

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี” ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน ๔๕๐ ฉบับ ได้รับกลับคืนทั้งสิ้น ๔๕๐ฉบับ เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ๖ ตอน ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรและผู้มารับบริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี สาขาท่ายาง สาขาชะอำ และสาขาเขาย้อย ผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ความคิดเห็นของบุคลากรและผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สาขาท่ายาง สาขาชะอำ และสาขาเขาย้อย

๔.๓ เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรและผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สาขาท่ายาง สาขาชะอำ และสาขาเขาย้อย

๔.๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สาขาท่ายาง สาขาชะอำ และสาขาเขาย้อย

๔.๕ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สาขาท่ายาง สาขาชะอำ และสาขาเขาย้อย

๔.๖ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงประสิทธิภาพในการบริหารงานสำนักงาน จำแนกตามเพศ การศึกษา อายุ อาชีพ ตำแหน่งและรายได้ ซึ่งมีรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัด
เพชรบุรี

(N=๙๑)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๒๖	๒๘.๕๗
	หญิง	๖๕	๗๑.๔๓
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๒๐
	๒๐ – ๓๐ ปี	๒๘	๓๐.๗๗
	๓๑ – ๔๐ ปี	๔๐	๔๓.๙๖
	๔๑ – ๕๐ ปี	๙	๙.๘๙
	๕๑ ขึ้นไป	๑๒	๑๓.๑๙
๓. ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖	๖.๕๙
	ปริญญาตรี	๗๕	๘๒.๔๒
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	๑๐.๙๙
๔. ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	๓๐	๓๒.๙๗
	เจ้าหน้าที่อาวุโส	๖	๖.๕๙
	เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน	๕๒	๕๗.๑๔
	อื่น ๆ (ระบุ).....	๓	๓.๓๐
๕. รายได้	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๗	๗.๖๙
	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๕๒	๕๗.๑๔
	๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓	๑๔.๒๙
	สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๙	๒๐.๘๘

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี เรื่อง “ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี” จำแนกได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือ ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๖ รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗ และน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๐

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๙ และน้อยที่สุดคือ มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๙

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชำนาญงาน จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๗ และน้อยที่สุดมีอาชีพอื่น ๆ เช่น คนขับรถ แม่บ้าน ฯลฯ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาคือ สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนที่ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙

๔.๒ ความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความ คิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่๔.๒

(N=๙๑)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	ระดับการปฏิบัติงาน		
	μ	σ	การแปลผล
๑.ด้านการวางแผนงาน	๔.๔๐	๐.๗๔๗	มาก
๒.ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๐๔	๐.๗๒๕	มาก
๓.ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร	๔.๑๔	๐.๘๔๙	มาก
๔.ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๐๕	๐.๗๔๒	มาก
รวม	๔.๑๖	๐.๗๖๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทุก ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านด้านการวางแผนงาน ($\mu = ๔.๔๐$, $\sigma = ๐.๗๔๗$) ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\mu = ๔.๑๔$, $\sigma = ๐.๘๔๙$) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\mu = ๔.๐๕$, $\sigma = ๐.๗๔๒$) และ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu = ๔.๐๔$, $\sigma = ๐.๗๒๕$)

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเพชรบุรี ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
ด้านการวางแผนงานซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๓

(N = ๙๑)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงาน	ระดับประสิทธิผล		
	μ	σ	การแปลผล
๑. สนง.ที่ดิน มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรในแต่ละด้าน อย่างเหมาะสม	๔.๔๗	๐.๗๐๕	มาก
๒. สนง.ที่ดิน มีการเตรียมข้อมูลสารสนเทศอย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อการให้บริการแก่ประชาชน	๔.๔๐	๐.๖๙๗	มาก
๓. สนง.ที่ดิน มีการวางแผนการพัฒนาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ของหน่วยงาน	๔.๓๗	๐.๖๙๔	มาก
๔. สนง.ที่ดิน มีการกำหนดการจัดทำแผน ปฏิบัติการประจำปี อย่างชัดเจน	๔.๔๐	๐.๗๕๘	มาก
๕. สนง.ที่ดิน มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดด้านการทำงาน และ เป้าหมายระดับองค์กรสู่การปฏิบัติ	๔.๓๖	๐.๗๘๒	มาก
๖. สนง.ที่ดิน มีการจัดทำโครงการเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ	๔.๔๐	๐.๗๕๘	มาก
๗. สนง.ที่ดิน มีการจัดอบรมเพื่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตาม วัตถุประสงค์ของกรมที่ดิน	๔.๔๓	๐.๗๗๗	มาก
๘. สนง.ที่ดิน มีการติดตามและรายงานผลในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	๔.๔๑	๐.๘๐๒	มาก
รวม	๔.๔๐	๐.๗๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อ
ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงานโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\mu = ๔.๔๐$, $\sigma = ๐.๗๔๗$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด ได้แก่ สนง.ที่ดิน มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม($\mu = ๔.๔๗$,
 $\sigma = ๐.๗๐๕$) รองลงมา คือ สนง.ที่ดิน มีการจัดอบรมเพื่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ของ

กรมที่ดิน ($\mu = ๔.๔๓$, $\sigma = ๐.๗๗๗$) และสุดท้าย คือ สนง.ที่ดิน มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดด้านการทำงาน และเป้าหมายระดับองค์การสู่การปฏิบัติ ($\mu = ๔.๓๖$, $\sigma = ๐.๗๘๒$)

ซึ่งสังเกตได้ว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงานอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๔

(

N= ๙๑)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี	ระดับการปฏิบัติงาน		
	μ	σ	การแปลผล
ด้านกระบวนการให้บริการ			
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคำไม่ตรี วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๓.๗๑	๐.๗๓๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับ บริการ	๓.๗๙	๐.๗๓๘	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจนน่าเชื่อถือ	๔.๐๕	๐.๖๗๓	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๔.๑๐	๐.๗๓๑	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ กิริยา มารยาท เหมาะสม	๔.๑๔	๐.๗๓๙	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๒	๐.๖๘๐	มาก
๗. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้เหมาะสม	๔.๑๖	๐.๗๔๙	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๑	๐.๗๕๒	มาก
รวม	๔.๐๔	๐.๗๒๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = ๔.๐๔$, $\sigma = ๐.๗๒๕$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ($\mu = ๔.๒๒$, $\sigma = ๐.๖๘๐$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้เหมาะสม ($\mu = ๔.๑๖$, $\sigma = ๐.๗๔๙$) และสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายไม่ตรี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม($\mu = ๓.๗๑$, $\sigma = ๐.๗๓๕$)

ซึ่งสังเกตได้ว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับที่ไม่ แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๕

(N=๙๑)

ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี	ระดับการปฏิบัติงาน		
	μ	σ	การแปลผล
ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร			
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายไม่ตรี วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม	๔.๐๔	๐.๘๙๓	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับ บริการ	๔.๐๙	๐.๘๖๕	มาก
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน น่าเชื่อถือ	๔.๑๕	๐.๘๔๒	มาก
๔.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างเหมาะสม	๔.๒๒	๐.๗๘๖	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยา มารยาทเหมาะสม	๔.๑๖	๐.๘๓๔	มาก
๖.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	๔.๑๕	๐.๘๕๕	มาก

๗.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้เหมาะสม	๔.๑๔	๐.๘๗๗	มาก
๘.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	๔.๑๘	๐.๘๓๘	มาก
รวม	๔.๑๔	๐.๘๔๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = ๔.๑๔$, $\sigma = ๐.๘๔๙$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ($\mu = ๔.๒๒$, $\sigma = ๐.๗๘๖$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ($\mu = ๔.๑๘$, $\sigma = ๐.๘๓๘$) และสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายไม่ตรี วางตัวเรียบร้อย เหมาะสม ($\mu = ๔.๐๔$, $\sigma = ๐.๘๙๓$)

ซึ่งสังเกตได้ว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับที่ ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความ คิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้าน สถานที่ให้บริการ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๖

(

N=๙๑)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี	ระดับการปฏิบัติงาน		
	μ	σ	การแปลผล
ด้านสถานที่ให้บริการ			
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในเดินทางมารับ บริการ	๔.๒๕	๐.๗๙๗	มาก
๒. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรง อาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยมีเพียงพอ	๓.๙๙	๐.๗๘๒	มาก
๓. อุปกรณ์ เครื่องมือ มีเพียงพอในการให้บริการมี คุณภาพดีและทันสมัย	๔.๐๓	๐.๗๕๖	มาก
๔ .การจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้บริการมีความเป็น ระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	๔.๐๓	๐.๗๒๒	มาก
๕.ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการของ สนง.ที่ดิน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๙๘	๐.๖๙๙	มาก
๖.สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๐๑	๐.๗๖๗	มาก
๗.การได้รับบริการจาก สนง.ที่ดินตรงตามความต้องการ ของท่าน	๔.๐๒	๐.๖๙๙	มาก
๘.ท่านได้รับบริการดีมีประโยชน์จาก สนง.ที่ดิน และ คุ้มค่า	๔.๑๐	๐.๗๑๖	มาก
รวม	๔.๐๕	๐.๗๔๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็น ต่อ ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\mu = 4.05$, $\sigma = 0.742$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในเดินทางมารับบริการ ($\mu = 4.25$, $\sigma = 0.797$) รองลงมา คือ ท่านได้รับการตีมีประโยชน์จาก สนง.ที่ดิน และคุ่มค่า ($\mu = 4.10$, $\sigma = 0.716$) และสุดท้าย คือ ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการของ สนง.ที่ดิน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.699$)

ซึ่งสังเกตได้ว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็น ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับ ที่ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

๔.๓ ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสณภาพส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสณภาพส่วนบุคคล ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ อาชีพ ตำแหน่งและรายได้ ของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One –Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญ น้อยที่สุด (Least Significant Difference LSD)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นของ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี ต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๗

(N= ๙๑)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	เพศ				t	sig
	ชาย(๒๖คน)		หญิง(๖๕คน)			
	μ	σ	μ	σ		
ด้านการวางแผนงาน	๔.๔๐	๐.๖๖๗	๔.๔๑	๐.๕๕๙	-๐.๐๔๙*	๐.๙๖๑
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๐๙	๐.๔๙๒	๔.๐๒	๐.๖๕๓	๐.๔๘๗	๐.๖๒๗
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๔.๐๘	๐.๗๔๙	๔.๑๗	๐.๖๔๓	-๐.๕๙๐*	๐.๕๕๗
ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๐๗	๐.๖๙๓	๔.๐๔	๐.๕๑๔	๐.๑๗๔	๐.๘๖๒
รวม	๔.๑๖	๐.๖๕๐	๔.๑๖	๐.๕๙๒	๐.๐๐๖	๐.๗๕๒

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๒ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๘

(N= ๙๑)

ประสิทธิภาพในการบริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	อายุ										F	sig
	ต่ำกว่า๒๐ปี		๒๐ -๓๐ปี		๓๑-๔๐ปี		๔๑-๕๐ปี		๕๑ - ขึ้นไป			
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
ด้านการวางแผนงาน	๒.๖๙	๐.๐๘๘	๔.๔๖	๐.๕๙๗	๔.๓๗	๐.๕๓๑	๔.๓๘	๐.๕๓๔	๔.๖๙	๐.๓๓๕	๖.๒๒๒	๐.๐๐๐*
ด้านกระบวนการให้บริการ	๓.๐๖	๐.๙๗๒	๔.๐๓	๐.๖๒๑	๔.๑๓	๐.๖๐๓	๓.๙๙	๐.๗๑๑	๓.๙๖	๐.๓๗๑	๑.๖๑๑	๐.๑๗๙
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๓.๑๙	๐.๗๙๕	๔.๑๔	๐.๖๖๙	๔.๑๘	๐.๕๘๘	๓.๙๖	๐.๘๔๘	๔.๓๑	๐.๗๕๑	๑.๔๓๐	๐.๒๓๑
ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๓๑	๐.๐๘๘	๔.๐๘	๐.๕๖๑	๔.๐๗	๐.๖๒๘	๔.๐๔	๐.๓๙๐	๔.๐๔	๐.๔๙๒	๐.๘๘๐	๐.๔๘๐
รวม	๓.๐๖	๐.๔๘๖	๔.๑๘	๐.๖๑๒	๔.๑๙	๐.๕๘๘	๔.๐๙	๐.๖๒๑	๔.๒๕	๐.๔๘๗	๒.๕๓๖	๐.๒๒๓

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๑ พบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านการวางแผนงาน ส่วนด้านอื่นๆมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(Lest Significant Different: LSD) ดังตารางที่ ๔.๙

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีด้านการวางแผนงาน จำแนกตามอายุ

(N= ๙๑)

อายุ	μ	อายุ				
		ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑-๓๐ ปี	๓๑-๔๐ ปี	๔๑-๕๐ ปี	๕๐ ปีขึ้นไป
		๒.๖๙	๔.๔๖	๔.๓๗	๔.๓๘	๔.๖๙
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒.๖๙	-	-๑.๗๗*	-๑.๖๘*	-๑.๖๙*	-๒.๐๐*
๒๑ - ๓๐ ปี	๔.๔๖	-	-	๐.๐๙	๐.๐๘	๐.๒๓*
๓๑ - ๔๐ ปี	๔.๓๗	-	-	-	๐.๐๐	๐.๓๒*
๔๑ - ๕๐ ปี	๔.๓๘	-	-	-	-	๐.๓๑*
๕๐ปีขึ้นไป	๔.๖๙	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่าบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด ที่มี อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ใน ด้าน การวางแผนงาน โดยภาพรวม น้อยกว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด ที่มีอายุระหว่าง ๒๑-๓๐ปี,๓๑-๔๐ ปี ,๔๑-๕๐ ปี,และมากกว่า๕๐ ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

สมมติฐานที่ ๓ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๑๐

(N= ๙๑)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	ระดับการศึกษา						F	sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
ด้านการวางแผนงาน	๓.๘๗	๑.๑๕๘	๔.๔๓	๐.๕๓๒	๔.๔๙	๐.๕๑๒	๑.๗๔๙	๐.๑๘๐
ด้านกระบวนการให้บริการ	๓.๖๐	๐.๗๗๖	๔.๐๔	๐.๕๖๘	๔.๒๙	๐.๗๓๔	๒.๔๓๑	๐.๐๙๔
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๓.๕๔	๑.๐๖๘	๔.๒๒	๐.๕๙๖	๓.๙๔	๐.๗๙๓	๓.๕๒๖	๐.๐๓๔
ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๕๘	๐.๔๙๒	๔.๐๖	๐.๕๗๐	๔.๒๖	๐.๔๕๘	๒.๘๕๙	๐.๐๖๓
รวม	๓.๕๖	๐.๘๗๔	๔.๑๙	๐.๕๖๗	๔.๒๕	๐.๖๒๔	๒.๖๔๑	๐.๐๙๓

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๔ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามตำแหน่ง ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๑

(N= ๙๑)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	ตำแหน่ง								F	sig
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน		เจ้าหน้าที่อาวุโส		เจ้าหน้าที่ชำนาญงาน		อื่นๆ			
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
ด้านการวางแผนงาน	๔.๓๑	๐.๗๓๒	๔.๖๐	๐.๕๑๕	๔.๔๔	๐.๔๙๖	๔.๓๓	๐.๗๖๔	๐.๕๓๕	๐.๖๕๙
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๐๖	๐.๖๐๘	๔.๑๗	๐.๖๑๑	๔.๐๒	๐.๖๒๑	๓.๘๘	๐.๖๙๖	๐.๑๙๒	๐.๙๐๑
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๔.๐๙	๐.๗๑๘	๔.๑๓	๐.๕๑๘	๔.๑๘	๐.๖๐๕	๔.๐๔	๑.๖๖๐	๐.๑๓๒	๐.๙๔๑
ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๑๐	๐.๕๒๒	๔.๐๘	๐.๖๘๓	๓.๙๘	๐.๕๘๐	๔.๖๓	๐.๓๓๑	๑.๓๘๕	๐.๒๕๓
รวม	๔.๑๔	๐.๖๔๕	๔.๒๕	๐.๕๘๒	๔.๑๖	๐.๕๗๖	๔.๒๒	๐.๘๖๓	๐.๕๖๑	๐.๖๘๙

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๑๑

ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการ

วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็น ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๕ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือน

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๒

(N= ๔๑)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	รายได้ต่อเดือน								F	sig
	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท		๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท		๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท			
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
ด้านการวางแผนงาน	๓.๔๑	๐.๗๑๓	๔.๔๗	๐.๕๔๗	๔.๔๗	๐.๔๐๖	๔.๕๕	๐.๔๒๘	๙.๓๓๔	๐.๐๐๐*
ด้านกระบวนการให้บริการ	๓.๔๘	๐.๘๑๘	๔.๑๓	๐.๕๓๓	๓.๙๓	๐.๗๐๓	๔.๐๕	๐.๕๘๘	๒.๖๔๒	๐.๐๕๔
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๓.๖๓	๐.๙๖๘	๔.๒๔	๐.๕๗๒	๔.๑๐	๐.๖๘๕	๔.๑๑	๐.๗๕๙	๑.๗๙๕	๐.๑๕๔
ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๗๙	๐.๖๙๙	๔.๑๑	๐.๔๘๗	๓.๘๒	๐.๗๓๔	๔.๑๔	๐.๕๗๓	๑.๖๓๘	๐.๑๘๗
รวม	๓.๕๘	๐.๘๐๐	๔.๒๔	๐.๕๓๕	๔.๐๘	๐.๖๓๒	๔.๒๑	๐.๕๘๗	๓.๘๕๒	๐.๓๙๕

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๑ พบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ในด้านการวางแผนงาน ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ดังนั้น จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD) ดังตารางที่ ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(N=๙๑)

รายได้ต่อเดือน	μ	รายได้ต่อเดือน			
		ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท	สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท
		๓.๒๐	๓.๐๒	๓.๐๙	๓.๓๙
ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๓.๒๐	-	-๑.๐๖*	-๑.๐๖*	-๑.๑๔*
๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๓.๐๒	-	-	๐.๐๐	๐.๐๙
๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๓.๐๙	-	-	-	๐.๐๘
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๓.๓๙	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในด้านการวางแผนงาน โดยภาพรวม น้อยกว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด ที่มีรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท , ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาทและสูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๔. ๔ ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านผู้มารับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามถึง ประสิทธิภาพในการบริหารงาน
สำนักงาน จำแนกตามเพศ การศึกษา อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ ซึ่งมีรายละเอียดใน
ตารางที่ ๔.๑๔

ตารางที่ ๔.๑๔ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเพชรบุรี

(n= ๓๕๙)

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ	ชาย	๑๕๖	๔๓.๔๕
	หญิง	๒๐๓	๕๖.๕๕
๒. อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๕	๙.๗๕
	๒๐ – ๓๐ ปี	๑๐๙	๓๐.๓๖
	๓๑ – ๔๐ ปี	๑๐๓	๒๘.๙๖
	๔๑ – ๕๐ ปี	๗๐	๑๙.๕๐
	๕๑ ขึ้นไป	๔๒	๑๑.๗๐
๓. ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๐๙	๓๐.๓๖
	ปริญญาตรี	๑๙๒	๕๓.๔๘
	สูงกว่าปริญญาตรี	๕๘	๑๖.๑๖
๔. อาชีพ	เกษตรกร/ องค์กรเกษตรกร	๙๔	๒๖.๑๘
	องค์กรชุมชน/ เครือข่ายองค์กรชุมชน	๗๔	๒๐.๖๑
	ผู้ประกอบการ	๗๖	๒๑.๑๗
	ข้าราชการ	๘๐	๒๒.๒๘
	อื่นๆ	๓๕	๙.๗๕

๕. รายได้	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๑๖	๓๒.๓๑
	๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท	๙๐	๒๕.๐๗
	๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท	๗๑	๑๙.๗๘
	สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๘๒	๒๒.๘๔

จากตารางที่ ๕.๑๔ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี เรื่อง “ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ” จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๕ รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๕

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปีจำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๖ รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปีจำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๖ และน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๕

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๘ รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๖ และน้อยที่สุดคือ มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๖

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ องค์กรเกษตรกร จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๘ รองลงมาคืออาชีพ ข้าราชการ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๘ และน้อยที่สุดมีอาชีพอื่น ๆ เช่น คนขับรถ แม่บ้าน ฯลฯ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๕

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ รองลงมาคือ ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๗ และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนที่ ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๘

๔.๕ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้มารับ

บริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่๔.๑๕

(n=๓๕๙)

ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑.ด้านการวางแผนงาน	๔.๐๑	๐.๘๔๗	มาก
๒.ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๐๖	๐.๗๗๗	มาก
๓.ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร	๔.๑๐	๐.๘๐๔	มาก
๔.ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๑๔	๐.๘๐๐	มาก
รวม	๔.๐๘	๐.๘๐๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่าผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=๔.๑๔$, S.D. = ๐.๘๐๐) ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\bar{X}=๔.๑๐$, S.D. = ๐.๘๐๔) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=๔.๐๖$, S.D. = ๐.๗๗๗) และด้านการวางแผนงาน ($\bar{X}=๔.๐๑$, S.D. = ๐.๘๔๗)

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความ คิดเห็นของผู้มารับบริการใน สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงานซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๖

(n=๓๕๙)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี ด้านการวางแผนงาน	ระดับประสิทธิผล		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล
๑. สนง.ที่ดิน มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรในแต่ละ ด้านอย่างเหมาะสม	๔.๐๑	๐.๗๓๔	มาก
๒. สนง.ที่ดิน มีการเตรียมข้อมูลสารสนเทศอย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อการให้บริการแก่ประชาชน	๔.๐๔	๐.๗๖๕	มาก
๓. สนง.ที่ดิน มีการวางแผนการพัฒนาให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	๔.๐๐	๐.๘๒๐	มาก
๔. สนง.ที่ดิน มีการกำหนดการจัดทำแผน ปฏิบัติการ ประจำป้อย่างชัดเจน	๓.๙๗	๐.๘๖๓	มาก
๕. สนง.ที่ดิน มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดด้านการทำงาน และ เป้าหมายระดับองค์การสู่การปฏิบัติ	๔.๐๓	๐.๘๙๒	มาก
๖. สนง.ที่ดิน มีการจัดทำโครงการเพื่อติดตามผลการ ดำเนินงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ	๔.๐๐	๐.๘๘๘	มาก
๗. สนง.ที่ดิน มีการจัดอบรมเพื่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตาม วัตถุประสงค์ของกรมที่ดิน	๔.๐๓	๐.๙๒๗	มาก
๘. สนง.ที่ดิน มีการติดตามและรายงานผลในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๓.๙๙	๐.๘๘๗	มาก
รวม	๔.๐๑	๐.๘๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มี ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๐๑$, S.D. = ๐.๘๔๗)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สนง.ที่ดิน มีการเตรียมข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ($\bar{X} = ๔.๐๔$, $S.D = ๐.๗๖๕$) รองลงมา คือ สนง.ที่ดิน มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดด้านการทำงาน และเป้าหมายระดับองค์การสู่การปฏิบัติ และสนง.ที่ดิน มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ของกรมที่ดิน ($\bar{X} = ๔.๐$, $S.D = ๐.๙๒๗$) และสุดท้าย คือ สนง.ที่ดิน มีการกำหนดการจัดทำแผน ปฏิบัติการประจำปีอย่างชัดเจน ($\bar{X} = ๓.๙๗$, $S.D = ๐.๘๖๓$)

ซึ่งสังเกตได้ว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงานอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความ คิดเห็นของ บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๗

(n=๓๕๙)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรีด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายไม่ตรี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๓.๙๖	๐.๖๙๖	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	๔.๐๕	๐.๗๑๕	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนน่าเชื่อถือ	๔.๐๙	๐.๗๗๙	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๑๕	๐.๗๙๐	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุขภาพ กิริยา มารยาทเหมาะสม	๔.๑๓	๐.๘๐๙	มาก
๖. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๐๐	๐.๘๓๑	มาก

๗. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้เหมาะสม	๓.๙๗	๐.๘๒๒	มาก
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๓	๐.๗๗๓	มาก
รวม	๔.๐๖	๐.๗๗๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$, S.D. = ๐.๗๗๗)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$, S.D= ๐.๗๙๐) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยา มารยาทเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยา มารยาทเหมาะสม ($\bar{X} = 4.13$, S.D= ๐.๗๗๓) และสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคำไม่ตรี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$, S.D= ๐.๘๒๒)

ซึ่งสังเกตได้ว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๑๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความ คิดเห็นของ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๘

(n=๓๕๕)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคำไม่ตรี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	๔.๐๘	๐.๘๒๐	มาก
๒. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ	๔.๑๔	๐.๗๗๕	มาก
๓.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนน่าเชื่อถือ	๔.๑๖	๐.๗๗๗	มาก

๔.เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม	๔.๑๖	๐.๗๙๐	มาก
๕.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ กิริยา มารยาทเหมาะสม	๔.๐๗	๐.๘๑๙	มาก
๖.เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๐๙	๐.๘๒๒	มาก
๗.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้เหมาะสม	๔.๐๓	๐.๘๑๑	มาก
๘.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๐๙	๐.๘๑๖	มาก
รวม	๔.๑๐	๐.๘๐๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.804)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.16$, S.D= 0.790) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D= 0.775) และสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้เหมาะสม ($\bar{X} = 4.03$, S.D= 0.811)

ซึ่งสังเกตได้ว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๑๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความ คิดเห็นของผู้มารับบริการ ใน
สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๙
(n=๓๕๙)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ	ระดับการปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในเดินทางมา รับบริการ	๔.๐๙	๐.๗๙๑	มาก
๒ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยมีเพียงพอ	๔.๐๓	๐.๗๘๗	มาก
๓ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีเพียงพอในการให้บริการมี คุณภาพดีและทันสมัย	๔.๑๑	๐.๗๗๖	มาก
๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้บริการมีความเป็น ระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	๔.๑๘	๐.๘๐๖	มาก
๕ ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการของ สนง.ที่ดิน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๑๓	๐.๘๓๗	มาก
๖ สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๒๕	๐.๗๗๑	มาก
๗ การได้รับบริการจาก สนง.ที่ดินตรงตามความ ต้องการของท่าน	๔.๑๙	๐.๘๒๖	มาก
๘ ท่านได้รับบริการดีมีประโยชน์จากสนง.ที่ดิน และคุ้มค่า	๔.๑๗	๐.๘๐๘	มาก
รวม	๔.๑๔	๐.๘๐๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๙ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ
คิดเห็น ต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๐๕$, S.D. = ๐.๗๔๒)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.25$, $S.D. = 0.797$) รองลงมา คือ ท่านได้รับการดีมีประโยชน์จาก สนง.ที่ดิน และคัมค่า ($\bar{X} = 4.10$, $S.D. = 0.716$) และสุดท้าย คือ ป้ายประชาสัมพันธ์และจุดบริการของ สนง.ที่ดิน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.98$, $S.D. = 0.699$)

ซึ่งสังเกตได้ว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกัน คือ อยู่ในระดับ มากทุกข้อ

๔.๖ ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสณภาพส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสณภาพส่วนบุคคล ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ของผู้มารับบริการต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็น คู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference LSD)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็นของ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี ต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๕ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๐ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒๐

(n=๓๕๙)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	เพศ				t	sig
	ชาย(๑๕๖คน)		หญิง(๒๐๓คน)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการวางแผนงาน	๔.๐๔	๐.๖๑๑	๓.๙๙	๐.๖๕๘	๐.๖๒๘	๐.๕๓๑
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๑๓	๐.๕๒๓	๔.๐๑	๐.๕๔๕	๒.๐๖๓	๐.๐๔๐
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๔.๑๙	๐.๕๔๖	๔.๐๓	๐.๖๕๓	๒.๕๑๖	๐.๐๑๒
ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๒๓	๐.๕๕๓	๔.๐๘	๐.๕๙๓	๒.๔๑๖	๐.๐๑๖
รวม	๔.๑๕	๐.๕๕๘	๔.๐๓	๐.๖๑๒	๑.๙๐๖	๐.๑๕๐

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๐ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๒ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒๑

(n= ๓๕๙)

ประสิทธิผลในการ บริหารงานของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	อายุ										F	sig
	ต่ำกว่า๒๐ปี		๒๑-๓๐ปี		๓๑-๔๐ปี		๔๑-๕๐ปี		มากกว่า๕๐ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการวางแผนงาน	๔.๑๑	๐.๖๕๑	๓.๙๗	๐.๖๓๙	๔.๐๐	๐.๖๖๗	๔.๐๔	๐.๕๔๙	๔.๐๐	๐.๗๐๐	๐.๔๑๒	๐.๘๐๐
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	๔.๐๗	๐.๕๔๘	๔.๐๔	๐.๕๐๐	๔.๐๑	๐.๖๒๑	๔.๑๐	๐.๔๗๔	๔.๑๓	๐.๕๑๖	๐.๕๔๓	๐.๗๐๔
ด้านการปฏิบัติงานของ บุคลากร	๔.๐๔	๐.๕๗๕	๔.๑๘	๐.๕๖๓	๔.๐๒	๐.๖๕๑	๔.๒๐	๐.๖๓๙	๓.๙๘	๐.๖๐๔	๑.๙๐๗	๐.๑๐๙
ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๑๖	๐.๕๔๕	๔.๑๘	๐.๖๑๕	๔.๑๐	๐.๖๐๐	๔.๒๐	๐.๕๑๕	๔.๐๔	๐.๕๗๔	๐.๗๐๔	๐.๕๘๙
รวม	๔.๑๐	๐.๕๘๐	๔.๐๙	๐.๕๗๙	๔.๐๓	๐.๖๓๕	๔.๑๔	๐.๕๔๔	๔.๐๔	๐.๕๙๙	๐.๘๙๒	๐.๕๕๑

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๑ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๓ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๒ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒๒

(n = ๓๕๙)

ประสิทธิผลในการบริหารงาน ของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี	ระดับการศึกษา						F	sig
	ต่ำปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงปริญญาตรี			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านการวางแผนงาน	๔.๑๔	๐.๖๕๗	๓.๙๓	๐.๖๒๓	๔.๐๓	๐.๕๘๖	๓.๗๑๖	๐.๐๒๕
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๕๔๒	๔.๐๑	๐.๕๔๒	๔.๐๕	๐.๕๐๔	๒.๑๕๕	๐.๑๑๗
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๔.๑๙	๐.๕๙๓	๔.๐๖	๐.๖๔๕	๔.๐๖	๐.๕๓๑	๑.๗๓๓	๐.๑๗๘
ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๒๓	๐.๕๕๔	๔.๑๐	๐.๖๐๙	๔.๑๔	๐.๕๑๖	๑.๗๔๐	๐.๑๗๗
รวม	๔.๑๘	๐.๕๘๗	๓.๐๓	๐.๖๐๕	๓.๐๗	๐.๕๓๔	๒.๓๓๖	๐.๑๒๔

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๒ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๔ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มี อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๓ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอาชีพ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒๓

ประสิทธิผลในการ บริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี	อาชีพ										F	sig
	เกษตรกร/ องค์กร เกษตรกร		องค์กรชุมชน/ เครือ ข่ายองค์กรชุมชน		ผู้ประกอบการ		ข้าราชการ		อื่นๆ			
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
ด้านการวางแผนงาน	๔.๐๙	๐.๖๓๕	๓.๘๒	๐.๕๙๖	๔.๐๐	๐.๖๒๒	๔.๐๖	๐.๖๔๒	๔.๑๑	๐.๖๙๘	๒.๔๔๓	๐.๐๔๖
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	๔.๐๙	๐.๕๔๗	๓.๙๘	๐.๕๒๐	๓.๙๙	๐.๕๖๘	๔.๐๙	๐.๔๘๗	๔.๒๒	๐.๕๘๐	๑.๕๔๐	๐.๑๙๐
ด้านการปฏิบัติงานของ บุคลากร	๔.๑๐	๐.๖๕๘	๔.๑๑	๐.๕๖๙	๔.๐๔	๐.๖๕๕	๔.๑๒	๐.๕๒๓	๔.๑๙	๐.๖๙๒	๐.๔๒๐	๐.๗๙๔
ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๑๔	๐.๖๒๒	๔.๑๒	๐.๕๕๑	๔.๐๘	๐.๕๕๘	๔.๑๙	๐.๕๖๖	๓.๒๔	๐.๖๑๐	๐.๖๖๕	๐.๖๑๗
รวม	๔.๑๑	๐.๖๑๖	๔.๐๑	๐.๕๕๙	๔.๐๓	๐.๖๐๑	๔.๑๒	๐.๕๕๕	๓.๙๔	๐.๖๔๕	๑.๒๖๗	๐.๔๑๒

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๓ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๕ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๔ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีละเอียดดังแสดง
ในตารางที่ ๔.๒๔

(n= ๓๕๙)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	รายได้ต่อเดือน								F	sig
	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท		๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท		๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท		สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการวางแผนงาน	๔.๑๑	๐.๖๓๘	๔.๐๐	๐.๖๖๔	๓.๘๙	๐.๖๕๗	๓.๐๐	๐.๕๗๙	๑.๗๗๖	๐.๑๕๑
ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๐๙	๐.๕๔๕	๔.๐๓	๐.๕๔๗	๔.๐๒	๐.๕๗๖	๔.๐๗	๐.๔๘๘	๐.๔๐๗	๐.๗๔๘
ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร	๔.๑๒	๐.๖๖๔	๔.๐๖	๐.๖๐๔	๔.๐๘	๐.๖๔๓	๔.๑๔	๐.๕๒๕	๐.๓๐๓	๐.๘๒๓
ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๑๖	๐.๕๙๕	๔.๑๓	๐.๕๕๗	๔.๑๓	๐.๖๘๙	๔.๑๖	๐.๔๘๑	๐.๐๘๗	๐.๙๖๗
รวม	๔.๑๒	๐.๖๑๑	๔.๐๖	๐.๕๙๓	๔.๐๓	๐.๖๔๑	๓.๘๔	๐.๕๑๘	๐.๖๔๓	๐.๖๗๒

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๔ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

๔.๗ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบุคลากรกับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบุคลากรกับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามสภาพส่วนบุคคล ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ของบุคลากรและผู้มารับบริการต่อประสิทธิผลในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงการวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference LSD)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความคิดเห็น ระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๔ ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ บุคลากร กับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕ การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามเพศ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงใน
ตารางที่ ๔.๒๕

(n= ๔๕๐)

ประสิทธิผลในการ บริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี	เพศ											
	ชาย				หญิง				ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ	
	ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับ บริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับ บริการ					
	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	F	sig	F	sig
ด้านการวางแผนงาน	๔.๔๐	๐.๖๖๗	๔.๐๔	๐.๖๑๑	๔.๔๑	๐.๕๕๙	๓.๙๙	๐.๖๕๘	-๐.๐๔๙*	๐.๙๖๑	๐.๖๒๘	๐.๕๓๑
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	๔.๐๙	๐.๔๙๒	๔.๑๓	๐.๕๒๓	๔.๐๒	๐.๖๕๓	๔.๐๑	๐.๕๔๕	๐.๔๘๗	๐.๖๒๗	๒.๐๖๓	๐.๐๔๐
ด้านการปฏิบัติงานของ บุคลากร	๔.๐๘	๐.๗๔๙	๔.๑๙	๐.๕๔๖	๔.๑๗	๐.๖๔๓	๔.๐๓	๐.๖๕๓	-๐.๕๙๐*	๐.๕๕๗	๒.๕๑๖	๐.๐๑๒
ด้านสถานที่ให้บริการ	๔.๐๗	๐.๖๙๓	๔.๒๓	๐.๕๕๓	๔.๐๔	๐.๕๑๔	๔.๐๘	๐.๕๙๓	๐.๑๗๔	๐.๘๖๒	๒.๔๑๖	๐.๐๑๖
รวม	๔.๑๖	๐.๖๕๐	๔.๑๕	๐.๕๕๘	๔.๑๖	๐.๕๙๒	๔.๐๓	๐.๖๑๒	๐.๐๐๖	๐.๗๕๒	๑.๙๐๖	๐.๑๕๐

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๕ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test แบบข้อมูล ๒ กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า บุคลากรและผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๒ บุคลากรและผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๖ การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบุคลากรกับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามอายุ ซึ่งมีละเอียดดังแสดงใน
 ตารางที่ ๔.๒๖

(n= ๔๕๐)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	อายุ																							
	ต่ำกว่า๒๐ปี				๒๐ -๓๐ปี				๓๑-๔๐ปี				๔๑-๕๐ปี				๕๑ - ขึ้นไป				ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ	
	ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ									
	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	F	sig	F	sig
ด้านการวางแผนงาน	๒.๖๙	.๐๘๘	๔.๑๑	.๖๕๑	๔.๔๖	.๕๙๗	๓.๙๙	.๖๓๙	๔.๓๗	.๕๓๑	๔.๐๐	.๖๖๗	๔.๓๘	.๕๓๔	๔.๐๔	.๕๔๙	๔.๖๙	.๓๓๕	๔.๐๐	.๗๐๐	๖.๒๒๒	.๐๐๐*	๐.๔๑๒	.๘๐๐
ด้านกระบวนการให้บริการ	๓.๐๖	.๙๗๒	๔.๐๗	.๕๔๘	๔.๐๓	.๖๒๑	๔.๐๔	.๕๐๐	๔.๑๓	.๖๐๓	๔.๐๑	.๖๒๑	๓.๙๙	.๗๑๑	๔.๑๐	.๔๗๔	๓.๙๖	.๓๗๑	๔.๑๓	.๕๑๖	๑.๖๑๑	.๑๗๙	๐.๕๔๓	.๗๐๔
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๓.๑๙	.๗๙๕	๔.๐๔	.๕๗๕	๔.๑๔	.๖๖๙	๔.๑๘	.๕๖๓	๔.๑๘	.๕๘๘	๔.๐๒	.๖๕๑	๓.๙๖	.๘๔๘	๔.๒๐	.๖๓๙	๔.๓๑	.๗๕๑	๓.๙๘	.๖๐๔	๑.๔๓๐	๐.๒๓๑	๑.๙๐๗	.๑๐๙
ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๓๑	.๐๘๘	๔.๑๖	.๕๔๕	๔.๐๘	.๕๖๑	๔.๑๘	.๖๑๕	๔.๐๗	.๖๒๘	๔.๑๐	.๖๐๐	๔.๐๔	.๓๙๐	๔.๒๐	.๕๑๕	๔.๐๔	.๔๙๒	๔.๐๔	.๕๗๔	๐.๘๘๐	.๔๘๐	๐.๗๐๔	.๕๘๙
รวม	๓.๐๖	.๔๘๖	๔.๑๐	.๕๘๐	๔.๑๘	.๖๑๒	๔.๐๙	.๕๗๙	๔.๑๙	.๕๘๘	๔.๐๓	.๖๓๕	๔.๐๙	.๖๒๑	๔.๑๔	.๕๔๔	๔.๒๕	.๔๘๗	๔.๐๔	.๕๙๙	๒.๕๓๖	.๒๒๓	๐.๘๙๒	.๕๕๑

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่๐.๐๕

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๖ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า บุคลากรและผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๓ บุคลากรและผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๗ การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างบุคลากรและผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งมีละเอียด
 ดังแสดงในตารางที่ ๔.๒๗

(n= ๔๕๐)

ประสิทธิผลใน การบริหารงาน ของสำนักงาน ที่ดินจังหวัด เพชรบุรี	ระดับการศึกษา															
	ต่ำปริญญาตรี				ปริญญาตรี				สูงปริญญาตรี				ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ	
	ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ					
	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	F	sig	F	sig
ด้านการ วางแผนงาน	๓.๘๗	๑.๑๕๘	๔.๑๔	๐.๖๕๗	๔.๔๓	๐.๕๓๒	๓.๙๓	๐.๖๒๓	๔.๔๙	๐.๕๑๒	๔.๐๓	๐.๕๘๖	๑.๗๔๙	๐.๑๘๐	๓.๗๑๖	๐.๐๒๕
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	๓.๖๐	๐.๗๗๖	๔.๑๔	๐.๕๔๒	๔.๐๔	๐.๕๖๘	๔.๐๑	๐.๕๔๒	๔.๒๙	๐.๗๓๔	๔.๐๕	๐.๕๐๔	๒.๔๓๑	๐.๐๙๔	๒.๑๕๕	๐.๑๑๗
ด้านการปฏิบัติ งานของบุคลากร	๓.๕๔	๑.๐๖๘	๔.๑๙	๐.๕๙๓	๔.๒๒	๐.๕๙๖	๔.๐๖	๐.๖๔๕	๓.๙๔	๐.๗๙๓	๔.๐๖	๐.๕๓๑	๓.๕๒๖	๐.๐๓๔	๑.๗๓๓	๐.๑๗๘
ด้านสถานที่ ให้บริการ	๓.๕๘	๐.๔๙๒	๔.๒๓	๐.๕๕๔	๔.๐๖	๐.๕๗๐	๔.๑๐	๐.๖๐๙	๔.๒๖	๐.๔๕๘	๔.๑๔	๐.๕๑๖	๒.๘๕๙	๐.๐๖๓	๑.๗๔๐	๐.๑๗๗
รวม	๓.๕๖	๐.๘๗๔	๔.๑๘	๐.๕๘๗	๔.๑๙	๐.๕๖๗	๓.๐๓	๐.๖๐๕	๔.๒๕	๐.๖๒๔	๓.๐๗	๐.๕๓๔	๒.๖๔๑	๐.๐๙๓	๒.๓๓๖	๐.๑๒๔

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่๐.๐๕

จากตารางที่ ๔.๒๗ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า บุคลากรและผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มี **ระดับการศึกษา** ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๔ ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๒๘

(n= ๔๕๐)

ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี	รายได้ต่อเดือน																			
	ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท				๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท				๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท				สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท				ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ	
	ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ		ด้านบุคลากร		ด้านผู้มารับบริการ					
	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	μ	σ	$\bar{X}$	S.D.	F	sig	F	sig
ด้านการวางแผนงาน	๓.๔๑	๐.๗๑๓	๔.๑๑	๐.๖๓๘	๔.๔๗	๐.๕๔๗	๔.๐๐	๐.๖๖๔	๔.๔๗	๐.๔๐๖	๓.๘๙	๐.๖๕๗	๔.๕๕	๐.๔๒๘	๓.๐๐	๐.๕๗๙	๙.๓๓๔	๐.๐๐๐*	๑.๗๗๖	๐.๑๕๑
ด้านกระบวนการให้บริการ	๓.๔๘	๐.๘๑๘	๔.๐๙	๐.๕๔๕	๔.๑๓	๐.๕๓๓	๔.๐๓	๐.๕๔๗	๓.๙๓	๐.๗๐๓	๔.๐๒	๐.๕๗๖	๔.๐๕	๐.๕๘๘	๔.๐๗	๐.๔๘๘	๒.๖๔๒	๐.๐๕๔	๐.๔๐๗	๐.๗๔๘
ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร	๓.๖๓	๐.๙๖๘	๔.๑๒	๐.๖๖๔	๔.๒๔	๐.๕๗๒	๔.๐๖	๐.๖๐๔	๔.๑๐	๐.๖๘๕	๔.๐๘	๐.๖๔๓	๔.๑๑	๐.๗๕๙	๔.๑๔	๐.๕๒๕	๑.๗๙๕	๐.๑๕๔	๐.๓๐๓	๐.๘๒๓
ด้านสถานที่ให้บริการ	๓.๗๙	๐.๖๙๙	๔.๑๖	๐.๕๙๕	๔.๑๑	๐.๔๘๗	๔.๑๓	๐.๕๕๗	๓.๘๒	๐.๗๓๔	๔.๑๓	๐.๖๘๙	๔.๑๔	๐.๕๗๓	๔.๑๖	๐.๔๘๑	๑.๖๓๘	๐.๑๘๗	๐.๐๘๗	๐.๙๖๗
รวม	๓.๕๘	๐.๘๐๐	๔.๑๒	๐.๖๑๑	๔.๒๔	๐.๕๓๕	๔.๐๖	๐.๕๙๓	๔.๐๘	๐.๖๓๒	๔.๐๓	๐.๖๔๑	๔.๒๑	๐.๕๘๗	๓.๘๔	๐.๕๑๘	๓.๘๕๒	๐.๐๙๙	๐.๖๔๓	๐.๖๗๒

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๑

จากตารางที่ ๔.๒๘ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ พบว่า บุคลากรและผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มี อายุและ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ ๔.๒๙ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ตามสมมติฐานที่ ๑-๔

(

n=๔๕๐)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านการวางแผนงาน		ด้านกระบวนการให้บริการ		ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร		ด้านสถานที่ให้บริการ	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
๑.เพศ		✓		✓		✓		✓
๒.อายุ	✓			✓		✓		✓
๓.ระดับการศึกษา		✓		✓		✓		✓
๔.รายได้	✓			✓		✓		✓

จากตารางที่ ๔.๒๙ สรุปได้ว่า บุคลากรและผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงาน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

บุคลากรและผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ทุกด้านไม่แตกต่างกันปฏิเสธสมมติฐาน

บุคลากรและผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ทุกด้านไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

บุคลากรและผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงาน แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรและด้านสถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน

๔.๘ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด (Open – Ended) ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลโดยเขียนเป็นความเรียงประกอบตาราง ดังนี้

๔.๕.๑ ด้านการวางแผนงาน

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในด้านการวางแผนงาน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๓๐

ตารางที่ ๔.๓๐ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการวางแผนงาน

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑ บุคลากรมีความชำนาญด้านการวางแผนงานงบประมาณยังไม่เพียงพอแก่ความต้องการ	๑ มีการจัดฝึกอบรม เฉพาะด้านการวางแผนงาน เพื่อให้เกิดความชำนาญต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่อไป

๔.๕.๒ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในด้านกระบวนการให้บริการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๓๑

ตารางที่ ๔.๓๑ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑ ความล่าช้าของแต่ละขั้นตอนให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และมีการจัดช่องบริการประเภทต่างๆ แยกเป็นสัดส่วนให้ชัดเจน	๑ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุของความล่าช้า และแนะนำมาใช้วิธีการนัดจดทะเบียนล่วงหน้าให้มากขึ้น เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยให้น้อยลง
๒ การชี้แจงเรื่องเงินค่าธรรมเนียมที่ถูกต้องให้ประชาชนทราบ	๒ ต้องมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน ราคาประเมิน ทะเบียนบุคคลให้มีความเชื่อมโยงกัน ก็จะสามารถให้บริการที่รวดเร็วขึ้นได้

๔.๕.๓ ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี ในด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๓๒

ตารางที่ ๔.๓๒ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคคลกร

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ	๑ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เป็น ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งของสำนักงานที่ดิน เนื่องจากล้าวัดปริมาณงานโดยเฉลี่ยต่อคนในปัจจุบันถือว่ามีความเหมาะสม โดยแนวทางการแก้ไข คือ ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่แทนการเพิ่มจำนวนคน
๒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรชี้แจงให้ประชาชนทราบขั้นตอนของการขอรับบริการและช่วยแก้ปัญหาต่างๆของประชาชน	๒ ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ ควรแก้ไขโดยการจัดโครงการเพิ่มความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (ฟืสอนน้อง) เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานเนื่องจากขาดประสบการณ์ จะสามารถให้บริการได้รวดเร็วขึ้น และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรมีการสรุปปัญหาที่พบในแต่ละวันแล้วนำมาเสนอหัวหน้าฝ่าย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๔.๕.๔ ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี ในด้านสถานที่ให้บริการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๓๓

ตารางที่ ๔.๓๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ
๑ ปัญหาการเตรียมเงินเพื่อเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของสำนักงานที่ดิน	๑ ภายในบริเวณสำนักงานที่ดินควรมีตู้ ATM บริการ เนื่องจากการทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินในบางกรณีมีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ผู้มาใช้บริการอาจจะไม่ทราบว่าต้องเสียค่าธรรมเนียมจำนวนเท่าใด จึงทำให้เตรียมเงินสด หรือเช็คมาไม่เพียงพอ ซึ่งในกรณีนี้ทางสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการประสานงานไปยังสถาบันการเงิน เพื่อให้มาติดตั้งตู้แล้ว แต่ได้รับแจ้งว่าไม่คุ้มค่ากับการติดตั้ง เพราะสำนักงานที่ดินเปิดให้บริการแค่ช่วงเวลาทำการ ไม่สามารถเปิดได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงปัญหาในเรื่องนี้ จึงเป็นปัญหาที่ยังคงต้องหาทางแก้ไขในคราวต่อไป
๑ จุดบริการด้านบริโภคต่าง ๆ ยังไม่ดีพอ	๒ ปัจจุบันมีจุดบริการน้ำดื่มแค่จุดเดียวไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ควรเพิ่มจุดบริการทั้งในและนอกอาคาร และควรมีการจัดให้บริการแก้วกระดาษ (เพื่ออนามัย และความสะดวก) ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ หรือจัดให้เอกชนเข้ามาบริการเปิดร้านค้าเพิ่ม โดยเปิดประมูลหรือให้เช่าสถานที่เพื่อเปิดร้านขายเครื่องดื่ม ขนม เพื่อเป็นรายได้ของสำนักงานอีกทางหนึ่ง

๔.๙ สรุปผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key Informants) จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน ๑๐ คน ดังนี้

- ๑) นางสาวพิมพ์พรรณ พัฒนประสิทธิ์
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
- ๒) นายจำลอง กรกมล
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สาขาเขาย้อย สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
- ๓) นายเอกรินทร์ แพทยานันท์
นักวิชาการที่ดินชำนาญการ / จัดทะเบียนสิทธิเกี่ยวกับเอกสารสิทธิในที่ดิน
- ๔) นางสาวกาญจนา มุมนบ้านเช่า
หัวหน้าฝ่ายควบคุมและรักษาหลักฐานที่ดิน
- ๕) นายประมุข แสงรัตนโอภาส
หัวหน้าฝ่ายรังวัด / นายช่างรังวัดอาวุโส
- ๖) นายยุกต์ จารุศิริพจน์
นายช่างรังวัดปฏิบัติงาน
- ๗) นางสาวมาลีนา แดงชาติ
พนักงานบันทึกข้อมูล
- ๘) ด.ต. ภิรมย์ ม่วงศิริ
ผบ.หมู่ (ป) สภ.หาดเจ้าสำราญ ตำบลหาดเจ้าสำราญ อำเภอเมือง
จังหวัด เพชรบุรี / ผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
- ๙) นายประสิทธิ์ หนูบรรจง
อาจารย์มหาวิทยาลัย คริสเตียน / ผู้มารับบริการที่สำนักงานที่ดิน
จังหวัดเพชรบุรี
- ๑๐) จำเริญประหยัด บุญเกื้อ
หัวหน้าชุดลาดตระเวน / ครูฝึกกนาวิกโยธินกองเรือยุทธการสตั๊ปป / ผู้มารับ
บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) สามารถสรุปผลโดยจำแนกตามราย
ด้านของการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

๔.๖.๑ ด้านการวางแผนงาน

การจัดสรรบุคคลากรให้ถูกต้องและเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งงานเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับทุกวันนี้และการบริหารงานต่อไปในอนาคต เรียนรู้การเติมเต็มทักษะความสามารถอย่างต่อเนื่องและให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กรของคุณ การที่จะสร้างความแข็งแกร่งจากภายในองค์กร และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความพร้อมในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคคลากร ไม่ว่าจะเกิดจากการวางแผนไว้หรือไม่ได้วางแผนก็ตาม ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการนำนโยบายของหน่วยงาน ต้นสังกัดมาปฏิบัติ ได้มีการจัดทำแผนงาน โครงการต่าง ๆ เป็นประจำทุกปีงบประมาณ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ^๑ มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจน สามารถดำเนินงานตามแผนได้เป็นอย่างดี มีการประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการจัดการอย่างเป็นระบบ^๒ มีกระบวนการในการวางแผนงานเพื่อพัฒนาในด้านการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินอย่างเป็นระบบและกันเอง “โดยในปีงบประมาณของแต่ละปี ต้องมีการวางแผนงานและการบริหารงานของสำนักงานที่ดินอยู่ในระดับปานกลาง ให้ผู้ปฏิบัติดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีการวางแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อการทำงาน “ซึ่งเป็นการกำหนดแผนงานตามวิสัยทัศน์ของกรมที่ดิน และแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการ ได้มีการวางแผนนโยบายไว้เป็นเบื้องต้น แผนการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จึงต้องตอบสนองนโยบาย เพื่อให้ผ่านการประเมินคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดไว้^๓ มีการจัดทำแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ^๔ มีการวางแผนอย่างเป็นรูปธรรม เน้นการบริการของประชาชน เป็นหลัก^๕ ควรนำแผนนโยบายของอธิบดีกรมที่ดิน และผู้ว่าราชการจังหวัด มาจัดทำแผนปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของกรมที่ดิน^๖ ในด้านการวางแผนงาน ผู้บริหารมีการนำนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด

^๑ สัมภาษณ์นางสาวพิมพ์พรรณ พัฒนประสิทธิ์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^๒ สัมภาษณ์นายจำลอง กรกมล วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^๓ สัมภาษณ์นายเอกรินทร์ แพทยานันท์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^๔ สัมภาษณ์นางสาวกาญจนา มุมนบ้านเช่า วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^๕ สัมภาษณ์นายประมุขย์ แสงรัตนโอภาส วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^๖ สัมภาษณ์นายยุกต์ จารุศิริพจน์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^๗ สัมภาษณ์นางสาวมาลีนา แดงชาติ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^๘ สัมภาษณ์ด.ต. ภิรมย์ ม่วงศิริ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

มาเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน^๙ ให้เป็นรูปธรรม อย่างชัดเจนและถูกต้องเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี^{๑๐}

๔.๖.๒ ด้านกระบวนการให้บริการ

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความถูกใจ ตัดใจในบริการ ประทับใจ และมีการบอกต่อ สิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความประทับใจก็คืออารมณ์ของผู้ให้บริการที่จะต้องมีความอดทนที่ตีความเต็มอกเต็มใจในการให้บริการ และให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทั้งให้ยามที่มีวิกฤตหรือสถานการณ์ปกติมีความเห็นอกเห็นใจ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ แสดงความเป็นห่วงเป็นใย ส่วนมากเราจะแสดงน้ำใจในลักษณะที่เราเป็นฝ่ายรับแต่ในหลักการบริการในเชิงการให้ข้อมูลข่าวสารเราต้องเป็นฝ่ายรุกจะต้องใส่ความจริงใจเข้าไปในการให้บริการ แบบใจถึงใจ เช่น แสดงอาการยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ความรู้สึกที่จริงใจ เต็มใจยินดีให้บริการ ไม่ตามใจตัวเองอย่าคิดว่าตัวเองเหนือกว่า แสดงความเต็มใจช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการการให้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีได้ดำเนินการตามนโยบายของอธิบดีกรมที่ดิน และผู้ว่าราชการจังหวัด โดยนำมาจัดกิจกรรมโครงการ ให้สอดคล้องตามนโยบายดังกล่าว โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก^{๑๑} การให้บริการ เน้นให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ บริการดี สมกับคำกล่าวที่ว่า “ชาวดินเพชรบุรี บริการด้วยใจ ใส่ใจประชาชน ทันสมัยเที่ยงตรง มั่นคงคุณธรรม ”^{๑๒} มีกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการในสำนักงานที่ดิน^{๑๓} การบริการของสำนักงานที่ดินนั้นถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใส มุ่งมั่นให้บริการกับประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ^{๑๔} เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพและประสบผลสัมฤทธิ์ตามที่ประชาชนคาดหวัง และเพื่อความพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ^{๑๕} มีการให้บริการที่เป็นเลิศ^{๑๖} เน้นด้านการบริการด้านความรวดเร็ว ถูกต้อง^{๑๗} มีการกำหนดกระบวนการ

^๙ สัมภาษณ์ นายประสิทธิ์ หนูบรรจง วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๐} สัมภาษณ์ จำเอกประหยัด บุญเกื้อ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๑} สัมภาษณ์ นางสาวพิมพ์พรรณ พัฒนประสิทธิ์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๒} สัมภาษณ์ นายจำลอง กรกมล วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๓} สัมภาษณ์ นายเอกรินทร์ แพทยานันท์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๔} สัมภาษณ์ นางสาวกาญจนา มุมบ้านเช้า วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๕} สัมภาษณ์ นายประมุข แสงรัตนโอภาส วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๖} สัมภาษณ์ นายยุกต์ จารุศิริพจน์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๗} สัมภาษณ์ นางสาวมาลีนา แดงชาติ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

ให้บริการแก่ประชาชน เป็นขั้นตอนและชัดเจน^{๑๘} เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพ และประสบผลสัมฤทธิ์ตามที่ประชาชนคาดหวัง^{๑๙} ให้บริการอย่างเป็นกันเอง เสมอภาค โปร่งใส^{๒๐}

๔.๖.๓ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร

คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการในเบื้องต้น ผู้ให้บริการควรเป็นคนที่มีความสนใจ มีปณิธาน มีคำพูดที่ไพเราะ มีบุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสะอาด เหมาะสม มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีศิลปะในการสื่อความหมาย ประสานสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ให้บรรลุผล มีการกระทำที่มุ่งเน้นเป้าหมาย ในภาพรวมขององค์กร(เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้จากผู้ให้บริการ โดยดูหรือสังเกตได้จากการมองเห็น การดูรอยยิ้ม การทักทาย การให้คำแนะนำ การตอบคำถาม ฯลฯ นั่นคือหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานที่ดิน ในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้มีคำสั่งมอบหมายงาน ของแต่ละฝ่าย บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท วิริยะ อุสาหะ คำนึงถึงความถูกต้องเป็นธรรม ตามระเบียบกฎหมาย^{๒๑} ซึ่งเป็นไปตามคำสั่งการแบ่งงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ในแต่ละฝ่ายชัดเจน ช่วยเหลือเกื้อกูล ประสานงานกันเป็นอย่างดี ให้ความร่วมมือกันทุกฝ่าย เพื่อการดำเนินงานได้ประสบความสำเร็จต่อไป^{๒๒} ซึ่งด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร บุคลากร ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีการเอาใจใส่ต่อการทำงาน^{๒๓} ซึ่งหน้าที่ในการทำงานของ บุคลากรทุกคนต้องมีความตั้งใจ ในการ ปฏิบัติงานในการ ให้บริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ ของตนเอง^{๒๔} การปฏิบัติงานของบุคลากรบางหน่วยงานในองค์กรยังขาดเจ้าหน้าที่ เช่น ฝ่ายรังวัด ยังขาดช่างรังวัด ทำให้งานรังวัดต้องใช้เวลารังวัดรอคิวมากกว่า สำนักงานที่ดินจังหวัดอื่น ที่มีช่างเพียงพอกับ การทำงาน^{๒๕} การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรยังให้ความร่วมมือในการทำงานน้อยมาก ปิดความรับผิดชอบในบางครั้ง^{๒๖} ซึ่งมีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้วยความ เหมาะสม ในการให้บริการแก่ประชาชน^{๒๗} ให้มีการมอบหมาย

^{๑๘} สัมภาษณ์ด.ต. ภิมย์ ม่วงศิริ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายประสิทธิ์ หนูบรรจง วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๐} สัมภาษณ์จำเอกประหยัด บุญเกิด วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๑} สัมภาษณ์นางสาวพิมพ์พรรณ พัฒนประสิทธิ์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๒} สัมภาษณ์นายจำลอง กรกมล วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๓} สัมภาษณ์นายเอกรินทร์ แพทยานันท์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๔} สัมภาษณ์นางสาวกาญจนา มุมบ้านเช้าวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๕} สัมภาษณ์นายประมุข แสงรัตน์โอภาส วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๖} สัมภาษณ์นายยุกต์ จารุศิริพงษ์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๗} สัมภาษณ์นางสาวมาลีนา แดงชาติ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

หน้าที่ให้ตรงตามตำแหน่งที่ได้รับ^{๒๘} มีการมอบหมายงานในหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ตามอำนาจหน้าที่ในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ^{๒๙} ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพเรียบร้อยและเป็นกันเองกับผู้มารับบริการในสำนักงานที่دينจังหวัดเพชรบุรี^{๓๐}

๔.๖.๔ ด้านสถานที่ให้บริการ

หน่วยราชการหลายแห่งปรับปรุงการทำงานรุดหน้าไปมาก ให้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว ทันใจประทับใจประชาชนมาก ๆ เช่น เวลาเราไปทำบัตรประชาชน ไปแจ้งย้ายเข้า ย้ายออก เดี่ยวนี้ง่ายและเร็วมาก ๆ หรืออย่างการยื่นเสียภาษีให้กรมสรรพากร ก็มีระบบให้ประชาชนเลือกใช้ มีทั้ง on line และ off line ทันสมัยมาก ๆ ผู้ให้บริการก็ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการ ให้คำแนะนำ ด้วยความเป็นกันเอง ด้านสถานที่ให้บริการ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมอยู่ในระดับที่เหมาะสม สำหรับรองรับผู้มารับบริการในสำนักงานที่دين^{๓๑} ร่มรื่นที่พักผ่อนเพียงพอต่อการให้บริการในแต่ละวัน มีโรงอาหาร สถานที่จอดรถ^{๓๒} สถานที่ในการให้บริการมีความคับแคบ บางครั้งผู้มารับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดความวุ่นวายและล่าช้าบ้างเป็นบางครั้ง^{๓๓} สะอาด และบางครั้งผู้มารับบริการมาติดต่อเป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดความวุ่นวายและล่าช้าบ้างเป็นบางครั้ง^{๓๔} สถานที่ค่อนข้างคับแคบ สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งที่จอดรถยังไม่เพียงพอต่อการรับรองการบริการ^{๓๕} สถานที่ให้บริการมีความสะดวก กว้าง มีพื้นที่ให้บริการประชาชนได้พักผ่อนในการรอรับบริการ^{๓๖} สถานที่ให้บริการ เหมาะสม จัดได้เป็นระเบียบเหมาะสมกับสภาพของงานทั้งภายนอกและภายในอาคารสถานที่ให้บริการ มีความสะดวกสบายในการให้บริการ มี

^{๒๘} สัมภาษณ์ด.ต. ภิรมย์ ม่วงศิริ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๒๙} สัมภาษณ์นายประสิทธิ์ หนูบรรจง วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๐} สัมภาษณ์จำเริญพรหยัด บุญเกื้อ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๑} สัมภาษณ์นางสาวพิมพ์พรรณ พัฒนประสิทธิ์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๒} สัมภาษณ์นายจำลอง กรกมล วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๓} สัมภาษณ์นายเอกรินทร์ แพทยานันท์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๔} สัมภาษณ์นางสาวกาญจนา มุมบ้านเช่าวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๕} สัมภาษณ์นางสาวกาญจนา มุมบ้านเช่าวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๖} สัมภาษณ์นายยุกต์ จารุศิริพจน์ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

สภาพแวดล้อมที่ดี^{๓๗} มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสมในสถานที่ของการให้บริการ
ต่างๆ^{๓๘} สถานที่สวยงามและสะอาด^{๓๙}

๔.๑๐ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

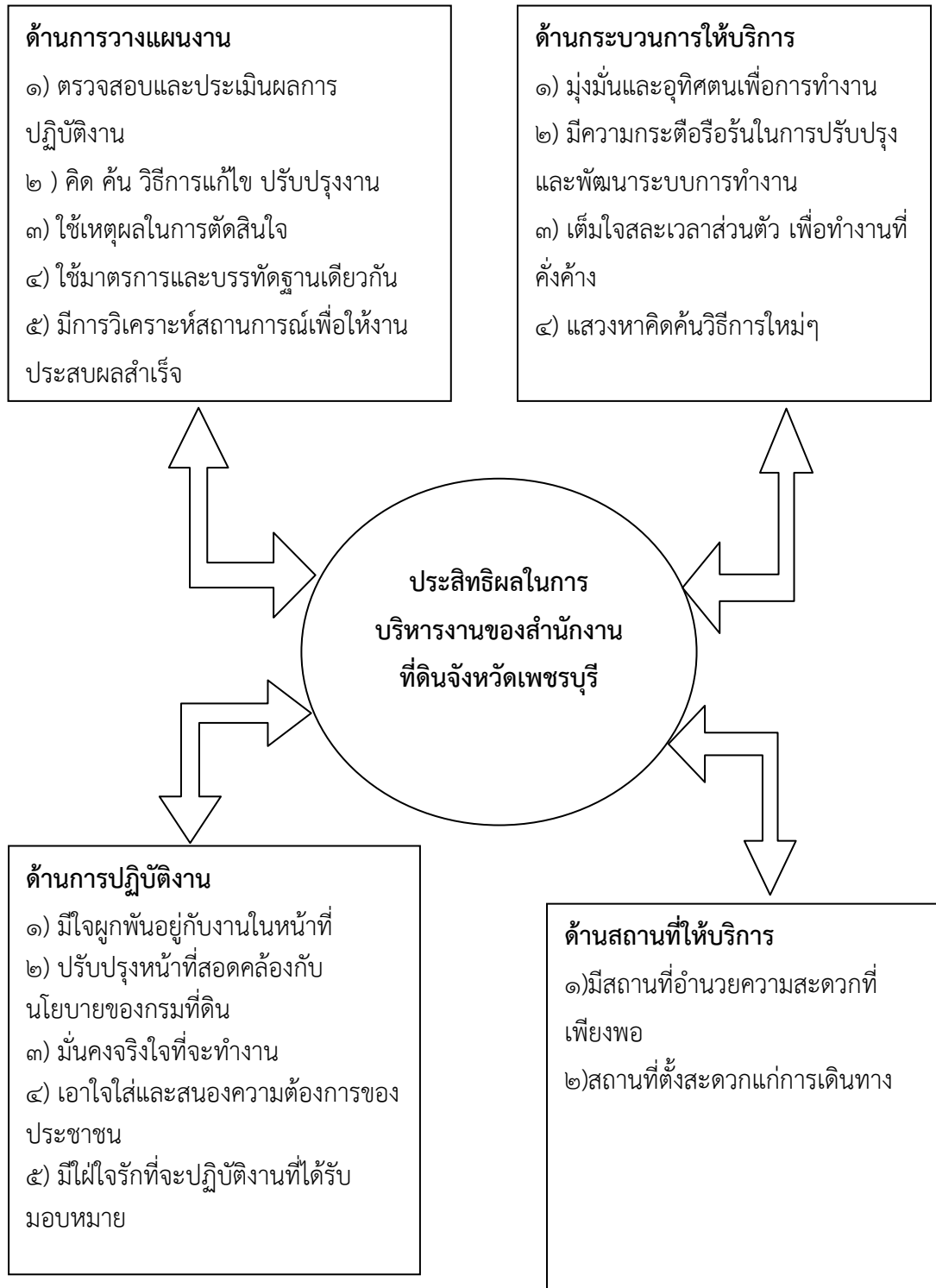
จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี”
ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Research) ในการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยความ
คิดเห็นของบุคลากรและ ผู้มารับบริการในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพซึ่ง
เก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)
จำนวน ๑๐ ท่าน ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่าบุคลากรและผู้มารับบริการเหล่านี้ จะสามารถทำให้ทราบถึง
ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีได้ เพราะ
เป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่การพัฒนาชุมชน และเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากสำนักงานที่ดินจังหวัด
เพชรบุรี

หลังจากที่ได้ทำการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เพชรบุรีปัญหาอย่างแรกที่ต้องเร่งแก้ไข ด้านการวางแผนงานคือการขาดงบประมาณในการ
บริหารงานจัดการบางส่วนเพื่อจะเข้าสู่การบูรณาการต่อไป ส่วนด้านอื่น ๆ ได้มีการวางแผนใน
การให้บริการแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับที่มาก ผู้วิจัยขออธิบายเป็นแบบแผนภาพดังนี้

^{๓๗} สัมภาษณ์.ต.ต. ภิรมย์ ม่วงศิริ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๘} สัมภาษณ์นายประสิทธิ์ หนูบรรจง วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖

^{๓๙} สัมภาษณ์จำสืบประหยัด บุญเกื้อ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๖



จากแผนภาพที่ ๔.๑ แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีจะเกิดประสิทธิผลสูงสุดของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรีต้องปฏิบัติดังนี้

๑. **ด้านการวางแผนงาน บุคลากรในสำนักงานที่ดินต้องมีการ** ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้ง คิด ค้น วิธีการแก้ไข ปรับปรุงงานโดยใช้เหตุผลในการตัดสินใจ ใช้มาตรการและบรรทัดฐานเดียวกันนำมาวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ
๒. **ด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากรในสำนักงานที่ดินต้อง** มุ่งมั่นและอุทิศตนเพื่อการทำงานมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงาน เต็มใจสละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ค้างค้างและสิ่งสำคัญในการทำงานคือการแสวงหาคิดค้นวิธีการใหม่ๆ เพื่อการบริการที่ดี
๓. **ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรในสำนักงานที่ดินต้อง** มีใจผูกพันอยู่กับงานในหน้าที่รู้จักการ ปรับปรุงหน้าที่ให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมที่ดิน เอาใจใส่และสนองความต้องการของประชาชนมีใฝ่ใจรักที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
๔. **ด้านสถานที่ให้บริการ** มีสถานที่อำนวยความสะดวกที่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี และสามารถเดินทางได้สะดวกต่อการมาทำนิติกรรมต่าง ๆ ในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี