



ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม

นवलวรรณ พูนวสุพลฉัตร, เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

เพชรภรณ์ วงศ์คำหลวง, จันทร์เพ็ญ วิศัลยาขจรเดช, ธารินทร์ กิตติกาญจนโสภณ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
อีเมล: tarinee2004@outlook.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขมและเพื่อพัฒนาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตหนองแขมจำนวน 77,121 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตหนองแขมที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครนซีและมอร์แกนได้จำนวน 384 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลวิจัยเป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุ 21-30ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตฯโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของประชาชน , การให้บริการ



Public's Opinions on Services of Nongkhaem District Office

Nuanwan Poonwasupolchat, Methawee Udomthumanupap
Faculty of Humanities, Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Petcharaporn Wongkumluang, Junpen Wisalyakajorndech, Tarinee Kittikanjanasophon
The Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University
Email: tarinee2004@outlook.co.th

ABSTRACT

The objectives of this research were to study of public's opinions on services of Nongkhaem District Office, and to develop public's opinions on services of office of culture, Nongkhaem District Office. The sample, by Krejcie and Morgan table was obtained with stratified random sampling method, was 384 people out of 77,121 population of Nongkhaem District Office. The instrument used for collecting the data were Likert 5 levels rating scale questionnaires. The data were analyzed by statistics of percentage, mean, and standard deviation.

The results of research were as follows: Most of respondents were males, ages were 21- 30 years old, education level was bachelor's degree, profession was self employed, and incomes were more than 30,001 Baht/month. Public's opinions on services of Nongkhaem District Office as a whole were at high level. When considering each aspect, servicing was at the highest levels, and followed by facilities aspect, and servicing process followed accordingly.

Keywords: Public's Opinions; Services



บทนำ

ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเนื่องจาก การให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้ รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่างๆขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการบำบัดทุกข์บำรุงสุข โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญ อย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ การบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่สามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (กรมการปกครอง. 2533 อ้างในชุษฎา พิชัยยุทธ, 2556,7)

สำนักงานเขตหนองแขม ได้ตระหนักถึงความสำคัญ ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของประชาชนผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผู้มารับบริการ การตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการด้วยการโต้ตอบกับประชาชนผู้รับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทวีวัฒนา ดังนั้นความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นๆ การให้บริการก่อนที่ประชาชนผู้ที่จะมารับบริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการให้บริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ ตลอดจนช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างสำนักงานเขตหนองแขม ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะประชาชนผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่ประชาชนผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนความคาดหวัง ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดง



ถึงความไม่พอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม

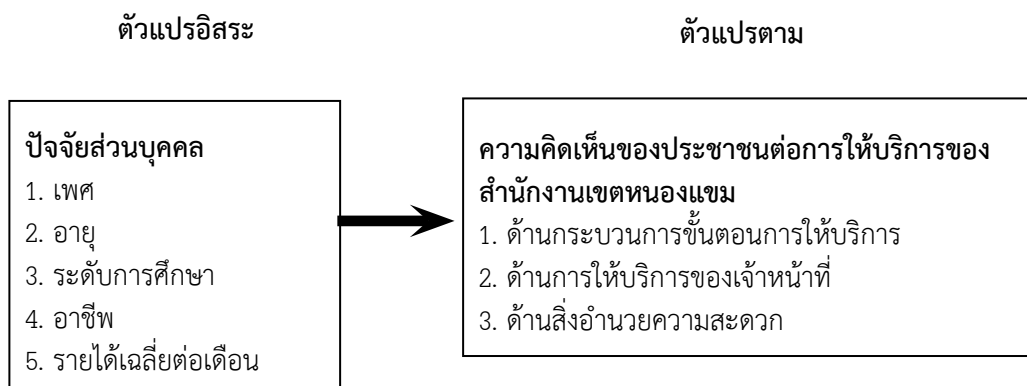
ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตหนองแขม/ นักวิชาการปฏิบัติการจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม เพราะเห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขมนั้น เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และโดยเฉพาะ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของประชาชนผู้ใช้บริการในการมาใช้บริการต่อกระบวนการ ในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตหนองแขม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขมผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิ แนวคิด แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ของสำนักงานเขตหนองแขม จากการเทียบกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครนซีและมอร์แกนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ชนิดมาตราส่วน 5 ระดับวิเคราะห์ข้อมูลด้วยอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทั้งโดยรวมรายด้านและรายข้อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลตามแนวทางของเบสต์ (Best. อ่างอิงชูศรี วงศ์รัตน์.2554,58)

สรุปผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.6 มีอายุ 21-30ปีคิดเป็นร้อยละ 35.9 มีระดับการศึกษาต่ำปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36. มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 46.7 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.9

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขม โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่ามีการให้บริการตามลำดับมาก่อนมาหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พยายามสร้างความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดพัก

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่แนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่อภัยภัยดี พุดจาเรียบริยสุภาพ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาคือสถานที่จอดรถเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด และเหมาะสมมีที่นั่งสำหรับการรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มาใช้บริการ



อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขมนำมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่ามีการให้บริการตามลำดับมาก่อนมาหลังมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พยายามสร้างความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดพักซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาไพศาลธนศรีรุ่งโรจน์ (2555 อ้างถึงในชูชญา พิชัยยุทธ, 2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในสวัสดิการของพนักงานฝ่ายช่างบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)พบว่าความต้องการในสวัสดิการของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยพบว่ามีความต้องการในระดับปานกลาง ด้านเศรษฐกิจเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสุขภาพด้านการศึกษาและระดับน้อยคือด้านนันทนาการผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีอายุอายุงานระดับการศึกษาเงินเดือนค่าจ้างและตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศสถานภาพครอบครัวและคุณวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการในสวัสดิการทุกด้านไม่ต่างกัน

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่แนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่อึดอัดน้อยที่สุด พบว่าเจ้าหน้าที่อึดอัดน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสกุลนารี กาแก้ว.สกุลนารี กาแก้ว. (2556) และรวมทั้งการศึกษาของสุรชัยรัชตประทาน. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสารภี.ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินฯ ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ และด้านกระบวนการบริการ พบว่า โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ต่อการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการระหว่างเพศชายมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านกระบวนการบริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามมีค่า



เฉลี่ยสูงที่สุดรองลงมา มีสถานที่จอดรถเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเหมาะสมที่นึ่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุชญา พิชัยยุทธ(2556) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนครปฐมตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยใน 3 ด้านดังต่อไปนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษา ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนครปฐม ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อวิเคราะห์แยกตามรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ ด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการและคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการตามลำดับผลการวิเคราะห์สมมุติฐานประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตหนองแขมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรศึกษาความต้องการของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขมด้านการมีส่วนร่วมในนโยบายของหน่วยงาน และด้านการบริหารงานเพิ่มเติม
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเขตหนองแขม และควรมีการประเมินผลการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
3. ควรศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานเขตหนองแขม

บรรณานุกรม

- กานดา ว่องธนากุล. (2549). ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การวิจัยการศึกษา),มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำรูญ ยาสมุทร. (2556). ปัญหาสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลตำบลชนแดน อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข.
- ชุชญา พิชัยยุทธ.(2556). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของทะเบียนราษฎรเทศบาลนครนครปฐมตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยทองสุข.



- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชลธิชา สว่างเนตร. (2554). *การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร และขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ของบริษัท กาญจนภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.*
- ธงชัย สันติวงษ์. (2557). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัยสันติวงษ์. (2557). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์
- น้ำทิพย์ แก่นทอง.(2554). *ความคิดเห็นของชุมชนในการจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านน้ำเรื่องสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุโขทัยเขต 1. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยทองสุข.*
- นิศารัตน์ ศิลปเดช. (2542). *เอกสารประกอบการสอนระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2554). *สถิติวิจัย I*. กรุงเทพฯ: หจก.พี.เอ็น.การพิมพ์.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานความเหนื่อยล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนซ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- วรลักษณ์ จรรย์รักษ์. (2551). *โครงการศึกษาผลกระทบจากการท่องเที่ยวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ: กรณีศึกษาอำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน. รายงานวิจัยคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*
- สกุณนารี กาแก้ว. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน. สมุทรสงคราม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.*
- สมัย พวงเพชร.(2556). *ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนที่มีต่อการบริหารงานอาคารสถานที่ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาศรีสะเกษ. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัยทองสุข.*
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2556). “*ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสารภี*”. งานวิจัยวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.
- โสมนัส พยนต์ย์ม.(2555). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.*