

คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

Quality of Service in Regional Special Education Center, Phetchaburi Province

ราตรี ตราชูวนิช¹
Ratree Trachuwanitch¹

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี (2) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี (3) ศึกษาความสัมพันธ์เชิง เหตุ-ผล ของปัจจัยในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีทั้งหมด 8 อำเภอ จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานโดยใช้ สถิติค่าไคสแควร์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท (2) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนอง และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (3) ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีพบว่า ในภาพรวมมีการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ความคาดหวัง รูปแบบการให้บริการ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และประเภทการให้บริการ และพบว่า ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ประเภทการให้บริการ และความคาดหวัง มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (4) ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยในการให้บริการ, ศูนย์การศึกษาพิเศษ

Abstract

This research aimed to study 1) quality level of service in Regional Special Education Center, Phetchaburi Province. 2) factors of service in Regional Special Education Center, Phetchaburi Province 3) the causal relationships between factors of service and quality of service in Regional Special Education Center, Phetchaburi Province. The samples size of the subjects was 130 person from 8 districts in Phetchaburi Province. The data were then analyzed by means of Descriptive Statistics, e.g. percentage, mean, S.D. and Inferential Statistics, e.g. chi-square test and multiple regression analysis.

The results of the research could be conclude that;

1) Most of therespondents were female with the age of 31–40 who achieved bachelor’s degree. The career of the respondents were best on trading/own business with Monthly income of 15001 – 20000 baht. 2) there was at medium level on quality of service of Regional Special Education Center, Phetchaburi Province. The rage over quality of service were recognition and empathy, reliability, assurance, responsiveness and tangibility respectively. 3) factors of service have the affect of quality of service at medium level. The rage over factors of service were expectations, service model, service process and service type respectively and Service factors were in causal relationships with service level in Regional Special Education Center, Phetchaburi Province at 0.001 level of significant. These service factors could be service process, service model, service type and expectstions 4) Personal factors were related to service quality in Regional Special Education Center, Phetchaburi Province at 0.01 level of significant.

Keywords : Service Quality, Service factor, Special Education Center

ความสำคัญและปัญหา

การช่วยเหลือคนพิการให้สามารถอยู่ในสังคมได้ถือเป็นหน้าที่ของทุกคนในสังคมปัจจุบัน คนพิการในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้รับการส่งเสริมให้มีการฟื้นฟูสมรรถภาพทุกด้าน ทั้งด้านการแพทย์ การศึกษา อาชีพ และสังคม (สุจินต์ สว่างศรี, 2556, น. 55) กลุ่มผู้พิการถือเป็นกลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคม จึงควรได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนให้สามารถช่วยเหลือตนเองในการดำเนินชีวิตให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ นอกจากจะเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลผู้พิการแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้พิการมีความภาคภูมิใจในการใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่า ไม่เป็นภาระของสังคม อีกทั้งผู้พิการยังเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศชาติให้ก้าวหน้าต่อไปได้อีกด้วย (กระทรวงสาธารณสุข, 2555, น. 4)

เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในประเทศไทยนั้นมีโอกาสเข้ารับการศึกษารวมในโรงเรียนทั่วไปน้อยมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ ประการแรก ผู้บริหารสถานศึกษา ครู ผู้ปกครองของเด็กปกติยังมีเจตคติในทางบวกต่อเด็กที่มีความบกพร่องค่อนข้างน้อย ประการที่สอง ครูผู้สอนขาดความรู้ความเข้าใจด้านการศึกษาพิเศษ ประการที่สาม ชั้นเรียนในโรงเรียนปกติมักเป็นชั้นเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งมีนักเรียนประมาณ 30-50 คน ทำให้ครูไม่สามารถจัดการเรียนการสอนที่ต้องสนองตอบเป็นรายบุคคลได้ ประการที่สี่ เด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับปานกลางถึงรุนแรงนั้นต้องการความช่วยเหลือมากกว่าเด็กที่มีความบกพร่องระดับน้อย จึงเป็นปัญหาที่หนักมากสำหรับครูผู้สอนในชั้นเรียนทั่วไป ดังนั้น การจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับปานกลางถึงรุนแรงจึงถูกแยกออกมาจัดในโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องโดยเฉพาะ (Special School) ซึ่งเชื่อว่าบุคลากรในโรงเรียนเหล่านี้ได้รับการฝึกอบรมมาทางด้านนี้โดยเฉพาะ น่าจะสามารถจัดการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับเด็กเหล่านี้ได้ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า โรงเรียนการศึกษาพิเศษที่เป็นโรงเรียนเฉพาะความพิการนี้ยังคงมีปัญหาในการจัดการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาระดับปานกลาง และ ระดับรุนแรงอยู่นั่นเอง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก โรงเรียนเฉพาะความพิการไม่มีหลักสูตรเฉพาะที่เหมาะสมสำหรับเด็กกลุ่มนี้ ไม่ตอบสนองต่อความต้องการพิเศษของเด็ก นอกจากนี้ โรงเรียนยังไม่มีการวางแผนการเชื่อมต่อเฉพาะบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาที่เรียนอยู่ในโรงเรียน ก่อนที่จะมีการจำหน่ายออกจากโรงเรียน ทำให้ทั้งบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาและผู้ปกครองประสบกับปัญหาเฉพาะหน้าเพราะไม่ได้เตรียมความพร้อมในการจัดการชีวิตหลังจากถูกจำหน่ายออกจากโรงเรียนไว้ล่วงหน้า การให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของศูนย์การศึกษาพิเศษที่ให้บริการบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญายังขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถส่งต่อนักเรียนไปยังโรงเรียนเรียนร่วม หรือโรงเรียนเฉพาะความพิการได้ ปัญหาที่พบโดยจัดลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ขาดงบประมาณสนับสนุน ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ บุคลากรมีภาระงานมาก และขาดการติดตามสำรวจเด็กพิการ ผู้ปกครองนักเรียนให้ความร่วมมือไม่เต็มที่ ขาดเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน และ ขาดงบประมาณสนับสนุน ขาดการทำวิจัยเพื่อการศึกษา (สุจินต์ สว่างศรี, 2556, น. 55 - 56)

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีควรมีปรับปรุงการบริการให้มีระบบการบริการเชิงรุก เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายและนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ในฐานะผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่เคยเข้ามาใช้บริการจากศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี จึงเห็นความจำเป็นที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เพื่อจะได้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนอง (4) การให้ความเชื่อมั่น และ (5) การรู้จักและเข้าใจ ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของกระทรวงศึกษาธิการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรมและเสมอภาคจนทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจและมีความเชื่อมั่นที่จะมารับบริการจากศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี
2. ศึกษาปัจจัยในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี
3. ศึกษาความสัมพันธ์เชิง เหตุ-ผล ของปัจจัยในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

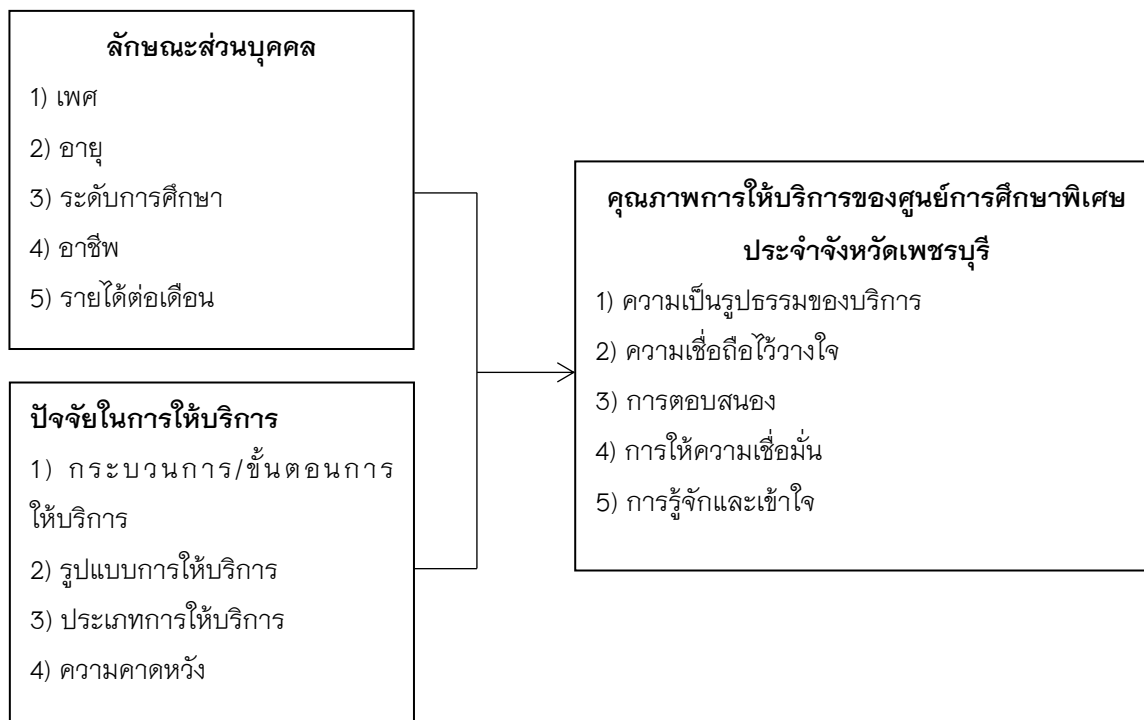
1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี
2. ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับประเภทการให้บริการ
7. แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการมาจาก Philip Kotler (1997, p.92) 2) รูปแบบการให้บริการ มาจาก ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี (2560) 3) ประเภทการ ให้บริการ มาจากจิตวิทยาการบริการ โดย รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551, น.15-18) 4) ความคาดหวัง มาจากทฤษฎีของ Vroom (1964, p.91-103)

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี 1) ความเป็นรูปธรรมของ บริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น 5) การรู้จักและเข้าใจ มาจากทฤษฎีของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, p.28); Lovelock (1996, p.464-466)

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปกครองของเด็กที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ในปี พ.ศ.2560 ทั้งในพื้นที่อำเภอเมืองและต่างอำเภออีกจำนวน 8 สาขา รวมทั้งสิ้น 183 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Samuel (1991, pp.109-110) ได้กลุ่มตัวอย่าง 130 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) รายได้ต่อเดือนจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี 1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) รูปแบบการให้บริการ 3) ประเภทการให้บริการ และ 4) ความคาดหวัง จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) การรู้จักและเข้าใจ มีจำนวน 25 ข้อ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นการสอบถามระดับคุณภาพการ ให้บริการมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale)

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน และนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) จากการคำนวณค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 1.00

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้เป็นประชากรในเขตอำเภอเมืองเพชรบุรี ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.822

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้ายเพื่อตรวจสอบและแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์แล้วมาลงเลขรหัส (Code)
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าทางสถิติและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบคำถามให้ตรงตามประเด็นที่ต้องการและวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลและเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square) และปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. ส่วนข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถาม แล้วจึงทำการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Technique)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการรู้จักและเข้าใจ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการตอบสนอง และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีพบว่า ในภาพรวมมีการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ความคาดหวัง รูปแบบการให้บริการ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และประเภทการให้บริการ

3. ผลวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ประเภทการให้บริการ และความคาดหวัง มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพการให้บริการ เกิดจากปัจจัยความพร้อมที่จะก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการทั้งการมีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของ Philip Kotler (1997, p.92) ที่ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการ สามารถบ่งชี้ได้ว่าปัจจัยการให้บริการนั้น ๆ ส่งผลคุณภาพการให้บริการมากขึ้นเพียงใดได้อีกด้วย การให้บริการต้องมีกระบวนการที่ดีเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนก โส๊ะหนองลิ้น (2559, น.91 – 96) ที่วิจัยเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนขององค์การ

บริหารส่วนตำบลยางหย่อง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรีผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่องมีการลงพื้นที่สำรวจข้อมูล เพื่อการประสานงาน ประชาสัมพันธ์การทำงาน

รูปแบบการให้บริการ

ภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพการให้บริการ เกิดจากปัจจัยความพร้อมที่จะก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการทั้งการมี รูปแบบการให้บริการ ที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี (2560) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการศึกษา พิเศษมิได้มีอยู่เพียงรูปแบบเดียวเท่านั้น ยังมีรูปแบบอื่น ๆ อีกหลายรูปแบบที่ได้มีการจัดให้กับเยาวชนผู้พิการเพื่อ ตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของเยาวชนผู้พิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554) ที่วิจัยปัจจัยที่ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ one stop service : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการให้บริการ รูปแบบการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นด้านรูปแบบการให้บริการที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ

ประเภทการให้บริการ

ภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพการให้บริการ เกิดจากปัจจัยความพร้อมที่จะก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการทั้งการมี ประเภทการ ให้บริการเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551, น.15-18) ที่ได้กล่าวถึงประเภทของ การบริการไว้ดังนี้ จำแนกตามความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นผลิตภัณฑ์ของหน่วยงาน จำแนกตามระดับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2554) ที่วิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ one stop service : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านประเภทการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ประเภทของการบริการอาจยังต้องมีส่วนปรับปรุงให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

ความคาดหวัง

ภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการที่ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพการให้บริการ เกิดจากปัจจัยความพร้อมที่จะก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการทั้งการมี ความคาดหวังที่ ตอบสนองผู้รับบริการได้ดี นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Vroom (1964, p.91-103) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บุคคล จะตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ เกิดจาก พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดขึ้นจากแรงผลักดันภายในตนเอง และ แรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อมและมนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายที่แตกต่างกัน อีกทั้งยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตตรา ไนยจิตย์ (2555, น.125) ที่วิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวัง มีผลต่อระดับการรับรู้ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ความรวดเร็วในการให้บริการ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีมีการพัฒนาปรับปรุงความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจ อย่างสม่ำเสมอทำให้ผลของ คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, p.28) และ Lovelock (1996, pp.464–466) ที่ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการ ให้บริการเพื่อใช้เป็นตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ 5 มิติหลัก ประกอบด้วย 1 ความเป็น รูปธรรมของบริการ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554, น.76–77) ที่วิจัยเรื่อง คุณภาพ การให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปเขตปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ ความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ผู้มาใช้บริการ มีความสะดวก สบายและสะอาดเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา/วิธีการรักษาสุขภาพ/วิธีการ ปฏิบัติตัวหลังการเข้ารับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน ด้านการให้ความมั่นใจ มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด เพชรบุรี

พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำ จังหวัดเพชรบุรี แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษา พิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า ลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ด้านการตอบสนอง สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554, น.76 – 76) ที่วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของ รัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน

ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำ จังหวัดเพชรบุรี พิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านรูปแบบ การให้บริการ ด้านประเภทการให้บริการ และด้านความคาดหวัง มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพ การให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยจูงใจ สนับสนุน หรือผลักดันให้ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัด

เพชรบุรี มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, น.13) ที่ได้กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน เข้าถึงบริการโดยง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อูไร ดวงระหว้า (2554, น.71-73) ซึ่งวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการ one stop service ใกล้เคียงภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบางขั้นตอนของการบริการยังเกิดความล่าช้า อาจต้องลดขั้นตอนให้มีความกระชับมากขึ้น ปรับเปลี่ยนรูปแบบให้เหมาะสม โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจและนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการควรกำหนดนโยบายการให้บริการที่ชัดเจน โดยเน้นการวิเคราะห์จากปัญหาของผู้มารับบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ในการให้บริการ
- 2) การพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน จัดรูปแบบและประเภทการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดี
- 3) ปรับปรุงส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ การจัดสถานที่ควร สะดวกสบายไม่แออัด บุคลากรควรแต่งกายให้เหมาะสมในการให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องมือต้องมีความพร้อมที่จะรองรับการให้บริการตลอดเวลา เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ต้องมีความชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ต้องให้บริการตรงกับที่แจ้งไว้กับผู้มารับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและความสม่ำเสมอจนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ
- 3) ด้านการตอบสนองต้องมีความพร้อม ความเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็วจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว
- 4) การให้ความเชื่อมั่น ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ สามารถตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดีและให้บริการผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยา

มารยาทที่ดี สุภาพและอ่อนโยน ให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด รวมถึงมั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัยจากการรับบริการจนประทับใจแล้วกลับมาใช้บริการอีกเรื่อย ๆ

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจ ต้องมีความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ ตั้งใจรับฟังผู้รับบริการและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ เติบโตให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อาทิเช่น ปัจจัยเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลทางงานวิจัยที่มีความหลากหลายมากขึ้น

2) ควรมีการวิจัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

3) ควรทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษในพื้นที่ติดต่อกันและขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ

4) ควรวิจัยเกี่ยวกับความต้องการคุณภาพในการให้บริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดรูปแบบคุณภาพในการให้บริการได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ (IHPP). แผนงานติดตามสถานการณ์ความเป็นธรรมด้านสุขภาพ. (2555). *สถานการณ์คนพิการในสังคมไทย : การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพิการและสุขภาพของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2545 และ 2550 : รายงานฉบับสมบูรณ์ / แผนงานติดตามสถานการณ์ความเป็นธรรมด้านสุขภาพ สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ (IHPP) กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข.*
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการไปปฏิบัติให้บริการแก่ประชาชน กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต).* กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รวิวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.*
- รัชนก โล๊ะหนองลิ้น. (2559). *ประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่องอำเภอท้ายางจังหวัดเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต).* เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยนันทาชาติแสดมฟอร์ด.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). *คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต).* ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี. (2560). *ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี (แผ่นพับ).* เพชรบุรี : ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี.

- สุจิตตรา ไนยจิตย์. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเม็นบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*.). ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุจินต์ สว่างศรี. (2556). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยราชสุดา*, 10 (13), 55. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2560
จาก <http://www.rs.mahidol.ac.th/rs-journal/vol.10/vol.10-004.php>
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service:กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Samuel, G.B.. (1991). How Many Subjects Does It Take to Do a Regression Analysis? *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 109–110. Retrieved May 18 2017, from http://research.kbu.ac.th/home/journal/pdf/journal_v15_no1.pdf.
- Kotler. P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (15th ed). Upper Saddle River. New Jersey: Prentice–Hall.
- Lovelock, C.H. (1996). *Principles of Service Marketing and Management* (2nd ed). Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1990). *Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Vroom, H.V. (1964). *Work and Motivation*. New York : Wiley and Sons Inc.