

ความสำเร็จของการให้บริการด้วยแอปพลิเคชันร้องทุกข์
เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี¹

Success of Complaints Management by Web Application of Rangsit City
Municipality, Pathum Thani Province.

สุทธพงศ์ บุราพันธ์²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษา (1) ระดับของความคาดหวัง ก่อนร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันเทศบาลนครรังสิตและ (3) การพัฒนาความสำเร็จของการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคาดหวัง ก่อนร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมากและ (3) การพัฒนาความสำเร็จของการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน ได้แก่ การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ขับเคลื่อนหน่วยงานให้ก้าวหน้า เข้าถึงประชาชนด้วยแอปพลิเคชัน สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีและ (4) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ร้องทุกข์ให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน โดยยึดหลักการจัดทำธนาคารเวลาให้มีการบันทึกผลการทำความดี

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อการวางแผนกำหนดการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานระบบการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันมาใช้ในหน่วยงานเทศบาลนครรังสิตและขยายผลเป็นต้นแบบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อายุสถานภาพ และระยะเวลาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

Objective of the Study: This study aims to study (1) the expectation level before the introduction of the application, (2) the satisfaction level after the introduction of the application, and (3) the evaluation of the service.

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสำเร็จของการให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ร้องทุกข์ เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Key Findings: This study has found that (1) the expectation level before the introduction of the application is “medium,” (2) the satisfaction level after the introduction of the application is “high,” and (3) the evaluation of the service suggests that there is a need for constant development of the mobile application which is an important motor in empowering the municipality through the promotion of e-services that allow citizens to file petition immediately, thereby calling for a training for personnels to be competent in operating on digital platforms.

Implications: This research could help Rangsit Municipality in identifying determinants for the usage and improvement of the petition-filing process via mobile application which could further be used as a model for other local municipalities as well.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการของหน่วยงาน ปรากฏจากนโยบายหลากหลายของรัฐบาลส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น สนับสนุนให้พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนด้านการบริการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีความทันสมัย และทันต่อความต้องการของประชาชน โดยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2564 - 2565 มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ให้บรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาการระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มีเป้าหมายเพื่อนำประโยชน์สุขของประชาชน ในการกำหนดให้มีการปรับปรุงการทำงานเพื่อการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (สมบุญศิริ สรรหิรัญ และชินจิต ไชยธรรม, 2562, 5-6)

ศูนย์ร้องทุกข์ของเทศบาลนครรังสิต เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น ด้วยวิธีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการยกระดับการบริการสาธารณะด้านการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นศูนย์บรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนช่วยประสานงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานเทศบาลนครรังสิต และเพื่อเป้าหมายสูงสุดในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

แอปพลิเคชันของเทศบาลนครรังสิต มีแนวคิดในการจัดตั้งเพื่อแก้ไขปัญหา ร้องทุกข์ของประชาชน อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคสมัยที่การบริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐต้องนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เกิดประโยชน์ในด้านการยกระดับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มีความรวดเร็วทันต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้านการบริการด้วยแอปพลิเคชันยังมีปัญหาอุปสรรคที่จะสามารถพัฒนาเพื่อนำไปสู่เป้าหมายไม่ว่าจะเป็น เรื่องของโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ใช้บริการที่เป็นประชาชนหลากหลายกลุ่ม เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงการบริหารของ

หน่วยงานของรัฐระดับท้องถิ่นเทศบาลนครรังสิต ซึ่งถือว่าเป็นความท้าทายสำหรับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้ศึกษาจึงความสนใจศึกษาความสำเร็จ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของการให้บริการด้วยแอปพลิเคชันการเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครรังสิต เพื่อยกระดับและการพัฒนาการบริการสาธารณะด้านการแก้ไขปัญหาเรียนร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลนครรังสิต

คำถามในการวิจัย

1. ความคาดหวังก่อนร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันของประชาชนมีในระดับใด
2. ความพึงพอใจการให้บริการของการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันของประชาชนมีในระดับใด
3. แนวทางการพัฒนาความสำเร็จของการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

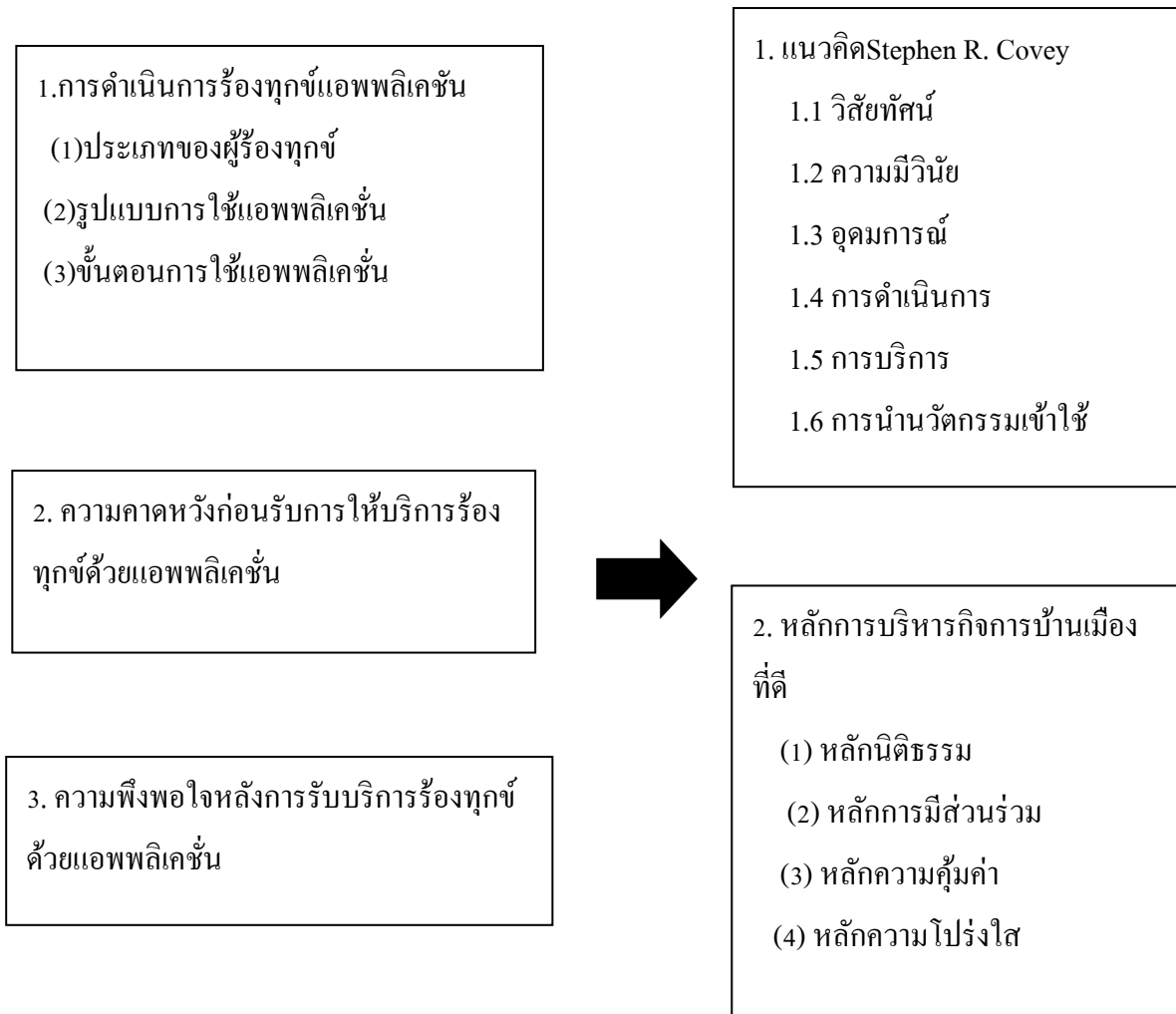
1. เพื่อศึกษาระดับของความคาดหวังก่อนร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันเทศบาลนครรังสิตของประชาชน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความสำเร็จของการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของการให้บริการด้วยแอปพลิเคชันร้องทุกข์เทศบาลนครรังสิตในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัย ดังนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเกี่ยวกับความสำเร็จ
- 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 5 แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน
- 6 กรอบแนวความคิดการวิจัย
- 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการให้บริการด้วยแอปพลิเคชันร้องทุกข์ เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันของเทศบาลนครรังสิต โดยแล้วเสร็จในกระบวนการดำเนินเรื่องสิ้นสุดเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นจำนวน ร้อยละ 80 ของ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันของเทศบาลนครรังสิต จำนวน 196 คน

2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องทุกข์ เทศบาลนครรังสิต ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร เทศบาลนครรังสิตจำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1 เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการทำแบบสอบถามเป็นเครื่องในการจัดเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาจากศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามประชาชนที่มาใช้แอปพลิเคชันร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครรังสิต ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดแบบ ตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ภูมิลำเนา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความสำเร็จแอปพลิเคชันร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครรังสิต โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามชนิด มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อศูนย์ร้องทุกข์แอปพลิเคชันร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครรังสิต

โดยเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายเกี่ยวกับความสำเร็จของการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับสูงสุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับต่ำที่สุด

2 เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ

1 แบบสนทนากลุ่ม ประกอบด้วยข้อคำถามว่าเรื่องที่กำหนดเชิงหัวข้อวิจัย คือ ความสำเร็จของการให้บริการโดยแอปพลิเคชันร้องทุกข์ เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุงหัวข้ออย่างไรบ้างใช้ประเภทของการร้องทุกข์ รูปแบบการใช้แอปพลิเคชัน และขั้นตอนการใช้แอปพลิเคชันอะไรบ้าง

2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

- 1) วิสัยทัศน์ (Vision)
- 2) วินัย (Discipline)
- 3) อุดมการณ์ (Passion)
- 4) การดำเนินการ (Activity)
- 5) การบริการ (Service)
- 6) การนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ (Content Provider)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของการให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ร้องทุกข์ เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ความคาดหวัง ก่อนร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมากและ
3. การพัฒนาความสำเร็จของการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน ได้แก่ การพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง ขับเคลื่อนหน่วยงานให้ก้าวหน้า เข้าถึงประชาชนด้วยแอปพลิเคชัน สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที
4. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ร้องทุกข์ให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน โดยยึดหลักการจัดทำธนาการเวลาให้มีการบันทึกผลการทำความดี

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อการวางแผนกำหนดการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานระบบการร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชันมาใช้ในหน่วยงานเทศบาลนครรังสิตและขยายผลเป็นต้นแบบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของการให้บริการด้วยแอปพลิเคชัน ร้องทุกข์ เทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.เทศบาลนครรังสิตควรพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการพัฒนาโมบายแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง
- 2.ศูนย์ร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน เทศบาลนครรังสิตฯ ต้องสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที
- 3.ผู้นำนครรังสิตยุคใหม่ ต้องมีความใกล้ชิดประชาชน ด้วย Application เพื่อประชาชนเข้าถึงความโอกาสใช้สิทธิด้วยนิวส์มีเดีย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

- 1.เทศบาลนครรังสิตทำการประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนถึงศูนย์ร้องทุกข์ด้วยแอปพลิเคชัน
- 2.ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ร้องทุกข์ให้บริการด้วยแอปพลิเคชันให้ยึดหลักการจิตอาสา เทศบาลนครรังสิต
- 3.เทศบาลนครรังสิตทำธนาคารเวลาในหน่วยงานเทศบาลนครรังสิตให้มีการบันทึกผลการทำความดีสะสมตลอดทั้งปี เพื่อนำเสนอรับ เข้มเชิดชูเกียรติ และเบิกจ่ายเวลาเป็นต้นแบบให้แก่ประชาชนทั่วไป

บรรณานุกรม

กรองกาญจน์ ดำรงธนะ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานการรับรู้ ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของกลุ่ม
ชายรักชายที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานรัฐบาลในเขตกรุงเทพมหานคร.

(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คณาวัช ชื่นชม. (2553). ความหมายของ Application. <http://dspace.bu.ac.th/bitstream>

/123456789/2107/3/Nuntineethip.pdf. (สืบค้น 19 ตุลาคม 2565)

คณะกรรมการการจัดการความรู้ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2563).

คู่มือการจัดการความรู้ การใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ในแนวทางที่
หลากหลาย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชินวัจน์ งามวรรณกร. (2562). การพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์

เคลื่อนที่เรื่องภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ.(การค้นคว้าแบบอิสระ). ยะลา:
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ชินวัตร พิมพาและอภิรดี วงศ์ศิริ. (2564). การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการ และการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น.(การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นิศย์ สัมมาพันธ์. (2548). *ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: อินในกราฟฟิกส์

เพ็ญพร ปุกहुต. (2563). ความสำเร็จของผลการดำเนินงานภายใต้ทรัพยากร โลจิสติกส์ที่มีความโดดเด่นกับความสามารถของธุรกิจให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พวงรัตน์ เกษรแพทย์ และคุษฎี โยเหลา. (2546). การศึกษาเช่าอรรถมนัในฐานะ ตัวกำหนดความสำเร็จของผู้บริหาร. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์. 9(1): 17 - 33.

พูนทรัพย์ ราชวังเมือง.(2559). *ปัจจัยความสำเร็จและความล้มเหลวในการบริหารจัดการ* เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555 (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เพชรี หาลาก. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการ ปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงเรียนอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ พลาสติก. (วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภูมิดรัตน์ บิลคาเดอ์ และมาริสา จันทรฉาย. (2564). ปัจจัยความสำเร็จการเป็นต้นแบบ การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี กรณีศึกษาเทศบาล ตำบลปริก อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา.(วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

วิทวัส ไชคำ. (2562). แอปพลิเคชันเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และทักษะการเขียน โปรแกรม คอมพิวเตอร์เบื้องต้น.(การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบัณฑิต). เชียงใหม่: วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่

สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ และชินจิต ไชยธรรม. (2562). การขับเคลื่อนธรรมาภิบาลภาครัฐ
สู่การบริหารจัดการอย่างยั่งยืน. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 6(2), 5-6.

สุนิทร เปรมศรี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในงาน การรับรู้ความสำเร็จ
ในอาชีพและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองของพยาบาลสถาบันจิต
เวชศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สุชาดา พลาชัยภิรมย์ศิริ. (2553). ความหมายของApplication พนักงานสำนักงานที่ส่งผล
ต่อการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนซ้ำในครั้งถัดไป. [ออนไลน์].
http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2107/Nuntinee_thip.pdf.

(สืบค้น 19 ตุลาคม 2565)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, (2552). คู่มือการจัดระบบการกำกับดูแล
องค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี. กรุงเทพฯ:
พริเมียร์ โพร.

สุรางค์ จันทน์เอม. (2529). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

อนัญพร อิมจงใจรักษ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนต้นแบบ
พื้นที่สุขภาวะเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

อานันท์ ชินบุตร. (2554). *ปลุกพลังชีวิต: สู่ความมั่งคั่งรุ่งเรืองตลอดกาล*. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเนชั่น