



**ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล
บางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจ
ให้แก่ผู้รับบริการ**

People's Satisfaction in the Performance and Service of Bang Bon Police
Station Staff, Bang Bon District. Bangkok Case Studies on Building
Confidence Among Service Users

ทศพร สายปัญญา¹

Todsaporn Saipanya

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงานสถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยจำแนกตามลักษณะของตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Difference: LSD)

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; Suansunandha Rajabhat University

Corresponding author, e-mail: panyan@hotmail.com, Tel. 085-9831113

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงานสถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอน จังหวัดกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านได้ทราบอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมาคือ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์หรือสื่อติดต่อที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.49 ลำดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่นเว็บไซต์ เสียงตามสาย สถานีวิทยุมีค่าเฉลี่ย 3.17

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันสามารถกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการในภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, สถานีตำรวจนครบาลบางบอน

Abstract

The objective of this research were 1) to study the people's satisfaction in the performance and service of Bang Bon Police Station staff, Bang Bon District. Bangkok Case studies on building confidence among service users, and 2) to comparative between personal factors with service quality of police officers of the Bang Bon Police Station. Bangkok, classified by personal factors Use quantitative research methods with questionnaires. The sample consisted of 400 people who came to use the services of Bang Bon Police Station, Bang Bon District, Bangkok, using the formula of Taro Yamane. The statistics used are frequency, percentage, average, standard deviation. And reference statistics used for testing research hypotheses by classifying variables the statistics used for analysis were the t-test, F-test, the One-



way ANOVA and the comparison of pair differences with the difference method. Least Significant (Lest Significant Difference: LSD)

The study found that

1. The results of the study of the people's satisfaction with the performance and service of the staff of Bang Bon Police Station. Bangkok In the case of creating confidence among service users, it was found that the overall picture was averaged at 3.30, according to the set criteria at a high level. When considering each item, it was found that the items with the highest mean were there are public relations about the necessary information to you thoroughly. There is an average of 3.51, followed by the telephone number or media contact that can be contacted at all times. There is an average of 3.49. There were public relations in various communication channels such as website. A voice on radio station lines had an average value of 3.17.

2. The comparison of public satisfaction on service quality of police officers of Bang Bon Police Station Bangkok, classified by personal factors, found that personal factors in all 5 aspects, such as gender, age, marital status, different educational levels, and occupations, can be said that the people's satisfaction with the quality of service of Bang Bon Police Station Bang Bon, Bangkok The case studies on building confidence in service providers in the overall picture of personal factors are no different.

Keywords: Satisfaction, Service, Bang Bon division Police Station

บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันนี้บ้านเมืองได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม มีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ ทำให้เกิดความเจริญทางด้านวัตถุอย่างรวดเร็วแต่ในขณะเดียวกันก็ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีทางดำเนินชีวิตของ

ประชาชนจากสังคมชนบทที่มีแต่ความเผื่อแผ่มีน้ำใจไมตรีต่อกันลดน้อยลงไป ทำให้วิถีทางในการดำเนินชีวิตที่เรียบง่ายในอดีต กลับมีแต่ความซับซ้อน รุนแรงสับสนทำให้เกิดเรื่องยุ่งยากในการดำเนินชีวิต อันเป็นสาเหตุของปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นตามมา ได้แก่ ปัญหาความยากจน ปัญหายาเสพติด ปัญหาโสเภณี ซึ่งเป็นบ่อเกิดของปัญหาอาชญากรรม และการกระทำความผิดต่าง ๆ เช่น การลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ฆังทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ซึ่งนับวันแต่จะมีความรุนแรงมากขึ้น (จิตติกร สิงห์พันธ์, 2557) เนื่องจากความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ก็คือการได้รับการดูแลให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมและมีการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพในฐานะพลเมืองที่อยู่อาศัยและได้รับการบริการอย่างเสมอภาค เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงต้องหามาตรการเพื่อลดความเสี่ยงในเขตชุมชนปกครอง สถานีตำรวจหรือที่ประชาชนเรียกกันว่าโรงพักเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงและมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การให้บริการของสถานีตำรวจนั้นมีทั้งการให้บริการบนสถานีตำรวจและนอกสถานีตำรวจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในยุคปัจจุบันจึงต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และมีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาเพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น (ภณิตา กบรัตน์, 2556) การสำรวจความพึงพอใจถึงการทำงานของสถานีตำรวจนครบาลบางบอนจึงเป็นการเปิดให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีสิทธิที่จะเสนอแนะ ถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งยังสามารถเสนอแนะแนวทางบอกเล่าถึงปัญหาเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (นักธิณี ธิแปง, 2548) ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน จึงสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาต่อยอดในการทำงานของสถานีตำรวจและเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงเป้าหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผล (สนธยา พงษ์สุริยวรรณ, 2548)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลบางบอนว่ามีประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีต่อประชาชนผู้มาร้องทุกข์นั้นตรงต่อความต้องการมากน้อยเพียงใดเพื่อนำผลการสำรวจมาคิดหาแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในท้องที่ได้อย่างตรงจุดและให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับประโยชน์และความเป็นธรรมได้อย่างสูงสุด ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการ



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงานสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน จังหวัดกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสถานีตำรวจนครบาลบางบอน กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 107,118 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยจำแนกตามลักษณะของตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

การเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรผู้ศึกษาได้เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 107,118 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ได้ขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการกรอกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองโดยใช้รูปแบบการสุ่มแบบบังเอิญ

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านได้ทราบอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมาคือ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์หรือสื่อติดต่อที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาคือ มีการแจ้งสถานที่บุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้มีค่าเฉลี่ย 3.28 และลำดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่นเว็บไซต์ เสียงตามสาย สถานีวิทยุมีค่าเฉลี่ย 3.17 ในการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลบางบอนยังถือว่าไม่ประสบผลความสำเร็จมากพอจึงสมควรเห็นแก่ที่จะเพิ่มงบประมาณและเพิ่มรูปแบบช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารในด้านอื่น ๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยอาศัยสื่อมวลชนเป็นแกนกลางในการประชาสัมพันธ์

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ด้านได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันสามารถกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการในภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านได้ทราบอย่างทั่ว รองลงมาคือ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์หรือสื่อติดต่อที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลามี รองลงมาคือ มีการแจ้งสถานที่บุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้มีค่าเฉลี่ย และลำดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่นเว็บไซต์ เสียงตามสาย สถานีวิทยุ ในการประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลบางบอนยังถือว่าไม่ประสบผลความสำเร็จมาก



พอจึงสมควรเห็นแก่ที่จะเพิ่มงบประมาณและเพิ่มรูปแบบช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารในด้านอื่น ๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยอาศัยสื่อมวลชนเป็นแกนกลางในการประชาสัมพันธ์ สอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ตริรัตน์ (2553) ที่ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบสอบถามเห็นว่าคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีสืบศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริการจากการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณเพ็ญ พลศักดิ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการขององค์การบริหารส่วนตำบลเงิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลที่จำเป็นให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบ รวมถึงการเปิดช่องทางการสื่อสารแบบ 2 ทิศทางเป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับผิดชอบในงานนั้น มีการตอบสนอง และมีปฏิกิริยาป้อนกลับไปยังประชาชนสามารถโต้ตอบ ปรีกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ ทั้งด้วยการติดต่อสื่อสารด้วยการพูดหรือการสื่อสารต่าง ๆ ก่อให้เกิดการรับรู้ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของผู้อื่น ความเข้าใจที่ตรงกันทั้งยังสามารถสร้างความมั่นใจต่อภาพลักษณ์ของตำรวจได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เจ้าหน้าที่ควรมีการแสดงออกถึงความมั่นใจ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ รวมถึงการแสดงออกที่มีความสุภาพ อ่อนน้อม พุดจาไพเราะ มีกิริยามารยาทที่ดี และมีการสื่อสารที่มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ
2. เจ้าหน้าที่ควรมีการลดขั้นตอนการให้บริการ และควรเพิ่มการบริการนอกเวลาราชการและนอกสถานที่ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการที่ง่าย ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว



ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรสำรวจความพึงพอใจสถานีตำรวจทั่วประเทศ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพสถานี
2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเข้าถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา ตรีรัตน์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- จิตติกร สิงห์พันธ์. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นักธิณี ธิแปง. (2548). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองระดับปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงราย*. (ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม). คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณเพ็ญ พลศักดิ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขิน อำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สนธยา พงษ์สุริยวรรณ. (2548). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในสำนักงานจังหวัดภาคใต้ การบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ กระทรวงมหาดไทย*. (ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม). คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.