



ปีที่ 31 ฉบับที่ 2 (2555)

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วีรสุดา ศรีพยัคฆ์* และปราจรรย์ อมาตยกุล
สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ รวมทั้งเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีต่อเนื้อหาหลักสูตร วิทยากร การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และลักษณะทางด้านกายภาพ

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ ชุดที่ 2 เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้าอบรมโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา ในช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2551 โดย โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับแบบสอบถามที่มีหมายเลขเดียวกันทั้งในแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งกำหนดหมายเลขกลุ่มตัวอย่างในสัปดาห์แรกของการอบรม และ แจกแบบสอบถามชุดที่ 2 ในสัปดาห์สุดท้ายของการอบรม จากนั้น ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที โดยใช้ paired sample t-test และ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาซึ่งเป็นความคิดของผู้ใช้บริการในแง่ของปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้เข้ารับการอบรมพบว่า ความคาดหวังโดยรวมต่อโครงการอยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้เข้าอบรมมีความคาดหวังด้านวิทยากรมากที่สุด รองลงมาคือ เนื้อหาหลักสูตร การบริการของเจ้าหน้าที่ และ ลักษณะที่เหมาะสมทางกายภาพ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการอยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในด้านวิทยากรมากที่สุด รองลงมาคือ เนื้อหาหลักสูตร การบริการของเจ้าหน้าที่ และ ลักษณะที่เหมาะสมทางกายภาพ ตามลำดับ โดยที่ความพึง

* ผู้ติดต่อหลัก



พอใจต่อวิทยากรและเนื้อหาหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ และลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, โครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษ, ภาษาอังกฤษ, สถาบันภาษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ABSTRACT

This research's objectives are (1) to examine the expectation of the service receivers toward the public courses organized by the Language Institute of Thammasat University; (2) to examine the satisfaction of the service receivers toward the public courses organized by the Language Institute of Thammasat University; and (3) to compare the expectation with the satisfaction of the service receivers toward the public courses organized by the Language Institute of Thammasat University.

The sample population consisted of the service receivers totaling 330. The research tools used were a survey form of the expectation of the services and a survey form of the satisfaction of the services. The survey form of expectation of the service was distributed to the respondents in the first week of the service, and the survey form of satisfaction of the service was distributed to the respondents who were the subjects of this research in the last week of the service. (Each subject received the survey form of expectation and the survey form of the satisfaction which were marked the same number.) The data was analyzed by (1) descriptive statistics: frequency, percentage, average and standard deviation; (2) t-score (paired sample t-test); and (3) content analysis.

The findings of the research can be summarized as follows:

1. Those receiving services have “high” expectation in all aspects, with expectation concerning the teachers, the curriculum, the servicing staff and the physical conditions, respectively.



2. Those receiving services have “high” satisfaction in the teachers and the curriculum but “moderate” satisfaction in the servicing staff and the physical conditions, with satisfaction concerning the teachers, the curriculum, the servicing staff and the physical conditions, respectively.

3. The findings at the end of results in comparing the expectation with the satisfaction in all aspects show that the service receivers’ expectation is significantly higher than their satisfaction.

Keywords: English learning, Thammasat University, Language Institute, Satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาษาอังกฤษนอกจากจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารแล้วยังเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จทางการศึกษาและการประกอบอาชีพ ด้วยสาเหตุนี้ สถาบันภาษาจึงจัดตั้งโครงการอบรมภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการทางวิชาการแก่สังคมขึ้น ในปี พ.ศ. 2528 ซึ่งในปัจจุบันสถาบันภาษาได้พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในโครงการอบรมภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสนองความต้องการของผู้เรียนซึ่งมีจำนวนมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในปัจจุบัน ดังนี้

1. เพื่อดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในการบริการวิชาการแก่สังคม
2. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทางภาษาอังกฤษ ให้แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัยและบุคคลภายนอกทั่วไป
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพทางการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ทั่วประเทศให้อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากงานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นพันธกิจหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยการจัดโครงการบริการวิชาการแก่สังคมซึ่งเป็นโครงการแบบพึ่งพาตัวเองจึงมีการแข่งขันกันสูงมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการอบรมภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล ดังนั้น จึงต้องมีการบริหารจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ จากในอดีตที่ผ่านมาสถาบันภาษาได้จัดดำเนินการประเมินรายวิชาหลังจากสิ้นสุดการอบรม โดยแจกแบบสอบถามผู้เข้าอบรมในประเด็นเกี่ยวกับ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้เข้าอบรม 2) ความคิดเห็นต่อโครงการอบรมและอาจารย์ผู้สอน และ 3) การประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถาบันภาษา และสถาบันภาษาได้นำผลการประเมินรายวิชามาปรับปรุงโครงการฯ แต่ถึงกระนั้นก็ตามสถาบันภาษายังมิได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้เข้ารับการอบรมในภาพรวมของทั้งโครงการ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ต้องการทราบถึงระดับของ



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยสถาบันภาษาจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้พัฒนาปรับปรุงหลักสูตร วิทยาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และองค์ประกอบด้านกายภาพต่าง ๆ อาทิ สถานที่เรียน อุปกรณ์ และสื่อประกอบการเรียนการสอน เป็นต้น

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อเนื้อหาหลักสูตร วิทยาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และลักษณะทางด้านกายภาพ
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเนื้อหาหลักสูตร วิทยาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และลักษณะทางด้านกายภาพ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเนื้อหาหลักสูตร วิทยาการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และลักษณะทางด้านกายภาพ

นิยามศัพท์

- โครงการอบรม หมายถึง โครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา
- ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้เข้ารับการอบรมโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา
- ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษาใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) เนื้อหาหลักสูตรในแต่ละรายวิชา 2) วิทยาการ 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) ลักษณะทางด้านกายภาพ
- ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษาใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) เนื้อหาหลักสูตรในแต่ละรายวิชา 2) วิทยาการ 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 4) ลักษณะทางด้านกายภาพ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งานบริการวิชาการแก่สังคม
2. ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ความหมายของความพึงพอใจ



- ความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
 - อุปสรรคที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - หลักการสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
3. แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ
 4. ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 - ความหมายของความคาดหวัง
 - ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
 5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 6. คุณภาพของการบริการ
 7. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระหว่างกระบวนการให้บริการผู้รับบริการมีความต้องการที่จะสื่อสารกับผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องโดยไม่มีอุปสรรคด้านภาษาและอารมณ์มาขวางกั้น อีกทั้งยังต้องการให้ผู้ให้บริการมีความยินดีที่จะต้อนรับผู้รับบริการและเต็มใจในการให้บริการ ตลอดจนแสดงถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังต้องการความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านกายภาพ ได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และบรรยากาศของการบริการ เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ สำหรับองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกรับบริการของผู้รับบริการประกอบด้วย 1) ข้อเท็จจริง (Fact) เป็นการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการนั้นผ่านประสบการณ์โดยตรง เช่น ได้เคยไปใช้บริการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา มาแล้ว หรือผ่านประสบการณ์โดยอ้อม เช่น การบอกต่อของคนรู้จัก และ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ 2) เครื่องหมายการค้า (Brand) เป็นการยืนยันคุณภาพการให้บริการ และมาตรฐานการบริการ ต่อผู้รับบริการผ่านเครื่องหมายการค้า เช่น เครื่องหมายการค้าของสถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธา 3) เจตคติต่อเครื่องหมายการค้า (Attitude) เป็นความชอบหรือไม่ชอบซึ่งแต่ละบุคคลจะมีเหตุผลรองรับเจตคติของตน 4) ความเชื่อมั่นในการบริการ (Confidence) เป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อเครื่องหมายการค้า โดยผ่านการประเมินและตัดสินใจว่าการบริการนั้นตรงกับความต้องการของตนเองหรือไม่ 5) ความมุ่งมั่นในการรับบริการ (Intention) เป็นการตัดสินใจที่จะใช้บริการนั้นอย่างแน่นอน และ 6) การซื้อบริการ (Purchase) เป็นการซื้อบริการและได้รับบริการนั้นโดยมีการจ่ายค่าบริการ

อย่างไรก็ตาม ในงานบริการควรต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการเพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้องใน 3 ประเภท คือ 1) การบริการหลัก เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้น ๆ เช่น สถาบันภาษาจัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมเพื่อเป็นบริการแก่บุคคลทั่วไป 2) การบริการตามความคาดหวัง



เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้รับบริการที่ดีเมื่อมาติดต่อกับสถาบันภาษา และ 3) การบริการเกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น เจ้าหน้าที่ของสถาบันภาษาคอยอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มารับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

สามารถทราบสารสนเทศที่สำคัญ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษาต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

● ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ ผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษาใน 14 หลักสูตร ได้แก่ 1. การฟัง-การพูด (Listening-Speaking) 2. การอ่าน-การเขียน (Reading-Writing) 3. ทักษะการใช้ไวยากรณ์ระดับ 1 (Grammar for Better English (Level 1)) 4. ทักษะการใช้ไวยากรณ์ระดับ 2 (Grammar for Better English (Level 2)) 5. ภาษาอังกฤษเพื่อการทำงาน (English for Work) 6. การนำเสนองานระดับมืออาชีพ (Professional Oral Presentation) 7. การแปลเบื้องต้น (Introduction to Translation) 8. ภาษาอังกฤษเชิงกฎหมาย (English for Legal Purpose) 9. การเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อในประเทศ (English for Advanced Studies) 10. การเตรียมตัวเพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ (แนว IELTS) 11. การเขียนเพื่อศึกษาต่อ (แนว TOEFL) 12. การเตรียมตัวเพื่อสอบ TOEFL iBT 13. ภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมสอบสำหรับการทำงาน (TOEIC) 14. ทักษะการอ่านและวิเคราะห์คำศัพท์ (Reading and Vocabulary Skills)

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรที่มาใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับแบบสอบถามที่มีหมายเลขเดียวกันทั้งในแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2 (ดูรายละเอียดในเรื่อง การเก็บรวบรวมข้อมูล)



ปีที่ 31 ฉบับที่ 2 (2555)

● เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม 2 ชุด ที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด ชนิดมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบและวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการอบรม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงการอบรม

ภาษาอังกฤษ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบและวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการอบรม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงการอบรม

ภาษาอังกฤษ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ

แบบสอบถามดังกล่าวมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัย เรื่อง งานบริการวิชาการแก่สังคม ทฤษฎีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบบจำลองความพึงพอใจในบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการและการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดประเด็นคำถามและเขียนข้อความให้ตรงประเด็น
2. นำเครื่องมือให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความชัดเจนเที่ยงตรงตามเนื้อหา
3. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามข้อเสนอแนะ
4. ทดลองใช้แบบสอบถามกับผู้เข้ารับการอบรมโครงการอบรมภาษาอังกฤษสถาบันภาษาที่ ศูนย์รังสิต
5. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ



- การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ช่วงดังนี้

ช่วงที่ 1 ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม ชุดที่ 1 ซึ่งกำหนดหมายเลขกลุ่มตัวอย่างตามหมายเลขในใบลงชื่อเข้าเรียน ในสัปดาห์แรกของการอบรมภาษาอังกฤษ

ช่วงที่ 2 ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับแบบสอบถาม หมายเลขเดียวกับแบบสอบถามชุดที่ 1 ในสัปดาห์สุดท้ายของการอบรมภาษาอังกฤษ (ผู้ดำเนินการวิจัยนำแบบสอบถามเฉพาะชุดที่ 1 และ 2 ที่มาจากผู้ตอบแบบสอบถามคนเดียวกันมาเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ร้อยละ
2. ค่ามัชฌิมเลขคณิต
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. การทดสอบค่าที โดยใช้ paired sample t-test

เมื่อได้ค่ามัชฌิมเลขคณิตแล้ว นำมาแปลผลโดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50 – 5.00	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด/ พึงพอใจมากที่สุด
	3.50 – 4.49	หมายถึง	คาดหวังมาก / พึงพอใจมาก
	2.50 – 3.49	หมายถึง	คาดหวังปานกลาง / พึงพอใจปานกลาง
	1.50 – 2.49	หมายถึง	คาดหวังน้อย / ความพึงพอใจน้อย
	1.00 – 1.49	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด / พึงพอใจน้อยที่สุด

และในการทดสอบค่าทีนั้นได้กำหนดสมมติฐานสำหรับการทดสอบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งทดสอบทั้งรายด้านและรายข้อ

- ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งในแง่ของปัญหาและข้อเสนอแนะ



สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

● สรุปผลการวิจัย

งานบริการวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจหนึ่งของสถาบันภาษา ในปัจจุบันสถาบันภาษาได้ให้บริการวิชาการแก่สังคมในโครงการต่าง ๆ มากมาย โครงการอบรมภาษาอังกฤษก็เป็นโครงการหนึ่งซึ่งสถาบันภาษาได้ให้บริการแก่ทั้งบุคลากรภายนอกและบุคลากรภายใน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและผลงาามีคุณภาพสูงสุด สถาบันภาษา จึงต้องการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคาดหวังเพื่อสำรวจความพึงพอใจ และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อเนื้อหาหลักสูตร วิทยากร การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และลักษณะทางด้านกายภาพ

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 เรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ ชุดที่ 2 เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้าอบรมโครงการอบรมภาษาอังกฤษของสถาบันภาษา โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับแบบสอบถามที่มีหมายเลขเดียวกันทั้งในแบบสอบถามชุดที่ 1 และแบบสอบถามชุดที่ 2 โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งกำหนดหมายเลขกลุ่มตัวอย่างในสัปดาห์แรกของการอบรม และ แจกแบบสอบถามชุดที่ 2 ในสัปดาห์สุดท้ายของการอบรม จากนั้น ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที โดยใช้ paired sample t-test และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาซึ่งเป็นความคิดของผู้ใช้บริการในแง่ของปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.9) มีอายุ 26 – 30 ปี (ร้อยละ 30.6) ระดับการศึกษาสูงสุดได้แก่ปริญญาตรี (ร้อยละ 69.4) สถานภาพปัจจุบันเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 49.9)

วัตถุประสงค์หลักในการมาเข้ารับการอบรมได้แก่ ต้องการนำไปใช้ในการทำงาน (ร้อยละ 28.2) รองลงมาได้แก่ ต้องการปรับปรุงพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 27.6) สมัครอบรม



หลักสูตรการฟัง-การพูด (Listening-Speaking)มากที่สุด (ร้อยละ 23.0) รองลงมาได้แก่ ทักษะการใช้ ไวยากรณ์ระดับ 1 (Grammar for Better English (Level 1)) (ร้อยละ 18.5) และ การเตรียมตัว เพื่อศึกษาต่อในประเทศ (English for Advanced Studies) (ร้อยละ 11.5) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังโดยรวมต่อโครงการอบรมภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อจำแนกเป็น รายด้านพบว่า เรื่องที่มีความคาดหวังในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านวิทยากร ($\bar{X} = 4.11$) เนื้อหาหลักสูตรในแต่ละรายวิชา ($\bar{X} = 4.03$) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.76$) และลักษณะ ที่เหมาะสมทางด้านกายภาพ ($\bar{X} = 3.71$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ความคาดหวังต่อเนื้อหาหลักสูตรในแต่ละรายวิชา ในระดับมากได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตรเหมาะสม ($\bar{X} = 4.08$) เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.05$)

ความคาดหวังต่อวิทยากรในระดับมากได้แก่ บุคลิกภาพเหมาะสม ($\bar{X} = 4.23$) การอธิบาย ชัดเจนและเข้าใจง่ายและการสอนเป็นไปอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.18$) และการถาม-ตอบ ชัดเจน ($\bar{X} = 4.16$)

ความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมากได้แก่ พูดจาสุภาพ มีมิตรไมตรีและ พูดจาให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.03$) มีความพร้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.89$) สามารถควบคุม อารมณ์ตนเองได้ดี ($\bar{X} = 3.88$) และให้บริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการทุกครั้งที่ดีต่อด้วย ($\bar{X} = 3.87$) ส่วนความคาดหวังในระดับปานกลางได้แก่ กล่าวคำทักทายทุกครั้งให้บริการ ($\bar{X} = 3.44$) และกล่าวคำอำลา/ขอบคุณ ทุกครั้งที่เสร็จสิ้นการให้บริการ ($\bar{X} = 3.32$)

ความคาดหวังต่อลักษณะที่เหมาะสมทางด้านกายภาพในระดับมากได้แก่ ความสะอาดใน ห้องเรียน ($\bar{X} = 3.88$) อุปกรณ์โสตทัศนใน ห้องเรียน ($\bar{X} = 3.79$) และสภาพอากาศในห้องเรียน ($\bar{X} = 3.77$) ส่วนความคาดหวังในระดับปานกลางได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X} = 3.49$)



ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการอบรมภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า เรื่องที่มีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านวิทยากร ($\bar{X} = 3.87$) และเนื้อหาหลักสูตรในแต่ละรายวิชา ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนเรื่องที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.48$) และลักษณะที่เหมาะสมทางด้านกายภาพ ($\bar{X} = 3.34$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อเนื้อหาหลักสูตรในแต่ละรายวิชาในระดับมากได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตรเหมาะสม ($\bar{X} = 3.80$) เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.70$)

ความพึงพอใจต่อวิทยากรในระดับมากได้แก่ บุคลิกภาพเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$) การสอนเป็นไปอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.97$) และการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีโอกาสซักถาม ($\bar{X} = 3.94$) และการยกตัวอย่างประกอบการอธิบายมีความชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.91$)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมากได้แก่ พุดจาสุภาพ มีมิตรไมตรีและพุดจาให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.73$) มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำเคาน์เตอร์ที่รับผิดชอบตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.65$) มีความพร้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.59$) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี ($\bar{X} = 3.49$) ให้ข้อมูล/คำแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดให้การอบรมชัดเจน ($\bar{X} = 3.48$) เจ้าหน้าที่มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานเป็นอย่างดี (ไม่เกียจงาน) ($\bar{X} = 3.48$)

ความพึงพอใจต่อลักษณะที่เหมาะสมทางด้านกายภาพในระดับมากได้แก่ ขนาดของห้องเรียน ($\bar{X} = 3.57$) ความสะอาดในห้องเรียน ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ อุปกรณ์ไฮดรอลิกในห้องเรียน ($\bar{X} = 3.46$) สภาพโต๊ะ/เก้าอี้ในห้องเรียน ($\bar{X} = 3.42$) และสภาพอากาศในห้องเรียน ($\bar{X} = 3.31$)



กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิดดังนี้

1. ในด้านเนื้อหาหลักสูตรในแต่ละรายวิชา สถาบันภาษาควรเพิ่มระดับของหลักสูตร ไวยากรณ์ ควรทดสอบระดับของผู้เรียนหลักสูตรฟัง-พูดให้ชัดเจนกว่านี้ และอยากให้มีหลักสูตร หลากหลายกว่านี้
2. ในด้านวิทยากร วิทยากรไม่ควรดบบรรยาย และวิทยากรควรให้ออกสารเพิ่มเติม
3. ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ควรแจ้ง เมื่อมีการงดบรรยาย
4. ในด้านลักษณะที่เหมาะสมทางด้านกายภาพ ควรปรับปรุงสภาพและความสะอาดของ ห้องน้ำ ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศให้ปรับระดับได้ และปรับปรุงสภาพโต๊ะเก้าอี้

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการอบรม ภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโครงการอบรมภาษาอังกฤษ สถาบันภาษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความคาดหวังโดยรวมสูงกว่าความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทั้งด้านเนื้อหา หลักสูตรในแต่ละรายวิชา วิทยากร การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งลักษณะที่เหมาะสมทางด้านกายภาพ และจากการทดสอบด้วยสถิติค่าที่แบบ pair sample เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังในการใช้บริการแตกต่างจากความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์นี้ ที่ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้น ต้องมีการส่งมอบบริการที่มี คุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่งและเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้ จากประสบการณ์ของลูกค้าในอดีต จากการบอกเล่าปากต่อปากและการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการ และภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับการบริการ ลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับการ บริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าบริการที่ลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็จะขาด ความสนใจในตัวผู้ให้บริการ แต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับ หรือ เกินกว่าการบริการที่ลูกค้า คาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

นอกจากนี้ สถาบันภาษาควรให้ความสำคัญกับการบริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเป็นสิ่ง ที่ผู้รับบริการคาดหวัง นอกจากนี้ความพึงพอใจในการสื่อสารมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจใน การบริการด้วย ผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญยิ่งที่จะช่วยผลักดันให้การบริการมีคุณภาพ



- [3] คเชนทร์ เศวตะทัต. (2544). การให้บริการคนต่างด้าวเกี่ยวกับการขอยู่ต่อในราชอาณาจักรของเจ้าหน้าที่กองกำกับการ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [4] คณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว ทบวงมหาวิทยาลัย. (2539). แผนอุดมศึกษาระยะยาว (พ.ศ.2533 -2547). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริหารภาครัฐ. เอกสารวิชาการคณะกรรมการปฏิรูปราชการ ลำดับที่ 6 กรุงเทพมหานคร. กราฟฟิคพอร์แมท.
- [6] จำเนียร สุขหลาย. (2523). การศึกษาเชิงประเมินการให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยวิทยุกระจายเสียงของวิทยาลัยครูเทพสตรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาหารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [8] ปราชริย์ อมาตยกุล. (2548). *Communication Behavior of the staff Toward Learners' Satisfaction : A Case Study of the Language Institute*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะภาษาและการสื่อสารสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [9] ประมินทร์ สิริโชคก. (2544). การพัฒนาบริการของคลินิกอาชีวเวชกรรม: กรณีศึกษาผู้รับบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [10] ปราณี คูเจริญไพศาล. (2539). รายงานการวิจัย เรื่อง ตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า ประเภทอาหาร : กรณีศึกษาของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. กันยายน 2542. ม.ป.ท. : ม.ป.พ. โดยการสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [11] วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). หลักการบริการ. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.
- [12] สมชาติ กิจจรวยง. (2536). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [13] สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของ ธ.ก.ส. ปีงบประมาณ 2543. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



ปีที่ 31 ฉบับที่ 2 (2555)

- [14] สมพร สุทัศน์ีย์ ม.ร.ว. (2537). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [15] สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา ภาพสินธุ์*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- [16] สุพรรณิ อัสวศิริเลิศ. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้า ในการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต กทม.* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [17] สุวิชา ทองสิมา. (2539). *การติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแนวทางการศึกษา ต่อต่างประเทศระดับปริญญาโทจากสำนักงาน ก.พ. และธนาคารกรุงเทพ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [18] เสาวนีย์ ลิ้มเจริญ. (2546). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการสื่อสารของบุคลากรกองบริการการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [19] หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาสน์.
- [20] อภิญญาพร มาลีวรรณ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลการเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [21] อัจฉนา โทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- [22] อัญญรัตน์ เลิศกุล. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [23] อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อุดลพัฒน์กิจ.
- [24] Anton, Jon. and Petouhoff, Natalie. (2002). *Customer Relationship Management*. New Jersey: Prentice Hall.



- [25] Barsky, Jonathan. (1995). *World-Class Customer satisfaction*. Illinois: Irwin Professional Publishing.
- [26] Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington: Lexington Books.
- [27] Millete, John, D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill book company.
- [28] Oxford University. (1989). *Handbook of Research Design and Social Measurement*. 4 ed. New York, London: Longman.
- [29] Philip, Kotler and Armstrong, Gary. (2000). *Marketing: an introduction*. 3rd ed. Englewood Cliffs ; New Jersey: Prentice Hall.
- [30] Shelley, M.W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Down, Hutchison press.