

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
CAUSAL FACTORS INFLUENCING SATISFACTION ON SELECTION OF INTERNSHIP
UNITS FOR STUDENTS OF MANAGEMENT SCIENCE FACULTY,
UDON THANI RAJABHAT UNIVERSITY

ดาว สุ่มมาตร¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Dao Summart¹

¹Faculty of Management Science, Udon Thani Rajabhat University

(Received: March 13, 2020; Revised: March 25, 2020; Accepted: April 8, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 580 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น

ผลจากการวิจัยพบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 34.38 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 28 P-value เท่ากับ 0.189 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 ค่ารากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.020 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized RMR) เท่ากับ 0.026 โดยความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้รับอิทธิพลทางตรงจากปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงสาเหตุ, คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, การเลือก, หน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ABSTRACT

The purposes of this research were to study causal factors influencing satisfaction on selection of internship units for students of management science faculty, Udon Thani Rajabhat University. The sample consisted of 580 students enrolled in internship experience course in the academic year 2018, selected by using a simple random sampling technique. The research instrument was a questionnaire of 5 levels. The data was analyzed by Linear Structure Relationship model: LISREL model. The results of this study indicated that:

Model correlated with the empirical data by having $\chi^2 = 34.38$, $df = 28$, $P\text{-value} = 0.189$, $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.98$, $RMSEA = 0.020$ and $\text{Standardized RMR} = 0.026$. The satisfaction on selection of internship units were directly influenced by service quality of preparation for internship experience factors at the statistically significant level of 0.01.

Keywords: Causal Factors, Service Quality, Satisfaction, Selection, Internship Units

บทนำ

ปัจจุบันนักศึกษาที่กำลังศึกษาและสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันในการหางานทำของผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ โดยสถานประกอบการจะคัดเลือกเฉพาะแรงงานที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ซึ่งการก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานของผู้สำเร็จการศึกษาเหล่านี้ สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งได้เล็งเห็นความสำคัญจึงได้จัดการศึกษาในรูปแบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดีระหว่างสถาบันการศึกษากับสถานประกอบการ และการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันระหว่างสถานประกอบการและสถาบันการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพแรงงานในระบบเศรษฐกิจ (ศิริพร เจริญวิริยะกุล, 2559)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ปัจจุบันได้เปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี จำนวน 4 หลักสูตร คือ บริหารธุรกิจบัณฑิต บัญชีบัณฑิต เศรษฐศาสตรบัณฑิต และนิเทศศาสตรบัณฑิต โดยมีระยะเวลาการศึกษาตลอดหลักสูตร 4 ปี และ 2 ปี (ต่อเนื่อง) ในกรณีนี้ทางคณะวิทยาการจัดการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมคนสู่อาชีพที่ต้องใช้วิชาความรู้และทักษะที่หลากหลาย โดยก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษานั้น นักศึกษาจำเป็นต้องเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานด้วยการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เนื่องจากเป็นรายวิชาที่ว่าด้วยการปฏิบัติ ซึ่งต้องอาศัยทักษะและการประยุกต์ใช้วิชาความรู้ในการปฏิบัติงานจริง โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้การปฏิบัติงานจริง อีกทั้งเป็นการฝึกฝนและสร้างระเบียบวินัยในการทำงาน สามารถสร้างเครือข่ายที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต โดยระบบการบริหารจัดการรายวิชาดังกล่าวได้ให้นักศึกษาเป็นผู้เลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยตนเอง โดยมีคณะกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นผู้ควบคุมดูแล ประสานงาน และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา รวมทั้งให้ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ผลจากการดำเนินงานในปีการศึกษา 2560 ที่ผ่านมา พบว่า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ยังขาดข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยเฉพาะความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี คณะวิทยาการจัดการ, 2561) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อทดสอบทฤษฎีด้วยวิธีการทางสถิติ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี สามารถใช้เป็นสารสนเทศเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

1. ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นส่วนขยายของกระบวนการให้บริการขององค์กรที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของผู้รับบริการ (Kordupleski, Rust and Zahorik, 1993) สอดคล้องกับ Bitner (1995) อธิบายไว้ว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้โดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้ดังนี้

1.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาฝึกงาน (ฐิตีวรดา แสงสว่าง และคณะ, 2551; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985; Kotler, 1997)

1.2 ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน เป็นการชี้แจงขั้นตอนและกระบวนการของการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาฝึกงาน (ระวีวรรณ วุฒิยศ, 2552; สมิต สัชญกร, 2547; Koehler and Pankowski, 1996)

1.3 การปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน เป็นขั้นตอนการเลือกหน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาฝึกงานตามกระบวนการที่กำหนดไว้ (ระวีวรรณ วุฒิยศ, 2552; สมิต สัชญกร, 2547; Koehler and Pankowski, 1996)

1.4 ความพร้อมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาฝึกงานในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (ฐิตีวรดา แสงสว่าง และคณะ, 2551; สมิต สัชญกร, 2547; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985; Kotler, 1997)

1.5 ระยะเวลาการให้บริการ เป็นการให้บริการนักศึกษาฝึกงานในการเลือกหน่วยงาน ฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามระยะเวลาที่กำหนด โดยยึดหลักของการตรงต่อเวลา และความรวดเร็วในการให้บริการ (ระวีวรรณ วุฒิศ, 2552; Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985; Zeithaml and Bitner, 1996)

2. ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นเป้าหมายสำคัญของการบริการ ซึ่งแสดงถึงระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้กับการคาดหวังของผู้รับบริการ (Kotler, 1997) จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปองค์ประกอบความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้ดังนี้

2.1 ลักษณะและขอบเขตของการฝึกงาน เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่กำหนดลักษณะและขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และเหมาะสมสำหรับนักศึกษาฝึกงาน (ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2559; พชรินทร์ ชูติพงศ์รุ่งโรจน์, 2558; จิตติรดา แสงสว่าง และคณะ, 2551)

2.2 บรรยากาศของการฝึกงาน เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อนักศึกษาฝึกงาน (ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2559; จิตติรดา แสงสว่าง และคณะ, 2551)

2.3 ความน่าสนใจของการฝึกงาน เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มอบหมายงานที่มีความน่าสนใจ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และสร้างประสบการณ์ที่ดีสำหรับนักศึกษาฝึกงาน (ธีรยุทธ แก้วเกิร์ต, 2560; พชรินทร์ ชูติพงศ์รุ่งโรจน์, 2558; จิตติรดา แสงสว่าง และคณะ, 2551)

2.4 ความมีอิสระในการฝึกงาน เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ให้อิสระในการทำงานต่อนักศึกษาฝึกงาน (พชรินทร์ ชูติพงศ์รุ่งโรจน์, 2558; จิตติรดา แสงสว่าง และคณะ, 2551)

2.5 การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกงาน เป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ให้โอกาสนักศึกษาฝึกงาน ในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม (ธีรยุทธ แก้วเกิร์ต, 2560; จิตติรดา แสงสว่าง และคณะ, 2551)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารที่กล่าวมาข้างต้น สามารถกำหนดความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของ นักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ นักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชาฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 1,045 ราย (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี คณะวิทยาการจัดการ, 2562) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สัดส่วน 20 ตัวอย่าง ต่อ 1 ตัวแปร (สุภามาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2551) สำหรับการศึกษาค้างนี้ มีตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 10 ตัวแปร จึงประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำได้ จำนวน 200 ราย และเพื่อให้การประมาณค่าทางสถิติมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นและเพิ่มอำนาจการทดสอบ (Power of test) ผู้วิจัย จึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็น 580 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก 5 ระดับ มีลักษณะการตอบตั้งแต่ระดับมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด โดยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของสำนวนและภาษาที่ใช้ ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 50 ราย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า แบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.857 สรุปได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดี และสามารถนำไปใช้ได้ (วินิชย์ ไชยแสง, 2562; Nunnally, 1978)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2562 โดยสอบถามจากนักศึกษาที่ดำเนินฝึกประสบการณ์วิชาชีพเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อทำการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Linear Structure Relationship model: LISREL model) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (Specification of model) คือ การกำหนดความสัมพันธ์โครงสร้างในแต่ละองค์ประกอบของโมเดล

4.2 การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Identification of model) คือ การระบุว่าโมเดลสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้เป็นค่าเดียวหรือไม่ กล่าวคือ เป็นการทดสอบโมเดลระบุเกินพอดี (Over identified model) ที่มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ทราบค่ามากกว่าพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่า

4.3 ประมาณค่าพารามิเตอร์จากโมเดล (Parameter estimation from the model) คือการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีการประมาณค่าแบบวิธีไลค์ลิตูดสูงสุด (A Maximum Likelihood)

4.4 การทดสอบความกลมกลืนสอดคล้อง (Goodness of fit test) เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดล (Model validation) โดยใช้ค่าสถิติทดสอบความกลมกลืนของโมเดล (ดังตารางที่ 1)

4.5 การปรับแก้โมเดล (Model adjustment) ในกรณีที่โมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องมีการปรับแก้โมเดลเพื่อให้มีการประมาณค่าพารามิเตอร์ขึ้นใหม่ จนกว่าโมเดลที่วิเคราะห์ใหม่จะสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.6 การแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากการคำนวณมาใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ภายใต้โมเดลที่พัฒนาขึ้น

4.7 ทดสอบสมมติฐานทางสถิติโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test)

ตารางที่ 1 ค่าสถิติทดสอบความกลมกลืนของโมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา
ค่าไค – สแควร์ (Chi-square: χ^2)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI)	มีค่ามากกว่า 0.95
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้แล้ว (Adjusted the Goodness of Fit Index: AGFI)	มีค่ามากกว่า 0.90
ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized root mean square residual: Standardized RMR)	มีค่าต่ำกว่า 0.05
ค่ารากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	มีค่าต่ำกว่า 0.05

ที่มา: สุวิมล ติรภานันท์ (2555)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี พบว่า โมเดลไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับโมเดล โดยการผ่อนคลายน้อยที่สุดลง เบื้องต้น กล่าวคือ ให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กัน หลังจากการปรับโมเดลแล้ว พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 34.38 ที่องศาอิสระ (df) เท่ากับ 28 P-value เท่ากับ 0.189 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 ค่ารากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.020 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized RMR) เท่ากับ 0.026 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบความกลมกลืนของโมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าดัชนีจากการวิเคราะห์	แปลผล
Chi-square (χ^2)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)	34.38 ($p = 0.189$)	ผ่านเกณฑ์
GFI	มีค่ามากกว่า 0.95	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	มีค่ามากกว่า 0.90	0.98	ผ่านเกณฑ์
Standardized RMR	มีค่าต่ำกว่า 0.05	0.026	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	มีค่าต่ำกว่า 0.05	0.020	ผ่านเกณฑ์

เมื่อพิจารณาจากโมเดลที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 10 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.56 – 0.83 เมื่อพิจารณาจากค่าสถิติ (t) พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานทุกตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าทุกตัวแปรสังเกตได้มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือและสามารถอธิบายได้อย่างมีความหมาย

เมื่อพิจารณาตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (IU) ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.70 – 0.83 มีค่าความเที่ยง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.50 – 0.69 โดยตัวแปรเรื่องการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกงาน (Y5) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุด

องค์ประกอบปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (SQ) ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.56 – 0.79 มีค่าความเที่ยง (R^2) อยู่ระหว่าง 0.31 – 0.62 โดยตัวแปรเรื่องการปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน (X3) มีน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน ค่าสถิติที ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และค่าความเที่ยงของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนัก องค์ประกอบ มาตรฐาน	t	S.E.	R^2
ความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (IU)	ลักษณะและขอบเขตการฝึกงาน (Y1)	0.76	-	-	0.57
	บรรยากาศของการฝึกงาน (Y2)	0.80	16.04**	0.035	0.63
	ความน่าสนใจของการฝึกงาน (Y3)	0.72	14.47**	0.033	0.51
	ความมีอิสระในการฝึกงาน (Y4)	0.70	16.28**	0.032	0.50
	การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกงาน (Y5)	0.83	14.23**	0.036	0.69
ปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (SQ)	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (X1)	0.56	13.10**	0.024	0.31
	ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน (X2)	0.63	15.09**	0.026	0.39
	การปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน (X3)	0.79	20.01**	0.022	0.62
	ความพร้อมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (X4)	0.70	16.92**	0.024	0.49
	ระยะเวลาการให้บริการ (X5)	0.71	17.25**	0.024	0.50

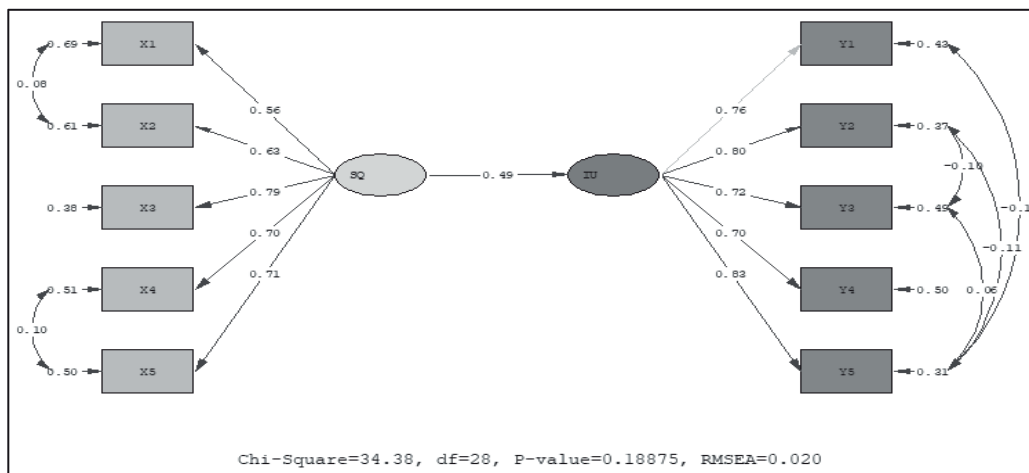
หมายเหตุ: **p < 0.01

ผลจากการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (SQ) มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (IU) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.49 และมีค่าความเที่ยง (R^2) เท่ากับ 0.24 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ขนาดอิทธิพลทางตรง	t	S.E.	R ²
SQ → IU	0.49	9.79**	0.052	0.24

หมายเหตุ: ** p < 0.01



ภาพที่ 2 โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล สรุปได้ว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน การปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน ความพร้อมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาการให้บริการ) มีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะและขอบเขตการฝึกงาน บรรยากาศของการฝึกงาน ความน่าสนใจของการฝึกงาน ความมีอิสระในการฝึกงาน การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกงาน)

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจน ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมใน

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความชัดเจนของขั้นตอน และกระบวนการฝึกงาน การปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน ความพร้อมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาการให้บริการ โดยคณะกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เป็นผู้ควบคุม ดูแล ประสานงาน อำนวยความสะดวกและให้บริการกับนักศึกษา ผ่านการจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมทั้งชี้แจงลักษณะของหน่วยงานหรือสถานประกอบการที่สามารถใช้เป็นสถานที่ฝึกงาน โดยการติดต่อระหว่างคณะวิทยาการจัดการกับหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จะมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้บริการและแนะนำรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอน และกระบวนการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีความเหมาะสมสำหรับการฝึกงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่กำหนดลักษณะและขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และเหมาะสมสำหรับนักศึกษาฝึกงาน 2) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อนักศึกษาฝึกงาน 3) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีมอบหมายงานที่มีความน่าสนใจ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และสร้างประสบการณ์ที่ดีสำหรับนักศึกษาฝึกงาน 4) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ให้อิสระในการทำงานต่อนักศึกษาฝึกงาน และ 5) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ให้โอกาสกับนักศึกษาฝึกงานในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

2. ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความชัดเจนของขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน การปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการฝึกงาน ความพร้อมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และระยะเวลาการให้บริการ เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สอดคล้องกับทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่กล่าวว่า การส่งมอบการบริการที่ดีไม่จำเป็นจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน สะดวก ไม่ซับซ้อน การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และให้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985)

3. ผลจากการศึกษาพบว่า การเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่สามารถสร้างพึงพอใจให้กับนักศึกษาฝึกงาน พิจารณาได้จากลักษณะและขอบเขตการฝึกงาน บรรยากาศของการฝึกงาน ความน่าสนใจของการฝึกงาน ความมีอิสระในการฝึกงาน และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฐิติวรดา แสงสว่าง และคณะ (2551) พบว่า ลักษณะสถานประกอบการที่เหมาะสมสำหรับการฝึกงานตามความคิดเห็นของนักศึกษา คือ มีลักษณะและขอบเขตงานที่เหมาะสม งานมีความน่าสนใจ มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีอิสระในการทำงาน และสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำโมเดลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ ดังนี้

1.1 คณะกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ควรพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังต่อไปนี้

1.1.1 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการคัดเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เหมาะสมสำหรับนักศึกษาที่ใช้เป็นสถานที่ฝึกงาน

1.1.2 กำหนดขั้นตอนและกระบวนการฝึกงานให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะรายละเอียดเกี่ยวกับการคัดเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการยื่นเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1.3 ควบคุม กำกับ ดูแล การเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนและกระบวนการที่กำหนดไว้

1.1.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยประสานงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาในการติดต่อกับหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และคอยกำกับให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความพร้อมและเป็นมิตร

1.1.5 กำหนดขอบเขตระยะเวลาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาอย่างเหมาะสม

1.2 นักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ควรเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง ได้รับประโยชน์และประสบการณ์ที่ดีจากการฝึกงาน รวมทั้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา โดยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังต่อไปนี้

1.2.1 พิจารณาเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่กำหนดลักษณะและขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม และเหมาะสมสำหรับนักศึกษาฝึกงาน

1.2.2 พิจารณาเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ต่อนักศึกษาฝึกงาน

1.2.3 พิจารณาเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีมอบหมายงานที่มีความน่าสนใจ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และสร้างประสบการณ์ที่ดีสำหรับนักศึกษาฝึกงาน

1.2.4 พิจารณาเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ให้อิสระในการทำงานต่อนักศึกษาฝึกงาน

1.2.5 พิจารณาเลือกหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ให้โอกาสกับนักศึกษาฝึกงานในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดหลายประการ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

2.2 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

เอกสารอ้างอิง

- จิตติวรดา แสงสว่าง และคณะ. (2551). **ความคาดหวัง ความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี**. อุดรดิษฐ์: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ธีรยุทธ แก้วเกร็ด. (2560). **การตัดสินใจเลือกอาชีพของพนักงานองค์กรเอกชนในจังหวัดนครปฐม**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พัชรินทร์ ชูติพงษ์รุ่งโรจน์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี คณะวิทยาการจัดการ. (2561). **ความคาดหวัง ความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ปีการศึกษา 2560**. อุดรธานี: คณะกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- _____. (2562). **ความคาดหวัง ความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ปีการศึกษา 2561**. อุดรธานี: คณะกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ระวีวรรณ วุฒิยศ. (2552). **การพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพในวิทยาลัยการอาชีพเชิงคำ จังหวัดพะเยา**. การศึกษาอิสระ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วนิชย์ ไชยแสง. (2562). **ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทานที่มีผลต่อการเพิ่มมูลค่าผลิตผลของฟาร์มเกษตรแบบอินทรีย์และแบบเคมีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน**. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 2(1), 1-20.
- ศิริพร เจริญวิริยะกุล. (2559). **การศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. ปทุมธานี: คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมิต สัจฉกร. (2547). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุภมาส อังคุชิต, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2551). **สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL**. กรุงเทพมหานคร: มิสชั่น มีเดีย.

- สุวิมล ตีรกานันท์. (2555). การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 246-251.
- Koehler, J. W., & Pankowski, J. M. (1996). *Quality Government: Designing, Developing, and Implementing TQM*. Delray Beach, FL.: St. Lucie.
- Kordupleski, R. E., Rust, R. T. & Zahorik, A. J. (1993). Why Improving Quality Doesn't Improve Quality (Or Whatever Happened to Marketing?). *California Management Review*, 35(3), 82-95.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. 9th edition. New Jersey: Asimmon and Schuster.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. 2nd edition. New York: McGraw-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Service Marketing: Customer Focus Across the Firm*. 2nd edition. Massachusetts: McGraw-Hill.