

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

Service Quality of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization

Muang District, Chiang Rai Province

(วันรับบทความ: 17 มิถุนายน 2565; วันแก้ไขบทความล่าสุด: 1 สิงหาคม 2565; วันตอบรับการตีพิมพ์บทความ: 7 สิงหาคม 2565)

เพียรชัยรัตน์ มะโนสุข *

Phanchairat Manosuk *

เฉลิมชัย จันทร์คำ **

Chaleamchai Jankam **

สินินทรพร สุรินทร์ ***

Simintraporn Surin ***

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากยิ่งขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่และที่นั่งที่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้, การบริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

*** นักศึกษา, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

*** อาจารย์ประจำ, สำนักวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of opinions on service quality of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chiang Rai Province and (2) to study the level of problems and suggestions about Service Quality of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chiang Rai Province. The questionnaire was used as a study tool. The samples used in the study were People in the area of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chiang Rai Province, totaling 100 people. Statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study were as follows: 1) the level of opinions on service quality of Mae Khao Tom Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Chiang Rai Province, Overall, it was at the highest level. When and if considering the opinions were ranked in descending order as follows: the opinions with the highest mean namely service personnel, followed by service process, followed by service channels. And the level of opinions with the lowest average was the facilities. and 2) The problems and suggestions on the service quality of administrative organizations in Mae Khao Tom Street, Muang District, Chiang Rai Province are as follows: There should be more parking spaces, enough toilets for people using the service, and enough seats for people waiting to use the service.

Keywords: Quality, Services, District Administration Organization

1. บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองโดยใช้หลักการกระจายอำนาจ คือ รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก นั่นคือ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากขึ้นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน สำหรับส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและระดับภูมิภาค ตามลำดับ (ทองเพชร คำใบ, 2558) โดยส่วนราชการเหล่านี้มีหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรูปแบบดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครอง และบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญเพิ่มขึ้น

ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะ (1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล (3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง (4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (5) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและ (6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง (นภดล ธีรภัทรางกูร, 2556)

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจการ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ (อภิชาติ สุขสุเมธ และคณะ, 2561) ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการ ในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชนได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2561)

ดังนั้น การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครองและมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ทั้งนี้การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่วาดด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงเป็นเหตุผลจำเป็นในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญประกอบการจัดทำแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย

3. ประโยชน์ของการวิจัย

3.1 ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย

3.2 นำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นข้อมูลในเชิงวิชาการให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปต่อยอดและพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น 12,670 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

4.3 ขอบเขตพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 23 หมู่บ้าน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 แบบแผนการวิจัย

การศึกษาคูณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ

5.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย รวมทั้งสิ้น 12,670 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้มาจากการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan. 1970) หลังจากนั้นใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ทำการ

สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วนของกลุ่มประชากรโดยกำหนดความคลาดเคลื่อน 5% ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 100 ฉบับ (เนื่องจากสถานการณ์โควิด - 19 เลยไม่สามารถเก็บข้อมูลตามความจริงได้)

5.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's scale, 1976) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Best & Kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึงเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึงเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form)

5.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

5.4.1 การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบค่า IOC พบว่าแบบสอบถามที่ทำการประเมินไม่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 0.5 อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2560)

5.4.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2560) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยสถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.9457 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดย การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ผลศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	20.00
21 – 40 ปี	34	34.00
40 – 60 ปี	48	48.00
60 ปีขึ้นไป	13	13.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	40	40.00
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	29	29.00
ปริญญาตรี	31	31.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพ		
เกษตรกร	32	32
รับจ้างทั่วไป	23	23
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	13	13
ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	22	22
อื่นๆ	11	11
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 40 – 60 ปี ระดับการศึกษา ประถมศึกษา และ อาชีพเกษตรกร

6.2 ผลศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.11	0.78	มาก
2	ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.54	0.66	มากที่สุด
3	ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.17	0.62	มาก
4	การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.41	0.54	มากที่สุด
5	หน่วยงานมีมาตรการป้องกันไวรัสโควิด-19	4.26	0.73	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.30	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	หน่วยงานมีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ	4.31	0.69	มากที่สุด
2	แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน	4.18	0.69	มาก
3	แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.40	0.77	มากที่สุด
4	แต่ละช่องทางการให้บริการมีความถูกต้องและชัดเจน	4.18	0.61	มาก
5	มีช่องทางการให้บริการในระบบสารสนเทศ	4.20	0.76	มาก
เฉลี่ยรวม		4.25	0.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายและเพียงพอ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.43	0.72	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.45	0.75	มากที่สุด
3	ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.47	0.61	มากที่สุด
4	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.52	0.57	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ น่ารัก	4.70	0.50	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.51	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะน่ารัก รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.27	0.69	มากที่สุด
2	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.19	0.70	มาก
3	ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ	3.70	0.83	มาก
4	ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์	3.81	0.70	มาก
5	ความเพียงพอของที่จอดรถ	3.47	0.77	มาก
เฉลี่ยรวม		3.88	0.34	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของที่จอดรถ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ข้อที่	ประเด็นความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.17	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.25	0.10	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.11	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.34	มาก
เฉลี่ยรวม		4.24	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อและหากพิจารณาเป็นด้าน ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6.3 ผลศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

พบว่า กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ 1) ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากยิ่งขึ้น 2) อยากให้มีห้องน้ำเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ และ 3) ควรเพิ่มที่นั่งให้แก่ผู้มารอใช้บริการ ควรเพิ่มหน้าต่างให้เพียงพอต่อผู้ให้บริการ

7. การอภิปรายผล

7.1 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อและหากพิจารณาเป็นด้าน โดยเรียงลำดับระดับความคิดเห็นมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเน้นการบริการด้านบุคลากร ซึ่งเป็นผู้ให้บริการต่อชุมชนทุก ๆ ด้าน เพื่อพัฒนาท้องถิ่น การปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการ จะต้องให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และระบบสารสนเทศ การให้บริการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้รับโอกาส เพื่อตอบสนองตอบต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญโดยตรง มีการจัดกระบวนการพัฒนามาเน้นที่ “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนา และปรับระบบการบริหารจัดการประเทศใหม่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ทั้งระบบเศรษฐกิจ สังคม

และการเมืองและชุมชน ดังนั้น การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการในมิติต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เป็นหลักการสำคัญ ในการสร้างประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุด ดังนั้น พื้นฐานในการดำรงชีวิต เพราะความเจริญหรือความเสื่อมของสังคมได้ ซึ่งอยู่กับบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ ฉะนั้น มนุษย์จำต้องนำหลักปฏิบัติดังกล่าวมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ สุขสุเมธ (2563) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การตอบสนอง การรู้จักและเข้าใจ การให้ความเชื่อมั่น ความเป็นรูปธรรมของบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ภาวะผู้นำ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร สาระบุรณ์ (2565) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา” ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ ด้านความไว้วางใจ และด้านภาพลักษณ์องค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

7.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากยิ่งขึ้น อยากให้มีห้องน้ำเพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ และ ควรเพิ่มที่นั่งให้แก่ผู้มาใช้บริการให้เพียงพอ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ เมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของกชพร พงธิพันธ์ (2562) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำปลายงู จังหวัดนครราชสีมา” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลช้างกลาง อำเภอลำปลายงู จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการให้บริการอย่าง

เสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ควรให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน ค่อยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และควรแจ้งระยะเวลาในการให้บริการจัดรูปแบบของการบริการต่าง ๆ ที่สามารถเข้าใจง่าย แจ้งข้อมูลต่าง ๆ มีการปรับปรุงระบบอยู่เสมอและทันสมัยช่วยลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้เร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี (2563) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี” ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และ ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรรค์ สนวา (2564) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมของทั้ง 4 งาน 2 โครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 96.00) และ 2) ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ประชาชนผู้รับบริการได้เสนอแนวการพัฒนาคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4 งาน ได้แก่ 2.1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 2.2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2.3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 2.4) งานด้านการศึกษา

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

8.1.1 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม ควรให้ประชาชนเสนอความต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการในการทำประชาคมและนำไปจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนเพื่อนำไปทำเป็นแผนงานประจำปี

8.1.2 ด้านบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม ควรจัดให้มีการจัดบริการน้ำดื่ม พัดลม ที่นั่งสำหรับผู้รับบริการและมีจุดรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน

8.1.3 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้มควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจสอบถามความเดือดร้อนของประชาชนที่มาติดต่อและติดตามแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

8.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาประเด็นแนวทางคุณภาพในการให้บริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กขพร พงธิพันธ์. (2562). คุณภาพการให้บริการของงานกองช่างในองค์การบริหารส่วนตำบลข้างกลาง อำเภอข้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(2), 64-75.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- ชาญวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 10(1), 335-353.
- ทองเพชร คำใบ. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นภดล อธิราษฎร์. (2556). เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองน้ำในขบวนการผลิตขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอศรีบุญ จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปิยะนุช ต้นเจริญ และสุรศักดิ์ โตประสี. (2563). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารสารสนเทศ*, 17(1), 83-96.
- ศิริพร สาระบุรณ์. (2565). คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(7), 93-101.
- เสกสรรค์ สนาวา. (2564). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแขว อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(1), 28-35.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2565). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร*. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.
- อภิชาติ สุขสุเมธ. (2563). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ข้าวต้ม อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 17(1), 89-102.
- อาชวัน อิมเอิบธรรม, สันชัย อินทพิชัย, และธีรวุฒิ บุญยโสภณ. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการคุณภาพงานบำรุงรักษาระบบการจ่ายน้ำของสำนักงานประปาสาขานครหลวง. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 28(3), 649-656.

ภาษาอังกฤษ

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education* (7th ed). Boston: Allyn and Bacon.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed). New York: Harper Collins Publishers.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.