



การประชุมวิชาการระดับชาติ
ราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6

“เศรษฐกิจสร้างสรรค์ วัฒนธรรมสร้างศิลป์”

วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2559

ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ที่ ๖๐๙๗/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิจัย

เพื่อให้การดำเนินงานโครงการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ ๖ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ จึงเห็นควรแต่งตั้งกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิจัยก่อนตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) เพื่อประโยชน์ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารว่าด้วยราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิจัย ดังนี้

๑. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

- ๑.๑ ศาสตราจารย์ ดร.เฉลียว บุรีภักดิ์
- ๑.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ วิสุทธิแพทย์
- ๑.๓ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ท้ายเรือคำ
- ๑.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา อีระวิทย์เลิศ
- ๑.๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มีชัย เอี่ยมจินดา
- ๑.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์ทิพย์ สาขลวิจารณ์
- ๑.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์
- ๑.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวนา พุ่มไสว
- ๑.๙ อาจารย์ ดร.ธเนศ ต่วนชะเอม
- ๑.๑๐ อาจารย์ ดร.โพธิฐ สุตมฤทธิ
- ๑.๑๑ อาจารย์ ดร.ทวิรัตน์ นวลช่วย
- ๑.๑๒ อาจารย์ ดร.ศตายุ สองจันทร์
- ๑.๑๓ อาจารย์ ดร.อนุชาติ ไชยทองศรี
- ๑.๑๔ อาจารย์ ดร.โมมยง ไต้ะทอง

//๒. ผู้ทรงคุณวุฒิ.....

~ ๒ ~

๒. ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

- ๒.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญส่ง
- ๒.๒ รองศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ศิริธนาวงศ์
- ๒.๓ รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ผ่องศรีมี
- ๒.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตชน วงศ์รัตน์
- ๒.๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทัศน์ นาคจัน
- ๒.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรिता บัวเขียว
- ๒.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสภภาพร กล้าสกุล
- ๒.๘ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ชินวรรณ
- ๒.๙ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา
- ๒.๑๐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวดี เผือกบัวขาว
- ๒.๑๑ อาจารย์ ดร.วิวิศน์ สุขแสงอร่าม
- ๒.๑๒ อาจารย์ ดร.นวรรตน์ ประทุมตา
- ๒.๑๓ อาจารย์ ดร.อติภาพ มณีเต็ม
- ๒.๑๔ อาจารย์ ดร.พูนศิริ ทิพย์เนตร
- ๒.๑๕ อาจารย์ ดร.ศิริวรรณ แดงฉ่ำ
- ๒.๑๖ อาจารย์ ดร.สุกัญญารัตน์ คงงาม
- ๒.๑๗ อาจารย์ ดร.นิรุช ล้ำเลิศ
- ๒.๑๘ อาจารย์ ดร.ทัตทอง พราหมณี
- ๒.๑๙ อาจารย์ ดร.สุตารัตน์ ไชยเฉลิม
- ๒.๒๐ อาจารย์ ดร.รุ่งกานต์ กล้าหาญ

ทั้งนี้ ให้กองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความวิจัยที่แต่งตั้งทำหน้าที่
ในการพิจารณาบทความวิจัยให้มีคุณภาพตามหลักวิชาการโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานสากลนิยม

สั่ง ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ฝ่ายวิจัย



ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา
สแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี

Expectations and satisfaction in the service quality of Tutor Plus Square Kanchanaburi Province

ณัฐวุฒิ พิมพิสุทธิ¹ และพิทักษ์ ศิริวงศ์¹

¹สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ โทรศัพท์ 0900169137 อีเมล Angle_someonekub@outlook.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชา สแควร์พลัส 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองจำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานไคร้สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหลักสูตร ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถาบันกวดวิชา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านทัศนคติผู้ปกครอง 2) ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงพบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านหลักสูตรมากที่สุด รองลงมาด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร ด้านข่าวสาร ด้านสถาบันกวดวิชาและด้านทัศนคติผู้ปกครอง 3) ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีพบว่าทางด้านหลักสูตร ทางด้านค่าใช้จ่ายทางด้านบุคลากรผู้สอน ทางด้านสถาบันกวดวิชา ทางด้านทัศนคติผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ

Abstract

This research aims to study the expectations and satisfaction in the service quality of Tutor Plus Square. Kanchanaburi Province 1) to study the expectations of parents on the quality of service of the Training Center of Training Center Square Plus 2) increase the satisfaction of the parents on the Quality of Service Training Center that. University Square, plus 3) to study the relationship between expectations and satisfaction of parents of 392 questionnaires were used to collect data. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, chi-square.

The study found that 1) expectations of parents on the quality of services of tutor Square Plus Kanchanaburi overall moderate and high. Considering that it was found. Found that the most important person in the course followed by the information. The tutor The cost and parental attitudes. 2) the satisfaction of the parents on the Quality of Service Training Center Square Plus Kanchanaburi found that overall levels found. Considering that it was found. The subjects featured in the curriculum. Lower the cost of personnel news, the tutor and the parents' attitudes. 3) expectations and satisfaction of parents on the Quality of Service Training Center Square Plus Kanchanaburi find the course. The cost of the teaching staff. The tutor The information The relationship between parental attitudes are significant at 0.05.

Keywords: expectation, satisfaction, quality of service



1. ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

เมื่อกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงการศึกษาในประเทศไทยซึ่งมีผลมาจากปัจจัยต่างๆ ส่งผลต่อประเทศไทยที่มีผลจากปัจจัยภายนอกที่เป็นสาเหตุให้ประเทศไทยต้องดำเนินการปฏิรูปการศึกษาด้วยสาเหตุสำคัญหลายประการ เช่น การแข่งขันที่รุนแรงด้านเศรษฐกิจ ความสำคัญของการเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี การติดต่อ และการแลกเปลี่ยนทางการค้า, การศึกษา การเมือง และวัฒนธรรมการขยายตัวของกระแสประชาธิปไตย การแพร่กระจายวัฒนธรรมต่างๆ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาประเทศไทยไม่ได้มาจากปัจจัยภายนอกเท่านั้น แต่มาจากปัจจัยภายในด้วย เช่น คุณภาพการศึกษา วิถีชีวิตของคนในประเทศ เป็นต้นด้วยสาเหตุดังกล่าว จึงต้องมีปฏิรูปการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นคนที่ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของโลกได้ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทางด้านจิตใจสติปัญญาและคุณธรรมและมีวัฒนธรรมที่สามารถดำเนินชีวิตบนสังคมได้อย่างมีความสุข

จากแนวโน้มดังกล่าว ส่งผลให้มีโรงเรียนทั้งภาครัฐและเอกชนต่างๆ แล้วก็มีสถาบันกวดวิชาที่ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ทั้งในแง่ของผู้เข้าเรียนและผู้ประกอบการ (ครูผู้สอน) ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นมาใหม่ทุกปีส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาการบริหารจัดการโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาแข่งขันกันเพื่อให้มีระบบ การสอนที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นต้นด้วยความนิยมของการกวดวิชาจึง ทำให้สถาบันกวดวิชาต่างๆ ย้ายไปตั้งยังต่างจังหวัด เพื่อให้ผู้ที่สนใจมาเรียนสามารถเดินทางได้สะดวกมากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องมาเรียนในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ผู้ประกอบการมีหน้าที่ในการจัดหาและดำเนินการให้บุตรที่อยู่ในความดูแลให้ได้รับการศึกษาตามกฎหมายที่กำหนด ตลอดจนให้ได้รับการศึกษานอกเหนือจากการหลักสูตรในโรงเรียน ตามสภาพแวดล้อมของแต่ละครอบครัวจึงทำให้การศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในการมีบทบาทโดยตรงในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล นอกจากจะผลิตกำลังคนตามต้องการเพื่อตอบสนองการพัฒนาประเทศและเศรษฐกิจแล้วยังต้องฝึกฝนคนให้มีการเรียนรู้สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตทางสังคมได้ โดยใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมจากข้อมูลเบื้องต้นจึงทำให้มีการแข่งขันการเติบโตทางการศึกษามากขึ้นเพื่อให้นักเรียนได้ไปสู่สภาพสังคมและความเป็นอยู่ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองได้

ปัญหาการวิจัย คือ การที่จะอธิบายความคาดหวังต่อการให้บริการว่าเป็นความตั้งใจที่จะวัดความคาดหวังและความพึงพอใจเบื้องต้นของผู้ปกครองเพื่อที่จะเป็นสิ่งแทนมาตรฐานการบริการที่ดี ซึ่งความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองอาจเกิดจากข้อมูลหรือประสบการณ์ที่ได้รับในอดีต ซึ่งความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไปและบางครั้งผู้รับบริการจะมีความความคาดหวังปะปนมาด้วย ความคาดหวังที่ผู้มาใช้บริการต้องการนั้นย่อมสะท้อนความพึงพอใจ กล่าวคือ เมื่อผู้มาใช้บริการได้คาดหวังต่อการบริการที่ควรได้รับและได้รับบริการตามที่คาดหวัง ดังนั้นความคาดหวังของผู้รับบริการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดความพึงพอใจ

จากการศึกษางานวิจัยการคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสถาบันกวดวิชาสแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรีซึ่งมีความสอดคล้องกับของประภาส สุพรรณดี (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียนกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานครได้กล่าวถึงการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลให้ผู้ปกครองส่งบุตรของตนเข้าเรียนสถาบันกวดวิชาต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการตัดสินใจที่แตกต่างกันของผู้ปกครอง ซึ่งมีปัจจัยมากมาย เช่น สถาบันกวดวิชาสามารถสรุปเนื้อหาที่สามารถทำให้เด็กนักเรียนเข้าใจมากขึ้นจากที่โรงเรียนสร้างความมั่นใจในการทำข้อสอบ เป็นต้น

ในปัจจุบันเนื่องจากสถาบันกวดวิชาเกิดขึ้นจำนวนมากจึงทำให้เกิดทางเลือกบนการตัดสินใจของผู้ปกครองที่จะเลือกโรงเรียนกวดวิชาที่ความเหมาะสมตรงตามความต้องการตามสภาพแวดล้อมทั้งตัวผู้เรียนและผู้ปกครอง จึงจำเป็นต้องพิจารณาจากหลายปัจจัยที่ประกอบกันต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองเป็นหลักโดยจะต้องให้มีความรู้สึกว่าจะไม่ถึงส่งบุตรหลานมาเรียนที่สถาบันดังกล่าว ดังนั้น ผู้ประกอบการ (เจ้าของสถาบันกวดวิชา) ควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังผู้มาใช้บริการเพราะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการสามารถตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายได้ ดังนั้นการคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกับการบริหาร การพัฒนาให้ตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้ปกครองและเด็กนักเรียนมากน้อยเพียงใด



2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัสในเขตจังหวัดกาญจนบุรี
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัสในเขตจังหวัดกาญจนบุรี
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส เขต จังหวัดกาญจนบุรี

3. ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจการให้บริการในสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัสเขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

- 1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ด้านลักษณะประชากรทั่วไป
 - 1.1) เพศ
 - 1.2) อายุ
 - 1.3) รายได้
 - 1.4) อาชีพ
 - 1.5) ระดับการศึกษา
- 2) ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความคาดหวังและความพึงใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี
 - 2.1) ด้านหลักสูตร
 - 2.2) ด้านค่าใช้จ่าย
 - 2.3) ด้านบุคลากรผู้สอน
 - 2.4) ด้านสถาบันกวตวิชา
 - 2.5) ด้านข้อมูลข่าวสาร
 - 2.6) ด้านทัศนคติผู้ปกครอง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ปกครองของนักเรียนตั้งแต่ ประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 รับบริการจากสถาบัน สแควร์พลัสเขตจังหวัดกาญจนบุรีซึ่งมีผู้ที่ได้รับบริการเฉลี่ยต่อปีประมาณ 20,000 คนโดยใช้จำนวนผู้ปกครองที่ได้รับบริการในปี 2558 (ออนไลน์, 2554)
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้ปกครองของนักเรียนที่ได้รับบริการจากสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัสเขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางยามาเน่ โดยใช้เกณฑ์ประชากรที่มากกว่า 10,000 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน

ขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา

- 1) ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะของประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียน ที่ได้รับบริการในสถาบัน กวตวิชาสแควร์พลัส เช่น ด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวตวิชาด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านทัศนคติผู้ปกครอง

ขอบเขตด้านสถานที่ สถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส เขต จังหวัดกาญจนบุรี



4. วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาวศวรร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยคือ ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 392 คน ซึ่งเป็นผู้ปกครองของนักเรียนที่ได้รับบริการตากสถาบันกวตวิชาวศวรร์พลัส โดยการเลือกตัวอย่างจะใช้วิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการคำนวณตัวอย่างจาก $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$ ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อน 5 %

จะได้ขนาดตัวอย่าง คือ 392 คน ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามยินยอมจะใช้เวลาประมาณ 5-10 นาที ในการตอบแบบสอบถาม การตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยความเที่ยงตรง จำนวน 30 ชุด พบว่า แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อต้านหลักสูตรด้านค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวตวิชา ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านทัศนคติ ผู้ปกครองนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้นำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาแล้วทำการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ณ สถาบันกวตวิชา สศวรร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรีตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม 2559

การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาวศวรร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี โดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาวศวรร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 6 ด้านด้วยการทดสอบ chi - square

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลงานวิจัย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 มีช่วงอายุ 34-44 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 มีสถานภาพสมรส จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

2) การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาวศวรร์พลัส

จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$ และ $S.D. = 0.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านบุคลากรมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$ และ $S.D. = 0.28$) และให้ความสำคัญด้านทัศนคติผู้ปกครองน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.18$ และ $S.D. = 2.1$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$ และ $S.D. = 0.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความคาดหวังต่อหลักสูตรการเรียนมีความเป็นทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.7$ และ $S.D. = 0.36$)

ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$ และ $S.D. = 2.0$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความคาดหวังต่อส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่ามากที่สุด ($\bar{X} = 3.78$ และ $S.D. = 0.24$)

ด้านบุคลากรผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.04$ และ $S.D. = 2.8$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความคาดหวังต่อผู้สอนสร้างบรรยากาศที่สนุกสนานให้กับนักเรียนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$ และ $S.D. = 0.27$)

ด้านสถาบันกวตวิชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.2$ และ $S.D. = 2.3$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความคาดหวังว่าสถาบันกวตวิชาตั้งอยู่ในสถานที่รับ ส่ง สะดวกสบายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.5$ และ $S.D. = 0.29$)



ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.88$ และ $S.D. = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านคาดหวังว่าสถาบันกวตวิชามีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$ และ $S.D. = 0.53$)

ด้านทัศนคติผู้ปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$ และ $S.D. = 0.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความความคาดหวังว่าการเรียนกวตช่วยทำให้เด็กนักเรียนทำข้อสอบได้วิชามากที่สุด ($\bar{X} = 3.7$ และ $S.D. = 0.23$)

3) การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.67$ และ $S.D. = 0.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในด้านหลักสูตรมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$ และ $S.D. = 0.25$) และให้ความสำคัญด้านทัศนคติผู้ปกครองน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.4$ และ $S.D. = 0.38$)โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.92$ และ $S.D. = 0.25$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจต่อสถาบันกวตมีหลักสูตรการเรียนที่น่าสนใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.0$ และ $S.D. = 0.25$)

ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.84$ และ $S.D. = 0.23$) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจต่อส่วนลดค่าเล่าเรียนสำหรับสมาชิกเก่ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.4$ และ $S.D. = 0.23$)

ด้านบุคลากรผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.7$ และ $S.D. = 0.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความ พึ่งพอใจต่อผู้สอนมีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เปิดสอนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.0$ และ $S.D. = 0.26$)

ด้านสถาบันกวตวิชาโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.56$ และ $S.D. = 0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจต่อสถาบันกวตวิชาอยู่ในสถานที่ที่หาได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.6$ และ $S.D. = 0.23$)

ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.7$ และ $S.D. = 0.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจที่มีการแนะนำเนื้อหาที่น่าสนใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.8$ และ $S.D. = 0.23$)

ด้านทัศนคติผู้ปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.42$ และ $S.D. = 0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความพึงพอใจต่อการเรียนกวตวิชาช่วยเพิ่มพูนความรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$ และ $S.D. = 0.25$)

4) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองของสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวตวิชา ด้านทัศนคติผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามข้อมูล ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส ด้านหลักสูตร มีค่า Pearson chi - square = 195.45 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส ด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Pearson chi - square = 195.45 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส ด้านบุคลากรผู้สอน มีค่า Pearson chi - square = 298.95 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส ด้านสถาบันกวตวิชา มีค่า Pearson chi - square = 405.64 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส ด้านข้อมูลข่าวสาร มีค่า Pearson chi - square = 25.64 ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส
ด้านทัศนคติผู้ปกครอง มีค่า Pearson chi - square = 293.69 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

6. อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญด้านบุคลากรมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการของสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัส จึงได้มีการจัดอบรมบุคลากร ครูผู้สอนตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัฐอร ใจตาบุตร (2555 : 1) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกในการให้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงรายพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงรายมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินจะต้องได้รับการอบรมเพื่อตอบสนองตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองให้ความสำคัญด้านหลักสูตรมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการของสถาบันกวตวิชา สแควร์พลัสจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมกับในแต่ละระดับเด็กนักเรียนที่จะสามารถพัฒนาเด็กได้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ชัย ทวีพาณิชย์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสัดส่วนประสมทางการตลาดของสถาบันพัฒนาทักษะคณิตศาสตร์และภาษาอังกฤษ พบว่า ผู้ปกครองพึงพอใจด้านหลักสูตรมากที่สุด สถาบันจึงต้องพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสมให้กับแต่ละระดับเด็กนักเรียนที่จะสามารถพัฒนาเด็กนักเรียนได้ต่อไป

3. ความสัมพันธ์ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านหลักสูตร ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากรผู้สอน ด้านสถาบันกวตวิชา ด้านทัศนคติผู้ปกครองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ สโมสรสุขและคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

7. ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

1. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.1 การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีเท่านั้น ดังนั้นผู้สนใจควรเพิ่มสาขาและขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อความเที่ยงตรงของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

1.2 ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระลักษณะประชากรศาสตร์และตัวแปรตาม ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส จังหวัดกาญจนบุรีในด้านต่างๆ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยควรศึกษาตัวแปรอิสระเพิ่มเติม เช่น จำนวนบุตรที่เข้าเรียน

2. การนำไปใช้ประโยชน์

2.1 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสถาบันกวตวิชาสแควร์พลัส เขตจังหวัดกาญจนบุรี และผลการศึกษาได้นำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน อันนำมาซึ่งการวางแผนงานที่ดีและมีความพร้อมในอนาคต

2.2 การวิจัยครั้งนี้ สถาบันกวตวิชา สแควร์พลัสได้นำผลการวิจัยนำไปคิดวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) โดยผ่านทางโซเชียลมีเดียเพื่อเพิ่มระดับการให้บริการผู้ปกครอง สร้างความเข้าใจกับผู้ปกครอง โดยสามารถให้ผู้ปกครองสามารถลงความคิดเห็นเพื่อนำมาเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการนำมาพัฒนาสถาบัน เช่น



ด้านบุคลากรผู้สอนอาจจะต้องมีการฝึกอบรมประจำปี และมีการประเมินเกณฑ์การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองมากขึ้น

8. กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างยิ่งจากอาจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ อาจารย์ ดร.พิชญ์ภู วยุโขติ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ รศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยเหลือศิษย์ด้วยความเมตตา ให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดี ผู้วิจัยซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สถิติจังหวัด จังหวัด กาฬสินธุ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์และความอนุเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กราบขอบพระคุณ คุณแม่ (นภาพรรณ พิมพิสุทธิ) และคุณพ่อ (เดชา พิมพิสุทธิ) ที่เป็นผู้ให้ทุนการศึกษา ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาแนะแนวทางในการดำเนินชีวิต และเป็นกำลังใจให้ลูกเสมอมา

ท้ายสุดนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการทำวิทยานิพนธ์ทุกส่วน ในทุกๆขั้นตอนหากบุคคลใดที่มีได้เอ่ยนาม ผู้วิจัยใคร่ขอกราบอภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

9. เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2554). รายงานสถิติประชากรและเคหะ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2555). ปฏิรูปการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2545. กรุงเทพมหานคร : บุญศิริการพิมพ์.
- ประภาส สุพรรณณี. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชาของผู้ปกครองนักเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา .
- ปฐมมาพร โตสง่า. (2553). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการสปาเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา .
- ชิษณุกร พรภานุวิชัย. (2540). การคาดหวัง. เข้าถึงเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2558 . เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930173/bibliography.pdf .
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้. เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2558 . เข้าถึงได้จาก <http://aecth.blogspot.com/2013/06/perception-theory.html> .
- ศิริพร วงนครินทร์ . (2554) ”ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกสถาบันกวดวิชา” :วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- อินทิดา อินทนิเวศน์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาบันกวดวิชาเพื่อการสอบข้อสอบภาษาอังกฤษมาตรฐานในจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- ดิเรกฤกษ์ สาหรัย. (2557). แนวคิดความพึงพอใจตามความต้องการพื้นฐาน. กรุงเทพ : สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร.
- วิรพ พรรณเทวี. (2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตคณะเกษตรศาสตร์. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .



การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 6
วันเสาร์ ที่ 9 กรกฎาคม 2559 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

วีรพงษ์เฉลิมจิระวัฒน์. (2539). คุณภาพการในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ Diamond In Business World.

กิตติมา ปรีดีดีลก. (2559). ทฤษฎีบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ชนะการพิมพ์ ,

กาญจนา อรุณสุขจุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกองค์กรต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .