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรของท่าน	+1	+1	+1	3	1.00
33	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความมั่นคงยั่งยืน ต่อไปในอนาคต	+1	+1	+1	3	1.00
การได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม						
34	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของ สังคม	+1	+1	+1	3	1.00
35	ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติและ ศักดิ์ศรี	+1	+1	+1	3	1.00
36	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้	+1	+1	+1	3	1.00

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life Balance)						
37	ท่านมีความพอใจกับสภาพความเป็นอยู่ของท่าน ในปัจจุบัน	+1	+1	+1	3	1.00
38	ท่านมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน	0	+1	+1	2	0.67
39	ท่านมีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวและเวลาในการ ทำงานอย่างสมดุล	+1	+1	+1	3	1.00
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพ ตามแนวคิดกระบวนการ ทางรัฐประศาสนศาสตร์						
40	ท่านมีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามา ช่วยในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00
41	หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ให้ความรู้ ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00
42	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	+1	+1	+1	3	1.00
43	หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่โปร่งใส และ ตรวจสอบได้	+1	+1	+1	3	1.00
44	หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่ร่วมมือกับ หน่วยงานอื่น	+1	+1	+1	3	1.00

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ						
ด้านปริมาณงาน						
45	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00
46	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้จำนวนผลงานสำเร็จ ตามตัวชี้วัดกำหนด	+1	+1	+1	3	1.00
ด้านคุณภาพงาน						
47	งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามมาตรฐานกำหนด	+1	+1	+1	3	1.00
48	เมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีข้อผิดพลาด ท่านสามารถ ปรับปรุงแก้ไขได้	+1	+1	+1	3	1.00
ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์						
49	ท่านสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลาตาม มาตรฐานกำหนด	+1	+1	+1	3	1.00
50	หากงานไม่เสร็จภายในกำหนดท่านสามารถแก้ไข ปัญหาจนงานสำเร็จได้	+1	+1	+1	3	1.00
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร						
51	ท่านใช้ทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อย่าง ประหยัดและคุ้มค่า	+1	+1	+1	3	1.00

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
52	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้แม้จะมี ทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด	+1	+1	+1	3	1.00
รวม						50.02
ค่าเฉลี่ย						0.962



สรุปความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์ (IOC) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
1	การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาในความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงานด้านคุณภาพงานด้านงานสำเร็จทันการณ์ด้านความประหยัด ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร จากความหมายของประสิทธิภาพดังกล่าว ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และในมุมมองของท่านการทำงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครควรมีลักษณะอย่างไร	+1	0	+1	2	0.67
2	ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00
3	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือความสำเร็จขององค์กรหรือไม่อย่างไร	+1	0	+1	2	0.67
4	ท่านคิดว่าจุดแข็ง/จุดด้อย ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา มีอะไรบ้าง	0	+1	+1	2	0.67

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่				
		1	2	3	รวม	ค่า IOC
5	ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลา การปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00
6	ท่านคิดว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงานความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหารขององค์การการปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การค่าจ้างและผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงานความมั่นคงในงาน สถานภาพในงาน และสภาพความเป็นอยู่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00
7	ท่านคิดว่าการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานการเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชน การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้การทำงานที่มีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00
รวม						6.01
ค่าเฉลี่ย						0.859

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) สูตรการคำนวณ คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา

(alphacoefficient: α) ของ Cronbach

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่น มีดังนี้

0.00 – 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 – 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41 – 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 – 1.00 ความเชื่อมั่นสูง

แบบสอบถาม

Reliability: all variables

Cronbach's Alpha	N of item
0.802	52

แบบสัมภาษณ์

Reliability: all variables

Cronbach's Alpha	N of item
0.715	7

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขาโดยนำไปวิเคราะห์เพื่อหาข้อค้นพบ และนำเสนอในภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในงานวิจัยและงานทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์การของท่านแต่อย่างใดจึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปิยวรรณ บรรพชาติ

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ดาวน์โหลดแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

- () ชาย
() หญิง

2. อายุ

- () น้อยกว่า 25 ปี
() 25 – 34 ปี
() 35 – 44 ปี
() 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- () โสด
() สมรส
() หย่า
() หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- () ปวช. หรือเทียบเท่า
() ปวส.
()ปริญญาตรี
()ปริญญาโทขึ้นไป

5. ระยะเวลาการทำงาน

- () ต่ำกว่า 5 ปี
() 5 – 10 ปี
() 11 – 15 ปี
() 16 – 20 ปี
() 21 – 25 ปี
() มากกว่า 25 ปี



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

6. ระดับตำแหน่ง

- () ตำแหน่งประเภทอำนวยการ
- () ตำแหน่งประเภทวิชาการ
- () ตำแหน่งประเภททั่วไป

7. หน่วยงานที่สังกัด

- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาพระโขนง
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร มีนบุรี
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางขุนเทียน
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาห้วยขวาง
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดพร้าว
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาประเวศ
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาจตุจักร
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางเขน
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกะปิ
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบางกอกน้อย
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองแขม
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาบึงกุ่ม
- () สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาลาดกระบัง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจมากที่สุดเพียงข้อเดียว

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 1 คะแนน

ข้อที่	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ความสำเร็จในการทำงาน					
8	ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย				
9	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้จนงานสำเร็จลุล่วง				
10	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการทำงาน				
การได้รับการยอมรับนับถือ					
11	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน				
12	ท่านได้รับการรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ที่เสนอแนะ				
13	ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา				

ข้อที่	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย					
14	งานที่ท่านรับผิดชอบท้าทายความสามารถ				
15	งานที่ท่านรับผิดชอบกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงาน				
16	ท่านมีโอกาสนำเสนอความคิดสร้างสรรค์หรือความคิดใหม่ ๆ ในงาน				
ความรับผิดชอบในงาน					
17	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา				
18	ท่านเต็มใจในการทำงานล่วงเวลาราชการหากงานที่รับผิดชอบยังไม่แล้วเสร็จ				
19	ท่านเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย				
ความก้าวหน้าในงาน					
20	ท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้				
21	ท่านได้รับการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ				

ข้อที่	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
22	ท่านพอใจกับความก้าวหน้าในตำแหน่งของท่านในขณะนี้				
นโยบายการบริหารขององค์การ					
23	ผู้บริหารองค์การมีนโยบายการบริหารงานที่เหมาะสม				
24	หน่วยงานของท่านมีโครงสร้าง และ อัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงานในสภาพปัจจุบัน				
25	ท่านเข้าใจนโยบายขององค์การ และสามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบาย				
การปกครองบังคับบัญชา					
26	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา				
27	ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำเมื่อท่านเกิดปัญหาในงาน				
28	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค				
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
29	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ				

ข้อที่	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
30	ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน				
31	เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านมีความ สามัคคีกัน				
ค่าจ้างและผลตอบแทน					
32	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ				
33	ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพ ปัจจุบัน				
34	การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการทำงานมีความ เหมาะสม				
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
35	เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานเพียงพอ เหมาะสม				
36	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรม ขององค์กรท่านได้				
37	อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และเหมาะสมในการทำงาน				

ข้อที่	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ความมั่นคงในงาน					
38	ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านมีความมั่นคง				
39	ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรของท่าน				
40	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความมั่นคงยั่งยืนต่อไปในอนาคต				
การได้รับการยอมรับขององค์กรจากสังคม					
41	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับของสังคม				
42	ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี				
43	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้				
สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว (Work Life Balance)					
44	ท่านมีความพอใจกับสภาพความเป็นอยู่ของท่านในปัจจุบัน				
45	ท่านมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน				
46	ท่านมีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวและเวลา				

ข้อที่	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
	ในการทำงานอย่างสมดุล				

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การ

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
47	ท่านมีการนำเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน				
48	หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ				
49	หน่วยงานของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
50	หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้				
51	หน่วยงานของท่านมีการทำงานที่ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น				

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านปริมาณงาน					
52	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบันมีความเหมาะสม				
53	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้จำนวนผลงานสำเร็จตามตัวชี้วัดกำหนด				
ด้านคุณภาพงาน					
54	งานที่ท่านทำสำเร็จมีความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยตามมาตรฐานกำหนด				
55	เมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีข้อผิดพลาด ท่านสามารถปรับปรุงแก้ไขได้				
ด้านเวลาที่งานสำเร็จทันการณ์					
56	ท่านสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลาตามมาตรฐานกำหนด				
57	หากงานไม่เสร็จภายในกำหนดท่านสามารถแก้ไขปัญหาจนงานสำเร็จได้				

ข้อที่	ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร					
58	ท่านใช้ทรัพยากร ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน อย่างประหยัดและคุ้มค่า				
59	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้แม้จะมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด				

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา อย่างไร

.....

.....

.....

2. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*****ขอขอบพระคุณอย่างสูง*****

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การตามแนวคิดกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขาโดยนำไปวิเคราะห์เพื่อหาข้อค้นพบ และนำเสนอในภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในงานวิจัยและงานทางวิชาการเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบต่อประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์การของท่านแต่อย่างใดจึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสัมภาษณ์ตามความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์การ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์การ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

นางสาวปิยวรรณ บรรพชาติ

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หากท่านมีข้อสงสัยหรือคำแนะนำเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่ piyawunbe@gmail.com

โทรศัพท์ 098-3236932

ส่วนที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์กร

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาในความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านงานสำเร็จทันการณ์ ด้านความประหยัด ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร จากความหมายของประสิทธิภาพดังกล่าว ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร และในมุมมองของท่านการทำงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ควรมีลักษณะอย่างไร

2. ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือความสำเร็จขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

4. ท่านคิดว่าจุดแข็ง/จุดด้อย ของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา มีอะไรบ้าง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในองค์กร

5. ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

6. ท่านคิดว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงานความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหารขององค์กรการปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรค่าจ้างและผลตอบแทนสภาพแวดล้อมในการทำงานความมั่นคงในงานสถานภาพในงาน และสภาพความเป็นอยู่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

7. ท่านคิดว่าการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้ในการทำงานการเผยแพร่ให้ความรู้ประชาชนการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้การทำงานที่มีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

8. ท่านมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานครและสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาทุกสาขา อย่างไร
9. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

***** ขอขอบพระคุณอย่างสูง *****



บรรณานุกรม

- Abraham Zaleanick (1997). Real work. Retrieved from <https://hbr.org/1997/11/real-work>
- Christopher Hood (1991). A public management for all reason. Retrieved from <http://newdoc.nccu.edu.tw/teasyllabus/110041265941/Hood%20NPM%201991.pdf>
- Christopher Pollitt (2001). Clarifying convergence: Striking similarities and durable differences in public management reform. Retrieved from <https://www.alnap.org/system/files/content/resource/files/main/pollitt-npm-reform-evaluation-2001.pdf>
- Denhardt J. V. and Denhardt R. B. . (2011). The new public service: Serving, not steering. Retrieved from https://books.google.co.th/books?id=30o-Lpc8pMC&pg=PA3&hl=th&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Elmore Petersen and E. Grosvenor Plowman (1958). Business organization and management. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.b3157483&view=1up&seq=7>
- Frederick Herzberg (1968). Motivation - Hygiene theory. Retrieved from https://books.google.co.th/books?hl=th&lr=&id=kUO5NWwaySYC&oi=fnd&pg=PA61&dq=frederick+herzberg&ots=UH3yCgltEO&sig=GRnN_TeBbDSv2rRjJP73cTwys98&redir_esc=y#v=onepage&q=frederick%20herzberg&f=false
- Herbert A. Simon (1960). The new science of management decision. Retrieved from <https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.b3376401&view=1up&seq=4>
- Osborne and David T. . (1993). Reinventing government. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED367424.pdf>
- Patricia Kennett (2010). Global Perspectives on Governance. Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance. Retrieved from <http://blog.ub.ac.id/irfan11/files/2013/02/The-New-Public-Governance-oleh-Sтивен-P.-Osborne.pdf>
- Pestoff V. and Taco Brandsen (2010). Public Governance and the Third Sector: Opportunities for Co-production and Innovation? Retrieved from

https://www.researchgate.net/publication/228745359_Public_governance_and_the_third_sector_opportunities_for_coproduction_and_innovation

Samuel C. Certo, S. T. C. (2012). Modern Management. Retrieved from

https://archive.org/details/modern-management-12e_201810/page/n23/mode/2up

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557. Retrieved from

<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2558/A/001/1.PDF>

กัญญลักษณ์ จันท์ฤทธิ์. (2561). อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานตรวจสอบภายใน. (การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

กิตตินันท์ ชัยภูมิ (2561). การลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการในการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

จันท์เพ็ญ ชุนพิลึก. (2557). การปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขา. (งานนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา,

ชมภูนุช หุ่นนาค (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลิตภาพสูงสุด.

Retrieved from http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%207_3/7_3_11.pdf

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2544). หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ 2544. Retrieved from

https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/circular/w5-2544_0.pdf

ธัญญกร ราศรี (2558). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ (2560). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. Retrieved from

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>

ปกรณ ศิริประกอบ (2560). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประภาพร พุกษะศรี (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีปทุม,

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550). เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างไร. Retrieved from

http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/FO151_p109-112.pdf

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.

2561– 2580). Retrieved from [http://nscr.nesdb.go.th/wp-](http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf)

[content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf](http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20-การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ.pdf).

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. Retrieved from

<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/00130026.PDF>

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558. Retrieved

from <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2558/A/004/1.PDF>

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. Retrieved from

<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/00102281.PDF>

ภคพร กุลจิรันธร (2559). การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS). Retrieved

from [https://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=shirley129&month=09-](https://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=shirley129&month=09-2016&date=11&group=1&gblog=23)

[2016&date=11&group=1&gblog=23](https://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=shirley129&month=09-2016&date=11&group=1&gblog=23)

ยุพียง วัฒนพุล (2555). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่.

(สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

วรจิตร หนองแก (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของ

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต),

มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

สุมาลี ยุทธวรวิทย์ (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร กรม

ควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข,

อานต์ติ สังขมณี (2555). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้าแผนก

แพ็คกิ้ง บริษัท ทีเอสที ซันไรส์ เซอร์วิส จำกัด. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต),

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวปิยวรรณ บรรพชาติ
วัน เดือน ปี เกิด 21 ตุลาคม 2529
วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี รัฐศาสตร์ (ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY