

ประสิทธิผลการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

The Effectiveness of electronic payment service

Prachuabkirikhan Land Office HuaHin branch

มานิสา วิมลสถิตย์

Manisa Wimonsatit

นักวิชาการที่ดิน สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

Land scholar Prachuap Khiri Khan Provincial Land Office, Hua Hin Branch

E-mail: manisa197474@gmail.com

Retrieved 18-06-2020; Revised 10-07-2020; Accepted 22-08-2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย (1) เพื่อสำรวจประสิทธิผลของการให้บริการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินกับประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างสุ่มจากประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จำนวน 385 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่า ที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA F การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินอยู่ในระดับมาก (2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินกับประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงิน เป็นไปในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ประสิทธิผล; การให้บริการ; ระบบอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This research aimed to (1) Explored effectiveness of electronic payment service Prachuabkirikhan Land Office HuaHin branch. (2) Compared an attitude of respondents toward effectiveness of electronic payment service verified by demographic factors. (3) Explained correlation among affecting factors with effectiveness of electronic payment service. This was Quantitative approach, sample were 385 respondents of Prachuabkirikhan Land Office HuaHin branch. Data collection employed Questionnaires. Analytical statistics ; percentages mean standard deviation, T test. ANOVAF Pearson correlation. Findings were as follows: (1) Effectiveness of electronic payment service Prachuabkirikhan Land Office HuaHin branch was high level. (2) There were not any difference respondents attitude toward effectiveness of electronic payment service. (3) There were positive correlation among affecting factors with effectiveness of electronic payment service.

Keywords: Effectiveness; The Provision of Services; Electronic System

บทนำ

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหน้าที่ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ได้แก่ การดำเนินงานออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินให้ราษฎร การให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์อย่างอื่น การรังวัดและทำแผนที่ การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณประโยชน์และในที่ดินราชพัสดุ การจัดที่ทำกินให้ประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดิน การปฏิบัติตามกฎหมายอื่น เช่น การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด การควบคุมช่างรังวัดเอกชน การควบคุมการเช่าที่ดินประเภทพาณิชย์กรรมหรืออุตสาหกรรม การควบคุมการขายฝากที่ดินประเภทเกษตรกรรมหรือที่อยู่อาศัย การใช้ประโยชน์ในที่ดินหรือห้องชุดเกี่ยวกับทรัพย์สิน สิทธิ และการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่ดินเพื่อให้บุคคลมีความมั่นใจในการถือครองที่ดิน และได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนบริหารจัดการที่ดินของรัฐให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (พระราชบัญญัติการจัดตั้งกรมที่ดิน) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561–2580) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ มีประเด็นที่อยู่ในบริบทภารกิจของกรมที่ดิน คือ ประเด็นการพัฒนาบริการและการพัฒนาประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ การบูรณาการเชื่อมโยงภาครัฐและการบริหารจัดการการเงินการคลัง การพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ และการสร้างและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ซึ่งแนวทางพัฒนาส่วนหนึ่ง คือ เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการให้ได้มาตรฐานสากล โดยกรมที่ดินได้จัดให้มีกระบวนการและช่องทางการสื่อสารกับประชาชนในรูปแบบที่หลากหลาย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการวางระบบสารสนเทศการจัดการแบบออนไลน์ในการประเมินความก้าวหน้า รวมทั้งมีการรณรงค์

เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การพัฒนาพฤติกรรมด้านคุณภาพ และขยายการยอมรับและการรับรู้ออกไปสู่ประชาชนผู้รับบริการในวงกว้าง ปรับรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิต และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในยุคดิจิทัล

ปัจจุบันกรมที่ดินได้ร่วมมือกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทำการติดตั้งเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) ณ สำนักงานที่ดินจังหวัด/สาขา และส่วนแยก ทั้ง 461 สำนักงาน ทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับชำระค่าธรรมเนียมและภาษีอากร จากเดิมที่ต้องชำระด้วยเงินสดหรือเช็ค มาเป็นการชำระเงินด้วยบัตรเดบิต บัตรเครดิต และที่สำคัญสแกน QR CODE ผ่าน Mobile App ของธนาคาร ซึ่งทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก มาสำนักงานที่ดิน และสามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตแบบ “New Normal” เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสบัตร ลดการแพร่กระจายของเชื้อได้อีกด้วย และการชำระค่าธรรมเนียมผ่านเครื่อง EDC เป็นการส่งเสริมสังคมไม่ใช้เงินสด ลดภาระของประชาชน ลดความยุ่งยากในการชำระเงินสด และสามารถตรวจสอบผลการชำระเงินจากระบบของธนาคารได้ทันที ทั้งนี้ สามารถใช้บริการได้ที่สำนักงานที่ดิน ทุกแห่งทั่วประเทศจากการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ได้นำระบบบริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ e-Payment มาใช้ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิผลของการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เป็นอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เพื่อนำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการให้บริการดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจประสิทธิผลของการให้บริการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินกับประสิทธิผลของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการรับชำระเงิน

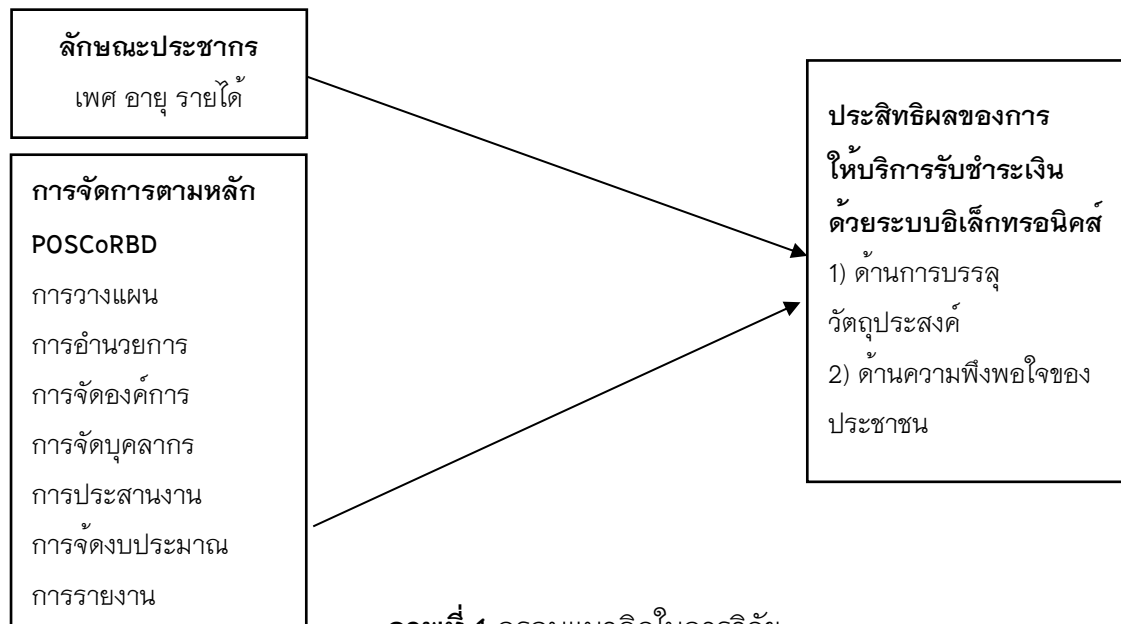
สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน อยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิภาพของการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินด้วยลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีความแตกต่างกัน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปในเชิงบวก กับประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการทางการเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหิน ตามหัวข้อดังนี้ 1. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ 2. ทฤษฎีและหลักการบริหารจัดการ 3. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์การ 4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหิน 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6 กรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยใช้ ตัวแปรต้น (Independent Variables) ประกอบด้วย ลักษณะบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้วยการใช้ทฤษฎีการบริหารจัดการ POSDCORB ของ Luther Gulick ได้แก่ (1) Planning (การวางแผน) (2) Organizing (การจัดองค์การ) (3) Staffing (การจัดการเกี่ยวกับบุคคลในองค์การ) (4) Directing (การสั่งการ) (5) Co-ordinating (การประสานงาน) (6) Reporting (การรายงาน) (7) Budgeting (การงบประมาณ) 3) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหินเป็นการศึกษาแบบไม่ทดลองโดยใช้การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิดสำรวจความคิดเห็นประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในเดือน กรกฎาคม 2564 – กันยายน 2564 จำนวน 10,110 ราย (โดยใช้สถิติจำนวนผู้รับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 – มีนาคม 2564 จำนวน 20,220 ราย เฉลี่ยเดือนละ 3,370 ราย เป็นเกณฑ์ในการกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 385 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน เดือนกรกฎาคม 2564 – กันยายน 2564

ขนาดกลุ่มตัวอย่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษา คำนวณได้จากตัวแทนตัวแทนของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในห้วงเดือน กรกฎาคม 2564 – กันยายน 2564 ด้วยสูตรทาโร ยามาเน (Yamane) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ = 385 คน แต่เก็บข้อมูลจริงได้ 300 คน คิดเป็นร้อยละ 79 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม

(Questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายปิดสำหรับผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยเป็นคำถามประเภทปลายปิด (Close Form) ให้ผู้ถูกถามเลือกตอบส่วนที่ 3 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน โดยเป็นคำถามประเภทปลายปิด (Close Form) ให้ผู้ถูกถามเลือกตอบ

การแปลผลเพื่ออธิบายตัวแปร แบ่งความแปรผันตัวแปรออกเป็น 5 ช่วง แต่ละช่วงกำหนดให้คะแนนในคำถามแต่ละข้อ ดังนี้ คะแนนสูงสุด เท่ากับ 5 คะแนน และคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 1 คะแนน โดยกำหนดให้แต่ละคะแนนมีความผันแปรเป็นช่วง ๆ ละเท่า ๆ กัน คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาในครั้งนี้
2. ยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาและรายละเอียดที่กำหนดไว้ และตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
3. ตรวจสอบ และแนะนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาแก้ไข ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-test) กับประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม
5. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาทำการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ซึ่งเมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าว หากได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .70 จึงจะถือว่า แบบสอบถามนั้นมีความสมบูรณ์ เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และ

นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งจากผลการทดสอบได้ค่า Reliability Coefficients เท่ากับ .804 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด มาเข้ารหัส (coding) แล้วนำไปวิเคราะห์ประเมินผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ใช้สถิติเชิงบรรยายโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage). 2 การประเมินระดับ ประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหินโดยใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน. 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สาขาหัวหิน เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มและมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent t-test และ F – test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis Of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ตามลำดับ และการวิเคราะห์หาค่าเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลดังปรากฏเพศ ประชาชนส่วนใหญ่เพศชาย ร้อยละ 54 และเพศหญิง ร้อยละ 46.0

อายุประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.7 กลุ่มอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ร้อยละ 23.3 และ 17.0 ตามลำดับ

การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยม 6 /ปวช ร้อยละ 38.3 รองลงมาจบปริญญาตรี ร้อยละ 16.3 ปริญญาโทร้อยละ 2.3 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 13.0

ประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

ตารางที่ 1 ประสิทธิผลของการให้บริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ลดความแออัดในการรอชำระเงิน	300	4.09	.779
สร้างความสะดวกสำหรับช่องทางการชำระเงิน	300	3.98	.698
ลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่และลดกำลังคน	300	4.02	.749
ชำระเงินรวดเร็วสะดวกและไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสด	300	4.05	.725
มีใบสลิปรับเงินเข้าระบบทันทีไม่ต้องรอนาน	300	4.24	.806
ไม่ต้องมีปัญหาในการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้ใช้บริการ	300	4.09	.698
จำนวน	300	4.07	

จากตารางที่ 1 พบว่าประสิทธิผลของการบริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ในภาพรวม เท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 ด้านมีใบสลิปรับเงินเข้าระบบทันทีไม่ต้องรอนาน รองลงมา ไม่ต้องมีปัญหาในการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ใช้บริการและลดความแออัดในการรอชำระเงิน ระดับ 4.09 น้อยที่สุด ด้านสร้างความสะดวกสำหรับช่องทางการชำระเงิน 3.98

อภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการบริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน ประกอบด้วย หลักการบริหารงานแบบ POSDCoRB ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) การวางแผน (2) การจัดองค์กร (3) การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน (4) การอำนวยการ (5) การประสานงาน (6) การรายงาน และ (7) การจัดงบประมาณ ซึ่งสำนักงานที่ดินหัวหิน ควรต้องมีการเตรียมพร้อมในการจัดระบบการบริหารงานองค์กร เพราะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการบริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง จากการศึกษาพบว่า โดยรวม มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กรงบประมาณ และด้านจัดบุคลากรปฏิบัติงาน มีประสิทธิผลน้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดยด้านการวางแผน เป็นการเตรียมการในการจัดการงานในการอำนวยการหรือสั่งการ มีประสิทธิผลน้อยที่สุด ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการอำนวยการหรือสั่งการใด ๆ ภายในหน่วยงานสำนักงานที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สาขาหัวหิน จะต้องรอคำสั่งจากส่วนกลาง ทำให้การจัดการงานภายใน

องค์กร รวมถึงการให้บริการประชาชน เกิดการสะดุดและล่าช้าออกไป ผู้บังคับบัญชา จึงควรมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในจุดนั้นให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของศิริพร แจ่มใจบุญ (2553) การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ส่วนด้านการประสานงาน และการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน มีประสิทธิผลน้อย รองลงมาจากด้านอำนาจการ อาจมีสาเหตุมาจากหน่วยตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดชายแดน เป็นด้านตรวจคนเข้าเมืองที่เปิดขึ้น เพื่อรองรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ทำให้การบริหารจัดการงานและองค์กร ในบางระบบงานยังไม่ลงตัวเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นด้านการอำนาจการสั่งการ การประสานงานทั้งภายในหน่วยหรือประสานไปยังตรวจคนเข้าเมืองส่วนกลาง ซึ่งมีระยะทางค่อนข้างไกลกัน รวมถึงการวางแผนองค์กรและการจัดบุคลากรในการปฏิบัติงาน จึงควรหาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น เพื่อพร้อมสำหรับการเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษอาเซียน ทั้งในด้านการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีการแบ่งงาน และ สายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและรวดเร็ว ด้านการประสานงาน ควรมีข้อมูลพื้นฐาน เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเอื้อต่อการติดต่อประสานงานที่สามารถใช้ได้อย่างทั่วถึง และในด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามภาระหน้าที่เพื่อการจัดการงานได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีและให้บริการประชาชนได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ สุวัฒน์ กันภูมิ (2559) เรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพยากร การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงาน ประกอบด้วย ด้านการควบคุม ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์กร

ขณะที่สอดคล้องกับงาน เกวรินทร์ สระบุรีนทร์ (2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านโมบาย แอปพลิเคชันสตาร์บัคส์ไทยแลนด์ แนวโน้มการเติบโตของสังคมไร้เงินสด และบทบาทสำคัญของสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวัน จึงทำให้ร้านค้าแปะมีวิธีแก้ปัญหาเรื่องต้นทุนการจัดเก็บเงินสดและต้นทุนค่าธรรมเนียม จากการรับชำระเงินผ่านบัตรเดบิตและบัตรเครดิต ซึ่งในที่นี้คือการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการ ชำระเงินบริษัท สตาร์บัคส์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้ทำการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันสตาร์บัคส์ ไทยแลนด์ (Starbucks Thailand Mobile Application) เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงินให้ข้อมูลข่าวสาร แจ้งสถานที่ตั้งของร้านแต่ละสาขา อีกทั้งยังเป็นอีกช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงเป็นเครื่องมือในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน สตาร์บัคส์ไทยแลนด์ จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน สตาร์บัคส์ไทยแลนด์มีทั้งหมด 10 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านการเข้ากันของรูปแบบการดำเนินชีวิต ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ปัจจัยด้านช่องทางการเข้าถึงแอปพลิเคชันและความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านการนำเสนอและลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ

แอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านกระบวนการและภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านราคาในการดาวน์โหลด และใช้งานแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการเข้าถึงแอปพลิเคชัน ปัจจัยด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน การศึกษาพฤติกรรมทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันสตาร์บัคส์ไทยแลนด์ พบว่า ความสะดวกสบายสามารถใช้ชำระเงินได้ทุกที่ทุกเวลา คือเหตุผลหลักที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจ เลือกชำระเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันสตาร์บัคส์ไทยแลนด์ และสอดคล้องกับ หนึ่งในหุ อีระรุจินนท์ (2560) คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า (1) ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยระบบ KTB net bank เชื่อมโยงผ่านเว็บไซต์ธนาคารและแอปพลิเคชัน ระบบเครื่องอัตโนมัติเชื่อมโยงผ่านเครื่องฝาก ถอน ปรับ สมุดอัตโนมัติ ระบบ텔레แบงก์เชื่อมโยงผ่านเครื่องตอบรับอัตโนมัติ เพื่อประกอบการอธิบายขั้นตอนการใช้งาน ระบบการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง (2) คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบไปด้วยด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูล ผู้รับบริการ ด้านความสะดวกสบายในการเข้า ใช้งานง่าย ด้านต้นทุนในการยกเว้นค่าธรรมเนียมและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดี พบว่า คุณภาพที่ดีเป็นการให้บริการที่ส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้า จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้จักอย่างกว้างขวางมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการร่วมมือกับหน่วยงาน ธนาคารกรุงไทยในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้เหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ผลตอบแทนระยะยาวต่อไป

ปริญวิศว์ ชูเชิด และ ฉัตรทอง นกเชิดชู (2560) การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินโอนพร้อมเพย์และประสิทธิผลในการทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้างบริษัท/พนักงานเอกชน รายได้มากกว่า 20,001 บาท ส่วนใหญ่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smartphone) วัตถุประสงค์ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร เช่น E-Mail, Facebook, LINE ระดับการยอมรับนวัตกรรมพร้อมเพย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับประสิทธิผลในการทำธุรกรรม พร้อมเพย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การทดสอบความแตกต่างระดับการยอมรับนวัตกรรมพร้อมเพย์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับนวัตกรรมพร้อมเพย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินโอนพร้อมเพย์มีความสัมพันธ์ ในทางบวกกับประสิทธิผลการนำนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินโอนพร้อมเพย์ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .869 และสัมพันธ์กับปิติตา หวายนันเทียะ (2559) คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ หัก ณ ที่จ่าย กรณีศึกษา : หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัดนครราชสีมา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของ

ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่วนด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความพร้อมของระบบมีระดับความคิดเห็นเชื่ออยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน และด้านความพร้อมของระบบส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอย่างมีนัยสำคัญอย่างยิ่งทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และด้านความเป็นส่วนตัวไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีประสิทธิภาพการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 62.70

กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์ (2561) การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทิศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงและความตั้งใจที่จะใช้งานในอนาคต ในขณะที่ปัจจัยด้านความน่าดึงดูดของทางเลือกอื่น การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้สิทธิประโยชน์ของทางเลือกอื่น การรับรู้ต้นทุนในการเปลี่ยนแปลง ภาพลักษณ์ทางสังคม ผลกระทบภายนอกเครือข่ายทางอ้อม ผลกระทบภายนอกจากเครือข่ายทางตรง ความปลอดภัยและความไว้วางใจส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือ

ข้อเสนอแนะ

1. การวางแผนงาน เป็นขั้นแรกในการจัดการงานในทุกระบบ ดังนั้น เพื่อให้ได้รับประสิทธิผลในการจัดการงาน จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนร่วม ในการใช้บริการการเงินสำนักงานที่ดินหัวหินจึงจำเป็นต้องสำรวจข้อมูลก่อนการวางแผน เพื่อให้แผนงานออกมาดี ชัดเจนและตรงวัตถุประสงค์
2. การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ควรจัดสายบังคับบัญชาและหน้าที่ที่บุคลากรต้องปฏิบัติให้เหมาะสมตรงกับความรู้และศักยภาพ รวมถึงการสนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้เพิ่มเติม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดประสิทธิผลในงานขึ้นได้
3. การอำนวยการ เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลของงาน หากผู้บังคับบัญชา มีการสั่งการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นธรรม การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะเป็นไปอย่างรวดเร็ว การอำนวยการอาจหมายถึง การสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย
4. การประสานงาน สำหรับสำนักงานที่ดินหัวหิน การประสานงาน ถือเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ทั้งการประสานงานภายในหน่วยงาน การประสานงานระหว่างหน่วยกับตรวจสอบสำนักงานที่ดินที่เป็นส่วนกลาง ซึ่งมีระยะทางห่างไกลกัน หรือการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกพื้นที่ รวมประชาชนในพื้นที่บริการ เพราะการปฏิบัติงานจุดนั้น มีความหลากหลายทั้งเชื้อชาติ

วัฒนธรรม ภาษา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และประสานงานให้เข้าใจตรงกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในงานขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- เกอร์รินทร์ สระปริญทร์.(2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านโมบาย แอปพลิเคชันสตาร์ บัคส์ไทยแลนด์ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2561). การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์. (2560). คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มโพร์ ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร. วารสารศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10(1),1523-1537.
- ปรียวิศว์ ชูเชิด และ จัตรทอง นกเชิดชู. (2560). การยอมรับนวัตกรรมบริการโอนเงินและรับเงินอินเทอร์เน็ต และประสิทธิผลในการทำ ธุรกรรมการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สุวัฒน์ กันภูมิ. (2559). ประสิทธิภาพในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพยากร การรถไฟแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ศิริพร แจ่มใจบุญ. (2553). การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการประชาชน ของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). ทฤษฎีองค์การและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูง. ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2561,จาก <http://promrucsa-dba04.blogspot.com>
- Cronbach Lee J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper and Row Publishers.
- Fayol, H. (1967). *General and Industrial management*. New York: Pittnans Publishing Corporation.
- Gulick, L., and Urwick, L. (1937). *Paper on the science of administration*. New York: Institute of Public Administration.