

ความพร้อมทางกายภาพและคุณภาพการบริการของบุคลากร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในกระบวนการให้บริการสงเคราะห์ ณ จุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
ขององค์กรที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

**Physical Preparation and Personnel Service Quality Affecting Satisfaction toward
Process at One-Stop-Service Center of One of the Specific Supportive
Organization Locate in Bangkok Metropolitan District.**

ชัยธร สุนทรเกส

ที่มาและปัญหาของการวิจัย

การมีคุณภาพชีวิตที่ดี นับว่าเป็นอีกหนึ่งสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ไม่ใช่ทุกคนจะสามารถสร้างคุณภาพชีวิตได้ทัดเทียมกัน เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมที่ต่างกัน อาทิ สภาพทางด้านร่างกาย การศึกษา รายได้ อาชีพ เป็นต้น เนื่องด้วยการประกอบอาชีพบางประเภทเพื่อประเทศชาติ มีความเสี่ยงต่อชีวิตและร่างกาย และอาจส่งผลให้สูญเสียหน้าที่การงานและผลตอบแทน หลังจากปฏิบัติภารกิจแล้วเสร็จ เกิดความเดือดร้อนในการดำเนินชีวิต ที่เป็นผลมาจากการขาดสวัสดิการ และรายได้ให้แก่ตนเองและครอบครัว จึงเป็นเหตุให้คุณภาพชีวิตของเขาเหล่านั้นไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้น จึงได้มีการจัดตั้งองค์กรที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์แก่ผู้ที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งมีจุดให้บริการ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้บริการผู้รับการสงเคราะห์ได้อย่างทั่วถึง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสงเคราะห์แก่ผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ป้องกันหรือปราบปรามการกระทำอันเป็นภัยต่อความมั่นคง หรือความปลอดภัยแห่งราชอาณาจักร ทั้งในละนอกประเทศ รวมถึงครอบครัวของผู้รับการสงเคราะห์อีกด้วย มีเป้าหมายเพื่อให้การสงเคราะห์ แก่ผู้รับการสงเคราะห์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี รวมทั้ง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถหาเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ โดยไม่เป็นภาระต่อสังคมและประเทศชาติ

องค์กรที่ให้บริการแก่ผู้รับการสงเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น ตระหนักถึงความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการของผู้รับการสงเคราะห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครที่เปิดให้บริการด้านการสงเคราะห์ในทุกด้าน ณ จุดบริการจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ และเล็งเห็นถึงความสำคัญของความพร้อมทางกายภาพและคุณภาพการให้บริการ ที่จะส่งผลให้ผู้รับการสงเคราะห์เกิดความพึงพอใจ โดย Hinshaw and Atwood (1982 อ้างอิงใน รัชฎา จรภัย, 2563) ได้อธิบายแนวคิดทฤษฎีการบริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์การประเมินผลลัพธ์ และวัดระดับความสอดคล้องกันของความคาดหวังจากผู้รับบริการในอุดมคติ กับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้มารับบริการ ซึ่งนักวิจัยพฤติกรรมได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการว่า

เป็นความรู้สึก ความเห็น หรือทัศนคติ ที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้รับบริการ ที่ไปใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการนั้น ๆ ซึ่งประสบการณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน อาทิ ปัจจัยด้านความพร้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช (2553 อ้างถึงใน น้ำลีน เทียมแก้ว, 2561) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในส่วนของความเหมาะสม การจัดบรรยากาศ และความสะอาด นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพความพร้อมในการให้บริการ และความเพียงพอของบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากเช่นกัน

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสงเคราะห์ ที่จะนำไปสู่ผลสรุปของการศึกษาที่ว่าความพร้อมทางกายภาพและคุณภาพการบริการของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยของการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการสงเคราะห์ให้ความสำคัญในระดับใด ต่อความพร้อมทางกายภาพและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์
2. ความพร้อมทางกายภาพและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรส่งผลต่อ ความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ของผู้รับบริการสงเคราะห์หรือไม่ในลักษณะใด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการสงเคราะห์ มีต่อความพร้อม ทางกายภาพ คุณภาพการบริการของบุคลากร และความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์
2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของความพร้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการของบุคลากร และความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษ ไป ประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

1. องค์กรที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ องค์กรที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถนำไปใช้ในเรื่องของการสร้างความพร้อมทางกายภาพของ องค์กร รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากร เพื่อสร้างมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการสงเคราะห์
2. บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่ม บุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษามีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 นำไปใช้เป็นการขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมทางกายภาพ

ผลการศึกษสามารถสรุปความหมายความพร้อมทางกายภาพ ได้ว่า ความพร้อมทางกายภาพ หมายถึง ความพร้อมขององค์ประกอบภาพรวมของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศโดยรอบ พื้นที่การให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งถูกสร้างขึ้นด้วยความใส่ใจในคุณภาพที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พื้นที่ เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและช่วยสร้างความรู้สึกระประทับใจให้กับผู้รับบริการ

การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบุคลากร

ผลการศึกษสามารถสรุปความหมายของ คุณภาพการบริการของบุคลากรได้ว่า คือ ระดับของการให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ของบุคลากรที่จะต้องนำเสนอบริการให้ได้เท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการ หากคุณภาพการบริการเป็นไปตามความคาดหวัง ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจ สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกของคนที่เกิดขึ้น ทั้งในทางบวกและทางลบ โดยจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามที่คาดหวังไว้ และจะเกิดความไม่พึงพอใจหากได้รับการต่ำกว่าที่คาดไว้

การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์หรืออิทธิพลระหว่างความพร้อมทางกายภาพกับความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์

คำอธิบายดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา คือ ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลระหว่าง ความพร้อมทางกายภาพ กับ ความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ จึงสรุปได้ว่า ความพร้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์

**การทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์หรืออิทธิพลระหว่าง
คุณภาพการบริการ กับความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์**

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบระหว่างคุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ สรุปได้ว่า ตัวแปรทั้งสองมีการส่งผลต่อกัน สามารถอธิบายในที่นี่ได้ว่าความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับการสงเคราะห์นั้น เป็นผลมาจากการที่ผู้รับการสงเคราะห์ได้รับการบริการที่มีคุณภาพของบุคลากร ทั้งในด้านการใส่ใจดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร รวมไปถึงด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการรับการสงเคราะห์ให้แก่ผู้รับการสงเคราะห์ ซึ่งจะส่งผลไปถึงระดับความพึงพอใจในทุกๆด้านของผู้รับการสงเคราะห์นั่นเอง

ข้อสรุปจากการทบทวนข้างต้นนำไปสู่การตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบ ความพร้อมทางกายภาพ และ คุณภาพการบริการของบุคลากร กับความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ ดังนี้

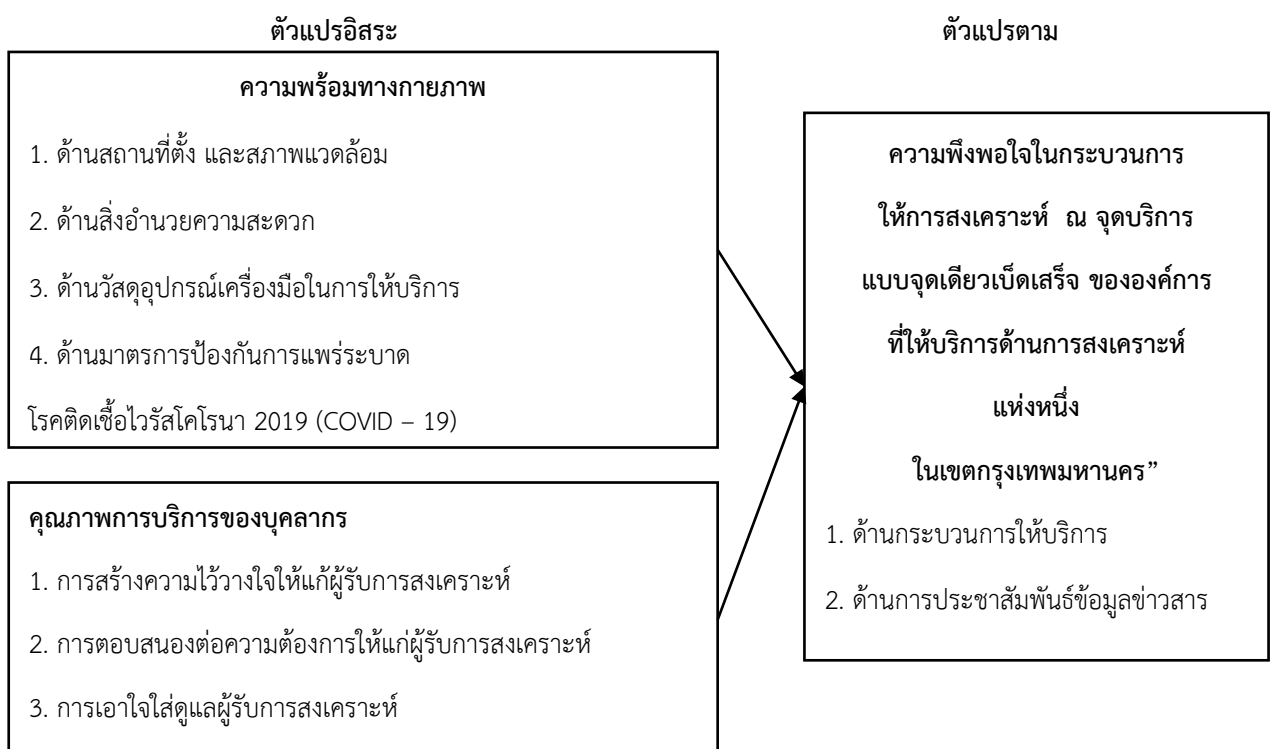
สมมติฐานที่ 1 : ความพร้อมทางกายภาพ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์

สมมติฐานที่ 2 : คุณภาพการบริการของบุคลากร ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์

กรอบแนวคิด

ภาพตัวแปรและเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างแปร

ภาพที่ 1 : เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองหรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่าง ๆ อาทิ ผู้ที่มีความสนิทใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่ 1.1 เป็นบุคคลที่มารับการสงเคราะห์ ณ จุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ขององค์การที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์

1.2 เป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์การขอรับการสงเคราะห์

1.3 เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความพร้อมทางกายภาพ คุณภาพการให้บริการของบุคลากร และ ความพึงใจในการให้บริการ

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 200 คน

ตัวอย่าง

ตัวอย่าง หมายถึง ตัวแทนของประชากรที่นำมาใช้ในการศึกษาเนื่องจากขนาดของประชากรที่มีขนาดใหญ่ และผู้วิจัยจะใช้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษา ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ดังต่อไปนี้

2.1 ทบทวนคุณสมบัติของประชากรที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น

2.2 สำหรับผู้วิจัยที่เลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยพื้นที่ในการสำรวจ คือ จุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ขององค์การที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างแบบถึงตัวบุคคล ณ จุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ขององค์การที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยแจกจำนวน 200 ชุด และได้รับความร่วมมือในการตอบคำถามกลับจำนวน 200 ชุด

2.4 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้นั้น เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Yamane (1967) ที่แสดงไว้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

ในที่นี้ n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่าง

Z = ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 93 เท่ากับ 1.89

E = ค่าความคลาดเคลื่อนของจำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ

แทนค่าสูตรจะได้จำนวนหรือขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้จำนวน 200 ตัวอย่าง เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือในการศึกษา

ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัวและทุกประเภทนั้น ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน
3. คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ
4. คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเข้ารับบริการ มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง “ความพร้อมทางกายภาพเพื่อการเข้ารับบริการ” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง “คุณภาพการบริการของบุคลากร” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง “ความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 11 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบแบ่งระดับคะแนน โดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1. การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถามที่จะใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความคิดเห็น หลังจากนั้น

ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับข้อคำถามที่มีการท้วงติง และแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา

2. การตรวจความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 - 40 ชุด ไปทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 30-40 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะต้องมีคุณสมบัติของประชากรอย่างครบถ้วน เมื่อได้รับคำตอบแล้วจะนำคำตอบไปคำนวณค่าโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) (วรชนก เต็งวงษ์วัฒน์, 2558 อ้างถึงใน หยุณหิ ฉ่าง, 2561) ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแต่ละตัวแปรแต่ละตัวเป็นดังนี้

| ชื่อตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม | ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา |
|------------------------------------------|-----------------------------|
| 1. ความพร้อมทางกายภาพ | 0.78 |
| 2. คุณภาพการบริการของบุคลากร | 0.89 |
| 3. ความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ | 0.84 |
| ค่ารวม | 0.84 |

ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละตัวรวมทั้งค่ารวม พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.84 และอยู่ในช่วง 0.7 - 1.00 แสดงว่าผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

ประเภทของสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและความคิดเห็นทั่วไป ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และมาตรวัดจัดอันดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 อ้างถึงใน หยุณหิ ฉ่าง, 2561)

1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบาย ความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่อง “ความพร้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการของบุคลากร และผลความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ ณ จุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ขององค์การที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 อ้างถึงใน หยุณหิ ฉ่าง, 2561)

2. สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) (หยุนหยี่ ฉ่าง, 2561)

การแปลผลทางสถิติ

ผู้วิจัยได้มีการกำหนดช่วงชั้น ซึ่งสะดวกต่อการแปลผลโดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำการคำนวณความห่างของแต่ละช่วงคะแนนโดยใช้สูตร ดังนี้

(วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ, 2558 อ้างถึงใน หยุนหยี่ ฉ่าง, 2561)

$$\text{ช่วงห่างระหว่างช่วงคะแนน} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้น}}$$

ในที่นี้ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ

$$5 = \text{ระดับค่าคะแนนสูงสุด}$$

$$1 = \text{ระดับค่าคะแนนต่ำสุด}$$

$$\text{ดังนั้นการแทนค่าสูตรจะได้} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

2. ทำการกำหนดช่วงชั้นสำหรับการแปลผลค่าคะแนนที่ตกอยู่ในช่วงชั้นต่าง ๆ ดังนี้

| คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง | แปลผลว่า |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.00 – 1.80 | มีระดับความพร้อมน้อยที่สุด/มีระดับคุณภาพน้อยที่สุด/ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1.81 – 2.61 | มีระดับความพร้อมค่อนข้างน้อย/มีระดับคุณภาพค่อนข้างน้อย มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย |
| 2.62 – 3.42 | มีระดับความพร้อมปานกลาง/ มีระดับคุณภาพปานกลาง/ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 3.43 – 4.23 | มีระดับความพร้อมค่อนข้างมาก/มีระดับคุณภาพค่อนข้างมาก/ มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก |
| 4.24 – 5.00 | มีระดับความพร้อมมากที่สุด/มีระดับคุณภาพมากที่สุด มีระดับความพึงพอใจพอใจมากที่สุด |

สรุป และอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

1. สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ความถี่ในการเข้ารับบริการ และ ประเภทของการสงเคราะห์ที่ใช้บริการ ชาติคิดเป็น ร้อยละ 81.5

มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 71.5 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับความถี่ในการเข้ารับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 83.5 นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการสงเคราะห์ ประเภท การสงเคราะห์ด้านการ ให้สินเชื่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุ 61 ปีขึ้นไป และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ในขณะที่ความถี่ในการเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อปี ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทการสงเคราะห์ด้านการให้สินเชื่ มากที่สุด

2 สรุปผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไป

สำหรับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นทั่วไปอัน ได้แก่ ความพร้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการของบุคลากร และความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ นั้น สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความพร้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการของบุคลากร และ ความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ในระดับค่อนข้างมาก

3 สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

3.1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจและสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการสงเคราะห์ มีต่อความพร้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการของบุคลากร และความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก ต่อด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร และ ความพร้อมทางกายภาพ ตามลำดับ

3.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของความพร้อมทางกายภาพ คุณภาพการบริการของบุคลากร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ จากการศึกษาพบว่าความพร้อมทางกายภาพ และคุณภาพการบริการของบุคลากร และ ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

| ตัวแปรอิทธิพล | b | beta | t | P-Value (Sig) |
|----------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|---------------|
| ความพร้อมทางกายภาพ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ | 0.17 | 0.12 | 2.47 | 0.01* |
| คุณภาพการบริการของบุคลากร ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ | 1.04 | 0.72 | 14.89 | <0.00* |

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์

ค่าสถิติ : R-square = 0.60, df = 2, 197, F = 148.82, P ≤ 0.05*

คำอธิบาย

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 อธิบายได้ว่า โดยภาพรวมตัวแปรอิทธิพลทั้ง 2 ตัวรวมกันจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ เป็นร้อยละ 60 ($R^2 = 0.60$) อย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ตัวแปรอิทธิพลทั้ง 2 ตัวเป็นอิสระต่อกัน ($F = 148.82, P \leq 0.05$) ทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแยกตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวยังพบอีกว่า ตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยพิจารณาจากค่า P-Value (Sig) ของแต่ละตัวแปรพบว่ามีความต่ำกว่า 0.05 ในขณะเดียวกันยังพบว่าตัวแปรอิทธิพลแต่ละตัวส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์แตกต่างกัน กล่าวคือ ตัวแปรอิทธิพลด้านคุณภาพการบริการของบุคลากรส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์มากที่สุด ($\beta = 0.72$) ตามด้วยตัวแปรอิทธิพลด้านความพร้อมทางกายภาพ ที่ ($\beta = 0.12$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาที่พบว่าความพร้อมทางกายภาพ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัฐฐา เสวกวิหारी (2560) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ” โดยได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ ซึ่งประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีความสะอาด โรงพยาบาลมีความสะอาด มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี” ของ สุวิมล ค่ายอย (2555) ที่ได้อธิบายว่า การอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น ที่นั่งคอย โทรศัพท์สาธารณะ หรือลักษณะทางกายภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ความสอดคล้องดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าความพร้อมทางกายภาพส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ โดยเฉพาะในด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ ที่มีการนำระบบการจัดลำดับคิว และระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ตามด้วยความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางเดินพิเศษ ลิฟต์ และอุปกรณ์ช่วยเดิน หรือรถวีลแชร์สำหรับผู้พิการ รวมไปถึงมาตรการคัดกรองเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ในขณะเดียวกันสถานที่ตั้งขององค์กรสามารถเดินทางได้สะดวก แต่มีสถานที่จอดรถที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับ

การสงเคราะห์ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น

2. ผลการศึกษาที่พบว่าคุณภาพการบริการของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร” ของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย 2559 โดยผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ เช่น ความเอาใจใส่ ให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ ให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษสำหรับผู้โดยสาร เป็นรายบุคคล เช่น ผู้พิการทางสายตา เป็นต้น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการที่ ตรงกับความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคน จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560” ที่อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าคุณภาพการบริการส่งผล ต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ในระดับค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านการตอบสนองต่อความต้องการให้แก่ผู้รับการสงเคราะห์ที่บุคลากรให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกให้ผู้รับการสงเคราะห์อย่างเต็มความสามารถ มีความพร้อมและสามารถให้บริการ ตามความแตกต่างของผู้รับการสงเคราะห์ได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้รับการ สงเคราะห์ โดยบุคลากรมีการยกย่องให้เกียรติผู้รับการสงเคราะห์ทุกคนอย่างเท่าเทียม และมีวิธีการ สื่อสารให้ผู้รับการสงเคราะห์เข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับ การสงเคราะห์ นอกจากนี้ การบริการของบุคลากรที่ไม่เลือกปฏิบัติ มีมาตรฐานในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการสามารถไว้วางใจ และเชื่อมั่นในคุณภาพของบุคลากร ส่งผลให้ผู้รับการสงเคราะห์ เกิดความพึงพอใจในกระบวนการให้การสงเคราะห์ ณ จุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จขององค์การ ที่ให้บริการด้านการสงเคราะห์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การที่องค์การที่ให้การสงเคราะห์แห่งหนึ่ง ต้องการให้เกิดความพึงพอใจใน กระบวนการให้การสงเคราะห์นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ ความพร้อมทางกายภาพ และคุณภาพการบริการของบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้ การสงเคราะห์ องค์การที่ให้การบริการควรตระหนักถึงความสำคัญในความพร้อมทางกายภาพ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านสถานที่ตั้ง และสภาพแวดล้อม เช่น การจัดสรรสถานที่จอดรถ ให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ การมีป้ายแจ้งจุดให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน รวมไปถึงการเตรียม

ความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ เช่น ห้องสุขาสำหรับผู้พิการ การมีจุดวางเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่สะดวกต่อการใช้บริการ เป็นต้น และด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือให้มีความทันสมัย และนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการในองค์กรนั้น ๆ นอกจากนี้ ในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) องค์กรควรให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกันโรคเพื่อความปลอดภัยของผู้มารับบริการด้วยเช่นกัน

2. ในการพิจารณาปัจจัยเรื่องคุณภาพการบริการของบุคลากร สิ่งที่องค์กรควรพิจารณาให้ความสำคัญในการสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ดูแล บุคลากรควรติดตามผลการบริการอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงด้านการตอบสนองต่อความต้องการ บุคลากรจะต้องสามารถคัดกรองปัญหาและให้คำแนะนำเบื้องต้นให้ผู้รับบริการได้ ในด้านของความไว้วางใจ องค์กรควรจัดสรรบุคลากรที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีทักษะและความรู้เกี่ยวกับข้อมูล ที่ทำให้สามารถตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการในองค์กรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

1. ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้เฉพาะเจาะจงมากขึ้น และสามารถนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้น ซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่มารับบริการการสงเคราะห์ได้ชัดเจนขึ้นว่ามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอย่างไร

2. ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษางานบางประเด็น ได้รับความพึงพอใจไม่มากเท่าที่ควร และไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านั้น

3. ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่น ๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

กฤษศิยา อุนะพำนัก. (2559). การศึกษาภูมิทัศน์บริการที่มีผลถึงความภักดีของผู้บริโภคต่อ

ศูนย์การค้า. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กัญญา ทรัพย์พล. (2559). คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลัง. มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กาญจนบุรี.

- จณิสตา ชีรากรสกุล. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณค่าที่รับรู้ด้านราคาต่อความพึงพอใจความไว้นื้อเชื่อใจ ความผูกพัน การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่บริการล้าง และดูแลรักษารถยนต์ *Trinity Premium Wash*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐฐา เสวกวิหารี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เบญจภา แจ้งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า *BTS* ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมพ์ชนก อรรถวิเวก. (2562). การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยาลััยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัทรา ภัทรมน. (2558). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ทระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เมธินี ภิญโญประการ. (2560). สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คุณภาพในการให้บริการ สื่อสังคมออนไลน์ และคุณภาพอาหารที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารเวียดนามซ้ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วัลย์ลิกา จาตุประยูร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนมือถือ ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.