

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์
 Complaint Management System and Working Factors Affect Work Efficiency of Officers
 Performing Property Appraisal at Treasury Department.

จิตรา เย็นนะสา

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ผู้รับผิดชอบบทความ

JITTRA YENNASA

E-mail: Jittra_yennasa@outlook.co.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียน และปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงานและระบบการจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จำนวน 232 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-5 ปี ปัจจัยในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.43$) ระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ($\bar{X} = 4.37$) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.18$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่มี อายุ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับขั้นตอนการรับเรื่องร้องขอ/ร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study is to examine the complaint management system and working factors affect work efficiency of officers performing property appraisal at Treasury Department factors include Demographic factors, working factors and complaint management system. The 232 sample were drawn from officers performing property appraisal at Treasury Department. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that most of officers performing property appraisal at Treasury Department were female, ages of 31 – 40 years, single, received Bachelor's Degree, received monthly income of 15,001 – 20,000 bath and had worked 3-5 years. Working factors were at high level (\bar{X} = 4.17). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were work environment (\bar{X} = 4.43). Complaint management system were at high level (\bar{X} = 4.23). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were notifying complainant (\bar{X} = 4.37). Work Efficiency of officers performing property appraisal were at high level (\bar{X} = 4.07). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were work quality (\bar{X} = 4.18).

The results of hypothesis test shown that (1) The officers performing property appraisal at Treasury Department with different ages, incomes and work periods had differed overall work efficiency. (2) Working factors, Knowledge and understanding on job, work environment, interpersonal relationships in workplace had effect work efficiency of officers performing property appraisal at Treasury Department at statistical significance of 0.05 levels. (3) The complaint management system, receiving requests / complaints, notifying complainant had effect work efficiency of officers performing property appraisal at Treasury Department at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Work Efficiency

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของโลก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว เป้าหมายหลักขององค์กรที่มุ่งเน้นความสำเร็จในท่ามกลางสภาวะการเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด อาจกล่าวได้ว่า หากมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีทำให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพและเมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างมี

ประสิทธิภาพก็จะส่งผลโดยตรงต่อความมีประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ไม่ว่าจะองค์กรนั้นเป็นองค์กรเพื่อแสวงหากำไร หรือมีใ้องค์กรที่มุ่งแสวงหากำไร

องค์กรจึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปรวมทั้งความรู้สึของผู้ปฏิบัติงานพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้นให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วยจึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์กรประกอบของกรบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจกำลังใจและความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม 2545)

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ระบบจัดการข้อร้องเรียนซึ่งปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน หน่วยงานภาครัฐได้มีระบบจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานภาครัฐเพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่

การจัดการข้อร้องเรียนให้รวดเร็วทันที่และมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของธุรกิจ (Lee et al. 2007) รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลทางตรงและอทธิพลโดยรวมจากการจัดการข้อร้องเรียนที่ดีส่งผลต่อการสนับสนุนความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นการออกแบบระบบการจัดการข้อร้องเรียนต้องเป็นระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งานและต้องมีความในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาความลับของลูกค้า ผลจากการลดปริมาณข้อร้องเรียนได้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กรโดยรวมในการได้รับความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร (นรินทร์ สมทอง และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล 2559)

ด้วยภาระหน้าที่ของกรมธนารักษ์ จึงต้องการให้บุคลากรในหน่วยงานมีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการทำงานอันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และท้ายที่สุดก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโดยให้ความสำคัญด้านการจัดการข้อร้องเรียนด้วยเต็มใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์เพื่อศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียน และปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สินซึ่งจะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของกรมธนารักษ์ ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับแผนบริหารระบบการจัดการข้อร้องเรียน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีให้แก่องค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จำแนกตามปัจจัยบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

4. เพื่อศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องระบบการจัดการข้อร้องเรียน และปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ มีขอบเขตการวิจัยโดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ.2563 จำนวนทั้งสิ้น 550 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 232 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องระบบการจัดการข้อร้องเรียน และปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน และระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

สมมติฐานที่ 3 ระบบการจัดการข้อร้องเรียนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน และระบบการจัดการข้อร้องเรียน

3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่กรมธนารักษ์ เพื่อเป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปรับแผนการบริหารระบบการจัดการข้อร้องเรียน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

Petersen and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว 2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่ บริษัทวางไว้ 3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือ ต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรด้านบุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงินที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กร จะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทัน องค์กรจะต้องมีทีมงาน ที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อ องค์กรนั้น ๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้ มลธา พัทธกิจ(2554) ได้สรุปไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำหมายถึง พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ลงมือ ปฏิบัติงานจริงมีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ พรนพ พุกกะพันธ์(2549) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานหมายถึง สภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกาย และจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย ยงยุทธ เกษสาคร (2548) ได้กล่าวว่า หากผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันและกัน จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีด้วย เช่นกัน การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิ์ชัย พิภักดี(2552) พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากความสัมพันธ์กับ บุคคลในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน หากองค์กรใดมีความขัดแย้ง ก็จะมีผลทางลบต่อองค์กรนั้นได้ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี(2552) ได้สรุปไว้ว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสม และทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงาน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานว่า ผู้ที่มีขวัญดีมักเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน ให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการ จะช่วยสร้างผลงานที่คุณภาพให้กับหน่วยงาน

3.แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

นรินทร์ สมทอง และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล(2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการจัดการข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลโดยรวมจากการจัดการข้อร้องเรียนที่ดีส่งผลต่อการสนับสนุนความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้นการออกแบบระบบการจัดการข้อร้องเรียนต้องเป็นระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งานและต้องมีความในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรักษาความลับของลูกค้า

ผลจากการลดปริมาณข้อร้องเรียนได้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานและองค์กรโดยรวมในการได้รับความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลหทัย นิลอาร์งค์(2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนา ระบบรับข้อร้องเรียน กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ใช้งานได้รับอิทธิพลจากระบบรับข้อร้องเรียนที่ดี ส่งผลให้การบริหารจัดการข้อมูลข้อร้องเรียนให้อยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกันลดปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูลที่มาจกหลายช่องทาง เพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าของ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถแจ้งสถานะ ความก้าวหน้าของข้อร้องเรียนที่ส่งถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ และเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหาร ทำให้มีประสิทธิภาพในทุกด้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติโดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จำนวนทั้งสิ้น 550 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประชากร ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามกลุ่มงาน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษาซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีคำถาม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ 1)รับเรื่องร้องขอ/ร้องเรียน 2)ตรวจสอบข้อมูลบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน 3)ประสานสำนักที่ดินเพื่อตรวจสอบข้อมูลทะเบียนที่ดิน 4)สำรวจสภาพแปลงที่ดิน 5)วิเคราะห์ ประเมินราคาที่ดินแปลง 6)เสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ 7)แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ มีคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ซึ่งมีทั้งหมด 12 ด้าน มีคำถามทั้งหมด 46 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 42 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ปัจจัยในการทำงาน ภาพรวม 0.946 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำเท่ากับ 0.847 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ 0.879 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน เท่ากับ 0.929 และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน เท่ากับ 0.758 ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน เท่ากับ 0.946 ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ด้านรับเรื่องร้องขอ/ร้องเรียนเท่ากับ 0.919 ตรวจสอบข้อมูลบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน เท่ากับ 0.789 ประสานสำนักที่ดิน เพื่อตรวจสอบข้อมูลทะเบียนที่ดิน เท่ากับ 0.932 สํารวจสภาพแปลงที่ดิน เท่ากับ 0.908 วิเคราะห์ ประเมินราคาที่ดินแปลง เท่ากับ 0.831 เสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ เท่ากับ 0.917 และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ เท่ากับ 0.902 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ภาพรวม 0.970 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพงาน เท่ากับ 0.871 ด้านปริมาณงาน เท่ากับ 0.937 ด้านเวลาที่ใช้ในงานเท่ากับ 0.846 และด้านปริมาณข้อร้องเรียนลดลง เท่ากับ 0.868

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 232 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2563 โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วย รายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบ จำนวน 232 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ค่าความผลโดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการ วัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนา รักษ์ จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนา รักษ์ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดย ใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงาน ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระบบการจัดการข้อร้องเรียน และประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทและมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ สํารวจสภาพแปลงที่ดิน ตรวจสอบข้อมูลบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน เสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ วิเคราะห์ ประเมินราคาที่ดินแปลง รับเรื่องร้องขอ/ร้องเรียน และ ประสานสำนักที่ดิน เพื่อตรวจสอบข้อมูลทะเบียนที่ดิน

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านปริมาณข้อร้องเรียนลดลง และด้านเวลาที่ใช้ในงาน

ผลการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ และปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

ผลการวิเคราะห์ระบบการจัดการข้อร้องเรียน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ รับเรื่องร้องขอ/ร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

ผลการวิเคราะห์ระบบการจัดการข้อร้องเรียน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ตรวจสอบข้อมูลบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน ประสานสำนักที่ดินเพื่อตรวจสอบข้อมูลทะเบียนที่ดิน สํารวจสภาพแปลงที่ดิน และเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน เนื่องมาจากในการปฏิบัติงานประเมินราคาทรัพย์สินนั้นต้องมีความถูกต้องชัดเจนในตัวเลขเพื่อใช้เป็นฐานในการเรียกเก็บภาษีสิ่งปลูกสร้าง รวมทั้งต้องรวดเร็วให้ทันความต้องการแก่ผู้ที่มาใช้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์(2560) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณการผลิต อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความถูกต้องรวดเร็วทันตามเวลา ผลงานที่ออกมา มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กร

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่มีเพศ สถานภาพและระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ สถานภาพและระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน และสถานภาพต่างกันไม่สามารถบอกได้ว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์(2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร ผลการศึกษพบว่า เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์(2558) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการศึกษพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.2 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าอายุ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญ ยุทธนากุล(2560) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ด้านอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

3. ผลการศึกษาปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ให้ความสำคัญ

ต่อปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และความมั่นคงก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อสภาพจิตใจ และร่างกาย มีส่วนในการสร้างเสริมกำลังใจในการทำงาน และสามารถทำลายขวัญกำลังใจการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสบายใจ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ในการทำงานนั้นเจ้าหน้าที่ต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ เนื่องจากการที่เจ้าหน้าที่ มีเป้าหมายความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์(2560) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน และ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน

3.2 ปัจจัยในการทำงานด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน เห็นว่าความรู้ความเข้าใจที่มีนั้นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมแล้ว ที่ผ่านไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการทำงานเพิ่มเติม จึงใช้ความรู้ที่มีอยู่เดิมในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยภาพรวม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การจำเป็นต้องมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่เข้าในในขั้นตอนต่างๆ การจัดการข้อมูลตามขั้นตอนข้อร้องเรียนให้อยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกัน ลดปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูล และทำให้ปริมาณข้อร้องเรียนลดลง จะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร สมทอง และสุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล(2559) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยด้านการจัดการข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลโดยรวมจากการจัดการข้อร้องเรียนที่ดีเกี่ยวข้องกับ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและขั้นตอนการแจ้งกลับแสดงถึงประสิทธิภาพของพนักงานส่งผลต่อการสนับสนุนความสำเร็จของธุรกิจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลหทัย นิลธำรงค์(2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบรับข้อร้องเรียน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ใช้งานได้รับอิทธิพลจากระบบรับข้อร้องเรียนที่ดี ส่งผลให้การบริหารจัดการข้อมูลข้อร้องเรียนให้อยู่ในระบบฐานข้อมูลเดียวกันลดปัญหาการซ้ำซ้อนของข้อมูลที่มาจกหลายช่องทาง เพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าของ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถแจ้งสถานะความก้าวหน้าของข้อร้องเรียนที่ส่งถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบ และเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหารทำให้มีประสิทธิภาพในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้บุคลากรในกรมธนารักษ์มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพและระดับการศึกษา จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ที่มีเพศ สถานภาพและระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศของบุคลากร เนื่องจากปัจจุบันแม้ว่าจะมีแนวคิดที่ว่าไม่ว่าจะเพศไหนก็มีความเสมอภาคอาจเพราะเนื่องด้วยปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยมเกี่ยวกับเพศและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็เปลี่ยนไป เพศชายและเพศหญิงอาจจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน จึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และองค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านสถานภาพของเจ้าหน้าที่ อาจเป็นเพราะเป็นเพียงสถานะส่วนบุคคลเท่านั้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และในเรื่องระดับการศึกษา อาจเป็นเพราะองค์กรได้มีการกำหนดศักยภาพและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ โดยกำหนดหน้าที่ตามความต้องการ ในด้านความรู้ความสามารถตามหน้าที่นั้นๆ ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยอายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ อาจเป็นเพราะประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลทุกช่วงอายุ องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยระยะเวลาปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน อายุงานที่มากย่อมมีความรู้ความสามารถและศักยภาพในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะโดยส่วนมากจะอยู่ในกลุ่มของเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่สูงจึงทำให้เกิดภาวะผู้นำและส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูง เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงานด้านต่างๆที่มีความสำคัญต่อองค์กร จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพยายามในการใช้แรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน เพื่อสร้างความยอมรับในหน้าที่และผลของงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยในการทำงาน

1. ปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ดังนั้น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ในการทำงานนั้นเจ้าหน้าที่ต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ควรให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ เนื่องจากกรณีที่เจ้าหน้าที่ มีเป้าหมายความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูง ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการสร้างปัจจัยในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ด้วยวิธีต่างๆ เช่น ด้านลักษณะงาน ความมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ และรางวัล/ค่าตอบแทน ย่อมทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

2. ปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ดังนั้น ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน เห็นว่าความรู้ความเข้าใจที่มีนั้นเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมแล้ว ที่ผ่านไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการทำงานเพิ่มเติม จึงใช้ความรู้ที่มีอยู่เดิมในการทำงาน ปัจจัยอิทธิพลในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น อาจเกิดจากที่ผ่านมา ในบางส่วนงานไม่สร้างขวัญและกำลังใจ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่คำนึงถึง ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลมากกว่าด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่องานเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน อาจเกิดจากที่ผ่านมา ในบางส่วนงานไม่สร้างขวัญและกำลังใจ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่คำนึงถึง ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลมากกว่าด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

1. ระบบการจัดการข้อร้องเรียน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า รับเรื่องร้องขอ/ร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ดังนั้น รับเรื่องร้องขอ/ร้องเรียน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจาก การรับเรื่องร้องจากประชาชนโดยส่วนใหญ่ จะมาจากช่องทางที่ประชาชนมาที่องค์กรโดยตรง เจ้าหน้าที่ต้องมีสติและสามารถคัดแยกเรื่องร้องเรียน และสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ในเบื้องต้นว่าควรดำเนินการอย่างไร สามารถตอบคำถาม และตรวจสอบข้อมูลในเบื้องต้น ชี้แจงข้อสงสัย และขั้นตอนการแก้ปัญหาการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจในเบื้องต้นได้เลย และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญ เนื่องจากเรื่องร้องแต่ละเรื่องมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ต้องได้ข้อยุติ แจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้ทราบถึงผลการดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน จึงให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มาก เพื่อช่วยเหลือของประชาชน ที่จะได้รับคำตอบกลับจากหน่วยราชการ โดยไม่เนิ่นนานใจ

2. ระบบการจัดการข้อร้องเรียน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ตรวจสอบข้อมูลบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน, ประสานสำนักที่ดิน เพื่อตรวจสอบข้อมูลทะเบียนที่ดิน, สสำรวจสภาพแปลงที่ดิน, วิเคราะห์ ประเมินราคาที่ดินแปลง และเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การตรวจสอบข้อมูลบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน อาจเนื่องมาจากหลังจากรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาให้ในการวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อมูลบัญชีกำหนดราคาของแปลงที่ดิน แผนที่ราคา สำเนาโฉนดที่ดิน ของผู้ร้องเรียนได้อย่างถูกต้องแม่นยำ วิเคราะห์ และตรวจสอบได้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูล ด้วยโปรแกรม หรือวิธีการที่เหมาะสม ด้วยความชำนาญ ในส่วนของประสานสำนักที่ดิน เพื่อตรวจสอบข้อมูลทะเบียนที่ดิน อาจเนื่องมาจาก โดยส่วนใหญ่การตรวจสอบฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน จะไม่พบความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากสำนักงานที่ดินบ่อยนัก และเจ้าหน้าที่มีประสานงานกับสำนักงานที่ดิน เพื่อขอข้อมูลที่ต้องการได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และตรงต่อเวลา การสำรวจสภาพแปลงที่ดิน อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบสภาพแปลงที่ดินร้องเรียนได้ครบถ้วน และเป็นไปตามสภาพข้อเท็จจริง เนื่องจากในทุกปีจะมีแผนการเดินแปลงเพื่อประเมินราคาที่ดิน อยู่เจ้าหน้าที่

จึงเกิดความชำนาญในการสำรวจสภาพแปลงที่ดิน ในส่วนของวิเคราะห์ ประเมินราคาที่ดินแปลง อาจเนื่องมาจาก ในการปฏิบัติงานจะปฏิบัติ โดยต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน และแนวทางการปฏิบัติงานวิเคราะห์ที่มีอยู่แล้ว และในเรื่องของการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ อาจเนื่องมาจาก ในการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ในระดับต่างๆ เพื่อพิจารณา และให้ความเห็นชอบ กำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน จะเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดสามารถจัดทำบันทึกได้เข้าใจ ครบถ้วน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินทุนทรัพย์ที่ดินที่มีอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยมีการระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในกรมธนารักษ์ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ในภาพรวมทั้งกรมธนารักษ์

เอกสารอ้างอิง

- ดลหทัย นิลธำรงค์.(2558).*การออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน:การศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- นรินทร สมทอง และ สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2559), ปัจจัยด้านการจัดการข้อร้องเรียนและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศไทย, *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 6(2),76-90,
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558).*ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2552). "ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท นีดีอีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด". วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2549). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ (Leadership and Motivation)*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- มลทา พิทักษ์. (2554). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2548). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์.(2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง.การคนควาอิสระเปนสวนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- อัครเดช ไม้จันทร์ (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา, วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- Cronbach, L.J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Lee, C. K., Yoon, Y. S., & Lee, S. K. (2007). Investigating the relationships among perceived value, satisfaction, and recommendations: The case of the Korean DMZ. *Tourism Management*, 28(1), 204-214.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row Publication.