

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการของสถานศึกษา
กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โรงเรียนช่างมิ่งพิทยานุกูล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

คำนำ

โรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ด้านการบริหารทั่วไป ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ผลการบริหาร และการจัดการศึกษาของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ในการบริหารและ การจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการของสถานศึกษาตาม กระบวนการ บริหารงานของกลุ่มในโรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการ ครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม โรงเรียน

ทั้งนี้ หวังว่าเอกสารเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ต่อไป

โรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

ตามที่โรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหาร จัดการของ สถานศึกษา โดยกำหนดประเด็น การประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ด้านการบริหารทั่วไป ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการ การศึกษาของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการ ของสถานศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความ คิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มนั้น

ทั้งนี้ โรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล ได้ขอความร่วมมือสถานศึกษา ให้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาและบุคลากรอื่นในสถานศึกษา โดยขอให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสถานศึกษา ระดับประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

บัดนี้ การดำเนินการได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น โรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล จึงได้สรุป รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๒
๓. วิธีการดำเนินการ	๓
๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔
๕. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๖
ภาคผนวก	๗
ก. บรรณานุกรม	๘
ข. แบบสอบถาม	๑๐

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน บริหารทั่วไป งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น จิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชม ต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญ คือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการ ด้านแรก ของการให้บริการเพราะผู้รับบริการ จะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการ แสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน การให้ความสำคัญ กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความ ถูกต้อง รวดเร็ว และ สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

โรงเรียนประถมศึกษาธรรมศาสตร์จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ของสถานศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของ สถานศึกษา ในครั้งนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
๒. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการของสถานศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นภารกิจด้านการบริหารทั่วไป
๒. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคลากรอื่นในสถานศึกษา ตามเงื่อนไขที่

สถานศึกษากำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. โรงเรียนช่างมั่งพิทยานุกูล มีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารและ การจัดการศึกษาของสถานศึกษา
๒. โรงเรียนช่างมั่งพิทยานุกูล นำผลการดำเนินงานไปใช้ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

บทที่ ๒

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

นิยามและความหมาย

ความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์จัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจใน สิ่งที่ต้องการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการ บริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้ง การให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของ ผู้บริหาร สถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา องค์กรบุคคล ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไปต่อการบริหาร และการจัดการศึกษา

หลักการความพึงพอใจการให้บริการ

สืบเนื่องจากหลักการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการเป็นเป้าหมายที่จะสนองตอบความต้องการของ ผู้ขอรับ บริการได้รับความพึงพอใจในการบริการ และมีความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการของรัฐบาล เป็นสำคัญ จึงได้มีการกำหนดหลักการบริการงานคุณภาพ ๘ ประการ ดังนี้

หลักการที่ ๑ องค์กรที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused)

หลักการที่ ๒ ความเป็นผู้นำ (Leadership)

หลักการที่ ๓ การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

หลักการที่ ๔ การบริการเชิงกระบวนการ (Process Approach)

หลักการที่ ๕ การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)

หลักการที่ ๖ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หลักการที่ ๗ การตัดสินใจจากข้อมูลที่แท้จริง (Factual Approach to Decision Making)

หลักการที่ ๘ ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการ

โรงเรียนข้างมิ่งพิทยานุกูล กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ในการบริหารและการจัด การศึกษา ของสถานศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจใน การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และเพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ไปปรับปรุง ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการของสถานศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มีส่วน ได้เสีย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๖๐ คน ตามเงื่อนไขที่โรงเรียนกำหนด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการของ สถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษากำหนดขึ้นตาม เงื่อนไขที่โรงเรียนกำหนด ประกอบด้วย ๒ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการ ศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิด ชนิดเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารและการ จัดการ รวมทั้งการ ให้บริการ ของโรงเรียน โดยได้มีการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ของกลุ่มงานบริหารทั่วไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเป็น ค่าความถี่ และ ร้อยละ

เกณฑ์ประเมินระดับคุณภาพ

คำอธิบาย

- ๔ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป
- ๓ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป
- ๒ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป
- ๑ จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป น้อยกว่าร้อยละ ๖๐

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ขอเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

การบริหารจัดการ จัดการของสถานศึกษา	จำนวน แบบสอบถาม(คน)	จำนวนผู้รับบริการ/ส่วนได้ส่วนเสีย (คน)					
		ผู้บริหาร	ครู	บุคลากร	คณะกรรมการ สถานศึกษา	ผู้ปกครอง	หมายเหตุ
.ด้านบริหารงานทั่วไป	๖๐	๑	๘	๒	-	๔๙	
รวม	๖๐	๑	๘	๒	-	๔๙	
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๑.๖๓	๑๓.๓๓	๓.๓๓	-	๘๑.๖๗	

จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารจัดการ ของสถานศึกษามีจำนวน ๖๐ คน ประกอบด้วย
ผู้บริหาร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๓ มีสัดส่วนที่น้อย ที่สุด ครู จำนวน ๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๓.๓๓ บุคลากร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ผู้ปกครอง
จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ มีสัดส่วนที่มากที่สุด

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการบริหารทั่วไป

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม(คน)	ระดับความพึงพอใจ				
			น้อย ที่สุด ๑	น้อย ๒	ปาน กลาง ๓	มาก ๔	มาก ที่สุด ๕
๑	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆของโรงเรียน	๖๐	๐	๗	๑๐	๑๓	๓๐
๒	.การดูแลและความเรียบร้อย ของอาคารสถานที่	๖๐	๐	๙	๑๑	๑๒	๒๘
๓	.บริเวณโรงเรียนมีความ ร่มรื่นสวยงาม	๖๐	๐	๗	๘	๑๓	๓๒
๔	.มีอาคารสถานที่ ห้อง ประกอบการ เอื้อต่อการ เรียนการสอน	๖๐	๐	๑๐	๑๐	๑๓	๒๗
๕	.มีการจัดให้ครูดูแลรักษา ความปลอดภัยของ นักเรียน	๖๐	๐	๘	๙	๑๔	๒๙
	รวม	๓๐๐	๐	๔๑	๔๘	๖๕	๑๔๖
	คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๐	๑๓.๖๖	๑๖	๒๑.๖๗	๔๘.๖๗

จากตารางที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการบริหารทั่วไป มีระดับความ
พึงพอใจ มากที่สุด จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๗ ระดับมาก ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ ระดับปานกลาง ๔๘ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๖ ระดับน้อย
๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๖ ตามลำดับ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ดังนี้

๑. ผู้รับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา กลุ่มบริหารงานทั่วไป จำนวน ๖๐ คน โดยมีระดับที่เป็นเกณฑ์ ค่าสูงสุด คือ บริเวณโรงเรียนมีความร่มรื่นสวยงาม รongลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆของโรงเรียน มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน การดูแลความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน ตามลำดับ

๒. ผู้รับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และพิจารณาประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ด้านบริหารทั่วไป เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุดทุกด้าน

การอภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีประเด็น พิจารณา ดังนี้

๑. ด้านบริหารงานทั่วไป มีการประชุม ประสานงาน และบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่าง ชุมชนกับ สถานศึกษา

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โดยส่วนใหญ่ยอมรับ และมีความพึงพอใจในเชิงบวก ถึงแม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ บุคลากร ขั้นตอน และระยะเวลา ดังนั้น จึงควรมี การส่งเสริมการบูรณาการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติร่วมกันของ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อให้ได้รับทราบและ มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ดำเนินการร่วมกัน

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสถานศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โรงเรียนช้างมิ่งพิทยานุกุล

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการ โดยกำหนดประเด็นการประเมิน ความพึงพอใจตามภารกิจหลัก
กลุ่มงานบริหารทั่วไป ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสถานศึกษา

๒. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

๓. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ☐ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

☐ ผู้บริหาร

☐ บุคลากรทางการศึกษา

☐ ครูผู้สอน

☐ คณะกรรมการสถานศึกษา

☐ ผู้ปกครอง

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสถานศึกษาด้านวิชาการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบริหารทั่วไป					
๑. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆของโรงเรียน					
๒.การดูแลและความเรียบร้อยของอาคารสถานที่					
๓.บริเวณโรงเรียนมีความร่มรื่นสวยงาม					
๔.มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน					
๕.มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

บรรณานุกรม

ราชบัณฑิตยสถาน.(๒๕๔๒). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คพับเคชั่น. บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๔๕). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์

