

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ๑) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ๒) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรและผู้รับบริการต่อประสิทธิผลในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ๓) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้วิจัยทำการสุ่มจากจำนวนประชากรจำนวน ๓๕๔๐ คนโดยใช้ตารางสำเร็จขนาดกลุ่มตัวอย่างของแครชีและมอร์แกน (R.V. Krejcie Morgan) ในกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๕๐ คน โดยการแจกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่ดิน จำนวน ๙๑ คน และผู้มารับบริการ ณ ที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำนวน ๓๕๙ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๕ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติดังนี้ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) หาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Different: LSD.) ใช้บรรยายสถานการณ์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ” สามารถสรุปผลการวิจัย ด้านของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ได้ดังนี้

๕.๑.๑. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรใน สำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๘๖ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๒ ด้านตำแหน่งเจ้าหน้าที่ชำนาญงาน จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ ๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาทจำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

๕.๑.๒ ระดับประสิทธิผลในการดำเนินของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิผลในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ด้านการวางแผนงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ๔.๐๕ และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔

๕.๑.๓ เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเพชรบุรี กับสถานภาพทั่วไปของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน นำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า

๑) บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ($\text{sig} = ๐.๗๕๒$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๒) บุคลากร ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน ($\text{sig} = ๐.๒๒๓$) ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๓) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ($\text{sig} = ๐.๐๙๓$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๔) บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ($\text{sig} = ๐.๖๘๙$) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๕) บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน ($\text{sig} = ๐.๓๙๕$) ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ ๕.๑

ตารางที่ ๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ผลการทดสอบ				
		ค่า t	ค่า F	sig	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ ๑	เพศ	๐.๐๐๖	-	๐.๗๕๒		/
สมมติฐานที่ ๒	อายุ	-	๒.๕๓๖	๐.๒๒๓	/	
สมมติฐานที่ ๓	ระดับการศึกษา	-	๒.๖๔๑	๐.๐๙๓		/
สมมติฐานที่ ๔	ตำแหน่ง	-	๐.๕๖๑	๐.๖๘๙		/
สมมติฐานที่ ๕	รายได้ต่อเดือน	-	๓.๘๕๒	๐.๓๙๕	/	

๕.๑.๔ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๕ มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๐ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๖ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๑๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๘ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ องค์กรเกษตรกร จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๘ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑

๕.๑.๕ ระดับประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ประสิทธิผลในการบริหารงานสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากตามลำดับ คือ ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ด้านกระบวนการให้บริการ ๔.๐๖ และด้านการวางแผนงาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑

๕.๑.๖ เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี กับสถานภาพทั่วไปของผู้มารับบริการผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงาน

ที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน นำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า

๑) ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน(sig = ๐.๑๕๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๒) ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (sig = ๐.๕๕๑) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

๓) ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (sig = ๐.๑๒๔) จึงปฏิเสธสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้

๔) ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (sig = ๐.๔๑๒) จึงปฏิเสธสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้

๕) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน (sig = ๐.๖๗๒) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ ๕.๒

ตารางที่ ๕.๒ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ผลการทดสอบ				
		ค่า t	ค่า F	sig	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ ๑	เพศ	๑.๙๐๖	-	๐.๑๕๐		/
สมมติฐานที่ ๒	อายุ	-	๐.๘๙๒	๐.๕๕๑		/
สมมติฐานที่ ๓	ระดับการศึกษา	-	๒.๓๓๖	๐.๑๒๔		/
สมมติฐานที่ ๔	อาชีพ	-	๑.๒๖๗	๐.๔๑๒		/
สมมติฐานที่ ๕	รายได้ต่อเดือน	-	๐.๖๔๓	๐.๖๗๒		/

๕.๑.๗ ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน นำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า

๑) คิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้

๒) คิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้

๓) คิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้

๔) คิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

ปัญหาอุปสรรคด้านการวางแผนงาน คือการขาดงบประมาณและในด้านการให้บริการผู้มารับบริการ การขาดงบประมาณในการบริหารงานจัดการบางส่วนเพื่อจะเข้าสู่การบูรณาการต่อไป ด้านกระบวนการให้บริการและด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรคือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่าง ๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านสถานที่ให้บริการ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านตู้ A T M เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการทำงานที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง

ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านงบประมาณควมามีการสนับสนุนให้เพียงพอต่อการใช้จ่าย ด้านกระบวนการให้บริการและด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความรักในงานให้บริการมากยิ่งขึ้น และด้านสถานที่ให้บริการ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านตู้ A T M เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการทำงานที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจนำมา อภิปรายผลได้ ดังนี้

๕.๒.๑ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ของบุคลากร และผู้มารับบริการ

๑. ด้านการวางแผนงาน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี ด้านการ วางแผนงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้อ อื่น ๆ คือ สนง.ที่ดิน มีการวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคคลกรในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ งานวิจัยของ กาญจนา บุญยัง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์” ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานของคณะ พยาบาล ศาสตร์มีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดความสำเร็จ ๑) ด้าน ความสามารถในการผลิตของคณะ ๒) ด้านประสิทธิภาพการบริหาร ๓) ด้านความสามารถในการ ปรับตัว ๔) ด้าน พัฒนา และ ๕) ด้านความพึงพอใจ นอกจากนั้นยังศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการ บริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์ พบปัจจัยที่มีผลคือ ๑) ด้านลักษณะขององค์กร ๒) ด้านลักษณะ สภาพแวดล้อมของการทำงาน ๓) ด้านลักษณะของบุคลากร ๔) ด้านนโยบายและ การปฏิบัติงาน^๑

๒. ด้านการวางแผนงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการ วางแผนงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้อ อื่น ๆ คือ สนง.ที่ดิน มีการเตรียมข้อมูลสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการให้บริการแก่ ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของพระปลัดวิเชียร สิริภทโท (ประทุมมินทร์) ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนเอกชนของวัด : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดใหม่กรทอง จังหวัด ปราจีนบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชนของวัดใหม่กรทอง จังหวัด ปราจีนบุรี ด้านปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารด้านผู้บริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ประสิทธิภาพด้านครูผู้สอน พบว่า ใน

^๑ กาญจนา บุญยัง, “ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษาคณะ พยาบาลศาสตร์”,วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (เชียงใหม่ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๗)

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนการสอน และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน ตามลำดับ ประสิทธิภาพด้านผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ประกอบหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนการสอนและปัจจัยด้านหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้ ตามลำดับ^๒

๓. ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด เพชรบุรี มีความ คิดเห็น ต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญณรงค์ แสงสว่าง ได้วิจัยเรื่อง “ ประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต ๒ ” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต ๒ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน ความสามารถในการปรับเปลี่ยนแปลงและพัฒนาโรงเรียน ความสามารถในการพัฒนาให้นักเรียนมีทัศนคติทางบวก และความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษา จำแนกตามประเภทการบริหาร ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสามในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนด้านอื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามขนาดโรงเรียนในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ส่วนด้านอื่นๆแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ^๓

^๒ พระปลัดวิเชียร สิริภทโท (ประทุมมิตร), “ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียนเอกชนของวัด : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดใหม่กรทอง จังหวัดปราจีนบุรี”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

^๓ ชาญณรงค์ แสงสว่าง , “ ประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต ๒ ”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ๒๕๕๒).

๔ ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็น ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม แตกต่างจากงานวิจัยของสัมฤทธิ์ สุขสงค์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีประสิทธิผลอยู่ในระดับต่ำ ซึ่ง เทียน ทองแก้ว (๒๕๕๑) ให้ความสำคัญว่า ผู้บริหารถือเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรหรือหน่วยงาน เป็นผู้รับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เฉลียวฉลาด บริหารงานเก่ง มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีกลยุทธ์ที่ดี ย่อมได้เปรียบกว่าองค์กรที่มีผู้บริหารที่มีความสามารถน้อยกว่า การพัฒนาตนเองของนักบริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเรียนรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เต็มกำลังเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป พนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารในเขตจังหวัดสมุทรปราการที่มี รายได้เงินเดือน,วุฒิการศึกษา,ประสบการณ์การทำงาน ,ตำแหน่ง,ความรู้ ความเข้าใจและปัจจัยแรงจูงใจต่างก็มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

๕ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็น ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของธวัชชัย เพิ่มกร ได้วิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นอิสระในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นอิสระในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะสถานภาพและข้อมูลทั่วไปพบว่า เป็นเพศชายมากที่สุด มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์เกี่ยวกับงานในหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ระหว่าง ๔-๖ ปี ประกอบอาชีพพนักงานและเจ้าหน้าที่ส่วนตำบล เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นอิสระในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านการบริหารงานบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทางด้านการวางมาตรฐานของการบริหารงานบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทางด้านการ

^๔ สัมฤทธิ์ สุขสงค์, “ประสิทธิภาพการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา องค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิตสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ๒๕๔๕).

วางมาตรฐานของการบริหารงานบุคคลการให้ความคุ้มครองยุติธรรมเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน
ด้านการบริหารงานการเงินการคลังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการกำหนดมาตรการ การเงิน
การคลัง การมีอำนาจหน้าที่ของตนเองในการบริหารงานการเงินการคลัง ด้านการบริหารงานทั่วไป
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดระบบการบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน
ท้องถิ่น ด้านอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการบริการสาธารณะ ก่อประโยชน์โดย
ส่วนรวม”^๕

๖. ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็น ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัด
เพชรบุรี ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า
รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
น่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ
งานวิจัยของโกวิท ธารพานิช ได้วิจัยเรื่อง “ธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านคร
หลวง” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง
ทั้ง ๖ หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการ
มีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า พบว่า ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกหลัก ส่วน
ผลการเปรียบเทียบธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ ที่ต่างกัน พบว่า มี
ความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทุก
ปัจจัยส่วนบุคคล จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้^๖

๗. ด้านสถานที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัด
เพชรบุรี มีความ คิดเห็น ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้าน
สถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูง
กว่าข้ออื่น ๆ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในเดินทางมารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ
สมหมาย บัวจันทร์, พันตรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการ
ให้บริการประชาชนตามหลักสังกัด ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา

^๕ ธวัชชัย เพิ่มกร, “ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นอิสระในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๙).

^๖ โกวิท ธารพานิช, “ธรรมาภิบาลในการบริหารงานการไฟฟ้านครหลวง ”, วิทยานิพนธ์พุทธ
ศาสตรมหาบัณฑิต, (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒).

พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยา และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ มีผลไม่ต่างกัน^๗

๘. ด้านสถานที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี มีความ คิดเห็น ต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ สื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสมานัตตตามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทาน ด้านอรรถจริยาและลำดับสุดท้าย คือ ด้านปิยวาจา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วพบว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ประสพการณ์ในการมาใช้บริการ ประเภทของการมาใช้บริการและพื้นที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพกำลังคน ซึ่งภาครัฐ ยังขาดทิศทางการและนโยบายที่แน่ชัด ทั้งยังขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานและร่วมมือระหว่างหน่วยฝึกอบรมต่างๆ ทำให้การพัฒนาบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จึงตกอยู่กับประชาชนที่มารับการบริการและการฝึกอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการพัฒนากำลังคน ภาครัฐยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญ เจ้าหน้าที่จึงปฏิบัติงานตามหน้าที่แต่ปราศจากซึ่ง Service Mind แนวทางการปรับปรุงการให้บริการบริการประชาชนของสำนักงานเขตบางแค คือ เจ้าหน้าที่ควรพัฒนาด้านการบริการอย่างไม่หยุดยั้งและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นมีการแสดงออกที่เป็นมิตรและ

^๗ สมหมาย บัวจันทร์,พนตรี, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์), (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

จริงใจ มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รวมทั้งเน้นการบริการที่สามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้รับและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการโดยทำให้รู้สึกว่าการได้ช่วยเหลือผู้อื่นเป็นสิ่งที่มีความหมาย ภูมิรูปแบบการยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการที่สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ในการให้บริการ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงจุดยืนที่ชัดเจนในด้านการให้บริการ นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านความพึงพอใจซึ่งเป็นการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่กระบวนการจัดการ การพัฒนาตัวบุคลากรและการเสริมสร้างหลักคุณธรรม ยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะเกิดประสิทธิภาพได้เต็มที่ เมื่อมีการนำหลักธรรมของพระพุทธศาสนาเป็นเครื่องนำทาง โดยเฉพาะหลักสังคหวัตถุ ๔ อันได้แก่ โอบอ้อมอารี วชิโรภะระ สงเคราะห์ประชาชนและวางตนเหมาะสม โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การยกระดับและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนที่มาใช้บริการ^๘

๕.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เปรียบเทียบ ความคิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ต่อ ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนพบว่า บุคลากรกับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยจำแนกตาม สถานภาพทั่วไปที่มี เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มี ความคิดเห็น เรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ สมมติฐาน ส่วนบุคลากรกับผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มี ความคิดเห็น เรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาตามสถานภาพทั่วไปมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

๑.ด้านเพศ

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จึงแสดงให้เห็นว่า เพศไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี

^๘ สมหมาย บัวจันทร์, “การวิเคราะห์และยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแคกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย๕๕๑).

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกษา พุทธิรักษ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก ” ผลการศึกษาพบว่าสมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกหรือทำงานกับสหกรณ์มากกว่า ๑๕ ปี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าเป็นสมาชิกสหกรณ์ส่วนใหญ่เพื่อกู้เงินไปจ่ายหนี้สินเดิม ในส่วนของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการสหกรณ์ โดยภาพรวมสมาชิกมีความเข้าใจ แต่ยังคงไม่มีความเข้าใจว่าใครเป็นเจ้าของสหกรณ์ ในระดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการสหกรณ์ ทุกข้อมีระดับการปฏิบัติมาก โดยมีระดับของการปฏิบัติในเรื่องมีการกำหนดวิธีควบคุมตรวจสอบดูแลการเก็บรักษาเอกสารด้านการเงินการบัญชีและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากที่สุด การบริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักสังคหวัตถุ ๔ ทั้ง ๔ ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านทวน ด้านปียาจา ด้านอัตถจริยา และด้านสมานัตตตา ที่ยังคงมีระดับการปฏิบัติน้อย ได้แก่ สหกรณ์ได้ให้ความช่วยเหลือและให้สวัสดิการต่างๆ แก่สมาชิกอย่างเหมาะสมและพอเพียง เมื่อเห็นสมาชิกโกรธหรือไม่พอใจในการมาใช้บริการของสหกรณ์ก็ช่วยพูดจาให้เข้าใจและหายโกรธ เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืองานของสมาชิกในชุมชนทุกครั้งที่มีโอกาส และเจ้าหน้าที่ได้มีการใช้เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ ของสำนักงานอย่างประหยัดและเหมาะสม และทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตร ได้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น^๙

๒.ด้านอายุ

จากการศึกษา พบว่า คิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงแสดงว่าอายุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา กัลยาณพันธ์ ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชาติการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชาติการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศและอายุ ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร

^๙ พุกษา พุทธิรักษ์, “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก”, วิทยานิพนธ์ พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐).

ส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๐}

๓. ด้านระดับการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า คิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี จึงแสดงว่าระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกับงานวิจัยของสุรรัตน์ กณำพันธุ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๔๐ : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ, รายได้เงินเดือน, วุฒิการศึกษา, ประสบการณ์การทำงาน, ตำแหน่ง, ความรู้ความเข้าใจ และปัจจัยแรงจูงใจ ต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๕ แต่คุณลักษณะส่วนบุคคลทางด้านอายุต่างก็มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายกับ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ ๐.๐๑ โดย Good. C.V. (๑๙๗๓) ได้อธิบายว่า ความรู้ เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ จากมวลประสบการณ์ต่างๆ^{๑๑}

๔. ด้านรายได้ต่อเดือน

จากการศึกษา พบว่า คิดเห็นระหว่างบุคลากร กับผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงแสดงว่ารายได้ต่อเดือน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นเรื่อง ประสิทธิผลในการบริหารงานของสำนักงานที่ดิน

^{๑๐} จินตนา กัลป์ยานพันธ์, “การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, ๒๕๔๙).

^{๑๑} สุรรัตน์ กณำพันธุ์, “ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้ รัฐธรรมนูญ พ.ศ.๒๕๔๐ : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางชะแยง อำเภอ เมือง จังหวัดปทุมธานี”, ปัญหาพิเศษ การศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย สาธารณะ, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖).

จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกับงานวิจัยของจินตนา กัลยาณพันธ์ ศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของ ประชาชาติการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วน ตำบลหนองรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชาติการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปาน กลาง ส่วนเพศและอายุ ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล แตกต่างกันอย่างไม่มีการประมาณต่อการบริหารงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕^{๑๒}

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรรณรงค์ให้บุคลากรในสำนักงานที่ดินสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ สร้าง ความรักในการให้บริการและให้บริการด้วยความเต็มใจไม่แสวงหาประโยชน์ต่อการทำงาน
๒. ในด้านการบริการควรให้ความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการในสำนักงานที่ดิน โดย ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
๓. สำนักงานที่ดินควรใช้แนววิธีการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นประจำปี ของบุคลากร โดยพิจารณาจากผลงานที่วัดได้ตามตัวชี้วัดของสำนักงานที่ดิน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรสร้าง ผลงาน และพัฒนาการปฏิบัติงานที่มุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ที่วัดได้ อันจะส่งผลให้ สำนักงานที่ดินสามารถพัฒนาตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ให้บรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย และความมีเหตุผล โปร่งใส
๔. เจ้าหน้าที่ในสำนักงานที่ดินควรบริหารงาน โดยนำหลักสังคหวัด ๔ เน้นในด้าน ปิยวาจา (พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน) มาบูรณาการใช้ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากมี หน้าที่ในการให้บริการข้อมูลต่อประชาชนโดยทั่วไป
๕. เจ้าหน้าที่ควรปลูกจิตใต้สำนึกที่ดีในด้านการส่งเสริมให้ข้าราชการเจ้าหน้าที่ทุก คนมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในทุกสถานการณ์โดยเน้นการให้ การเสียสละพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน การปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม และปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ
๖. ผู้บริหาร ควรให้การสนับสนุนบุคลากรภายในองค์กร ในการฝึกอบรมเพื่อ เสริมสร้างพลังทางสมอง ความรู้ความสามารถ ความมีระเบียบวินัยและความถึงพร้อมในการปฏิบัติ หน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมต่อไป

^{๑๒} จินตนา กัลยาณพันธ์, “การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน ตำบล : กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองรี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ”, **วิทยานิพนธ์รัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี, ๒๕๕๙).

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. สำนักงานที่ดินควรมีการอบรมในเรื่องคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ
 ๒. ควรที่จะมอบหมายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และควรมีบทลงโทษแก่ผู้บกพร่องต่อหน้าที่และให้รางวัลแก่ผู้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่
 ๓. ควรใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม และควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ให้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการทำงาน
 ๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการปรับลดหลักเกณฑ์และขั้นตอน เอาใจใส่ต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
 ๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เรียกร้อยผลประโยชน์ตอบแทน
 ๖. มีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติหน้าที่ของ สำนักงานที่ดินในส่วนกลาง และส่วนสาขา เพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป
- ### ๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป
๑. ศึกษาการให้บริการในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการประสานงานของบุคลากร
 ๒. ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารงานของสำนักงานที่ดินแห่งอื่น ๆ ที่มีปัจจัยในด้านต่าง ๆ ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นการมองการให้บริการรอบด้านมากยิ่งขึ้น
 ๓. สำนักงานที่ดินควรส่งเสริมให้มีการวิจัยในสถาบัน เพื่อการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ แก่ประชาชน ที่มีการเปลี่ยนแปลงเข้ามาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบข้าราชการเพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นระบบสากล ต่อไป
๔. สำนักงานที่ดินควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำการศึกษาวิเคราะห์งานในส่วนที่บุคลากรทำงานอยู่ เพื่อให้ได้วิธีการทำงานที่ดีที่สุด รวมทั้งทราบปัญหา อุปสรรคและวิธีการปรับปรุงแก้ไข ในการให้บริการแก่ประชาชน