

ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง

The attitude of the service with the service staff training, skill development centers Ranong

อรพิน ปุชนียกุล<sup>1</sup>

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ 1<sup>2</sup>

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ 2<sup>3</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง, เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนองจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์และเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่, ค่าร้อยละ, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, T-test, F-test และ (ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.7 อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.9 จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 41.1 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.7 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.7 จำนวนครั้งที่เข้าฝึกอบรมโดยเฉลี่ย จำนวน 1 ครั้ง คิดร้อยละ 84.3

ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการ ด้านความน่าไว้วางใจ พบว่าอยู่ในระดับมาก

ทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างก็มีทัศนคติต่อผู้ให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นจำนวนครั้งที่เข้าฝึกอบรมแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง พบว่า ด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ควรมีการปรับปรุงให้พร้อมและทันสมัยพร้อมที่จะ

ใช้งานและด้านการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ยังขาดการประชาสัมพันธ์ หลักสูตรในการฝึกอบรมจึงควรมีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรต่าง ๆ ให้มากขึ้นและหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนหรือผู้สนใจเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานได้อย่างทั่วถึงและนอกจากนี้ด้าน ความรวดเร็วควรมีการปรับปรุง กล่าวคือเมื่อประกาศผ่านการฝึก ควรมอบวุฒิบัตรในวันเดียวกัน เพื่อผู้เข้ารับบริการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานต่อไป

### คำสำคัญ

ทัศนคติ, ฝึกอบรม, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง

### ABSTRACT

This research aims To study the attitudes of patients toward staff training provider of Skill Development Center, Ranong, to compare the attitudes of patients toward staff training centers, skill development Ranong by type of demographic and. to study ways to improve the quality of customer service training. Skill Development Center Ranong This research is a quantitative research. The sample used in this research is the training center for skill development in Ranong, 350 people used in the study was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, standard deviation, T-test, F-test and (ANOVA).

The study found that The sample was female 75.7 percent ages of 31-40 years old accounted for 36.9 percent of graduate diploma / vocational. Retail trade accounted for 41.1 percent career / business. 31.7 percent of monthly income of between 5,001-10,000 baht, representing 33.7 percent of the participants, on average, 84.3 percent think the first time.

The attitude of the staff at the service provider's training centers, skill development Ranong. The overall high level. When considering areas The Appearance Reliability The speed Communications Services The reliability found in high levels.

The attitude of patients towards staff training, skill development centers in Ranong. By type of demographic The status of individual differences that gender, age, education, occupation, income, different attitudes towards different providers. Except for the number of times participants have different attitudes to the service provider is no different.

Ways to improve the quality of customer service training, skill development centers in Ranong found on buildings, equipment should be updated with the date and ready to use, and

communication. Namely the Skill Development Center Ranong. The lack of information on training courses should have public relations courses. More and more variety of channels. To provide the public and interested parties have access to information about the development of a skilled workforce thoroughly and also the speed can be improved. That is, when the announcement through training. Should confer diplomas on the same day In order to use the service to continue running.

### Keyword

Attitude, Training, Ranong Skill Development Center

### บทนำ

ตามคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี โดย พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันศุกร์ที่ 12 กันยายน 2557 (เลขที่การคณะรัฐมนตรี, 2557, หน้า13) ในข้อ 7 การส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน กล่าวไว้ว่า “การรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งจะมีผลใช้บังคับอย่างเต็มที ณ สิ้นปี 2558 จะเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยเป็นอย่างมาก หากประเทศไทยเตรียมการในเรื่องต่าง ๆ ให้พร้อมการเร่งดำเนินการเตรียมความพร้อมทั้งในเรื่องความเชื่อมโยงด้านระบบการขนส่งและโลจิสติกส์ ด้านกฎระเบียบ การอำนวยความสะดวกทางการค้าการพัฒนาผ่านชายแดนและการเตรียมการด้านทรัพยากรมนุษย์จะส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสของประเทศไทยในประชาคมอาเซียนให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนชาวไทยร่วมกับประชาชนอาเซียนและตามความในข้อ 7.3 ได้กล่าวถึงความสำคัญการพัฒนาแรงงานไว้ดังนี้ “ การพัฒนาแรงงานของภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งแรงงานวิชาชีพ แรงงานมีทักษะและแรงงานไม่มีทักษะ โดยการเร่งรัดและขยายผลการใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความเป็นเอกภาพกับระบบมาตรฐานฝีมือแรงงานและมาตรฐานวิชาชีพใน 8 กลุ่ม ที่มีข้อตกลงการเปิดเสรีในอาเซียนควบคู่ไปกับการวางแผนด้านการผลิตให้เพียงพอ การยกระดับฝีมือแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพและอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเข้มข้นการส่งเสริมพัฒนาระบบการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อใช้ในการประเมินค่าจ้างแรงงาน”

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการแข่งขันของธุรกิจมีความรุนแรง ไม่ว่าด้านการบริหาร การผลิต การตลาด เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างมุ่งพัฒนาศักยภาพแรงงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น ซึ่งมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อตอบสนองความต้องการนี้โดยเฉพาะส่วนภูมิภาค ซึ่งตอบสนองความต้องการในการพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับพื้นที่ คือ “ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด” ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มี

หน้าที่ในการพัฒนากำลังแรงงานระดับจังหวัดให้มีศักยภาพเพิ่มสูงขึ้นโดยใช้เครื่องมือการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเป็นเครื่องมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมจึงเป็นอีกภารกิจหนึ่งของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ที่จะต้องดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้กำลังแรงงานไทยให้เป็นผู้มีฝีมือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและทันกับความเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในปัจจุบันอีกทั้งเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ และสามารถดำรงชีวิตเลี้ยงดูครอบครัวให้หลุดพ้นจากความยากจนได้ตลอดจนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับจังหวัดสู่ระดับประเทศและอาเซียน

การฝึกอบรมด้านอาชีพหรือการพัฒนาฝีมือแรงงานถือได้ว่าเป็นการลงทุนของภาครัฐที่ค่อนข้างสูงแต่คุ้มค่า ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง จึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความรับผิดชอบในการดำเนินการพัฒนากำลังแรงงานในจังหวัด โดยการฝึกอบรมให้กับแรงงานใหม่ก่อนเข้าสู่ตลาดการทำงาน และแรงงานที่ทำงานแล้วแต่ต้องการยกระดับฝีมือในการทำงานให้สูงขึ้น ให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากประสบการณ์การทำงานด้านการฝึกอบรมให้กับแรงงานในจังหวัดระนองอย่างต่อเนื่องนั้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติหลากหลายต่อการฝึกอบรม ดังแสดงให้เห็นในการสรุปผลการดำเนินการฝึกอบรม พบว่าการจัดฝึกอบรมมีทั้งประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญในการฝึกอบรมค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้จะเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในของการฝึกอบรมอย่างเช่น อาคารสถานที่ เวลา หรือแม้กระทั่งพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมที่ไม่สอดคล้องกัน เป็นต้น จึงทำให้การใช้จ่ายงบประมาณไม่คุ้มค่ากับความสำเร็จในการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องทัศนคติผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ในการวางแผนแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน พร้อมทั้งจะพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการ การบริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง

2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง

#### ขอบเขตของการวิจัย

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งการศึกษาทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ ประกอบด้วย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรวดเร็ว ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการ ด้านความน่าไว้วางใจ

##### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 จำนวน 1,980 คน (แผน:การพัฒนาฝีมือแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนองประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากการเปิดตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อนที่ 95 % เท่ากับ 350 คน

##### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้กำหนดระยะเวลาของการวิจัย ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2558 ถึง เดือน มกราคม 2559

##### 4. ขอบเขตพื้นที่

ศึกษาเฉพาะผู้เข้ารับการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง อำเภอเมืองจังหวัดระนอง

#### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยมาทบทวน ได้แก่

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แล้วนำมาสรุปได้ ดังนี้

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของทัศนคติไว้ ดังนี้ สุขชัยวัฒน์ โชติพันธ์ (2552, หน้า 32) ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือสภาพจิตใจหรือความคิดเห็นและกริยาท่าทางที่แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงประเมินค่าว่ามีคุณหรือโทษที่อาจแสดงออกในรูปของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจและมีผลทำให้บุคคลนั้นพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกโดยการสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งเหล่านั้นในลักษณะความชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ดังนั้นทัศนคติจึงไม่ใช่พฤติกรรมแต่เป็นการเตรียมเพื่อกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามทัศนคติที่เขามีอยู่ ธีระ พุทธยพันธ์ (2551, หน้า 9) ทัศนคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยสรุปทัศนคติในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจทำให้ความรู้สึกนึกคิดและแนวโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่าทัศนคติประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปทัศนคติ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึก นึกคิด อารมณ์ ที่ออกมาจากจิตใจของแต่ละบุคคลจากการสัมผัสรับรู้ สิ่งเร้า จากข้อมูลข่าวสาร วัตถุ การบริการหรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องในช่วงเวลานั้น โดยแสดงพฤติกรรมออก ทาง กาย วาจา ใจ ให้เห็น ณ เวลานั้นๆ

แนวคิดทฤษฎีการฝึกอบรม ได้มีนักวิชาการให้ความหมายการฝึกอบรม ดังนี้ เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ (2531, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้ คือ กิจกรรมการเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะหรือความชำนาญการ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Specific Knowledge) เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้นและทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง (2548, หน้า 39-40) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือปฏิบัติหน้าที่งานประจำอยู่แล้วในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถทักษะหรือความชำนาญทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตลอดจนประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและเกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร จากการรวบรวมความหมายการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการฝึกอบรม คือ วิธีการช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถ ทักษะ ความชำนาญในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาตนเองและองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

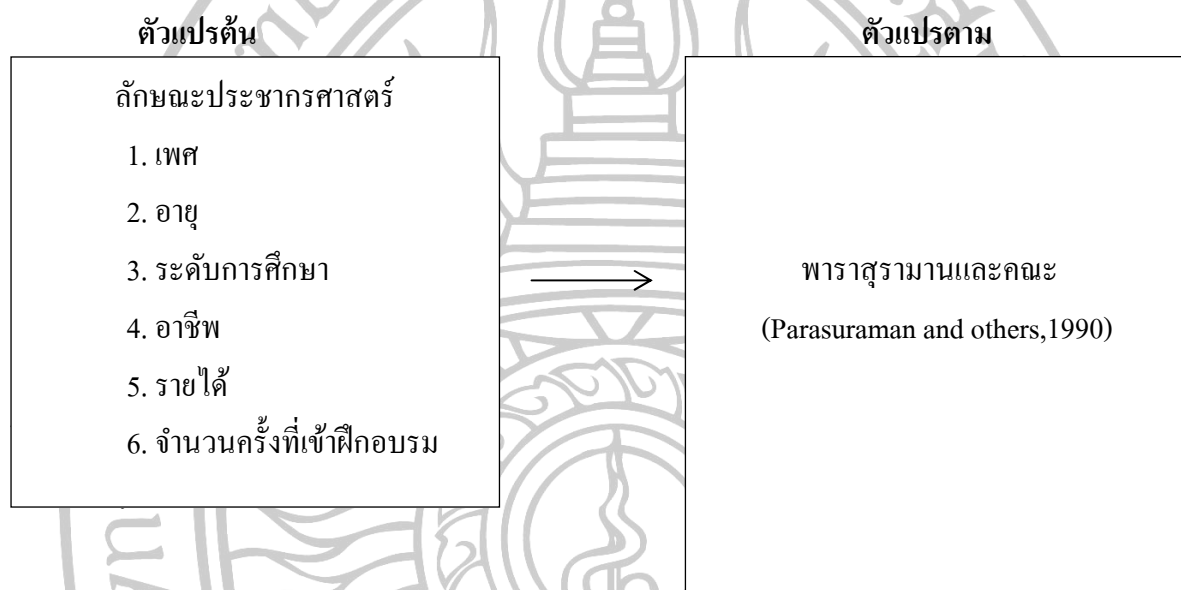
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ ซีแอมล์ พาราสุรามานและคณะ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 มิติ ดังนี้ มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีธรรมาศยานอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่นจริงใจ มีน้ำใจและมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ ซีแอมล์ พาราสุรามานและคณะ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990) ได้กำหนดไว้ 10 มิติ ที่ใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ผู้วิจัยได้ประยุกต์ให้เข้ากับคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง จำนวน 6 ด้าน กล่าวคือ 1.ด้านลักษณะภายนอก หมายถึง ลักษณะที่สามารถมองเห็นได้จากภายนอกของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม ทันสมัยหรือไม่ เช่น พนักงานแต่งกายสุภาพ พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส สถานที่สะอาด อุปกรณ์ทันสมัย เป็นต้น 2. ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ การบริการที่ดีมีคุณภาพ บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ แนะนำช่วยเหลือและมีมาตรฐานในการบริการเดียวกัน และเต็มใจในการให้บริการ 3. ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว และเต็มใจที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ในทันทีทันใด ขั้นตอนไม่ซับซ้อน 4. ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารหรือให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย ชัดเจน โดยใช้สื่อ เช่น ป้ายจุด เข้ามาช่วยในการดำเนินการด้วยก็เป็นสิ่งที่ดี 5.ด้านบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการด้วยความเป็นมิตร บริการด้วยความ เสมอภาค เข้าใจความต้องการของผู้เข้ารับบริการ และต้องยอมรับในข้อผิดพลาดด้วยความเต็มใจในงานบริการ 6. ด้านความน่าไว้วางใจ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่

ปฏิบัติงานด้านบริการเป็นอย่างดี มีพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความซื่อสัตย์และคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เข้ารับบริการ

จากการศึกษาวิจัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง โดยนำเอกแนวคิดด้านคุณภาพการบริการมาศึกษาประกอบด้วยตามกรอบแนวคิด ดังนี้

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 จำนวน 1,980 คน (แผน:การพัฒนาฝีมือแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน โดยใช้หลักความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยอาศัยแนวคิดจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน, จำนวนครั้งที่เข้าฝึกอบรม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ข้อคำถาม จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย 6 ด้านได้แก่

ด้านลักษณะภายนอก, ด้านความน่าเชื่อถือ, ด้านความรวดเร็ว, ด้านการติดต่อสื่อสาร, ด้านการบริการและด้านความน่าไว้วางใจ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าชนิด 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, และน้อยที่สุด และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทาง เกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพให้บริการด้านการให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง

## 2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับขั้นตอนการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยทำการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นทฤษฎีและแนวทางในการศึกษาวิจัยเพื่อสร้างกรอบและขอบเขตงานวิจัยนำเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยและอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2 ผู้วิจัยสร้างเนื้อหางานวิจัยและแบบสอบถามจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่ได้ทำการวิจัยผ่านมาแล้ว นำเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของภาษาและเสนอแนะเพิ่มเติม

2.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการ เพื่อให้แบบสอบถามมีความชัดเจนเหมาะสมและตรงตามเนื้อหา จึงนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try-out) เพื่อนำกลับมาทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยอาศัยสถิติ Cronbach Alpha ซึ่งกำหนดให้ค่าความเชื่อถือได้ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 แสดงว่ามีความเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

2.4 เมื่อดำเนินการทดสอบความน่าเชื่อถือจนกว่าจะได้รับความน่าเชื่อที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 แล้วนั้น ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลภาคสนาม เมื่อเก็บข้อมูลภาคสนามเสร็จเรียบร้อยแล้วให้นำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เมื่อครบกำหนดระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการติดตามแบบสอบถามกลับจากกลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวน และทำการสำรวจความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับ

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการลงข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทำการรวบรวมจากแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้วิธีการประมวลผลจากหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive

Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง

4.2 จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ในส่วนของทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนองใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลและอธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

4.3 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนองจำแนกตามประชากรศาสตร์ โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง พบว่าทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านบริการ รองลงมา คือด้านความน่าไว้วางใจ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านลักษณะภายนอกตามลำดับ

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรม เพศชายมีค่าเฉลี่ยทัศนคติ 4.04 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยทัศนคติ 3.98 เมื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี t-test (Independent Sample t-test) พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ระดับอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกัน

2.3 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกัน

2.4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับระดับทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกัน

2.5 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับระดับทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกัน

2.6 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งที่เข้าฝึกอบรมกับระดับทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า จำนวนครั้งที่เข้าฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ 3** คำถามปลายเปิดที่ว่า “แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง” พบว่า ด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความรวดเร็ว ควรมีการปรับปรุง เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง

### สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง “ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนองและเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีประเด็นอภิปราย ดังนี้

1. ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง พบว่า ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับ ชรรศ ทศเจริญ (2551) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสะพานปลากรุงเทพโดยรวม อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68) เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยด้านย่อย 4 ด้านจาก สูงสุดมาต่ำสุด ได้ดังนี้ คือ ด้านความสะอาด (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.84) ด้านอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74) และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74) ซึ่ง 3 ด้านนี้อยู่ในระดับทัศนคติที่ดีมาก และสอดคล้องกับ เพ็ญศิริ จันทนะโสตร์ (2548) ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนในประเทศไทย ความ

คิดเห็นของสมาชิกการรับรู้คุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน ตามแนวคิดของ พาราสุนามาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ มีทัศนคติต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ จันทิมา ณ.นคร (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทยโมบายในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมมีความหลากหลายทางลักษณะประชากรศาสตร์ ส่งผลให้ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนองแตกต่างกัน

3. จากการตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง พบว่า ด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ควรมีการปรับปรุงให้พร้อม ทันสมัย ส่วนด้านการติดต่อสื่อสารกล่าวคือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนองยังขาดการประชาสัมพันธ์ควรเพิ่มช่องทางให้หลากหลาย และนอกจากนี้ด้านความรวดเร็วควรมีการปรับปรุง กล่าวคือเมื่อประกาศผู้ผ่านการฝึก ควรมอบวุฒิบัตรในวันเดียวกัน เพื่อผู้เข้ารับบริการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานต่อไป

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ควรเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลด้านประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
2. ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้มีความเหมาะสมและวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติเชิงคุณภาพ เช่น สัมภาษณ์แบบเจาะจงกับบุคคลที่เข้ามาใช้บริการกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ เพราะทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญต่อการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดระนอง

## เอกสารอ้างอิง

- เกรียววัลย์ ลีมอภิชาติ. (2531). หลักการเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชรรส ทศเจริญ. (2551). ทศนคติของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสะพานปลากรุงเทพ. ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระ พงกษนันต์. (2551). ทศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่. ภาคนิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม หลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปัญญาเดช พันธุ์วัฒน์และนางสาวสุธาสิณี เตียสรเสรีญ . (2551). ทศนคติของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. งานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เพ็ญสิริ จันทนะ โสคติ. (2548). ความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อคุณภาพบริการของสหกรณ์เครดิตยูเนียนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2557 คำแถลงนโยบายของ คณะรัฐมนตรี โดย พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันศุกร์ที่ 12 กันยายน 2557. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุชัยวัฒน์ โชติพันธ์. (2552). เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 .2000) ของพนักงานบริษัทอาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Parasuraman, A, Zeithaml Valarie A and Berry Leonard L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation. New Jersey: The Fee Press.