แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและซ่อมแซม กล้องรังวัดและทำแผนที่ของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน

The Guideline to increase the Efficiency in performance of the Inspection and Repair Division, the area of Electronics, Department of Lands

บรรจง จัดงูเหลือม[1] อรุณ ไชยนิตย์[2] และอรอนงค์ แตงอ่อน[3]

Banjong Judnguhlem[1] Arun Chainit[2] and Onanong Tangorn[3]

[1] คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร email:tainment.09@gamil.com

[1]Faculty of Humanities and Social Sciences, Phanakhon Rajabhat University email:tainment.09@gamil.com

[2]คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร email:kunpanchainit@gmail.com

[2]Faculty of Humanities and Social Sciences, Phanakhon Rajabhat University email:kunpanchainit@gmail.com

[3]โรงเรียนวัดบางใบไม้ Email: onanong.0419@gmail.com

[3]Watbangbaimai School Email: onanong.0419@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพของ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กองพัสดุ กรมที่ดิน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 3) แนวทางวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการตรวจสอบและ

ซ่อมแซม กล้องรังวัดและทำแผนที่ของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กองพัสดุกรมที่ดิน มีวิธีการเป็นอย่างไร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ บุคลากร ในกรมที่ดิน ทั้งระดับบริหารและระดับทั่วไป นำผลที่ได้มาสรุปเป็นประเด็นเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน การวิจัยเชิงปริมาณทำ โดยการสุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 385 คน สถิติหาค่าการถดถอยแบบพหุ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประสิทธิภาพของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กองพัสดุ กรมที่ดิน มีระดับปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยการ ด้านการรายงาน ด้านการงบประมาณ และด้านการวางแผน ตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีระดับปัจจัยสนับสนุนการทำงาน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความถูกต้องได้ตามมาตรฐานของงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงานทันต่อ ความต้องการ และด้านความพึงพอใจ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความคุ้มค่ารวดเร็ว

3. แนวทางวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการตรวจสอบและซ่อมแซม กล้องรังวัดและทำแผนที่ของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน บุคคลากรจะต้องเกิดการยอมรับในระบบและวิธีการทำงาน ทั้งระบบที่เป็นอยู่เดิม หรือการแก้ไขระบบ หรือระบบที่จะมีการพัฒนาขึ้นใหม่ ต้องมีการ

ฝึกฝนให้เกิดทักษะความชำนาญและมีความเป็นมืออาชีพในงานที่รับผิดชอบ ต้องมีความรักสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ คำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ

คำสำคัญ : แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ; การตรวจสอบ; ซ่อมแซม; กล้องรังวัด; งานอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This study aimed to study 1) the performance of the Inspection and repair Division 2) the relationship between the management and the operational efficiency of the Inspection and Repair Division and 3) the guideline to increase the efficiency in performance of the Inspection and Repair Division. This research was conducted by qualitative and quantitative research. The qualitative research phase involved the in-depth interviews. The quantitative research phase consisted of the summarizing of the issues from the 385 multiple regression analysis informants who were administrators and general staffs.

The results showed that

1. The Efficiency in performance of the Inspection and Repair Division depended on the supporting factors which presented from the highest to lowest of the average score in following aspects; the staff respectively operation, the organization directing, the administration directing, the reporting respectively, the budget management, and the planning.

2. The relationship between the management and the operational efficiency of the inspection and repair Division showed some supporting factors from the highest to lowest of the ever age score in following aspects; the high accuracy of performance on the standards, the achievement, the motivation on work, the completion of work, the satisfaction a work, and time management compared with quality of work.

3. The Guideline to increase the Efficiency in performance of the Inspection and Repair Division should be in following aspects; the acceptance of staff in the new system and how it works, the practice on both of original and developed system to get professional skills, the being of professional to the responsibility, the unity and synergy for working to the highest benefits of the government.

Keyword : The guideline to increase the efficiency; the Inspection; Repair Division, the area of Electronics

บทนำ

กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความเรียบร้อย ของประชาชน การอำนวยการความเป็นธรรม การส่งเสริมพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องที่ การส่งเสริมการปกครองถิ่นและพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย การพัฒนาเมืองตามราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย หรือ ส่วน

ราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย มาตรา 31 กระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีการแบ่งส่วนราชการ ดังนี้ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กรมการพัฒนาชุมชน กรมที่ดิน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2545 หมวด 13 มาตรา 30, 31)

กรมที่ดิน ถือเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่และการการบริหารงาน ตามกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ ดังนี้ 1. ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 2. ดำเนินการด้านกฎหมายตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชน กฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 3. จัดทำและประสานแผนงานของกรมให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง รวมทั้งกำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของหน่วยงานในสังกัดและดำเนินการเกี่ยว กับงานสถิติและประมวลผล 4. พัฒนาระบบ รูปแบบและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานที่ดิน 5 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายได้กำหนด กรมที่ดิน มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิในที่ดินของบุคคลและการจัดการที่ดินของรัฐ โดยการรังวัดทำแผนที่ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน การให้บริการจดทะเบียนและ

นิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ การส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดิน เพื่อให้บุคคลมีความมั่งคงในการถือครองที่ดินและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการที่ดินของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด สำนักมาตรฐานการออกหนังสือสำคัญ, สำนักเทคโนโลยีทำแผนที่, สำนักงานจัดที่ดินของรัฐ, สำนักมาตรฐานการรังวัด, สำนักงานที่ดินจังหวัด, สำนักงานที่ดิน สาขา,สำนักงานช่างรังวัดเอกชน หน่วยงานต่าง ๆ ที่กล่าวมาให้บริการ เกี่ยวกับการรังวัดและทำแผนที่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือประเภทกล้องสำรวจประมวลผลรวม (Total station) ทำงาน ผลจากการทำงานบริการประชาชน ทำให้เครื่องมือเกิดการชำรุด หรือเสียหาย งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กองพัสดุ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนด้านมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้ในการรังวัด ทำแผนที่ตลอดจนตรวจสอบและซ่อมแซมอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ

ได้ทันท่วงที จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพระบบงาน ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อรองรับงาน งานตรวจสอบ (Calibration) มาตรฐานเครื่องมือและการปรับแก้ค่าความถูกต้อง ของกล้องสำรวจประมวลผลรวม (Total station) ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กองพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบมาตรฐานของเครื่องมือ ปรับแก้ความคลาดเคลื่อนของกล้องสำรวจประมวลผล ตรวจสอบมาตรฐาน และปรับซ่อมเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบคุณสมบัติเฉพาะด้านทางเทคนิค ซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้เกี่ยวกับเครื่องจักรกลทางการพิมพ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ในการรังวัดทำแผนที่ทุกชนิดจัดสร้างหลักเขตที่ดินหมุด

หลักฐานแผนที่ ตลอดจนผลิตอะไหล่และอุปกรณ์การซ่อมเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ณ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม

งานอิเล็กทรอนิกส์จากการที่เป็นหน่วยงานที่สนับสนุน และมีภารกิจหลักคือซ่อมแซมกล้องรังวัดและทำแผนที่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ของกรมที่ดินเป็นหลัก และมีปริมาณของกล้องรังวัดทั่วประเทศ จำนวน 1,322 เครื่อง ใช้งานได้ 1,285 เครื่อง ชำรุด 37 เครื่อง(ข้อมูลจากสำนักมาตรฐานการรังวัด กรมที่ดิน ตามหนังสือกรมที่ดิน ที่ มท 0514.3/645 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2558) ประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในสายงานด้านเทคนิค จำนวน 17 คน (ข้อมูลอัตราฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม) หัวหน้าฝ่าย จำนวน 1 คน มีหน้าที่กำกับดูแลภายในเจ้าที่ช่างเทคนิค จำนวน 8 คน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการซ่อมกล้องประมวลผลรวม (Total station) เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค ซ่อมกล้องวัดมุม จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค ช่วยราชการ จำนวน 3 คน ส่วนราชการอื่น ๆ ของกรมที่ดิน เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค ปฏิบัติงานธุรการช่าง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค เปลี่ยนสายงาน จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน การซ่อมกล้องต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ และการสั่งสมประสบการณ์ ซึ่งอาจจะมีเทคนิคในการทำงานของแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน จึงต้องมีการศึกษาและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอต่อกับปริมาณของกล้องที่ส่งซ่อม ไม่สามารถทำเสร็จได้ทันต่อความต้องการ ดังนั้น จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้การทำงานของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กองพัสดุ กรมที่ดิน เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีปัจจัยใดบ้าง ที่ส่งผลต่อการทำงาน เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

สูงสุดแก่องค์กรผู้วิจัย จึงมุ่งที่จะทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและซ่อมแซม กล้องรังวัด และทำแผนที่ของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน เพื่อนำประโยชน์ที่จะได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบ และซ่อมแซมงานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมงานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน

3. เพื่อศึกษาถึงแนวทางและวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของการตรวจสอบ และซ่อมแซมกล้องรังวัดและทำแผนที่ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมงานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม(Mixed method research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานงาน ลูกจ้างประจำ สังกัดกรมที่ดินทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวน 385 คน โดยการเลือกสุ่ม

จากประชากรทั้งหมด 10,684 คน (ข้อมูลจาก : ศูนย์ปฏิบัติการกรมที่ดิน : อ้างอิงจากกรอบอัตรากำลังตามโครงสร้างใหม่)

การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) เชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 385 คน

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

N = ขนาดของประชากร

E = ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดในการสรุปผล

ตัวอย่างเช่น N = 10,684 คน

e = 0.05

แทนค่า $N = \frac{10684}{1+10684 \times (0.05)^2}$

$= 385$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้วางแผนการดำเนินการวิจัยไว้เป็นขั้นตอน ดังนี้

(1) การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยการอ่าน และทำความเข้าใจแบบเจาะลึกจนสามารถอธิบายและวิเคราะห์ประเด็นที่สนใจแล้วจึงได้นำมาเป็นกรอบความคิดการวิจัย

(2) ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานของกรมที่ดิน จำนวน 10 คน

1.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

ผู้บริหาร และผู้มีประสบการณ์ ของกรมที่ดิน ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการกองพัสดุ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์ สาขากมลาไสย นายช่างรังวัดชำนาญงาน นายช่างเทคนิคชำนาญงาน เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน จำนวน 10 คน โดยวิธีการนัดหมายเวลาและดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก

1.2 แบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview protocol) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางและวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของการตรวจสอบและซ่อมแซม กล้องรังวัดและทำแผนที่ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประสบการณ์การทำงานของกรมที่ดินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางและวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของการตรวจสอบและซ่อมแซม กล้องรังวัดและทำแผนที่ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้มีประสบการณ์จำนวน 10 คน แบบตัวต่อตัว และได้มีการอัดเทปเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic induction) และนำเสนอข้อมูลเป็นข้อความเรียงประเด็นหลัก ประเด็นรอง และตรวจสอบข้อมูลโดยใช้หลักสามเส้า (Triangulation)

2. การวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดนมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ปลายเปิด)

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง หน่วยงาน

ตัวแปรอิสระด้านการบริหาร การวางแผน / การจัดการ / การจัดบุคลากร ปฏิบัติงาน / การอำนวยการ / การประสานงาน / การรายงาน / การงบประมาณ

ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย/ ด้านความสำเร็จของงานทันต่อความต้องการ / ด้านความคุ้มค่ารวดเร็ว / ด้านความถูกต้องได้มาตรฐานของงาน / ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน / ด้านพึงพอใจ / ด้านแรงจูงใจ

ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อขอความเห็นชอบและเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้าน รัฐประศาสนศาสตร์ และรัฐศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้วิธีคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha-Coefficient) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach). (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2534) จากการประมวลผลได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าเท่ากับ 0.98 จึงได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

ตารางที่ 1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha)

ค่าวามเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด (Reliability Statistics)	
ค่าความเชื่อมั่น	จำนวน 30 ชุด
.930	30

จากตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่า Cronbach's Alpha .930

ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach' Reliability Coefficient Alpha) ของปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการบริหารงานการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กรมที่ดิน

ปัจจัยสนับสนุน	ค่าความเชื่อมั่น(Cronbach Alpha)
1. การวางแผน	0.79
2. การจัดองค์การ	0.80
3. การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน	0.86
4. การประสานงาน	0.77
5. การอำนวยการ	0.80
6. การรายงาน	0.77
7. การงบประมาณ	0.80
รวม	**0.79**

จากตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach' Reliability Coefficient Alpha)ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการบริหารงานการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงาน ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กรมที่ดิน พบว่า ความน่าเชื่อถือของสมมติฐาน โดยด้านที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน (0.86) รองลงมา การจัดองค์การ การอำนวยการ การงบประมาณ (0.80) ส่วนด้านที่มีความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด คือ การประสานงาน การรายงาน (0.77)

ตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach' Reliability Coefficient Alpha) ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กรมที่ดิน

ปัจจัยสนับสนุน	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
1. ความสำเร็จของงานทันต่อความต้องการ	0.82
2. ความถูกต้องได้ตามมาตรฐานของงาน	0.76
3. ความคุ้มค่ารวดเร็ว	0.86
4. ผลสัมฤทธิ์ของงาน	0.79
5. แรงจูงใจในการทำงาน	0.76
6. ความพึงพอใจ	0.78
รวม	**0.79**

จากตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach' Reliability Coefficient Alpha) ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กรมที่ดินความน่าเชื่อถือของสมมติฐาน โดยด้านที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ความคุ้มค่ารวดเร็ว (0.86) รองลงมา ความสำเร็จของงานทันต่อความต้องการ(0.82) ลำดับน้อยที่สุด คือ ความถูกต้องได้ตามมาตรฐานของงาน แรงจูงใจในการทำงาน (0.76)

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการประมวลผล และนำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบตาราง เพื่อแสดงข้อมูลทางสถิติ อธิบายความโดยพรรณนา โดยสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรในสังกัดกรมที่ดิน ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทตำแหน่ง หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงานการงบประมาณ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นมาตรส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ได้แก่ ความสำเร็จของงานทันต่อความต้องการ ความคุ้มค่ารวดเร็ว ความถูกต้องได้มาตรฐานของงาน ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความพึงพอใจ แรงจูงใจ

ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale) ดังนี้

5	หมายความถึง	มากที่สุด
4	หมายความถึง	มาก
3	หมายความถึง	ปานกลาง
2	หมายความถึง	น้อย
1	หมายความถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลแบ่ง 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.51 – 5.00 คะแนน หมายความว่า มากที่สุด

ระดับคะแนน 3.51 – 4.50 คะแนน หมายความว่า มาก

ระดับคะแนน 2.51 – 3.50 คะแนน หมายความว่า ปานกลาง

ระดับคะแนน 1.51 – 2.50 คะแนน หมายความว่า น้อย

ระดับคะแนน 1.00 – 1.50 คะแนน หมายความว่า น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามได้ครบ จำนวน385 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล มีดังนี้

1. การทำหนังสือขออนุญาตผู้บังคับบัญชา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและสนับสนุนการวิจัย

2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร กรมที่ดิน จำนวน 10,684 คน และ ทำเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ 385 คน และทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 385 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง

3. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเองภายใน 45 วัน

4. ตรวจสอบถามสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างใช้การวิเคราะห์ด้วย โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ปัจจัยการบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยใช้สถิติ T-test และ F-test

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการทดลองแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 358 คน เป็น เพศชาย 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.20 เพศหญิง จำนวน 162 ร้อยละ 41.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.70 ตัวผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ส่วนมากเป็นข้าราชการ 300 คน คิดเป็นร้อยละ 77.90 จำแนกหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น สำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90

2. ผลการทดลองแสดงข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม ระดับความสำคัญปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อการบริหารงานการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมกรมที่ดินมี ดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.16 โดยข้อที่มีเฉลี่ยสูงสุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมได้ปฏิบัติงานที่ได้ใช้ความสามารถเทคนิคและประสบการณ์ในการทำงาน ซ่อมแซมกล้องรังวัด ตามกรอบเวลาที่ได้กำหนด ตามหลักและวิธีการทำงานแต่ละบุคคลในวางแผนงานความควบคุมดูแลของโดยผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย = 4.21 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายตรวจและซ่อมแซม กองพัสดุ มีการวางแผนการตรวจสอบและซ่อมแซมได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย = 4.18 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม สามารถตรวจสอบและซ่อมแซมได้รวดเร็ว มีการวางแผนระยะเวลาที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย = 4.15 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีความมุ่งมั่นของแต่ละคน ให้ปฏิบัติงานตามแผนงานกิจกรรมในองค์กร โดยมุ่งเน้นความตั้งใจให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายที่คาดหวังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในความสำเร็จของงาน ค่าเฉลี่ย = 4.10

2.2 ด้านการจัดองค์การ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.19 โดยข้อที่มีเฉลี่ยสูงสุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดองค์การในส่วนของงานความรับผิดชอบโดยตรงกับความรู้และความสามารถของวิชาชีพนั้น ๆ ค่าเฉลี่ย = 4.26 รองลง คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดองค์การโครงสร้างและระบบงานชัดเจน ค่าเฉลี่ย = 4.20 ถัดรองลงมา งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดองค์การ มีทักษะและเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงาน คือ ซ่อมกล้องรังวัดและทำแผนที่ หน่วยงานสนับสนุน ค่าเฉลี่ย = 4.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดองค์การ มีทักษะและเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงาน คือซ่อม กล้องรังวัดและทำแผนที่ หน่วยงานสนับสนุน ค่าเฉลี่ย = 4.14

2.3 ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.19 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ จัดบุคลากรในการตรวจสอบและซ่อมทำได้รวดเร็ว โดยแจ้ง อาการที่ชำรุดและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย = 4.28 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ จัดบุคลากรในการปฏิบัติงานการตรวจสอบและซ่อม คะนึงถึงความประหยัด โดยงบประมาณที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย = 4.24 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ได้จัดบุคคลกรในการปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องตามเทคนิคและตามหลักมาตรฐานการซ่อม ค่าเฉลี่ย = 4.23 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด งานอิเล็กทรอนิกส์ จัดบุคลากรในการซ่อมกล้องรังวัด มีความรวดเร็วและสามารถใช้ทดแทนกล้องเบิกทดแทนได้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย = 4.03

2.4 ด้านการประสานงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย = 4.15 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้รับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์ ซ่อมแซมกล้องรังวัด มีการทำงานประสานงานกันสำนักงานมีพฤติกรรม ในการทำงานทุ่มเทแรงใจและแรงกาย ให้กับการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.27 รองลงมา คือ ผู้รับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์ มีการประสานงาน ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสม มีจิตสำนึกในการบริการ ค่าเฉลี่ย = 4.19 ถัดรองลงมา คือ ผู้รับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์ การประสานงาน มีความรวดเร็วในการทำงานถูกต้องและแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย = 4.14 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์มีการประสานงาน เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีความรับผิดชอบในการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.03

2.5 ด้านการอำนวยการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.18 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการ

อำนวยการปฏิบัติงานถูกต้องตามตามระเบียบ ข้อบังคับของทางข้าราชการ คุณธรรม จริยธรรม ตาม (พ.ร.บ. บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี) ค่าเฉลี่ย = 4.30 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการอำนวยการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้องครบถ้วน ประณีตและเรียบร้อย ค่าเฉลี่ย = 4.20 ถัดรองลงมาคือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการอำนวยการ การทำงานให้สำเร็จลุล่วงและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย = 4.19 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการอำนวยการหน่วยงานภายในร่วมตรวจสอบในการทำงาน อยู่ในระบบมาตรฐานของงานสูง ค่าเฉลี่ย = 4.03

2.6 ด้านการรายงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.18 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการรายงานการตรวจสอบและซ่อมแซมกล้องรังวัด และอุปกรณ์สำนักงาน ค่าเฉลี่ย = 4.29 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการรายงานผลการทำงานให้กรอบแผนงานต่อบุคคลเป็นรายเดือน ค่าเฉลี่ย = 4.19 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการรายงานผลการรับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์ มีความรวดเร็วในการทำงานถูกต้องและแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย = 4.17 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการรายงานผลการทำงานที่รับผิดชอบกำหนด มีความรับผิดชอบในการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.04

2.7 ด้านการงบประมาณ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.16 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการตั้งงบประมาณที่กำหนดไว้การทำงานตรวจซ่อมแซมกล้องรังวัด งานอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความคุ้มค่ามากที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ย = 4.25 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการตั้งงบประมาณที่ใช้ในบริหารได้ประหยัดคุ้มค่าที่กำหนดไว้การทำงานตรวจซ่อมแซมกล้องรังวัด ค่าเฉลี่ย = 4.22 ถัดรองลงมา

คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการตั้งงบประมาณที่ใช้ในบริหารได้ประหยัดคุ้มค่าที่กำหนดไว้การทำงานตรวจซ่อมแซมกล้องรังวัดอิเล็กทรอนิกส์ มีความรวดเร็วในการทำงานถูกต้องและแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย = 4.14 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการตั้งงบประมาณที่ใช้ในบริหารงานได้ประหยัดคุ้มค่า และการทำงานฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม บรรลุวัตถุประสงค์ ค่าเฉลี่ย = 4.03

3. ผลการทดลองแสดงข้อมูล ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กองพัสดุ กรมที่ดิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านความสำเร็จของงานทันต่อความต้องการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.16 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กองพัสดุ มีการตรวจสอบและซ่อมแซมได้มาตรฐานในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.26 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีความมุ่งมั่นของแต่ละคน ให้ปฏิบัติงานตามกิจกรรมในองค์การโดยการมุ่งเน้นความตั้งใจให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายที่คาดหวัง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.20 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม ได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ภารกิจหน่วยงานสนับสนุน ซ่อมแซมกล้องสำรวจรังวัด ได้ประลุเป้าประสงค์ ต่อผู้รับบริการ ที่คาดหวังผลสำเร็จอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.16 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม ได้ปฏิบัติงานที่ได้รับใช้ความสามารถเทคนิคประสบการณ์ในการทำงาน ซ่อมแซมกล้องสำรวจรังวัด ตามหลักและวิธีการ

ทำงานที่เป็นมาตรฐานโดยอยู่แต่ละบุคคลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.16 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซมสามารถตรวจสอบและซ่อมแซมได้รวดเร็ว มีระยะเวลาที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.02

3.2 ด้านความถูกต้องได้ตามมาตรฐานของงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.23 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีความรับผิดชอบ มีอิสระในการจัดระบบงานและการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่ให้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นเนื่องจากเป้าหมายเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดทิศทาง ช่วยกระตุ้นพลังความพยายามและทำให้มีการพัฒนากลวิธีการทำงานทันตามระยะเวลาที่จำกัดและมีมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.35 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีความรับผิดชอบมีทักษะและเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานคือซ่อม กล้องสำรวจรังวัดและทำแผนที่ ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.24 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีความรับผิดชอบตรงกับความรู้และความสามารถของวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.23 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดโครงสร้างและระบบงานชัดเจนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.21 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้ปฏิบัติงาน มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.13

3.3 ด้านความคุ้มค่ารวดเร็ว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.10 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้ทำการซ่อมอุปกรณ์สำนักงานจะเสร็จรวดเร็วนั้นจะต้องมีระบบที่ควบคุมระยะเวลาในการทำงานที่ถูกต้องตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.16 รองลงมา

คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ งานที่ได้ทำการซ่อมกล้องสำรวจรังวัดทำแผนที่ มีความรวดเร็วและสามารถใช้ทดสำหรับ กล้องเบิกทดแทนได้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.10 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติมีการตรวจสอบและซ่อม คะนึงถึงความประหยัด โดยงบประมาณที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.10 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ สามารถตรวจสอบและซ่อมแซม เมื่อได้รับแจ้ง อาการที่ชำรุดอย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.09 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คืองานอิเล็กทรอนิกส์ ได้ปฏิบัติมีการตรวจสอบที่ถูกต้องตามเทคนิคและตามหลักมาตรฐานการซ่อม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.07

3.4 ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.23 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีหน่วยงานภายในร่วมตรวจสอบในการทำงานอยู่ในระบบมาตรฐานของงานสูงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.31 รองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.28 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการตรวจสอบผลงานให้มีความถูกต้องครบถ้วนประณีตและเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.24 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงและถูกต้องอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.20 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติงานถูกต้อง ตามระเบียบ ข้อบังคับของทางข้าราชการ คุณธรรม จริยธรรมตาม (พ.ร.บ. บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.15

3.5 ด้านแรงจูงใจ ในการทำงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.16 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มี

วัตถุประสงค์สอดคล้องกับภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.27 รองลงมา งานอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์ในการทำงานมีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.19 ถัดรองลงมา คือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีการกำหนดหน้าที่ของงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำงาน ผลคาดหวังในของสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.14 ถัดรองลงมาคือ งานอิเล็กทรอนิกส์ มีผลงานได้รับความพอใจจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.03 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด งานอิเล็กทรอนิกส์ ทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้สำเร็จผลอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.03

3.6 ด้านความพึงพอใจใน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.20 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้รับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์ มีความกระกระตือรือร้นในการให้บริการอำนวยความสะดวกการในติดต่อส่งซ่อม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.26 รองลงมา คือ ผู้รับบริการท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์ ซ่อมแซมกล้องสำรวจรังวัด และอุปกรณ์สำนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานทุ่มเทแรงใจและแรงกายให้กับการทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = .24 ถัดรองลงมา คือ ผู้รับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์มีความตั้งใจจะทำงานให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสม มีจิตสำนึกในการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.19 ถัดรองลงมา คือ ผู้รับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์ ทำงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.19 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการ ท่านคิดว่างานอิเล็กทรอนิกส์ มีความรวดเร็วในการทำงานถูกต้องและแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.16

สรุปได้ว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการตรวจสอบและซ่อมแซม กล้องรังวัดและทำแผนที่ ของ ฝ่าย ตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ กรมที่ดิน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จากค่าสัมประสิทธิ์ของแต่ละตัวแปร พบมี 5 ด้าน คือด้านความสำเร็จของงานทันต่อความต้องการ ด้านความคุ้มค่ารวดเร็ว ด้านผลสัมฤทธิ์ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ด้านความพึงพอใจ เท่านั้นที่มีระดับความคิดเห็นที่ไปทางเดียวกัน เพราะว่าการปฏิบัติงานของการตรวจสอบและซ่อมแซม กล้องรังวัดและทำแผนที่ นั้น ต้องการที่จะซ่อมกล้องรังวัดและทำแผนที่ให้ เสร็จรวดเร็วทันต่อความต้องการ (ด้านความสำเร็จทันต่อความต้องการ) ของ ช่างรังวัด(ผู้ใช้งาน) เกิดความคุ้มค่ารวดเร็ว(ด้านความคุ้มค่ารวดเร็ว) ประหยัดเงินงบประมาณในการซ่อมแซม แต่ละครั้งสามารถซ่อมเสร็จในเวลาที่จำกัดเวลา และมีความรวดเร็วในการซ่อมแซม เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน (ด้านผมสัมฤทธิ์) ได้ตรงตามเป้าประสงค์ และของกรอบตัวชี้วัดประเมินค่างานเชิงด้านปริมาณ เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (ด้านแรงจูงในการทำงาน) ของแต่ละบุคคล ผลที่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจ) ของ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม งานอิเล็กทรอนิกส์ ต่อ ช่างรังวัด และ ผู้รับบริการ (ข้าราชการ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างประจำ) ผลที่ตามมาทำให้ ประชาชนที่มาใช้การบริการของรัฐ (ส่วนของกรมที่ดิน) ในการรังวัดสอบเขต ขอออกโฉนดที่ดิน ทำให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งทุน และ การบริการที่โปร่งใส ความรวดเร็วในการรังวัด การตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน ทั้งนี้ความคิดเห็นประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของการตรวจสอบและซ่อมแซมกล้องรังวัดและทำแผนที่ แตกต่างกัน ปัจจัยพื้นฐานงานส่วนบุคคลต่างกัน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีอิทธิพลทางบวก

ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กองพัสดุ กรมที่ดิน พบว่า ส่วนใหญ่ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ช่างเทคนิคกรมที่ดิน ที่หลายมุมมอง ผู้วิจัยแยกเป็นประเด็น ๆ ได้ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารควรจัดให้มีการสัมมานาและอบรมเพิ่มพูนความรู้ในด้านการตรวจซ่อมแซมกล้องรังวัดรุ่นใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา หรือ เชิญวิทยากรผู้เชียวชาญมีความรู้ความชำนาญมาฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม ให้เกิดความรู้และความสามารถสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน จากกบบริษัทผู้แทนจำหน่ายดำเนินการอบรมฝึกอบรม

2. หัวหน้าฝ่ายควรจัดให้มีการประชุมประจำสัปดาห์ เพิ่มจะได้ตรวจสอบงานที่ได้มอบหมายงานของแต่ละคนว่าดำเนินการเป็นอย่างไร มีอะไรที่ติดขัดหรือไม่ เพิ่มมิให้เป็นอุปสรรค์ในการทำงานให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา หรือ หน่วยงานอื่น ๆ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงวิสัยทัศน์และแนวทางการทำงานต่างที่จะเป็นไปได้เอามาศึกษาในการทำงานปัจจุบันให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หัวหน้างานทำหน้าที่คอยตรวจสอบงานของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมไม่ให้เกิดงานค้างสะสม และทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานได้รับสนับสนุนการทำงานเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ

4. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบงานของแต่ละบุคคลใช้ประสบการณ์ที่สั่งสมมาในการทำงานงานใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละ

บุคคลทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อเกิดปัญหาอุปสรรค์ ใช้องค์ความรู้ในการอบรมหรือการประชุมหารือต่อ หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หรือทั้งต่อเพื่อน ๆ ช่วยเพิ่มความสามัคคีในการทำงาน และเป็นการทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น

5. เพื่อนรวมงานจะต้องมีความสามัคคีและการทำงานแบบมีส่วนรวม การทำงานทุกสิ่งต้องร่วมแรงร่วมใจระดมความคิดระดมสมองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมีกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้อง ตลอดจนการทำงานแบบองค์รวม เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม

6. กองพัสดุที่เป็นซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบงานของ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม จึงมีต้องมีการส่งเสริมบุคลากร ได้มี การอบรม สัมมานา และการส่งเสริมบุคลากรได้มีการศึกษาเพิ่มเติม การเรียนรู้ในระบบออนไลน์ (HRD e-Learning :สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน) และของหน่วยงานเอง e-Learning System Department of Lands กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย ให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยได้กำหนดเป้าประสงค์หลักไว้ คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดภาครัฐให้มีความเหมาะสม ยกระดับขีดสมรรถนะและมาตรฐานการทำงานภาครัฐให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล

7. เพื่อให้ข้าราชการทุกตำแหน่ง ทุกระดับ ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มความสามารถ มีขวัญ กำลังใจ มีความก้าวหน้าในอาชีพราชการบนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถขีดสมรรถนะและมีผลงานที่เป็นรูปธรรม ดังนั้นการพัฒนาบุคลากร โดยการเพิ่มสมรรถนะของข้าราชการให้

สูงขึ้น จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความสำเร็จของงานทันต่อความต้องการ ให้ความสำคัญระดับมาก มีความสอดคล้องกับ รสลิน เจียมเจริญ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงานและ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความก้าวหน้าในหน้าที่และความศรัทธาต่อผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสำเร็จของงานทันต่อความต้องการ ให้ความสำคัญระดับมาก มีความสอดคล้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักราชเลขาธิการศึกษากรณีแรงจูงใจ ประเสริฐ ฉัตรชัยศักดิ์ (2556) ด้านความรับผิดชอบและความสำเร็จของงาน หมายถึง ตำแหน่งมีความสอดคล้องกับความรับผิดชอบในงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ถนัด และมีโอกาสได้ใช้ความรู้อย่างเต็มที่ การเลือกวิธีการปฏิบัติงานได้ตามความต้องการและความเหมาะสม การมีความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง ผู้บังคับบัญชาแสดงความพอใจในการปฏิบัติงานและความพอใจที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นจากเดิม

ด้านความคุ้มค่ารวดเร็ว ให้ความสำคัญระดับมาก มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สุกัญญา ศรีทับทิม (2555) ด้านความคุ้มค่า การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุเกิดจากความต้องการที่จะใช้งาน เมื่อเกิดความต้องการจึงต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามแบบ /สเปก ที่กำหนด ประกอบกับมีการกำหนดเกณฑ์ การใช้งาน ของครุภัณฑ์กรณีครุภัณฑ์เสื่อมสภาพจำเป็นต้องได้รับการทดแทน ดังนั้นพัสดุจึงเกิดความคุ้มค่า ต่อการใช้งาน และ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ การบริการจะต้องบริการแบบ Service mind เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ เน้น การให้บริการความรวดเร็วในการให้บริการจะถูกบังคับด้วยกฎระเบียบ ดังนั้นการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายพัสดุจะต้องให้ ทันกับความต้องการใช้งาน

ด้านความถูกต้องได้ตามมาตรฐานของงาน ให้ความสำคัญระดับมาก มีความสอดคล้องกับ การซ่อมบำรุงระบบในอาคารเชิงป้องกัน กรณีศึกษาสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล สืบพงษ์ มาลี (2554) การศึกษาเพื่อปรังปรุงระบบปรับอากาศและน้ำประปาภายในอาคารสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดรูปแบบในการดำเนินงาน การจัดทำฐานข้อมูลงานซ่อมบำรุงระบบต่าง ๆ เชิงป้องกันศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบ และความสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบบำรุงรักษาการจัดทำแผนบำรุง รักษาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยลดค่าใช้จ่ายวิเคราะห์ปัญหาข้อผิดปกติซึ่งมีผลกระทบกับองค์กร นำข้อมูลที่ได้นำมาวางแผนงานให้เหมาะสมของแต่ละระบบซึ่งจะก่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดหลังจากที่ได้นำระบบฐานข้อมูลมาใช้จะมีความพร้อมของเครื่องภายในอาคารเพิ่มขึ้น ความเสียหาย ของระบบอายุ

การใช้งานลดลง ลดการเสื่อมสภาพก่อนและลดการสูญเสียจากการขัดข้องของระบบปรับอากาศและระบบประปาภายในอาคาร เปรียบเสมือนการทำงานที่ถูกต้องมีมาตรฐานระบบงานจึงจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้ความสำคัญระดับมาก มีความสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ของเทศบาลนครสงขลา ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครสงขลา รวมทั้งสมาชิกสภา เทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก ทั้งหมด 400 คน ใช้ตัวสถิติวิเคราะห์ คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ 390 คน ไม่สามารถนับค่าได้จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การ ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชน ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกศ และงานทะเบียนราษฎร์

ด้านพึงพอใจ ให้ความสำคัญระดับมาก มีความสอดคล้องกับ ศรินทิพย คลองพยาบาล (2551) ความพึงพอใจและประสิทธิ ภาพในการทำงานของ

พนักงาน ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สวนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สวนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ความพึงพอใจ ในการทำงาน ไดแก ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจในชีวิตความเปนอยูและประสิทธิภาพ ในการทำงานกลุ่มตัวตัวอย่างที่ใชในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สวนงาน ควบคุมและบริหารสินเชื่อ รายย่อย จำนวนทั้งสิ้น 199 ผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านประชากรศาสตรพนักงานสวนใหญเป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ประดับการศึกษา อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเทาปริญญาตรีอัตราเงินเดือนน้อยหรือเทากับ 15,000 บาท สถานภาพโสด เปนพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือ เท่ากับ 5 ป 2. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) สวนงานควบคุมและบริหาร สินเชื่อรายย่อย ในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการไดรับ การยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก สวนในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาราย ด้าน ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

ด้านแรงจูงใจ ให้ความสำคัญระดับมากมีความสัมพันธ์กับ ลัดดา พัชรวิภาส (2550) ได้ศึกษา บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานชั่วคราวบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.90 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.10 มีอายุระหว่าง

26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.60 มีอายุในการทำงาน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.20 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งมีการทำงานในลักษณะงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 61.90 จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขงพนักงานในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือพนักงานที่มีอายุมาก อาจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จ และความต้องการเป็นที่ยอมรับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านบรรยากาศขององค์กรในมิติความผูกพันในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

การอภิปรายผลการพัฒนาด้านการบริหารและการจัดการให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม มีรายละเอียด ดังนี้

การบริหารและการจัดการให้มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม ให้ความสำคัญระดับมาก มีความสอดคล้องกับการวิจัยเรื่อง การบริหารและการพัฒนา วัดโสธรวรารามวรวิหาร จากยุคก่อตั้งสู่อนาคต กรกฎ โอภาสเจริญมงคล (2555) มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาการพัฒนาวัดโสธรวรารามวรวิหารในด้านหลักการที่สำคัญต่าง ๆ จากอดีตถึงปีปัจจุบัน 2. เพื่อศึกษาการบริหาร วัดโสธรวรารามวรวิหารจากอดีตถึงปัจจุบัน 3. เพื่อศึกษา ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาและการบริหารวัดโสธรวรารามวรวิหาร 4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารและการ

พัฒนาวัดโสธรวรารามวรวิหาร 5. เพื่อศึกษาแนวโน้มการบริหารและการพัฒนาวัดโสธรวรารามวรวิหารในอนาคต กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยการบริหารและการพัฒนาของผู้นำวัด คือหลัก การบริหาร 7 ประการ (POSDCORB ของ Luther Gulick, 1937) และศึกษาปัจจัยสนับสนุน ส่งผลให้เกิดตัวแปรในด้านการพัฒนาวัดโสธรวรารามวรวิหาร ทั้ง 3 ด้าน คือ 1. ด้านการสร้างถาวรวัตถุและวัตถุมงคล 2. ด้านศาสนศึกษา 3. ด้านการเผยแผ่ศาสนธรรม โดยศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและ วิจัยเชิงปริมาณ ส่วนที่ 1 วิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาจากเอกสารและศึกษากลุ่ม เป้าหมายโดยการสัมภาษณ์ พระเถระผู้มี พรรษา 20 ขึ้นไป และพระภิกษุ มัชฌิมาผู้ มีพรรษา 20 ลงมา รวมทั้งหมดจำนวน 12 รูป ผลการวิจัย (1) การพัฒนาวัดโสธรวรารามวรวิหารในด้านหลักการที่สำคัญต่าง ๆ จากอดีต ถึงปัจจุบัน พบว่า การพัฒนาบุคลากรภายในวัดมี การฝึกอบรม บ่มนิสัยให้ มีจิตใจเข้มแข็ง มีความอดทน โดยใช้หลักการทางธรรม มีพรหมวิหาร 4 และสัปปุริสธรรม 7 ส่วนทางโลก เป็นแบบประชาพิจารณ์แบบมีส่วนร่วม (2) การบริหารวัดโสธรวรารามวรวิหารจากอดีตถึงปัจจุบัน พบว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลากรทั้งพระภิกษุ สามเณร และฆราวาสมุ่งเน้นการบริหารในด้านการศึกษา ให้ความรู้ และให้สิ่งตอบแทนแก่บุคลากร (3) ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาและการบริหารวัดโสธรวรารามวรวิหาร พบว่า ความเชื่อความศรัทธาในองค์ หลวงพ่อพระพุทธโสธรร่วมบริจาคทำบุญ และบุคลากรพุทธบริษัท 4 ร่วมทั้งงบประมาณจากทางราชการ (4) ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารและการพัฒนาวัดโสธรวรารามวรวิหาร พบว่า ผู้บริหารมี วิสัยทัศน์ที่แตกต่างออกไปจากผู้ร่วมบริหาร (บรรพชิตและฆราวาส) ทำให้เกิดการแตกแยกภายในองค์การวัด (5) แนวโน้มการบริหารและการพัฒนา

วัดโสธรวรารามวรวิหารในอนาคต พบว่า ทางวัดโสธรฯ จะจัดตั้งพิพิธภัณฑ์เป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับ ประวัติศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับวัดโสธรฯ สำหรับด้านการบริหารงานภายในวัดโสธรวรารามวรวิหาร ที่ได้นำเอาหลักทฤษฎีของ Luther Gulick (POSDCORB) มาปรับใช้ภายในวัดโสธรวรารามวรวิหาร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม กองพัสดุ กรมที่ดิน ผู้วิจัยขอเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะบางประการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารควรจัดให้มีการสัมมนาและอบรมเพิ่มพูนความรู้ในด้านการตรวจซ่อมแซมกล้องรังวัดรุ่นใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา หรือ เชิญวิทยากรผู้เชียวชาญมีความรู้ความชำนาญมาฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมแซม ให้เกิดความรู้และความสามารถสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน จากกบบริษัทผู้แทนจำหน่ายดำเนินการอบรมฝึกอบรม

2. หัวหน้าฝ่ายควรจัดให้มีการประชุมประจำสัปดาห์ เพิ่มจะได้ตรวจสอบงานที่ได้มอบหมายงานของแต่ละคนว่าดำเนินการเป็นอย่างไร มีอะไรที่ติดขัดหรือไม่ เพิ่มมิให้เป็นอุปสรรค์ในการทำงานให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของสำนักงานที่ดินจังหวัดและสาขา หรือ หน่วยงานอื่น ๆ การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงวิสัยทัศน์และแนวทางการทำงานต่างที่จะเป็นไปได้เอามาศึกษาในการทำงานปัจจุบันให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หัวหน้างานทำหน้าที่คอยตรวจสอบงานของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมไม่ให้เกิดงานค้างสะสม และทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานได้รับสนับสนุนการทำงานเครื่องมือ แลอุปกรณ์ที่จำเป็นที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ

4. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบงานของแต่ละบุคคลใช้ประสบการณ์ที่สั่งสมมาในการทำงานงานใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อเกิดปัญหาอุปสรรค์ ใช้องค์ความรู้ในการอบรมหรือการประชุมหารือต่อ หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หรือทั้งต่อเพื่อน ๆ ช่วยเพิ่มความสามัคคีในการทำงาน และเป็นการทำงานเป็นทีมมากยิ่งขึ้น

5. เพื่อนรวมงานจะต้องมีความสามัคคีและการทำงานแบบมีส่วนรวมการทำงานทุกสิ่งต้องร่วมแรงร่วมใจระดมความคิดระดมสมองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมีกระบวนการตัดสินใจที่ถูกต้อง ตลอดจนการทำงานแบบองค์รวม เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

1. การจัดการกับคนในองค์การ (Management People) ข้าพเจ้าคิดว่าควรจะต้องตระหนักถึงคนในองค์การ โดยเริ่มต้นจากการเข้าใจธรรมชาติของคน นิสัยใจคอพื้นฐาน และความต้องการเสียก่อน เมื่อเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การแล้ว ผู้บริหารต้องรู้จักใช้แรงจูงใจ (Motivation) เพื่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม (Participation) การกระจายงาน(Decentralization) การมอบหมายงาน (Empowerment) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ตลอดจนการการกำกับติดตามควบคุมงาน (Monitoring) อยู่ห่าง ๆ

2. การจัดการกับงาน (Managing work) ข้าพเจ้าคิดว่าต้องรู้จักใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์องค์การ การบริหารองค์การ โดยเน้นคุณภาพเป็นหลัก หรือการนำเอกหลักการบริหารคุณภาพ(Quality management) มาใช้ปรับปรุงระบบการทำงานแบบใหม่ จัดคนให้เหมาะกับงาน วางแผนการจัดสรรและควบคุมงบประมาณ การจัดระบบอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงาน นอกจากนั้นจะต้องปรับองค์การไปสู่ องค์การแบบการเรียนรู้ (Knowledge) กระบวนการจัดการความรู้มี 7 กิจกรรม ดังนี้

1) การบ่งชี้ความรู้ คือ การระบุประเด็นความรู้ รูปแบบ และผู้รู้ที่สอดรับกับนโยบาย ขอบเขตและเป้าหมายขององค์กร 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ใหม่ รักษาความรู้เดิม และกรองความรู้ที่ไม่ใช้ออกจากแหล่งรวบรวม 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ คือ การวิเคราะห์และคัดแยกความรู้เป็นกลุ่มประเด็นให้ง่ายต่อการเข้าถึงอย่างมีขั้นตอน 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือ การปรับปรุงให้ความรู้มีรูปแบบมาตรฐาน ไม่ซ้ำซ้อน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ 5) การเข้าถึงความรู้ คือ การสร้างแหล่งเผยแพร่ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือ การนำความรู้เข้าสู่เวทีแลกเปลี่ยนที่มีฐานความรู้หรือฐานข้อมูลรองรับให้ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น และ 7) การเรียนรู้ คือ การใช้ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นวงจรความรู้ที่มีการเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดประสบการณ์ใหม่อยู่เสมอ

References

Boonriang Kajornsin. (1991). Educational Research Methods. 3rd printing, Bangkok: Suviriyasasan.

Gulick, Luther and Lyndall Urwick. (1973). The Science of Administration. New York: Columbia University.

Korakod Opascharoenmongkol. (2012).Administration and development of Sothon Wararamworawihan Temple: from the founding era to the future. Academic Resources Journal Article, Year 23, Issue 2, May - August 2012, Page 1-23.

Ladda Patcharawiphas. (2007). Organizational Climate Affecting Work Motivation and Work Efficiency. Case Study: Temporary Employees, True Corporation Public Company Limited. Master of Science Thesis. Department of Human Resource and Organization Development National Institute of Development Administration.

Prasert Chatchayasakadi (2013). Improving the operational efficiency of personnel for Office of the Royal Secretary: Study of the case of motivation. Diplomatic administration formula, 5 th edition. Devawongse University of Foreign Affairs Ministry of Foreign Affairs.

Rosalin Chiamcharoen. (2007). Factors affecting the work efficiency of civil servants at the Budget Office. Master of Political Science Thesis Public Administration for Executives Thammasat University.

Suebphong Malee. (2011). Maintenance management. Preventive maintenance of building systems. Case study: National Institute for Child and Family Development. Master's thesis Engineering Management. Bangkok: Silpakorn University.

Sukanya Srituptim. (2012). Strategies for increasing the efficiency of procurement management. Sukhothai Thammathirat Open University. Master of Public Administration Thesis Department of Public Administration Phranakho Rajabhat University.

Tiratchaya Pipatphen et al. (2014).Evaluation of efficiency and effectiveness of government service of Songkhla Municipality. Hat Yai University.