

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน  
ของกรมธนารักษ์

The Factors Affecting the Efficiency of the Officer's Performance in the Property  
Appraisal Division of the Treasury Department

พรชัย รุ่งเรืองกิจพัฒนา

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Phonchai Rungruangkitphattana

E-mail: banmicro@live.com

Faculty of Business Administration Program in Accounting, Ramkhamhaeng University,

Thailand Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยการฝึกอบรมและการพัฒนา ปัจจัยการรับรู้ สนับสนุนจากองค์กร และปัจจัยจากแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ กลุ่มตัวอย่าง คือเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ จำนวน 232 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชี และด้านการได้รับความเชื่อมั่นในความถูกต้องเป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สิน (2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ด้านการฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงาน เมื่อเรียงตามลำดับความสำคัญแล้วพบว่า ด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงาน ( $\beta = 0.375$ ) ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ( $\beta = 0.334$ ) ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ( $\beta = 0.137$ ) และ

ด้านการฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน( $\beta = 0.134$ ) ผลจากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินของกรมธนารักษ์

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ราคาประเมินทรัพย์สิน, การฝึกอบรมและการพัฒนา, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, แรงจูงใจภายใน

### **Abstract**

The research objective is to (1) To study the Efficiency of the Officer's Performance in Property Appraisal Division of the Treasury Department. (2) To study the Efficiency of the Officer's Performance in the Property Appraisal Division of the Treasury Department Classified by personal factors. (3) To study Training and development factors, The Perception factors from Organization and The Internal motivation factor that affected the Efficiency of the Officer's Performance in The Property Appraisal Division of the Treasury Department. The 232 sample were drawn from population of the Property Appraisal Division Officer in Treasury Department whom surveyed by using the questionnaire. The data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation. The Hypothesis testing was applied by T-test statistics, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The research result indicated that (1) The analytical result of the Efficiency of the Officer's Performance was found that all aspects were at high level. When considering each aspect, it was found that the accuracy of the asset appraisal value according to the book value and the reliability in correctness and fairness to use the property appraisal price for taxation and any legal activity from the property appraisal price were at high level. (2) The personal factor in term of gender, age, status, education level, Period of employment and average income per month had no related significant with the Efficiency of the Officer's Performance at the 0.05 level. (3) The Factors Affecting the Efficiency of the Officer's Performance are The Orientation Training, The Development Training, The Perception factors from Organization, Job security and Acceptance of work when ordered by the importance of the coefficient ; Job security and Acceptance of work with coefficient of 0.375, Orientation Training with coefficient of 0.334 The Perception factors from Organization with coefficient of 0.137 and Development Training with coefficient of 0.134 respectively. This research can be used in planning for development of the Efficiency of the Officer's Performance in the Property Appraisal Division of the Treasury Department.

Keyword: Performance efficiency, Property Appraisal, Motivation factors, Training and development, Perceived organizational support, Internal motivation

## บทนำ

กรมธนารักษ์ในส่วนงานด้านประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์นั้น กรมธนารักษ์ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเสนอความคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์ ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ตามกฎหมายที่ดิน ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนามาตรฐานการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น หรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีภารกิจหลัก คือ การประเมินราคาทุนทรัพย์ที่ดิน ห้องชุด และ โรงเรือนสิ่งปลูกสร้างเพื่อใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

ผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์ กรมธนารักษ์ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการปรับราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินให้ครบทั่วประเทศ จำนวน 32 ล้านแปลง จัดทำศูนย์บริหารจัดการราคาประเมินทรัพย์สินแห่งชาติ ซึ่งได้รับจัดสรรงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ยกร่างและออกใช้พระราชบัญญัติการประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อประโยชน์แห่งรัฐ พ.ศ. 2562 ซึ่งได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2562 รวมทั้งได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ซึ่งได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2562

### 1. การประเมินราคาทุนทรัพย์ที่ดิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมธนารักษ์ได้ดำเนินการตามแผนงานยุทธศาสตร์ตัวชี้วัดจำนวนแปลงที่ดินที่ได้รับการประเมินราคา

- 1.1 แผนงานการประเมินราคาทุนทรัพย์ที่ดินในภูมิภาค
- 1.2 แผนงานทบทวนราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินในภูมิภาค
- 1.3 แผนงานทบทวนราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินพื้นที่กรุงเทพมหานคร

โดยมีเป้าหมายการดำเนินงาน จำนวน 13.4 ล้านแปลง มีผลการดำเนินงาน จำนวน 17.3 ล้านแปลง สูงกว่าเป้าหมาย ร้อยละ 29.10

### 2. การประเมินราคาทุนทรัพย์ห้องชุด

2.1 แผนงานประเมินราคาทุนทรัพย์ห้องชุดที่ขจัดทะเบียนใหม่ เป้าหมายการดำเนินงาน จำนวน 200 อาคาร 16,000 ห้องชุด มีผลการดำเนินงาน จำนวน 552 อาคาร 77,032 ห้องชุด สูงกว่าเป้าหมาย ร้อยละ 176

2.2 แผนงานสำรวจข้อมูลเพื่อปรับราคาประเมินทุนทรัพย์ห้องชุด เป้าหมายการดำเนินงาน จำนวน 1,538 อาคาร มีผลการดำเนินงาน 1,607 อาคาร สูงกว่าเป้าหมาย ร้อยละ 4.48

### 3. การประเมินราคาทุนทรัพย์โรงเรือนสิ่งปลูกสร้าง

ดำเนินการจัดทำบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์โรงเรือนสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 77 จังหวัด และดำเนินการในการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์โรงเรือนสิ่งปลูกสร้างที่ยังก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ จำนวน 32 ราย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 7 ราย ในภูมิภาค จำนวน 25 ราย

#### 4. โครงการศูนย์บริหารจัดการราคาประเมินทรัพย์สินแห่งชาติ (National Property Valuation Management Center: NPVMC)

กระทรวงการคลังมีแผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัล (DIGITAL MOF) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2564 โดยสนับสนุนงบประมาณการ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (ICT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 68 ล้านบาท ให้กรมธนารักษ์จัดทำศูนย์บริหารจัดการราคาประเมินทรัพย์สินแห่งชาติ เป็นศูนย์กลางเพื่อบริหารจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ปรับปรุงราคาประเมินทุนทรัพย์อสังหาริมทรัพย์และข้อมูลที่ราชพัสดุให้เป็นปัจจุบัน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินสถานการณ์และแนวโน้มของราคาประเมินอสังหาริมทรัพย์ เผยแพร่ราคาประเมินอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และเพื่อใช้เป็นฐานคำนวณภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 การจัดตั้งศูนย์ดังกล่าวเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล

5. การเตรียมความพร้อมการประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 13 มีนาคม 2562 โดยเริ่มจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ซึ่งใช้ราคาประเมินทรัพย์สินของกรมธนารักษ์เป็นฐานในการคำนวณภาษีและกรมธนารักษ์จะต้องจัดส่งบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกรมธนารักษ์ได้เตรียมความพร้อมในการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ดังนี้

5.1 ประกาศใช้บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินรายแปลงครอบคลุมทั่วประเทศ และบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์โรงเรือนสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 36 แบบ แล้วทั้ง 77 จังหวัด พร้อมดำเนินการจัดส่งบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7,826 แห่ง ทั่วประเทศ เพื่อใช้เตรียมความพร้อมในการคำนวณมูลค่าที่ดินเพื่อจัดเก็บภาษีตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 สำหรับราคาประเมินที่ดินประเภทอื่นที่กฎหมายกำหนดให้ผู้ครอบครอง หรือทำประโยชน์ในที่ดินเป็นผู้เสียภาษี กรมธนารักษ์ได้จัดทำบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินเป็นรายตำบล เพื่อใช้ในการคำนวณราคาประเมินที่ดิน โดยได้พัฒนาโปรแกรมราคาประเมินที่ดิน พร้อมจัดทำคู่มือการใช้โปรแกรมดังกล่าว เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้งาน และจะรวบรวมบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินทั้งหมดที่มีการปรับปรุงระหว่างรอบบัญชีส่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกครั้งผ่านเว็บไซต์กรมธนารักษ์

5.2 อบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกี่ยวกับพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ในการจัดเก็บภาษี อัตราภาษี ทรัพย์สินที่ต้องประเมินภาษีและพระราชบัญญัติการประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อประโยชน์แห่งรัฐ พ.ศ. 2562 ที่มีความสำคัญต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สิน ระบบการควบคุม การจัดทำบัญชีราคาประเมินทรัพย์สิน รวมถึงอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์ทั้ง 3 ประเภท ในการคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสำหรับเป็นฐานในการจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

และได้จัดทำคู่มือการใช้บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคำนวณมูลค่าทรัพย์สินสำหรับเป็นฐานในการจัดเก็บภาษีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อประชาชน (กรมธนารักษ์, 2562)

ดังนั้นหนึ่งในวิธีการที่จะช่วยสร้างความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชีและได้รับการเชื่อมั่นในความถูกต้องเป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สิน ของกรมธนารักษ์ คือการพัฒนาฝีมือบุคลากรและประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะเมื่อบุคลากรมีฝีมือและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลให้องค์กรสามารถประเมินราคาได้ความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชีและได้รับการเชื่อมั่นในความถูกต้อง เป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สิน มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาฝีมือและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเร่งด่วนควรให้ความสำคัญ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการฝึกอบรมและการพัฒนา ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร และปัจจัยจากแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน น่าจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ต่างกัน
2. ปัจจัยการฝึกอบรมและการพัฒนา ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและปัจจัยจากแรงจูงใจภายใน น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ทั้งหมดจำนวน 550 คน สํารวจโดยการใช่แบบสอบถาม

#### ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนธันวาคม 2563 - มกราคม 2564

#### ขอบเขตด้านตัวแปร

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการฝึกอบรม และพัฒนา ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและปัจจัยจากแรงจูงใจภายใน ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้
- 1.2) ปัจจัยการฝึกอบรมและการพัฒนา ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ด้านการฝึกอบรมในงานและด้านการฝึกอบรมนอกรงาน
- 1.3) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านบุคลากรของหน่วยงาน ด้านอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 1.4) ปัจจัยจากแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้านความต้องการความมั่นคงในการทำงานความต้องการความรักและการยอมรับและค่าตอบแทนและผลประโยชน์

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่

- 2.1) ด้านความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชี
- 2.2) ด้านความเชื่อมั่นในความถูกต้องเป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สิน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์
3. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน และส่วนงานอื่น ๆ ของกรมธนารักษ์

### การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมของการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ โดยทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

#### 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อัครวัฒน์ นิธิจรวงศ์ (2559) กล่าวว่า มิลเลท (Millet) ให้นิยามคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

สมพิศ สุขแสน (2556) กล่าวถึงคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือเก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

ผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานที่ดีและควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมด้วยงานจึงจะมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายในการทำงาน ก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมายในการทำงานล่วงหน้า และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติได้จริงทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมาย จึงเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทางผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. บริหารเวลา การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่มความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก

3. การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเองหรือขาดความมั่นใจในการทำงาน ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกต้อง ถูกความสามารถของตนเอง คิดว่ามีปมด้อย ไม่เก่งเหมือนคนอื่น และคิดว่าหมดหวังที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต

4. มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง เพราะทีมงานเป็นกุญแจสำคัญแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงาน ได้ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างจริงจังจริงใจ

ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรมมีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5. ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน คือต้องมีความพอใจและรักใคร่ในงานที่ทำอย่างจริงจัง มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่อหน้าที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวกการทำงานผิดพลาดน้อย และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6. ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด

7. กระตุ้นเตือนตัวเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานตลอดเวลา โดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่

8. ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ เช่น การทำงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไรเหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ

9. สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของการทำงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติกคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กันความสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นเสมือนโซ่ทองคล้องใจซึ่งกันและกัน และจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุความสำเร็จได้ตามที่มุ่งหมายไว้

สุวิมล เจริญสุข (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานด้วยความสามารถ ได้บรรลุเป้าหมาย และผลงานมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจต่อทั้งตนเองและองค์กร

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการฝึกอบรมและการพัฒนา

วรัญญา วรณกุล (2556) กล่าวว่า การอบรมปฐมนิเทศ โดยปกติแล้วองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อม นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ โครงสร้างการทำงานและวิธีการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานจะต้องทำความเข้าใจก่อนเริ่มปฏิบัติงาน อีกทั้งพนักงานเก่าจะต้องให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ก่อนการเริ่มงาน พนักงานใหม่จะต้องทำความเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร เงื่อนไขหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยทำให้พนักงานได้ปรับตัว เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นการเชื่อมต่อความคาดหวังที่มีต่อองค์กรกับความเป็นจริงที่จะได้พบ และเป็นการลดอัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งถือเป็นการสูญเสียทรัพยากรขององค์กรในรูปแบบหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อการจัดอบรมปฐมนิเทศ

โดยทั่วไปแล้ว การจัดปฐมนิเทศจะมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักองค์กรทั้งในด้านโครงสร้างองค์กร ผู้บริหารกระบวนการทำงาน

2. สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานใหม่เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ ได้รับการต้อนรับจากองค์กรที่ดี ซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกภักดีและความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3. เปิดโอกาสให้พนักงานใหม่ได้สอบถามข้อสงสัยในเรื่องเกี่ยวกับองค์กร หน้าที่ การปฏิบัติงาน สิทธิประโยชน์ สวัสดิการที่จะได้รับ

4. เพื่อเป็นการชี้แนะเส้นทางไปสู่ความสำเร็จของการทำงานในองค์กรในเบื้องต้น



5. เพื่อแนะนำพนักงานใหม่ ให้รู้จักสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในองค์กร ในกรณีที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีสาขาทั่วประเทศ อาจจะเป็นรูปแบบการแนะนำสำนักงานใหญ่/สาขาขององค์กรของตน วิธีการติดต่อประสานงานเบื้องต้น

#### ประโยชน์ของการปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศอาจกล่าวได้ว่า เป็นการดำเนินการขั้นแรกของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้พนักงานใหม่ได้เริ่มต้นทำงานด้วยดี กระบวนการปฐมนิเทศจะทำให้พนักงานมีความคุ้นเคยกับองค์กรมากขึ้น รู้สึกอุ่นใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีความมุ่งหมายสำคัญนั้นเพื่อให้พนักงานใหม่ เป็นพนักงานที่สามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพให้กับองค์กร

1. ช่วยลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงาน (lower turnover)
2. ช่วยเพิ่มผลผลิตการทำงาน (increased productivity)
3. ช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน (improved employee morals)
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและการฝึกอบรม (lower recruiting and training costs)
5. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรและงาน (facilitation of learning)
6. ช่วยลดความประหม่าของพนักงานใหม่ (reduction of the new employee's anxiety)

สุริชนี เคนสุโพธิ์ (2560) การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องจัดทำให้กับพนักงานทั้งเก่าและใหม่ โดยตั้งแต่เริ่มเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความชำนาญให้กับพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การฝึกอบรมจึงมีประโยชน์ต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อพนักงาน มีดังนี้

1. การฝึกอบรมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ศักยภาพของบุคลากรในองค์กร หากพนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงตาม
2. การฝึกอบรมสามารถช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
3. การฝึกอบรมช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์ ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถสับเปลี่ยนโยกย้ายงานในตำแหน่งใหม่ได้
4. การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมความรู้ และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง
5. การฝึกอบรมช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าของตน และพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ
6. การฝึกอบรมทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานเกิดขวัญกำลังใจที่ดี ช่วยลดการลาออกได้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นประโยชน์ต่อพนักงานทำให้พนักงานเกิดความรู้ ทักษะความชำนาญสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตต่อองค์กรได้รวมทั้งทำให้เพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานได้ ทั้งนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยให้ผู้บังคับบัญชาได้ลดภาระในการสอนงานและควบคุมงาน รวมทั้งเป็นการเสริมเทคนิคให้ผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้แข่งขันกับ

องค์กรอื่นได้ในสังคมธุรกิจหรือกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบที่สามารถช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลให้ดีขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานอยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร

อมรรัตน์ จันทร์เกตุ (2560) การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานให้การส่งเสริมช่วยเหลือเกี่ยวกับกำลังพลวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ในการปฏิบัติงานอย่างความเพียงพอเพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) สตินันท์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้กล่าวว่า ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al, 1986) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งทั้งในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กร หรือการได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงานว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตากรุณาหรือเป็นบุคคลที่มีความไม่ยุติธรรมหรือโหดร้าย โดยรับรู้จากนโยบาย บรรทัดฐาน กระบวนการ และการกระทำขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่องค์กรพร้อมที่จะดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

### 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจากแรงจูงใจภายใน

ณัฐวัฒน์ เป็งวันปลูก (2560) กล่าวถึง โทมัส ฮาร์เรล (Harrell, 1964 : 260 – 273) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานพบว่ามีส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการชี้วัดถึงสาเหตุของปัญหาที่ได้เกิดขึ้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้วย 3 ปัจจัยคือ

#### 1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวเฉพาะบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับงานประกอบด้วย

1.1 เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ความต้องการทางการเงินและความเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน ซึ่งเพศหญิงจะมีความอดทนมากกว่าเพศชาย รวมถึงมีความชำนาญในลักษณะของงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อน แม้ว่าผลของงานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม

1.2 อายุมีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้มีอายุมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.3 การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่องานวิจัยไม่เด่นชัดนักงานวิจัยบางเล่มพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีมากขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายและมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่

1.4 ระดับเงินเดือน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพและสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ทำให้บุคคลไม่ต้องไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ได้รับเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและลักษณะของงาน โดยที่ไม่ต้องทำงานนอกเวลา จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

1.7 จำนวนสมาชิก ในความรับผิดชอบงานที่ต้องการผู้มีความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้านมาทำงานร่วมกันจะต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและสามารถทำงานร่วมกันจนนำไปสู่ความสำเร็จกลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.8 เซวรณ์ปัญญา ความเกี่ยวข้องระหว่างเซวรณ์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้นั้นขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และลักษณะงานที่ทำ พบว่าการทำงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำมักจะทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายได้ง่าย และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน เพราะเป็นงานที่ไม่เกิดความท้อแท้ และไม่เหมาะสมกับความสามารถในการทำงานของตน

1.9 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากบางครั้งเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน และในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยของตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่ได้ปฏิบัติงานในงานที่ตนเองชอบและตรงกับความรู้ความสามารถจะมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า บุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะของการทำงาน ความชำนาญในการทำงานที่มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะรูปแบบของการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ รายได้ที่เป็นเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับควรจะต้องมีความเหมาะสมจึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพและอาชีพควรที่จะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความมีอิสระภาพและความภาคภูมิใจของบุคคลแล้วนั้นยังต้องประกอบด้วยในแต่ละหน่วยงานหรือองค์กรยังควรให้ความสำคัญของฐานะทางอาชีพที่ระดับแตกต่างกันตามช่วงของระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็ความที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเช่นกัน

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากพนักงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะมีโอกาสได้พบปะและทำความคุ้นเคยกันง่ายกว่าขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือกันทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5 ระยะทางในการเดินทางไปทำงาน การที่บ้านอยู่ไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องใช้เวลาในการเดินทางนาน เกิดความเหน็ดเหนื่อยในการเดินทางและรถติด หรือการทำงานในต่างจังหวัดซึ่งไม่ใช่ภูมิลำเนาของตน เกิดปัญหาความเป็นอยู่ สภาพท้องถิ่น และการปรับตัวมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน คนงานในเมืองเล็กจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนงานในเมืองใหญ่

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ที่มีความชัดเจนสามารถอธิบายให้ทุกคนเข้าใจว่าโครงสร้างคืออะไรและดำเนินการอย่างไร

### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงานพบว่า ร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานในส่วนของภาคเอกชน โรงงาน สถานประกอบการบริษัทต่าง ๆ ประารถนในการทำงานจนถึงอายุครบวัยเกษียณ ความมั่นคงของการประกอบอาชีพนั้น จัดว่าเป็นสวัสดิการรูปแบบประการหนึ่งโดยเฉพาะเมื่อในยามที่จะพ้นวาระการทำงานแล้ว หรือเป็นความปรารถนาของพนักงานในองค์กรได้แก่ความเอาใจใส่ทุ่มเทในงานของตนซึ่งมีความชอบ ความถนัดซึ่งแตกต่างกัน ไม่ต้องการทำงานที่เกินความสามารถและปริมาณเยอะจนเกินไป สิ่งที่ทำเป็นงานที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้า และการได้มาของรางวัลหรือสิ่งตอบแทนจากความตั้งใจในการทำงานนั้น

3.2 รายรับ รายรับที่ดีของพนักงาน จะทำให้ความพึงพอใจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้และจากการสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมักจะมาจากหลังได้รับความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของแต่ละงานและความก้าวหน้าของแต่ละงานแต่สถานการณ์ปัจจุบันนี้ภาวะเศรษฐกิจที่มีค่าครองชีพสูง รายรับจึงเป็นความต้องการสำคัญอันดับแรก

3.3 ผลประโยชน์ การได้รับมาซึ่งผลประโยชน์เป็นสิ่งที่ชดเชยและสามารถสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่เมื่อทำการศึกษาแล้วนั้นก็พบเช่นเดียวกับปัจจัยรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจด้านผลประโยชน์น้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในเรื่องของการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาของบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดเข้ามาอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ คนสูงวัยจะให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่า คนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสภาพการทำงานและสถานการณ์ มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.8 ความรับผิดชอบงานความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับความรับผิดชอบพร้อมกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านต่าง ๆ เช่นอายุ ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน และตำแหน่งงานที่ทำด้วย

3.9 การนิเทศงาน คือการชี้แนะแนวทางในการทำงานที่ถูกต้องจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้เข้ารับการนิเทศก็มักจะเน้นและรับรู้ความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กร

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พนักงานพึงมีความต้องการที่จะรู้ว่า การทำงานของตนในส่วนของตนเป็นอย่างไร จะมีวิธีการในการปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอย่างไร การได้รับและติดตามข่าวสารจากบริษัท หรือหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน รวมทั้งมีความศรัทธาในตัวผู้บริหาร เป็นผลทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีการให้คำปรึกษาคำแนะนำ ความช่วยเหลือและรับผิดชอบในงานที่มอบหมายจากผู้บริหาร ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non - Experimental research design) ซึ่งมีการแสวงหาคำตอบ และทำการเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้วตามธรรมชาติไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน ของกรมธนารักษ์ มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 550 คน ข้อมูลจากกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมธนารักษ์

#### กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ แบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนา ในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร ในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยจากแรงจูงใจภายใน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในลักษณะประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสำเร็จในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ในลักษณะประเมินค่าประสิทธิภาพ 5 ระดับ (Rating Scale)

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 52 มีรายได้ 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60 โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.758 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้งด้านความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชี และด้านการได้รับความเชื่อมั่นในความถูกต้องเป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สิน อยู่ในระดับคะแนนมากทั้ง 2 ด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้สำเร็จในด้านความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชี และด้านการได้รับความเชื่อมั่นในความถูกต้องเป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการฝึกอบรม (ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานและด้านการฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร(ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร) และปัจจัยจากแรงจูงใจภายใน (ด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงานและด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์)ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ สามารถสรุปการวิจัยได้

ดังนั้นด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงาน ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและด้านการฝึกอบรมหลังเข้าทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน ด้านเปรียบเทียบคุณภาพของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ได้ร้อยละ 62.7 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 62.7 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่  $\pm 0.246$

และผลการวิเคราะห์ปัจจัยรวมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ พบว่าค่าคง (constant) ของสมการถดถอยเชิงเส้น มีค่าติดลบนั้น แสดงว่าหากทุกตัวแปรอิสระในสมการถดถอยเชิงเส้นมีค่าเท่ากับศูนย์จะทำให้ตัวแปรตามมีค่าติดลบ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ถ้าปัจจัยด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงาน ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและด้านการฝึกอบรมหลังเข้าทำงานไม่มีเลยหรือมีค่าเท่ากับศูนย์จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินมีค่าติดลบ ดังนั้นองค์กรจึงต้องจัดให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยทั้งสี่ด้านดังกล่าวให้มากพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานยังคงสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 เจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ให้ระดับคะแนน ด้านความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชีอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ส่วนมาก ให้คะแนนประสิทธิภาพของตนเองอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์นั้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ทุกครั้งในการปฏิบัติหน้าที่ มีการตรวจสอบรายการราคาประเมินทรัพย์สินครบถ้วนทุกรายการทุนทรัพย์สามารถประเมินราคาทรัพย์สินได้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาทางกายภาพของพื้นที่ที่สามารถสะท้อนราคามูลค่าที่แท้จริงได้แม่นยำไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา และคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพิศ สุขแสน (2556)

1.2 เจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ให้ระดับคะแนน ด้านการได้รับความเชื่อมั่นในความถูกต้องเป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สินอยู่ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ส่วนมาก ให้คะแนนประสิทธิภาพของตนเองอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์นั้น ได้รับความเชื่อมั่นความไว้วางใจจากผู้เกี่ยวข้อง หลังจากได้ราคาประเมินทรัพย์สิน และมีความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี สามารถนำฐานข้อมูล ราคาประเมินทรัพย์สิน ไปเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ สอดคล้องกับที่ อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) กล่าวถึง มิลเลท (Millet)

1.3 เจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ให้ระดับคะแนนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ส่วนมาก ให้คะแนนประสิทธิภาพของตนเองอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์นั้น สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพภายใต้เงื่อนไขที่ประกอบไปด้วยความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชีและความเชื่อมั่นความไว้วางใจจากผู้เกี่ยวข้อง หลังจากได้ราคาประเมินทรัพย์สิน และมีความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี สามารถนำฐานข้อมูล ราคาประเมินทรัพย์สิน ไปเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ดังที่ สุวิมล เจริญสุข (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานด้วยความสามารถได้บรรลุเป้าหมาย และผลงานมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจต่อทั้งตนเองและองค์กร

2. ผลศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ จำแนกตามเพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้สำเร็จในด้านความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชี และด้านการได้รับความเชื่อมั่นในความถูกต้องเป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงควรเน้นส่งเสริมหรือพัฒนาปัจจัยส่วนบุคคลอย่างเสมอภาพ สอดคล้อง สุวิมล เจริญสุข (2561) สุวิมล เจริญสุข (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ เรียงตามความมีอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์จากมากไปน้อย สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการมีเสถียรภาพในการประกอบอาชีพ และการอยู่ในสถานะที่มีความรู้สึกที่ปลอดภัยอย่างไร้กังวล ได้รับการป้องกันจากการเลิกจ้างหรือการว่างงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้โดยตั้งใจ หรือโดยบังเอิญก็ตาม กรมธนารักษ์เป็นหน่วยงานทางราชการสามารถรับราชการหรือปฏิบัติงานได้เป็นระยะเวลานานกว่าภาคเอกชน เพราะงานราชการไม่มีคำว่าขาดทุนจนต้องเลิกกิจการ แต่งานเอกชนมีความเสี่ยงเลิกกิจการเพราะ ไม่มีเงินลงทุนต่อก็ต้องปลดพนักงานทั้งหมด จึงต้องหางานใหม่ แต่งานราชการอยู่ได้ถึงเกษียณราชการ ไม่ต้องกลัวถูกไล่ออก ถ้าไม่ได้ทำผิดวินัยอะไรที่ร้ายแรงมาก ซึ่งเป็นจุดเด่นของการทำงานในภาคราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงานในด้านนี้ ทำให้มั่นใจได้ว่าจะดำเนินชีวิตอยู่รอดได้อย่างปกติสุข และสามารถเก็บรักษาสิ่งนั้นไว้ได้อย่างยั่งยืน เจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ จึงพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปในทางทิศทางบวก ตามที่งานวิจัย ฉวีวัฒน์ เป็งวันปลูก (2560) กล่าวถึง โทมัส ฮาร์เรล (Harrell, 1964 : 260 – 273)

3.2 ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการฝึกอบรมพนักงานใหม่ตั้งแต่ขั้นตอนพื้นฐานเพื่อให้เริ่มปรับตัวในการทำงานได้ดี ในเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ระบบ ระเบียบ ตลอดจนความรู้เบื้องต้นต่าง ๆ หรือสำหรับพนักงานใหม่ที่เคยผ่านงานมาแล้ว ควรเน้นไปที่การฝึกอบรมเรื่องงานเลยเพื่อให้พร้อมทำงานให้เร็วที่สุด และการฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่ย้ายหน่วยงานภายในองค์กร อาจมุ่งไปที่เรื่องการฝึกทักษะในการทำงานโดยตรงตามคำกล่าวของวรัญญา วรณกุล (2556)



3.3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการสนับสนุนด้านการสรรหาบุคลากรเป็นอย่างดี สนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านอุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพร้อมสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงจัดหาเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ อมรรัตน์ จันทร์เกตุ (2560) และสอดคล้องกับศศิพันธ์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้กล่าวถึงแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al, 1986)

3.4 ด้านการฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการฝึกอบรมปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้ชำนาญงานนั้น เป็นครูฝึก คอยดูแลการฝึกงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมแบบ On the Job Training เช่นการสอนการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางด้านภูมิศาสตร์ การศึกษาดูงาน การสัมมนาเชิงวิชาที่เกี่ยวข้องกับการประเมินราคาทรัพย์สิน จะทำให้เจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ มีความรู้ ความสามารถ และทักษะกระบวนการการทำงานซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปในทางทิศทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรชนี เคนสุโพธิ์ (2560)

#### ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงาน ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และด้านการฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านความแม่นยำของราคาประเมินทรัพย์สินตามมูลค่าทางบัญชีและด้านการได้รับความเชื่อมั่นในความถูกต้อง เป็นธรรมเพื่อใช้ราคาประเมินทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษีและการทำนิติกรรมใด ๆ จากราคาประเมินทรัพย์สิน ดังนั้น จึงควรพัฒนาและสนับสนุนด้านความมั่นคงและการยอมรับในการทำงาน โดยการเพิ่มความมั่นคงให้กับหน่วย การปรับแนวความคิดและกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเช่นมีโครงการศูนย์บริหารจัดการราคาประเมินทรัพย์สินแห่งชาติ (National Property Valuation Management Center: NPVMC) เพื่อเผยแพร่ราคาประเมินอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อใช้ในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม และเพื่อใช้เป็นฐานคำนวณภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 การจัดตั้งศูนย์ดังกล่าวเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล และการยอมรับในการทำงานเช่นมีการบันทึกเสนอคณะกรรมการกำหนดตำแหน่งระดับสูงของกระทรวงการคลัง เรื่องแผนการกำหนดตำแหน่งเพื่อปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งเป็นระดับสูงขึ้นของกรมธนารักษ์ ปีงบประมาณพ.ศ. 2562-2564 ด้านการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน โดยการปรับเปลี่ยนหลักสูตรปฐมนิเทศ มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและผลประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับพนักงานใหม่ทุกคน โดยปกติเนื้อหาส่วนนี้จะรับผิดชอบโดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรจัดทำในรูปแบบคู่มือพนักงาน โดยจะอธิบายเกี่ยวกับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ สิทธิประโยชน์ นอกจากนี้ เนื้อหาการปฐมนิเทศอาจจะเกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติงาน

แนวคิด ทักษะที่ที่เหมาะสม วิธีการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรเพื่อการสร้างทัศนคติเชิงบวกและปลูกฝังวัฒนธรรม องค์กรให้พนักงานใหม่ ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยการสร้างและส่งเสริมความคิดของเจ้าหน้าที่ ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ที่ว่า องค์กรตระหนักรู้และให้ความสำคัญเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน เช่นจัดหาเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ซึ่งมีความเหมาะสมกับงาน อุปกรณ์และวัสดุ จำนวนมากเพียงพอและเทคโนโลยีที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ที่ดีทั้งต่อเจ้าหน้าที่ใน ส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ในแง่ของการมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นและต่อองค์กรในแง่ ของการมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และด้านการฝึกอบรมหลังเข้าทำงาน เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการ เปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์ทำให้องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงกับสิ่งใหม่ ๆ ที่ทันสมัย องค์กรจึงต้องมีความจำเป็นในการทรัพยากรมนุษย์ คือ มี การปรับเปลี่ยนระบบงานหรือวิธีการทำงาน เพื่อให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เครื่องมือ เครื่องจักร ใหม่ ๆ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถให้กับเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของ กรมธนารักษ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของ กรมธนารักษ์เป็นไปในทิศทางเชิงบวก เพื่อให้การทำงานราบรื่นและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มขึ้นด้วย ที่อาจจะมีผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ เนื่องจากงานการประเมินราคาทรัพย์สินนั้นเป็นงานที่ ประกอบด้วยสาขาที่เกี่ยวข้อง เช่น เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ สถาปัตยกรรมศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และทางด้านเทคโนโลยีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการประเมินราคาทรัพย์สิน เป็นต้น ซึ่งตัวแปร ดังกล่าวนี้ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ จึงควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์ต่อไปในอนาคต

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ในส่วนประเมินราคาทรัพย์สินของกรมธนารักษ์เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ และราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น

3. ควรมีการทดสอบนำสถิติอื่นมาใช้ในการวิเคราะห์ที่นอกเหนือจากสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลในการ วิจัยนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายแตกต่าง รวมถึงการศึกษาในเชิงการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อทำ ความเข้าใจในระดับลึกซึ้ง ได้รับข้อเท็จจริงจากผู้ตอบ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

### เอกสารอ้างอิง

#### วิทยานิพนธ์

ณัฐวัตร เบ็ญวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่, เชียงใหม่.

วรัญญา วรรณกุล. (2556). การพัฒนาการฝึกอบรมอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กร สำหรับพนักงานใหม่  
ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
กรุงเทพมหานคร.

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจ  
ธนาคาร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.

สุรัชณี เคนสุโพธิ์. (2560). การฝึกอบรมและการพัฒนามนุษย์. ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.  
อุดรธานี.

สุวิมล เจริญสุข. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิต  
ชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ  
กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

อมรรัตน์ จันทร์เกตุ. (2560). ปัจจัยทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธร  
ภาค 2. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.

### หนังสือและบทความในหนังสือ

กรมธนารักษ์. (2562). รายงานประจำปี 2562 กรมธนารักษ์. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท..

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมธนารักษ์. (2563). รายงานประจำปี 2562. ค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2563, จาก

<https://www.treasury.go.th/th/annual-report>

สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2563 จาก

<https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้มีประ/>.