

การบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนก
ทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
The Services for Land Registration and Juristic Act of the
Department of Natural Resources and Environment in Salawan
Province, Lao People's Democratic Republic.

มีกร อินทะประเลิต¹ ณรงค์ฤทธิ์ โสภา² และพูนศักดิ์ ศิริโสม³
Mikorn Inthaprasert Nongrit Sopa and Poolsak Sirisom

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนก
ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยการ
สำรวจความคิดเห็นของประชาชน พ่อค้า นักธุรกิจ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ต่อการให้บริการของบุคลากรในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละ
วัน แขวงสาละวันและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนด
ที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันของผู้มาใช้บริการจำแนกตามเพศ
อายุ การศึกษาอาชีพ และอาชีพจำนวนตัวอย่าง 253 คนคำนวณจากสูตร W.G.cochran ทำการสุ่มตัวอย่างแบบ
ง่าย และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบและมาตราประมาณค่า 5
ระดับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย () ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติทดสอบ
ที(t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวสรุปผลการวิจัยพบว่า ระดับการให้บริการในการจดทะเบียน
โฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ที่ระดับมากโดยระดับการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดินที่ให้
ระดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือประสิทธิภาพด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านสภาพ
แวดล้อมหน่วยงาน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบมีความพึงพอใจการบริการ
จดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน
แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุการศึกษาอาชีพ
และอาชีพผู้รับบริการพบว่า ผู้มารับบริการการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนก
ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน จำแนกเพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่อง
ประสิทธิภาพโดยรวมทุกทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุและระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาพุทธศาสตร์พัฒนากุมิภาค คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาพุทธศาสตร์พัฒนากุมิภาค คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้มารับบริการเรื่องการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ การจดทะเบียนโฉนดที่ดินและนิติกรรมที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แขวงสาละวัน

ABSTRACT

The objectives of the research were to study the satisfaction of the customers with the services for land registration and juristic act of the Department of Natural Resources and Environment in Salawan Province, Lao People's Democratic Republic, and to compare the satisfaction of the customers with the services for land registration and juristic act of the Department of Natural Resources and Environment regarding gender, age, educational background and occupation of the customers. The data were collected by questionnaires from two hundred and fifty three customers who asked for the services for land registration and juristic act of the Department of Natural Resources and Environment in Salawan Province in 2017. W.G.cochran formula was used to calculate the sample size and the samples were selected by simple random sampling. The statistics used were the percentage, frequency, mean and standard deviation. T-test and One Way ANOVA were employed for the study. The research results showed that the average performance efficiency in the services for land registration and juristic act of the Department of Natural Resources and Environment in Salawan Province was at a high level. The four high rated items of the service were public relations, information environment work place, and service officer respectively. The findings indicated that the opinion of the customers toward four services for land registration and juristic act of the Department of Natural Resources and Environment in Salawan Province regarding the different genders, and occupations was not significantly different at the .05 level. Whereas, the opinion of the customers toward four services for land registration and juristic act of the Department of Natural Resources and Environment regarding the different ages and educational backgrounds was significantly different at the .05 level.

Keywords : Services, Land Registration and Juristic Act, the Department of Natural Resources and Environment, Salawan Province

บทนำ

การคุ้มครองและการใช้ที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติก่อนปี พ.ศ. 2518 ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.) นั้นยังไม่กว้างขวางส่วนใหญ่เป็นการคุ้มครองที่ดินสำหรับการก่อสร้างที่ดินสำหรับการทำนา และที่ดินสำหรับการทำสวนในเขตตัวเมืองใหญ่ และตัวเมืองที่มีการพัฒนาเท่านั้น ส่วนที่ดินอยู่ในเขตชนบทนั้นยังไม่มีคุ้มครองเป็นระบบการใช้ที่ดินที่อยู่เขตชนบท จึงขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของเจ้าของดั้งเดิมหลังจากประเทศได้เปลี่ยนมาเป็น สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในปีพ.ศ. 2518 การคุ้มครองบริหารที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติ ได้แบ่งออกเป็น 2 ระยะก่อนปี พ.ศ. 2519 มีการปฏิบัติแบบรวมศูนย์ ระยะต้นรัฐบาลได้กำหนดนโยบายก้าวขึ้นสู่ระบบสังคมนิยม โดยไม่เน้นการขยายตัวของระบอบทุนนิยม แต่เร่งการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐ ด้วยการรวมกลุ่มการผลิตทางการเกษตร มีการจัดตั้งเป็นนิคม และสหกรณ์เกษตรทั่วประเทศ โดยรวมเอาที่ดิน แรงงาน และพาหนะมารวมเข้ากันแบบรวมศูนย์ ระยะที่สอง ปี พ.ศ. 2531 รัฐบาลได้มีนโยบายเปลี่ยนแปลงใหม่โดยเปิดกว้างการร่วมมือกับต่างประเทศ ในปีนี้คณะบริหารงานศูนย์กลางพรรคได้มีการประชุมร่วมกับสภารัฐมนตรี ครั้งที่ 6 และได้ออกเอกสารกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจจากธรรมชาติไปสู่เศรษฐกิจสินค้า โดยได้กำหนดการผลิตแบบครอบครัว ด้วยการใช้ที่ดิน และถือกำสิทธิ์การใช้ที่ดินอย่างยาวนานของประชาชน รวมทั้งเกษตรกร และภาครัฐร่วมกันกับหน่วยงานต่าง เพื่อใช้ที่ดินของรัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจน ส่งเสริมการลงทุนของต่างประเทศ

เพื่อให้พลเมืองลาวทั้งชาติรับรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ์ พันธะของตนต่อการนำใช้ที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวงศ์คณาญาติ แห่งชาติซึ่งรัฐเป็นตัวแทนคุ้มครอง และ รวมศูนย์ ฉะนั้นเพื่อคุ้มครอง ปกป้องรักษาพัฒนาการใช้ที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติ ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ และ

ยั่งยืน ฉะนั้นพรรคและรัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบาย และ ระเบียบกฎหมายหลายฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญ กฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กฎหมายว่าด้วยกสิกรรม กฎหมายว่าด้วยน้ำ ทรัพยากรแหล่งน้ำ กฎหมายว่าด้วยบ่อแร่ กฎหมายว่าด้วยสิ่งแวดล้อม กฎหมายว่าด้วยผังเมือง กฎหมายด้วยกรรมสิทธิ์ กฎหมายว่าด้วยมูลมรดก และ กฎหมายอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติ

คือ ก่อนปี พ.ศ. 2519 มีการปฏิบัติแบบรวมศูนย์ ระยะต้นรัฐบาลได้กำหนดนโยบายก้าวขึ้นสู่ระบบสังคมนิยม โดยไม่เน้นการขยายตัวของระบอบทุนนิยม แต่เร่งการพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐ ด้วยการรวมกลุ่มการผลิตทางการเกษตร มีการจัดตั้งเป็นนิคม และสหกรณ์เกษตรทั่วประเทศ โดยรวมเอาที่ดิน แรงงาน และพาหนะมารวมเข้ากันแบบรวมศูนย์ ระยะที่สอง ปี พ.ศ. 2531 รัฐบาลได้มีนโยบายเปลี่ยนแปลงใหม่โดยเปิดกว้างการร่วมมือกับต่างประเทศ ในปีนี้คณะบริหารงานศูนย์กลางพรรคได้มีการประชุมร่วมกับสภารัฐมนตรี ครั้งที่ 6 และได้ออกเอกสารกำหนดแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจจากธรรมชาติไปสู่เศรษฐกิจสินค้า โดยได้กำหนดการผลิตแบบครอบครัว ด้วยการใช้ที่ดิน และถือกำสิทธิ์การใช้ที่ดินอย่างยาวนานของประชาชน รวมทั้งเกษตรกร และภาครัฐร่วมกันกับหน่วยงานต่าง เพื่อใช้ที่ดินของรัฐในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจน ส่งเสริมการลงทุนของต่างประเทศ

เพื่อให้พลเมืองลาวทั้งชาติรับรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ์ พันธะของตนต่อการนำใช้ที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของวงศ์คณาญาติ แห่งชาติซึ่งรัฐเป็นตัวแทนคุ้มครอง และ รวมศูนย์ ฉะนั้นเพื่อคุ้มครอง ปกป้องรักษาพัฒนาการใช้ที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติ ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ และ ระเบียบกฎหมายหลายฉบับ เช่น รัฐธรรมนูญ กฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กฎหมายว่าด้วยกสิกรรม กฎหมายว่าด้วยน้ำ ทรัพยากรแหล่งน้ำ กฎหมายว่าด้วย

บ่อแร่ กฎหมายว่าด้วยสิ่งแวดล้อม กฎหมายว่าด้วยผังเมือง กฎหมายด้วยกรรมสิทธิ์ กฎหมายว่าด้วยมูลมรดก และ กฎหมายอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติ

เนื่องจากกลไกเศรษฐกิจตลาด(ของประเทศใด แขวงใด เมืองใด)ได้ขยายตัวไปอย่างรวดเร็วและการเพิ่มขึ้นของพลเมือง ดังนั้น ความต้องการในการใช้ที่ดินของประชาชนจึงเพิ่มขึ้น จึงได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่ดิน ฉบับปี พ.ศ. 2540 ให้สอดคล้องกับสภาพการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ-สังคม และบังคับใช้ใน ปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลจึงได้เห็นความสำคัญของการดำรงชีวิต และ ความผาสุกของประชาชน เพื่อรับรู้สิทธิของประชาชนต่อการนำใช้ที่ดินอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และ ยาวนาน ดังนั้น รัฐบาลแห่ง สปป.ลาว มีจุดประสงค์เพื่อทำให้การคุ้มครอง และ บริหารที่ดินที่ดินมีประสิทธิภาพ และทำให้ดินทุกตอนได้มีการพัฒนาเพื่อประกอบส่วนแก้ไขความทุกข์ยากของประชาชน ดังนั้นในระหว่าง 1/2537-5/2538 รัฐบาลแห่ง สปป.ลาว ได้รับทุนช่วยเหลือจากรัฐบาลญี่ปุ่น ได้จ้างผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาร่วมกับกรมที่ดินเขียนบทวิพากษ์เศรษฐกิจถึงความเป็นไปของโครงการออกโฉนดที่ดินอยู่ สปป.ลาว. ในช่วงเดือนสิงหาคม 2538 ถึงเดือน กรกฎาคม 2539 ซึ่งโครงการออกโฉนดที่ดินเริ่มทดลองอยู่เมืองสีสัตตะมาก และ เมืองไซเสดถา โครงการดังกล่าวได้รับทุนช่วยเหลือจากรัฐบาลออสเตรเลีย โครงการได้เอาใจใส่ก่อสร้างพื้นฐานโครงสร้างในการบริหารที่ดินและปรับปรุงสำนักงานองค์การสถานที่ที่แขวงคุ้มครองที่ดิน และบุคลากรให้มีความเข้มแข็ง นอกจากนี้ก็ได้สำเร็จการก่อสร้างห้องการคุ้มครองที่ดินใน 9 แขวง เพื่อเป็นสถานที่บริการประชาชน พนักงาน ทหาร ตำรวจ พ่อค้า นักธุรกิจ อื่น ๆ ที่มาจดทะเบียนเอกสารนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และเป็นทีเก็บรักษาสำนวนเอกสารที่ดินให้มีความปลอดภัยและเก็บรักษาไว้นาน

แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สังกัดอยู่ ภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม มีบทบาทในการคุ้มครอง รักษาและฟื้นฟูเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรดิน น้ำ ป่าไม้ และป้องกันภัยพิบัติธรรมชาติ และการพยากรณ์อากาศ ประกอบด้วย 10 หน่วยงานย่อย ดังนี้ แขวงบริหารแผนงานและการเงิน แขวงจัดตั้งและตรวจสอบ แขวงคุ้มครองที่ดิน แขวงจัดสรรและพัฒนาที่ดิน แขวงข้อมูลข่าวสาร แขวงทรัพยากรน้ำ แขวงสิ่งแวดล้อม แขวงธรณีวิทยาและแร่ธาตุ แขวงคุ้มครองทรัพยากรป่าไม้ และ แขวงอุตุนิยมวิทยาและอุทกศาสตร์

นอกนี้หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง ให้มีมาตรฐานสูงเท่าเทียมได้กับองค์กรอื่น การให้บริการแก่ผู้มาจดทะเบียนโฉนดที่ดินจึงเป็นหัวใจสำคัญของ แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแขวงสาละวัน ซึ่งมีความจำเป็นต้องเข้าถึงและเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน การดำเนินงาน มีความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินอยู่แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมืองสาละวัน แขวงสาละวัน ผู้วิจัยได้กำหนด ด้วยความสำคัญและปัญหาเหล่านี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน เพื่อได้รับทราบผลการให้บริการ และสภาพปัญหาการให้บริการเพื่อจะส่งผลต่อการปรับปรุงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

เนื่องจากกลไกเศรษฐกิจตลาดได้ขยายตัวไปอย่างรวดเร็ว และการเพิ่มขึ้นของพลเมือง ดังนั้น ความต้องการในการใช้ที่ดินของประชาชนจึงเพิ่มขึ้น จึงได้มีการปรับปรุงกฎหมายที่ดิน ฉบับปี พ.ศ. 2540 ให้สอดคล้องกับสภาพการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ-สังคม และบังคับใช้ใน ปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลจึงได้เห็นความสำคัญของการดำรงชีวิต และ ความผาสุกของประชาชน เพื่อรับรู้สิทธิของประชาชนต่อการนำใช้ที่ดินอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และ ยาวนาน ดังนั้น

รัฐบาลแห่ง สปป.ลาว มีจุดประสงค์เพื่อให้การคุ้มครอง และบริหารที่ดินที่ดินมีประสิทธิผล และทำให้ดินทุกตอนได้มีการพัฒนาเพื่อประกอบส่วนแก้ไขความทุกข์ยากของประชาชนตั้งนั้นในระหว่าง 1/2537-5/2538 รัฐบาลแห่ง สปป.ลาว ได้รับทุนช่วยเหลือจากรัฐบาลญี่ปุ่นได้จ้างผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาร่วมกับกรมที่ดินเขียนบทวิพากษ์เศรษฐกิจถึงความเป็นไปของโครงการออกโฉนดที่ดินอยู่ สปป.ลาว. ในช่วงเดือนสิงหาคม 2538 ถึงเดือนกรกฎาคม 2539 ซึ่งโครงการออกโฉนดที่ดินเริ่มทดลองอยู่เมืองสีสัตตะมาก และเมืองไซเขตดา โครงการดังกล่าวได้รับทุนช่วยเหลือจากรัฐบาลออสเตรเลียโครงการได้เอาใจใส่ก่อสร้างพื้นฐานโครงสร้างในการบริหารที่ดินและปรับปรุงสำนักงานองค์การ สถานที่ที่แขวงคุ้มครองที่ดิน และบุคลากรให้มีความเข้มแข็ง นอกนั้นก็สำเร็จการก่อสร้างห้องคุ้มครองที่ดินใน 9 แขวง เพื่อเป็นสถานที่บริการประชาชน พนักงาน ทหาร ตำรวจ พ่อค้า นักธุรกิจ อื่น ๆ ที่มาจดทะเบียนเอกสารนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน และเป็นที่เก็บรักษาสำนวนเอกสารที่ดินให้มีความปลอดภัยและเก็บรักษาไว้นาน

แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สังกัดอยู่ ภายใต้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีบทบาทในการคุ้มครอง รักษาและฟื้นฟูเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรดิน น้ำ ป่าไม้ และป้องกันภัยพิบัติธรรมชาติ และการพยากรณ์อากาศ ประกอบด้วย 10 หน่วยงานย่อย ดังนี้ แขวงบริหารแผนงานและการเงิน แขวงจัดตั้ง และตรวจสอบ แขวงคุ้มครองที่ดิน แขวงจัดสรรและพัฒนาที่ดิน แขวงข้อมูลข่าวสาร แขวงทรัพยากรน้ำ แขวงสิ่งแวดล้อม แขวงธรณีวิทยาและแร่ธาตุ แขวงคุ้มครองทรัพยากรป่าไม้ และ แขวงอุตุวิทยามหาวิทยาลัยและอุทกศาสตร์

นอกนี้หน่วยงานภาครัฐต้องพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง ให้มีมาตรฐานสูงเท่าเทียมได้กับองค์กรอื่น การให้บริการแก่ผู้มาจดทะเบียนโฉนดที่ดินจึงเป็นหัวใจสำคัญของ แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแขวงสาละวัน ซึ่งมีความจำเป็นต้องเข้าถึง

และเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน การดำเนินงาน มีความซื่อสัตย์ สามารถตรวจสอบได้ ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินอยู่แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมืองสาละวัน แขวงสาละวัน ผู้วิจัยได้กำหนด ด้วยความสำคัญและปัญหาเหล่านี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันเพื่อได้รับทราบผลการให้บริการ และสภาพปัญหาการให้บริการเพื่อจะส่งผลต่อการปรับปรุงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของบุคลากรในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาอาชีพ และอาชีพ

สมมติฐาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการต่อให้บริการของบุคลากรในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวันจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

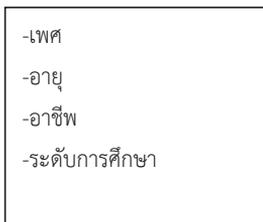
วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณได้กำหนดเอาแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

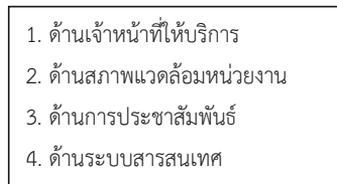
เมืองสาละวัน แขวงสาละวัน เป็นพื้นที่ศึกษาระยะเวลา การดำเนินการวิจัยระยะ 4 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 ถึง เดือนมีนาคม 2561

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้หมายถึง ประชาชน ข้าราชการ พ่อค้า และนักธุรกิจ ผู้ที่มาใช้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม เมืองสาละวัน แขวงสาละวัน ตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2560 ถึง เดือนมีนาคม 2561 กลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดโดยสูตรทาร์โยมานเนได้กลุ่ม

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - List) ประกอบด้วยข้อมูล ส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 2. ด้านสภาพแวดล้อมหน่วยงาน 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ 4. ด้านระบบสารสนเทศ และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความพึงพอใจต่อเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะโดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (open-ended Question)

ตัวอย่างจำนวน 253 คน เลือกลุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มที่จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้นประกอบไปด้วย เพศอายุอาชีพ และระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการและตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นั้น ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับก่อนกำหนดรหัสและเข้ารหัสข้อมูล(Coding) วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และประมวลผลทางสถิติ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์จำแนกข้อมูลเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้วย จำนวนความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการให้บริการการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เมืองสาละวัน แขวงสาละวัน ด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน ด้วยสถิติทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ระดับการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เมืองสาละวัน แขวงสาละวันจากแบบสอบถามตอนที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับทั้งโดยรวมและรายด้าน

กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ยของความหมายความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51– 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51– 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51– 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51– 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะโดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาที่เหมือนกันจำแนกกลุ่ม และนับจำนวนความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเพื่อตรวจสอบสมมติฐานประกอบด้วย สถิติทดสอบที (t-test independent)

และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

ในการเปรียบเทียบระดับมีความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากร ที่ 4 ด้าน และด้านรวม ของตัวแปรอิสระกำหนดสถิติเพื่อการเปรียบเทียบคือ

1. ระดับมีความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากร จากกลุ่มตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มที่อิสระกันด้วยสถิติทดสอบที (t-test independent)

2. ระดับมีความพึงพอใจการให้บริการของบุคลากร จากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มที่อิสระกันโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทีละคู่ โดยวิธีทดสอบรายคู่ของเชฟเฟ (Scheffe's test) ในกรณีนี้ผลการทดสอบสมมติฐานให้ค่าแตกต่างกัน

ผลการศึกษา

จากตัวอย่างที่ถูกสำรวจ 253 ราย พบว่าเป็นชายจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 และเป็นหญิงจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่า อายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี มากที่สุดจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ส่วนในด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่าอยู่ที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 จำนวน และรองลงมาเป็นการศึกษาระดับอนุปริญาที่มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และอาชีพผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.90 และรองลงมาเป็นประชาชน จำนวน 88 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 34.80 และเกษตรกรจำนวน 54 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 9.10

ผลการศึกษาระดับการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันโดยรวม และรายด้านแยกแสดงดังตารางที่ 1-6 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันโดยรวม และแยกเป็นแต่ละด้าน

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.50	0.45	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมหน่วยงาน	3.70	0.49	มาก
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.88	0.57	มาก
4. ด้านสารสนเทศ	3.83	0.56	มาก
รวม	3.71	0.415	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ที่ระดับมาก โดยระดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดินที่ให้ระดับค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือด้านการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อมหน่วยงาน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันด้านการให้บริการ

ประเด็นด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับการต้อนรับในการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีจากเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.57	0.67	มาก
2. ท่านได้รับการแนะนำข้อมูลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.69	ปานกลาง
3. มีการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.60	0.74	มาก
4. พนักงานพูดจาสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใสต่อประชาชน	3.49	0.66	ปานกลาง
5. พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับประชาชน หรือไม่	3.53	0.73	มาก
6. พนักงานบริการประชาชน รวดเร็ว และตามเวลาที่กำหนดไว้	3.39	0.73	ปานกลาง
7. พนักงานให้การบริการอย่างต่อเนื่องในทุกลำดับขั้นตอนของการรับบริการ	3.33	0.64	ปานกลาง
8. มีการกำหนดค่าขายแบบฟอร์มการมาขอรับบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเหมาะสมในราคา 80 บาท	3.66	0.81	มาก
9. การบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน ใช้เวลา 3-5 วันราชการ เหมาะสมเพียงใด	3.71	0.89	มาก
10. การบริการจดทะเบียนรวม/แยกโฉนดที่ดิน ใช้เวลา 10-15 วันราชการ เหมาะสมเพียงใด	3.11	0.97	ปานกลาง
11. การให้บริการจดทะเบียนสัญญาค้ำประกัน กู้ยืม ใช้เวลา 3-4 ชั่วโมง เหมาะสมเพียงใด	3.75	0.95	มาก
รวม	3.50	.0.45	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน อยู่ในระดับมาก และมีค่าค่อนข้างลงมาอยู่ที่ระดับปานกลาง ประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับซึ่งอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการจดทะเบียนสัญญาค้าประกัน กู้ยืม ใช้เวลา 3-4 ชั่วโมงมีความเหมาะสมการบริการจดทะเบียนมอบโอนที่ดิน ใช้เวลา 3-5 วันราชการเหมาะสม และมีการกำหนดค่าขายแบบ

ฟอร์มการมาขอรับบริการจดทะเบียนที่ดิน และนิติกรรมเหมาะสมในราคา 80 บาทตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าระดับมีความพึงพอใจการให้บริการที่ให้ค่าเฉลี่ยต่ำระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง 3 อันดับได้แก่ การบริการจดทะเบียนรวม/แยกโฉนดที่ดิน ใช้เวลา 10-15 วันราชการเหมาะสมพนักงานบริการประชาชน รวดเร็วและตามเวลาที่กำหนดไว้และพนักงานให้บริการอย่างต่อเนื่องในทุกลำดับขั้นตอนของการรับบริการตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันด้านสภาพแวดล้อมหน่วยงาน

ประเด็นด้านสภาพแวดล้อมหน่วยงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ที่ตั้งอาคารหน่วยงานสะดวกเหมาะสมกับการที่มาติดต่องาน	3.80	0.64	มาก
2. เนื้อที่การให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	3.65	0.68	มาก
3. มีการจัดที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการเหมาะสม	3.69	0.67	มาก
4. หน่วยงานสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการภายนอกได้สะดวก	3.56	0.76	มาก
5. พนักงานแต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.89	0.64	มาก
6. มีการติดป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการให้ทราบอย่างชัดเจน	3.42	0.82	ปานกลาง
6. แต่ละแผนกให้บริการมีป้ายติดตั้งชัดเจน	3.54	0.79	มาก
8. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ	3.46	0.82	ปานกลาง
9. แสงสว่าง และอากาศถ่ายเท เหมาะแก่การมารับบริการ	4.04	0.93	มาก
10. มีความสะอาด และสุขอนามัยที่ดีของสถานที่ เช่นห้องสุขา ห้องรับประทานอาหาร	3.97	0.96	มาก
	3.70	0.50	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน ด้านสภาพแวดล้อมหน่วยงาน ผู้รับบริการมีคิดเห็นโดยส่วนใหญ่อยู่ อยู่ในระดับมาก ประเด็นความพึงพอใจที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับคือ สถานที่มี แสงสว่าง และอากาศถ่ายเทเหมาะสมแก่การมารับบริการ รองลงมาคือ มีความสะอาด

และสุขอนามัยที่ดีของสถานที่ เช่นห้องสุขา ห้องรับประทานอาหาร และพนักงานแต่งกายเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่วนความคิดเห็นระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ให้ค่าเฉลี่ยต่ำ 3 อันดับได้แก่ แต่ละแผนกให้บริการมีป้ายติดตั้งชัดเจน รองลงมาคือสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอ และมีการติดป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการให้ทราบอย่างชัดเจนตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับมีความพึงพอใจการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการติดป้ายชัดเจนหน้าอาคารชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ	4.23	0.76	มาก
2. มีการติดรายละเอียดขั้นตอนลำดับงานที่ติดต่อ	3.79	0.75	มาก
3. มีเอกสารประชาสัมพันธ์หน่วยงานเกี่ยวกับการให้บริการ	3.83	0.83	มาก
4.สามารถสื่อสาร หรือประชาสัมพันธ์ได้ทันทีกับผู้มารับบริการ	3.95	0.75	มาก
5.มีการกำหนดลำดับคิวการให้บริการ	3.68	0.79	มาก
6.ประชาสัมพันธ์ลำดับการให้บริการเป็นระยะของขั้นตอนการให้บริการ	3.82	0.67	มาก
7.มีช่องทางติดต่อกับหน่วยงานได้หลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น	3.96	0.72	มาก
8.กำหนดระยะเวลาการติดต่อในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน	3.79	0.74	มาก
9.มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำการให้บริการอย่างสุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส	3.83	0.63	มาก
รวม	3.88	0.52	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความเห็นโดยส่วนใหญ่อยู่อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับคือ มีการติดป้ายชัดเจนหน้าอาคารชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ รองลงมาคือ มีช่องทางติดต่อกับหน่วยงานได้

หลายช่องทางเช่น โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น และสามารถสื่อสาร หรือประชาสัมพันธ์ได้ทันทีกับผู้มารับบริการ ส่วนความคิดเห็นระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ให้ค่าเฉลี่ยต่ำ 3 อันดับได้แก่ มีการติดรายละเอียดขั้นตอนลำดับงานที่ติดต่อและ กำหนดระยะเวลาการติดต่อในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือมีการกำหนดลำดับคิวการให้บริการตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน แผนกทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันด้านสารสนเทศ

ด้านสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการสะดวก ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย	3.63	0.78	มาก
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ	3.58	0.95	มาก
3. มีช่วงระยะเวลาการให้บริการที่เพียงพอในแต่ละวัน	3.97	0.83	มาก
4.การให้บริการมีความถูกต้องด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย	3.79	0.74	มาก
5.จำนวนการให้บริการสามารถทำได้ในปริมาณที่จะเพิ่มขึ้นได้เรื่อยๆ	3.84	0.82	มาก
6.เจ้าหน้าที่ใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	0.73	มาก
7.รูปแบบเอกสารที่ออกจากสำนักงานมีความเป็นระเบียบและสวยงาม	4.32	0.73	มาก
8.มีระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอนลง	3.63	0.82	มาก
รวม	3.83	.56	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับมีความพึงพอใจต่อการบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน ด้านสารสนเทศ ผู้รับบริการมีคิดเห็นโดยส่วนใหญ่อยู่อยู่ในระดับมากความพึงพอใจที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับคือ รูปแบบเอกสารที่ออกจากสำนักงานมีความเป็นระเบียบและสวยงาม รองลงมาคือ มีช่วงระยะเวลาการให้บริการที่เพียงพอในแต่ละวันและเจ้าหน้าที่ใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพส่วนความคิดเห็นระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ 3 อันดับการให้บริการสะดวก ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยและมีระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอนลง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับรองลงมาคือจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอตามลำดับ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบมีความพึงพอใจต่อการบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และ

นิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาผู้รับบริการพบว่า ผู้มารับบริการการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน เพศชายและหญิงและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนเมื่อจำแนกตามอายุ และระดับการศึกษาพบว่าความคิดเห็นผู้มารับบริการที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05แสดงดังตาราง 6-7

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน โดยรวมจำแนกตามเพศของผู้มารับบริการ

	เพศ	n	\bar{X}	df	ค่าสถิติ t	Sig.
รวมทั้ง 4 ด้าน	ชาย	159	3.71	251	-.311	.756
	หญิง	94	3.72			

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเปรียบเทียบระดับมีความพึงพอใจโดยรวมการบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยรวม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้มารับบริการ

	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง	ค่าสถิติ F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2.096	3	.699	4.211*	.006
	ภายในกลุ่ม	41.316	249	.166		
	รวม	43.412	252			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.595	3	.865	5.276*	.002
	ภายในกลุ่ม	40.817	249	.164		
	รวม	43.412	252			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.572	3	.191	1.107	.347
	ภายในกลุ่ม	42.840	249	.172		
	รวม	43.412	252			

*ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผล

การบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน ด้านการให้บริการพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การบริการจดทะเบียนรวม/แยกโฉนดที่ดิน ใช้เวลา 10-15 วันราชการเหมาะสมพนักงานบริการประชาชน รวดเร็ว และตามเวลาที่กำหนดไว้และพนักงานให้การบริการอย่างต่อเนื่องในทุกลำดับขั้นตอนของการรับบริการ ทั้งนี้ในบางเรื่องการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน ก็ยังถือว่ายังให้บริการที่ล่าช้าไม่เป็นลำดับขั้นตอน เนื่องจากการระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับกฎหมายการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน ยังไม่ถูกปรับให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน การสื่อสารไปหาประชาชนให้เข้าใจยังไม่ทั่วถึง ในบางครั้งการให้บริการของพนักงานก็ยังคงรอคำสั่ง การตัดสินใจยังขาดอำนาจการตัดสินใจ การพัฒนาระบบการให้บริการยังไม่ได้พูดคุยกันเชิงระบบการให้บริการ ดังนั้นรูปแบบการให้บริการอาจจะไม่ทันการให้บริการที่รวดเร็วนัก ซึ่งการบริการเช่นนี้ก็สามารถอธิบายได้เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ ไพบุลย์ ทาสระดู (อ้างถึงใน บังอร ผงผ่าน . 2538 : 35) ศึกษาการบริหารงานของเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เขตตลิ่งชันเป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะนำเอาบริการต่างๆ ออกสู่ประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายในการขอรับบริการในด้านต่างๆมากที่สุดนั้น การบริการงานของเขตยังประสบปัญหาในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชนหลายประการ เช่น เขตยังไม่มีอำนาจเพียงพอ อัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ก็ไม่เพียงพอ ผลก็คือ การบริหารงานของเขต ล่าช้าจากการสอบถามทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการงานของเขต ปรากฏว่าไม่ว่าจะเป็นประชาชนที่อยู่ในเขตชั้นนอกหรือเขตชั้นในต่างก็มีทัศนคติต่อการบริหารงานของเขตเหมือนกัน แม้ว่าส่วน

ใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตต่างๆในปัจจุบันดีอยู่แล้ว แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าต้องมีการปรับปรุงในด้านอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ให้มีมากกว่านี้และด้านเจ้าหน้าที่เองควรจะมีอัธยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การขาดแคลนอัตราค่าจ้างทำให้ไม่สะดวกในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วไม่เพียงเท่านั้นในการที่ได้กำหนดให้มีระเบียบปฏิบัติมากเกินไป คือมากจนผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติได้ถูกต้องเพราะไม่สามารถจำได้หมดและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจต่อการบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันด้านสภาพแวดล้อมด้านของหน่วยงานมีความพึงพอใจโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่ที่มีค่าเฉลี่ยให้บริการที่ให้ค่าต่ำคือ แต่ละแผนกให้บริการมีป้ายติดตั้งชัดเจน สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการเพียงพอและมีการติดป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการให้ ทราบอย่างชัดเจน ของ แผนกทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวันได้เน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อการให้บริการ ขณะที่การประชาสัมพันธ์หน่วยงานค่อยๆ ดำเนินการ นอกจากนี้หน่วยงานยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับความเป็นระเบียบเรียบร้อยการจดพาหนะผู้มาใช้บริการ เนื่องจากบุคลากรที่ดูแลส่วนราชการก็ยังมีจำนวนไม่เพียงพอ รวมถึงงบประมาณที่จัดภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อมรอบๆ หน่วยงาน ยังไม่ได้กำหนดเป็นให้เป็นเรื่องสำคัญอันดับต้น ซึ่งไปมีความสอดคล้องกับการให้บริการของ กรมการปกครอง (2536 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอเน้นการศึกษาในส่วนที่เป็นบริการประชาชนเฉพาะงานทะเบียนราษฎรทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดย

ศึกษาจากอำเภอต่างๆ ใน 5 ภาค รวมทั้งสิ้น 40 อำเภอ ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นประชาชนที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่ให้บริการบนที่ว่าการอำเภอ รวมทั้งกำนันและผู้ใหญ่บ้านจำนวน 2,400 คน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะ คือ ควรจะมีการเผยแพร่ และให้ความรู้ต่อประชาชนที่มาติดต่อที่ว่าการอำเภอ จัดผังการให้บริการของสำนักงานให้ประชาชนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับคำร้องคนเดียว ถ้ามีปัญหาขัดข้องที่ไม่อาจดำเนินการตามคำร้องได้ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงเพื่อทราบ พร้อมนัดหมายวัน เวลา ที่แน่นอน การเตรียมหลักฐานให้ถูกต้องควรจะต้องเลือกเจ้าหน้าที่ที่ชอบทำงานให้บริการประชาชนมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาเป็นเจ้าหน้าที่รับคำร้องหรือให้บริการและติดต่อสอบถาม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมืองสาละวัน แขวงสาละวัน ด้านการประชาสัมพันธ์ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยต่ำของ 3 อันดับในด้านนี้ได้แก่ มีการติดรายละเอียดขั้นตอนลำดับงานที่ติดต่อ และกำหนดระยะเวลาการติดต่อในแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือมีการกำหนดลำดับคิวการให้บริการ ตามลำดับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ยังคงเป็นยังขาดการกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจน นอกจากนี้ ความพร้อมของประชาชนในการเตรียมเอกสารเพื่อรอรับบริการยังเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการล่าช้า เจ้าหน้าที่เองที่การเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่ทำแทนกัน ประสบการณ์และความคุ้นเคยในการขอรับบริการของประชาชนยังมีน้อยวาสนา สง่าเนตร(2556:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร เพื่อเปรียบเทียบสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงาน

ที่ดินจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และเพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ใน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ สำหรับแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการการให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย การปรับปรุงด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ใช้บริการ โดยการประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอน การทำความเข้าใจ ในให้บริการลำดับก่อนหลัง การลดขั้นตอนการให้บริการด้วยการกระจายอำนาจให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตอบประเด็นข้อสงสัยต่างๆ จากผู้ใช้

ความพึงพอใจการบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดินและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน ด้านสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่ค่าเฉลี่ยต่ำใน 3 อันดับ คือการให้บริการสะดวก ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย และมีระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอนลง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ แผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน ได้มีแนวคิดการลดขั้นตอนการให้บริการด้วยเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ ขณะที่การพัฒนาเครือข่ายระบบสารสนเทศของแผนกยังคงต้องมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเสียก่อน ขณะเดียวกันความต้องการของผู้ใช้บริการก็ยังไม่ประสงค์ก็ยังไม่มีความจำเป็น เนื่องจากประมาณผู้มารับบริการแต่ละวันยังมีจำนวนไม่มากนัก ซึ่งมาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองคำลาภิกานนท์ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตหนองแขม

ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ บริการเกี่ยวกับ สาธารณูปโภคและบริการเฉพาะด้านเช่น การทำบัตร ประจำตัวประชาชน การจดทะเบียนสมรส ผลการศึกษา พบว่า จากการตอบแบบสำรวจของประชาชนที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตนั้น ยังมีส่วนที่ไม่พึงพอใจ บกสาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ด้านระบบการให้บริการไม่มีความเพียงพอทั่วถึงของการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ คือ ไม่มีความสะดวกในการขอรับบริการ ไม่มีความสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และไม่มีความปลอดภัยในการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการตามสถานภาพทางเศรษฐกิจ พบว่า ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจจะระดับกลางและระดับล่างในระดับแขวงพบว่า แขวงหนองแขมไม่มีความพึงพอใจในด้านการบริการเกือบทุกงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ต่อการบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาผู้รับบริการ พบว่าเพศ และประเภทอาชีพผู้มารับบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน พบว่าความคิดเห็นการให้บริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน พบว่ามีความคิดเห็นเรื่องการให้บริการโดยรวมทั้งไม่แตกต่างกันที่กลุ่มอายุ และระดับการศึกษาผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ของผู้มารับบริการจดทะเบียนโฉนดที่ดิน และนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินของแผนกทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเมืองสาละวัน พบว่ามีความคิดเห็น(ความพึงพอใจ) เรื่องการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณิชา จันทร์กลิน(2559 :บทคัดย่อ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีสาขapakเกร็ด มีวัตถุประสงค์ของนักศึกษา เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขapakเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ในครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีสาขapakเกร็ด จำนวน 250 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขapakเกร็ด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของผู้มารับบริการในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีสาขapakเกร็ดโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมากเมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ ในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรีสาขapakเกร็ด พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา การทำนิติกรรม และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตาม อายุระดับการศึกษาและการทำนิติกรรมในงานด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขapakเกร็ด พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศอาชีพ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรณีการ ัศวตรเดชา.(2544). **สื่อและเครื่องมือเพื่อ การประชาสัมพันธ์.กรุงเทพฯ :** จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลฉัตร ฉัตรกุลณอยุธยา. (2549). **ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ.(ออนไลน์).** แหล่งที่มา: <http://www.regelearning.payap.ac.th/be/pdf/8/01.pdf>. [8 ธันวาคม 2555].
- ขจร พรหมกลีกร. (2550). **ความพึงพอใจในการนำ เทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ร.ป.ม. (การเมืองการ ปกครอง).** ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คเชนทร์ ชัยรัตน์. (2549). **ระบบสารสนเทศทางการ ตลาด.(ออนไลน์).**แหล่งที่มา : <http://www.regelearning.payap.ac.th/docu/mk380/f.htm>. 24 พฤศจิกายน 2555.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2546). **ทักษะไอที.กรุงเทพฯ :ศูนย์ เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ แห่งชาติ.**
- จุฑารัตน์ พูลเกษ. (2544). **ปัจจัยที่ส่งเสริมให้กลุ่ม อาชีพประสบความสำเร็จ: ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานประชาสัมพันธ์ เขต7พื้นที่ในกรุงเทพมหานคร. วิทยา นิพนธ์สส.ม. (การพัฒนาสังคม).** กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุมพจน์ วณิชกุล. (2549). **ระบบสารสนเทศสำหรับการ บริหาร.(ออนไลน์).**แหล่งที่มา: <http://arc.kru.ac.th/2553310/doc1-4html>. 18 ธันวาคม 2555.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาด บริการ.กรุงเทพฯ :ซีเอ็ดยูเคชั่น.**
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). **การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ :ซีเอ็ดยูเคชั่น.**
- ทวิกุล คำธร. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่ มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ธรรมศาลาจังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการบริการ).** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). **ทฤษฎีองค์การ สมัยใหม่.กรุงเทพฯ :เซทโพรฟรินตั้ง.**
- น้อย จันทร์อำไพ. (2549). **ระบบสารสนเทศทางการ บัญชี.(ออนไลน์).**แหล่งที่มา : <http://psu.ac.th/training/subiect%20Klung/ais%202004.ppt>. 15 กันยายน 2555.
- นุชวรรณ ทองบ่อ. (2544). **One Stop Service. กรุงเทพฯ : สามัคคีการพิมพ์.**
- บวร เทศารินทร์. (2549). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การบริหารการศึกษา(MIS). (ออนไลน์).** แหล่งที่มา : http://www.sobkroo.com/ct_6.htm.15 กันยายน 2555.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.**
- ประมวล ศรีอุดม. (2549). **ระบบสารสนเทศ.(ออนไลน์).** แหล่งที่มา : <http://www.school.obec.go.th/nookuschool/multimedai/rabobsarasontes.php>. [9 ธันวาคม 2555].
- ปนิดา พุ่มแย้ม. (2544). **การศึกษาสภาพปัญหาการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ใน โรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- พงศ์ ทรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การเบื้องต้น.ม.ป.พ.**
- _____. (2548). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.ม.ป.พ.**
- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2540). **การวิจัยเพื่อการ ประชาสัมพันธ์.กรุงเทพฯ :ประกายพริก.**
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ :จามจุรีโปรดักท์.**

พรนิชา จันกลิ่น. (2559).**ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในงานด้านการจัดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีประทุม.

พิชัย เหลืออรุณ. (2549).**ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ.**(ออนไลน์).แหล่งที่มา : http://www.thaigoodview.com/library/teachershow/bangkok/pichai_/it01/itsystem.htm. [10 กันยายน 2555].

พิทยา บวรวัฒนา. (2544).**ทฤษฎีองค์การสาธารณะ.** กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพโรจน์ คชชา. (2549).**ข้อมูลและสารสนเทศ.** (ออนไลน์).แหล่งที่มา :<http://www.mrsakda.com/healthinformation/section1/datahtm>. [8 ตุลาคม 2555].

ภควัน ธรรมพินัย. (2545).**การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

ภัทราพงษ์ การุณ. (2550).**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.** ภาคนิพนธ์ธ.ม.(การจัดการบริการ).กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.