

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดเพชรบุรี

วันที่รับบทความ: 4 พฤษภาคม 2569
วันแก้ไขบทความ: 30 มิถุนายน 2569
วันที่ตอบรับบทความ: 20 กรกฎาคม 2569

ธนพล ชีวะประไพ¹นวรรตน์ ประทุมตา²อภิชาติ เลนะนนท์³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ 2) ระดับคุณภาพการบริการ และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากร และผู้ปกครอง จำนวนทั้งสิ้น 138 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน และได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความตรงระหว่าง 0.50 – 1.00 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์ ตามลำดับ 2) ระดับคุณภาพการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเข้าใจและให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาคือด้านการตอบสนองและการสร้างความมั่นใจ และด้านคุณภาพทางกายภาพและความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (X3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (X1) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ (X4) ซึ่งปัจจัยทั้งสามด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 84.0 โดยสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ $Z_{tot} = 0.513(Z_3) + 0.363(Z_1) + 0.158(Z_4)$

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริการ; คุณภาพการบริการ; ศูนย์การศึกษาพิเศษ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 38 ถนนหาดเจ้าสำราญ

ตำบลนาไร่ อำเภอมะนัง จังหวัดเพชรบุรี 76000

²⁻³ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

* ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: tclylexonly@gmail.com

อีเมล: ² nawarat.pra@mail.pbru.ac.th, ³ apichart.len@mail.pbru.ac.th



Factors Affecting the Service Quality of Service Units, Phetchaburi Special Education Center

Tanapon Cheewaprapai¹

Nawarat Pratoomta²

Apichat Lenanan³

Received: 4 May 2026

Revised: 30 June 2026

Accepted: 20 July 2026

Abstract

This research aimed to study 1) the quality level of factors affecting service quality 2) the level of service quality and 3) the factors affecting the service quality of Service Units at the Phetchaburi Special Education Center. The research sample consisted of 138 participants, including school board members, personnel, and parents. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table, followed by proportional stratified random sampling. Data were collected using a questionnaire with a validity index ranging from 0.50 to 1.00. The statistical tools utilized for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The findings revealed that 1) The overall quality level of factors affecting service quality was at a high level. When considered individually, service personnel had the highest average, followed by service process/procedure, buildings and locations and materials and equipment respectively. 2) The overall level of service quality was also at a high level. The aspect with the highest average was understanding and serving clients' needs, followed by responsiveness and assurance and physical quality and reliability, respectively. 3) There were three factors that significantly affected service quality at the .05 level: service personnel (X3), materials and equipment (X1), and service process/procedure (X4). These three factors could jointly explain 84.0 percent of the variance in service quality. The predictive equation in standard score format is formulated as follows: $Z_{\text{tot}} = 0.513(Z_3) + 0.363(Z_1) + 0.158(Z_4)$

Keywords: Service factors; Service quality; Special education center

Type of Article: Research Article

¹ Master's Degree Student, of Education Program in Educational Administration Phetchaburi Rajabhat University

²⁻³ Advisor, of Education Program in Educational Administration Phetchaburi Rajabhat University

* Corresponding author email: tclylexonly@gmail.com

Email: ² nawarat.pra@mail.pbru.ac.th, ³ apichart.len@mail.pbru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รากฐานและความสำคัญของการศึกษาพิเศษ ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ เพื่อให้เขาสามารถก้าวข้ามข้อจำกัดรายบุคคลและดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี การจัดการศึกษาประเภทนี้ไม่เพียงแต่เป็นการพัฒนาตัวบุคคล แต่ยังเป็นการลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำและสร้างความเท่าเทียมในสังคม โดยอาศัยการจัดสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสภาพความพิการแต่ละประเภท

กรอบกฎหมายและนโยบายที่เกื้อหนุนความสำคัญของการศึกษาพิเศษได้รับการรับรองและคุ้มครองผ่านกฎหมายสำคัญหลายฉบับ ดังนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (มาตรา 54) กำหนดให้รัฐต้องจัดให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพเป็นเวลา 12 ปี โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 (มาตรา 37) กำหนดรูปแบบการบริหารจัดการในรูปแบบ “เขตพื้นที่การศึกษา” และให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องในด้านต่าง ๆ รวมถึงการจัดการศึกษาทางไกลและการศึกษานอกระบบ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545, 2545) พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2551 (มาตรา 5) ระบุว่าคนพิการมีสิทธิทางการศึกษาตั้งแต่แรกเกิดหรือเมื่อพบความพิการ โดยมีสิทธิได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษภายใต้ระบบประกันคุณภาพ (พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2551, 2551) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เน้นการสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ โดยมุ่งให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสและประชาชนในพื้นที่ห่างไกลได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

บทบาทของศูนย์การศึกษาพิเศษสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีภารกิจหลักในการจัดส่งเสริมการศึกษาสำหรับคนพิการ โดยมี ศูนย์การศึกษาพิเศษเป็นหน่วยงานหลักในระดับจังหวัด ทำหน้าที่เป็นหน่วยช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม เพื่อเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนเข้าสู่ระบบโรงเรียนปกติหรือโรงเรียนเฉพาะความพิการ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่จัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ประสานงานระบบเปลี่ยนผ่าน และดำเนินงานฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชน (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2560) บริบทของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ให้บริการแก่ผู้เรียนในลักษณะไป-กลับ โดยมีห้องเรียนเฉพาะทาง เช่น ห้องเรียนสติปัญญา ออทิสติก และห้องสหวิชาชีพ (กายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด จิตวิทยา) นอกจากการให้บริการ ณ ศูนย์กลางแล้ว ยังได้ขยายบริการไปยัง “หน่วยบริการประจำอำเภอ” ทั้ง 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบ้านลาด อำเภอบ้านแหลม อำเภอท่ายาง อำเภอเขาย้อย อำเภอหนองหญ้าปล้อง อำเภอชะอำ และอำเภอแก่งกระจาน



การจัดตั้งหน่วยบริการประจำอำเภอมีสาเหตุหลักมาจาก อุปสรรคด้านภูมิศาสตร์พื้นที่อยู่อาศัยของผู้เรียนอยู่ห่างไกลจากตัวจังหวัด ปัญหาด้านเศรษฐกิจครอบครัวยุคใหม่มีฐานะยากจนและมีภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง เด็กพิการจำนวนมากมีความยากลำบากในการเดินทางและมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย การมีหน่วยบริการในพื้นที่จึงช่วยขยายโอกาสให้เด็กพิการเข้าถึงสิทธิทางการศึกษาได้อย่างสะดวก ทัวถึง และลดภาระของครอบครัว พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพเด็กพิการอย่างเป็นระบบ

แม้ว่าจะมีการจัดตั้งหน่วยบริการประจำอำเภอเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาแล้วก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติยังพบข้อท้าทายสำคัญ เนื่องจากบุคลากรจากศูนย์จังหวัดที่ไปปฏิบัติงานประจำแต่ละหน่วยบริการมีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ขณะที่ผู้เรียนในพื้นที่ห่างไกลมักมีสภาพความพิการที่ค่อนข้างรุนแรงและซับซ้อน ประกอบกับรายงานข้อมูลสารสนเทศของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี พบว่า จำนวนผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษที่เข้ารับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปีการศึกษา 2566 มีจำนวนผู้รับบริการ 195 คน ปีการศึกษา 2567 มีจำนวน 200 คน และในปีการศึกษา 2568 มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 209 คน (ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี, 2568) แนวโน้มปริมาณผู้เรียนที่เพิ่มขึ้นนี้ ย่อมส่งผลกระทบต่อตรงต่อการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งในด้านความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ การจัดสรรพื้นที่อาคารสถานที่ และภาระงานของบุคลากรที่ต้องดูแลผู้เรียนให้ทั่วถึง ทำให้การให้บริการในบางพื้นที่อาจยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมา สะท้อนให้เห็นว่าการรักษาและยกระดับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยบริการระดับอำเภอ เป็นความท้าทายสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนา ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา "ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี" โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการหน่วยบริการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษในจังหวัดเพชรบุรีอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้ 1) ขอบเขตของเนื้อหา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ด้านคุณภาพทางกายภาพและความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองและการสร้างความมั่นใจ และด้านการเข้าใจและให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี 3) ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ประกอบไปด้วย คณะกรรมการสถานศึกษาจำนวน 9 คน บุคลากรที่ปฏิบัติงานการสอนที่หน่วยบริการจำนวน 67 คน ผู้ปกครองที่พานักเรียนที่มารับบริการที่หน่วยบริการจำนวน 140 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 216 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากร และผู้ปกครอง จากการเปิดตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของเครชี และมอร์แกน จำนวนทั้งสิ้น 138 คน 4) ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม 2568 เป็นต้นไป และระยะเวลาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนพฤศจิกายน 2568 ถึงเดือนเมษายน 2569

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อหน่วยบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยเฉพาะผู้บริหารศูนย์การศึกษาและหน่วยบริการที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป ดังนี้

1. ทำให้ผู้บริหารศูนย์การศึกษาพิเศษมองเห็นสภาพปัญหาที่แท้จริงและข้อจำกัดของหน่วยบริการในแต่ละพื้นที่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ ได้รับแนวทางในการพัฒนาทักษะเฉพาะทางและสร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. ผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษและผู้ปกครอง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ได้รับประโยชน์สูงสุด เนื่องจากผลการวิจัยจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการบริการ การบำบัดฟื้นฟู และการจัดการศึกษาที่เข้าถึงง่ายและมีมาตรฐานมากขึ้นในระดับอำเภอ
4. สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนยุทธศาสตร์และกำหนดนโยบายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาสำหรับคนพิการในพื้นที่ห่างไกล



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาพิเศษ

การศึกษาพิเศษ หมายถึง การจัดการศึกษาแก่ผู้เรียนที่มีความบกพร่องทางร่างกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์ ตลอดจนผู้ที่มีความสามารถพิเศษหรือมีความสามารถสูงเป็นกรณีพิเศษ สามารถดำเนินการได้ทั้งในสถานศึกษาสำหรับคนพิการโดยเฉพาะ และภายในสถานศึกษาปกติในลักษณะการจัดการเรียนรวม ครอบคลุมตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาไปจนถึงระดับอุดมศึกษา โดยมีมุ่งหมายให้ผู้เรียนได้รับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพร่างกาย จิตใจ และศักยภาพเฉพาะบุคคลอย่างรอบด้าน พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาความถนัดและศักยภาพพิเศษของตนได้อย่างเต็มที่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2535) การศึกษาพิเศษ เป็นรูปแบบการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการศึกษา ที่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มทักษะพื้นฐานด้านสังคม การสื่อสาร และทักษะทางความคิด ซึ่งทำให้เกิดผลดีในระยะยาว โดยเนื้อหาหลักสูตรจะเน้นการเตรียมความพร้อม เพื่อให้เด็กสามารถใช้ในชีวิตประจำวันได้ ควบคู่ไปกับทักษะทางวิชาการ (ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา, 2562)

การศึกษาพิเศษจึงเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการจำเป็นที่แตกต่างกันของผู้เรียนแต่ละบุคคล ผ่านการปรับรูปแบบหลักสูตร วิธีการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพบนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี มีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาและให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่ม การจัดทำแผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล ตลอดจนการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการโดยชุมชน ทั้งการให้บริการ ณ ศูนย์กลางและผ่านหน่วยบริการประจำอำเภอ เพื่อลดอุปสรรคในการเดินทางและขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่เด็กพิการในพื้นที่อย่างเท่าเทียม

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ภาวะที่ผู้รับบริการตระหนักรับรู้ว่าการให้บริการที่ได้รับอยู่ในระดับเทียบเท่าหรือสูงกว่าความคาดหวัง ตามมาตรฐานและคุณภาพที่ตนคาดหวังไว้ที่เหมาะสม ซึ่งแสดงออกผ่านการประเมินและการแสดงทัศนคติต่อระดับความเป็นเลิศของการให้บริการในภาพรวม โดยคำนึงถึงลักษณะการให้บริการที่ปราศจากความบกพร่อง สามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ และนำไปสู่ความประทับใจของผู้รับบริการ (วรสิสฐิญา ศุภธนโชติพงศ์, 2562) องค์ประกอบของคุณภาพการบริการถูกจำแนกออกเป็น 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานการบริการระดับสูง (ประภาพร สิงห์ทอง และทัศนาพร ศรีสุข, 2564) คุณภาพการบริการในบริบทของการศึกษาพิเศษ คือความสามารถในการจัดการและส่งมอบบริการที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการจำเป็นของผู้เรียนและครอบครัวจนเกิดความพึงพอใจ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำ และมีมาตรฐานสม่ำเสมอ 2) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ คือความกระตือรือร้น เต็มใจ และความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือโดยไม่

ปฏิเสธผู้รับบริการ และ 3) ด้านการเข้าใจความต้องการและรู้จักผู้รับบริการ คือความเอาใจใส่ในการศึกษาความแตกต่างรายบุคคล และมีความยืดหยุ่นในการปรับรูปแบบการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของเด็กพิการแต่ละราย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจาก ที่เขาได้รับบริการแล้ว SERVQUAL เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การจัดบริการมีคุณภาพสูงและได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในงานบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์กรต้องทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้มารับบริการเป้าหมายตามความต้องการในการบริการตามที่ต้องการและเป็นผู้มารับบริการต้องการและเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ (มนัสชญาน์ โรมินทร์, 2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอันเกิดจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการสารสนเทศ (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2561) คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และด้านระบบบริหารจัดการ (สุราทิพย์ ชินวุฒิ, 2562) และปัจจัยที่ส่งผลความความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านบุคลากร อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง (เนตรนภา แสงเชื้อพ้อ และคณะ, 2564)

ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ 1) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 2) ด้านอาคารสถานที่ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ

บริบทของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานหลักในการจัดการศึกษาและให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มแก่เด็กที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษในพื้นที่ จัดการเรียนการสอนในลักษณะไป-กลับ ครอบคลุมห้องเรียนเฉพาะบุคคล ได้แก่ ห้องเรียนบุคคลออทิสติกและบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา และห้องให้บริการทางสหวิชาชีพ เช่น จิตวิทยา กายภาพบำบัด และกิจกรรมบำบัด การดำเนินงานยึดตามหลักสูตรการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มสำหรับเด็กพิการ พุทธศักราช 2558 เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และทักษะจำเป็นเฉพาะความพิการ ทั้งนี้ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการอันเนื่องมาจากสภาพภูมิศาสตร์ที่ห่างไกลและข้อจำกัดทางเศรษฐกิจของครอบครัว ศูนย์ฯ จึงได้จัดตั้ง “หน่วยบริการประจำอำเภอ” ครอบคลุมพื้นที่ทั่วจังหวัด ซึ่งกลไกดังกล่าวช่วย



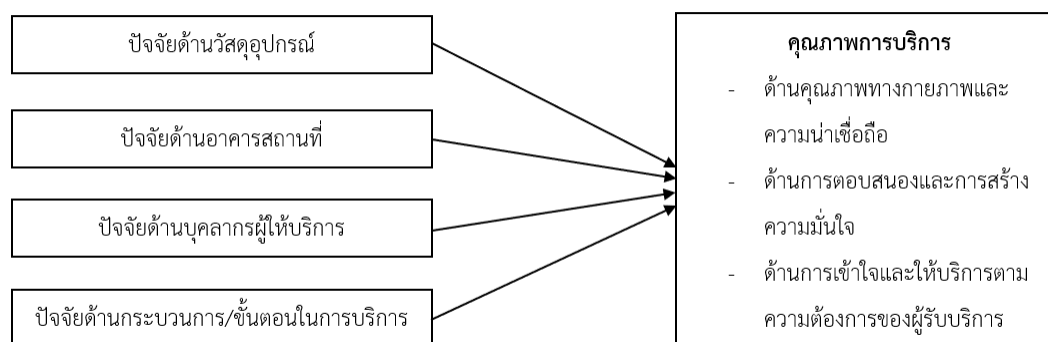
ขยายโอกาสให้เด็กพิการสามารถเข้าถึงบริการทางการศึกษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพได้อย่างทั่วถึง สะดวก และมีมาตรฐาน ภายใต้การมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างเป็นระบบ

ตาราง 1

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะกรรมการสถานศึกษา	9	6
บุคลากรที่ปฏิบัติงานการสอนที่หน่วยบริการ	67	43
ผู้ปกครองที่พานักเรียนที่มารับบริการที่หน่วยบริการ	140	89
รวม	216	138

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ บุคลากร และกระบวนการ/ขั้นตอน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของการรับบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ปี พุทธศักราช 2565 ประกอบไปด้วย คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 9 คน บุคลากรที่ปฏิบัติงานการสอนที่หน่วยบริการ จำนวน 67 คน และผู้ปกครองที่พานักเรียนที่มารับบริการที่หน่วยบริการ จำนวน 140 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 216 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) จำนวนทั้งสิ้น 138 คน โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผลการทดสอบพบว่ามีความ IOC มากกว่า 0.5 แสดงได้ว่า ข้อคำถามทุกข้อสามารถใช้ได้ และมีความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient's Cronbach) จากแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ (Try-out) จำนวน 30 ชุด ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเชื่อมั่น ของแต่ละตัวแปรผ่านเกณฑ์ เท่ากับค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha Coefficient's Cronbach) เท่ากับ 0.96 ซึ่งมีความมากกว่า 0.7 ถือว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพ สอดคล้องและเหมาะสมนำไปใช้ได้ (Cronbach, 1970) โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของหน่วยบริการ (3 ด้าน) และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ (4 ด้าน)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ 2) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ 4) ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพทางกายภาพและความน่าเชื่อถือ 2) ด้านการตอบสนองและการสร้างความมั่นใจ 3) ด้านการเข้าใจและให้บริการตามความต้องการของลูกค้า

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐานในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้: 4.50 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด, 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับมาก, 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง, 1.50 - 2.49 หมายถึง ระดับน้อย, และ 1.00-1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด สำหรับเกณฑ์การแปลผลค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) หากมีค่าน้อยกว่า 1.00 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันหรือเกาะกลุ่มกัน



ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครอง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 และมีประสบการณ์ในการทำงานหรือรับบริการในช่วง 11-15 ปี มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10

2. ปัจจัยและคุณภาพการบริการ (ที่ส่งผล) ด้านการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของข้อมูล และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วย บริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี	M	SD	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.42	0.80	ปานกลาง	4
2. ด้านอาคารสถานที่	3.86	0.69	มาก	3
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.30	0.74	มาก	1
4. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ	4.18	0.76	มาก	2
เฉลี่ย	3.94	0.75	มาก	-

จากตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามด้าน พบว่าในภาพรวมทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ $M = 3.94$ (อยู่ในระดับมาก) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $SD = 0.75$ ซึ่งแสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.30$) อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นมีความสอดคล้องกัน ($SD = 0.74$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ ($M = 4.18$, $SD = 0.76$) อยู่ในระดับมาก และด้านอาคารสถานที่ ($M = 3.86$, $SD = 0.69$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 3.42$, $SD = 0.80$) แต่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยทุกด้านมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1.00 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกปัจจัย

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมายของข้อมูล และระดับของคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี

ด้าน	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพทางกายภาพและความน่าเชื่อถือ	4.15	0.66	มาก	3
2. ด้านการตอบสนองและการสร้างความมั่นใจ	4.25	0.56	มาก	2
3. ด้านความเข้าใจและให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.27	0.55	มาก	1
รวม	4.22	0.59	มาก	-

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย $M = 4.22$ (อยู่ในระดับมาก) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $SD = 0.59$ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด พบว่า ด้านความเข้าใจและให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.27$) อยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นมีความสอดคล้องกัน ($SD = 0.55$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองและการสร้างความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ($M = 4.25$, $SD = 0.56$) และด้านคุณภาพทางกายภาพและความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($M = 4.15$, $SD = 0.66$) โดยทุกด้านมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยกว่า 1.00 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน



ตาราง 4

ผลการศึกษาค่าน้ำหนักของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวม

ตัวแปร	B	SE	β	t	p-value
บุคลากรผู้ให้บริการ (X_3)	0.375	0.043	0.513	8.766	0.000
วัสดุอุปกรณ์ (X_1)	0.244	0.030	0.363	8.147	0.000
กระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ (X_4)	0.112	0.039	0.158	2.892	0.004
ค่าคงที่				1.311	
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R)				0.917	
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2)				0.840	
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)				0.836	
ความคลาดเคลื่อนในการทำนาย (Standard Error)				0.220	
ค่า F				234.985	

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (X_3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (X_1) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ (X_4) โดยโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญ ($F=234.985$) สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 84.0 ($R^2=0.840$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) 0.917 และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (Standard Error) เท่ากับ 0.22 นอกจากนี้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ(X_3)เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ (X_1)และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ (X_4) ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y_{\text{tot}} = 1.311 + 0.375(X_3) + 0.244(X_1) + 0.112(X_4)$$

สมการถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{tot}} = 0.513(Z_3) + 0.363(Z_1) + 0.158(Z_4)$$

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับปัจจัยด้านการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ “คน” และ “กระบวนการให้บริการ” มากกว่าปัจจัยด้านกายภาพอื่น ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการศึกษาของ ญัตติพันธ์ เจริญนนท์ (2546) “พฤติกรรมองค์กร” ที่มีแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มองว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสรรหา พัฒนา สร้างแรงจูงใจ และธำรงรักษาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของกับ น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ที่สรุปว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งส่งผลมาจากบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการสารสนเทศ โดยเฉพาะบุคลากรผู้ให้บริการที่มีบทบาทโดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ ในส่วนของด้านวัสดุอุปกรณ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แม้จะอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ แต่สะท้อนให้เห็นว่า ระบบการควบคุม บำรุงรักษา และการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดหรือหมดอายุยังไม่คล่องตัวเท่าที่ควร สอดคล้องกับบริบทของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีที่มีภารกิจให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มการฟื้นฟูสมรรถภาพ และการจัดการเรียนรวมให้แก่เด็กพิการและครอบครัว จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรสหวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน ตลอดจนมีจิตบริการและความเอาใจใส่เป็นรายบุคคลผลการศึกษาของ

2. ระดับคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของหน่วยบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจและให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองและการสร้างความมั่นใจ และด้านคุณภาพทางกายภาพและความน่าเชื่อถือ ซึ่งแม้จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่ก็ยังอยู่ในระดับมากผลดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบแนวคิด SERVQUAL ที่เสนอโดย Parasuraman et al. (1985) ซึ่งระบุว่า “การเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล (Empathy)” และ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)” เป็นมิติสำคัญของคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในบริบทบริการที่ต้องดูแลผู้ใช้อย่างใกล้ชิด เช่น บริการด้านการศึกษาและสวัสดิการสังคม สำหรับศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีการจัดทำแผนให้บริการช่วยเหลือเฉพาะครอบครัว (IFSP) แผนการจัดการศึกษาเฉพาะบุคคล (IEP) และแผนการสอนรายบุคคล (IIP) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการมีความเข้าใจในความต้องการจำเป็นเฉพาะของเด็กพิการแต่ละคน และสามารถให้บริการที่ต่อเนื่อง จึงทำให้มิติด้านความเข้าใจและการตอบสนองได้รับการประเมินอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สยาม ชูกรและมัทนา วัฒนอมคักดิ์



(2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 1) ด้านกายภาพ ควรจัดหาเก้าอี้ที่นุ่มรอให้มีจำนวนมากพอ มีหนังสือวารสารไว้ให้อ่าน ปรับภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น 2) ด้านความน่าเชื่อถือ: พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ 3) ด้านการสนองตอบความต้องการของ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประภาพร สิงห์ทอง และพัทธพร ศรีสุข (2564) ที่ศึกษา “ปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองผู้รับบริการส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสอดคล้องกับข้อค้นพบดังกล่าว โดยยืนยันว่าการให้บริการของบุคลากรศูนย์การศึกษาพิเศษที่เอื้ออาทร เอาใจใส่ และตอบสนองต่อความต้องการของเด็กพิการและผู้ปกครองอย่างเหมาะสม เป็นหัวใจสำคัญของการยกระดับคุณภาพการบริการ ส่วนมิติด้านคุณภาพทางกายภาพและความน่าเชื่อถือที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการยังต้องการเห็นการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และระบบบริการให้มีความพร้อม ทันสมัย และสม่ำเสมอมากยิ่งขึ้น

3. การอภิปรายผลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิเคราะห์หัตถถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอนพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีโดยภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.917 มีค่าความแปรปรวนที่อธิบายได้ (R^2) ร้อยละ 84.0 และค่าความแปรปรวนที่อธิบายได้เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R^2) ร้อยละ 83.60 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้งสามด้านส่งผลต่อคุณภาพการบริการในระดับสูง ในจำนวนนี้ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าน้ำหนักถอยมามาตรฐานสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรมีความรู้ ทักษะ จิตสำนึกบริการ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีแรงจูงใจในการทำงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร จะส่งผลให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Spechler อ้างถึงใน สมิต สัจฉกร (2549) ที่ศึกษา “การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ” ที่ระบุว่า ปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการคือการบริหารจัดการบุคลากรและกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร สอดคล้องผลการศึกษาของ จีระพรรณ โพนพุ และคณะ (2560) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์การศึกษาพิเศษภาคตะวันออก” ที่พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารและทรัพยากรการเรียนการสอน โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีม

และการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของศูนย์การศึกษาพิเศษอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นตัวแปรลำดับที่สอง สะท้อนให้เห็นว่า วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ทันสมัย และมีระบบการบริหารจัดการที่ดีเป็นพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนให้บุคลากรสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง สอดคล้องผลการศึกษาของ น้ำลिन เทียมแก้ว (2561) ที่ศึกษา “การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ที่ระบุว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษและหน่วยงานบริการสารสนเทศ สำหรับปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการ ซึ่งเป็นตัวแปรลำดับที่สาม แสดงให้เห็นว่า การมีขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีช่องทางบริการที่หลากหลาย และมีการใช้เทคโนโลยีช่วยลดความซับซ้อนและประหยัดเวลา ส่งผลให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในเชิงระบบอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเสนอให้การบริการต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และเหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์ (2562) ที่ศึกษา “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203” โดยพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการและช่องทางการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความตั้งใจใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ถดถอยพบว่า ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ไม่ได้ถูกคัดเลือกเข้าสมการ แม้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจตีความได้ว่า ในบริบทของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ปัจจัยด้านอาคารสถานที่มีความสำคัญในฐานะ “เงื่อนไขพื้นฐาน” ที่ต้องมีอยู่ในระดับหนึ่ง แต่คุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้กลับขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากร การจัดการวัสดุอุปกรณ์ และการออกแบบกระบวนการให้บริการมากกว่า ผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) ที่ระบุว่า ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) เป็นเพียงหนึ่งในห้ามิติของคุณภาพการบริการ และมักส่งผลกระทบต่อมิติด้านการตอบสนอง ความเชื่อถือได้ การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ยืนยันว่าการยกระดับคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรีจำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ควบคู่กับการบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์และการออกแบบกระบวนการ/ขั้นตอนในการบริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นอย่างเฉพาะของเด็กพิการและผู้ปกครอง เพื่อให้การจัดการศึกษาพิเศษและการให้บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มบรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและนโยบายด้านการศึกษาสำหรับคนพิการอย่างแท้จริง



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ปัจจัยที่ส่งผลสูงสุด) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกในการลงทุนพัฒนา คน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะความรู้เฉพาะทาง จิตสำนึกการบริการ และสร้างแรงจูงใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การส่งมอบบริการและการดูแลผู้เรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

1.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ (ปัจจัยที่ต้องเร่งพัฒนา) เนื่องจากเป็นด้านที่มีผลการประเมินต่ำที่สุด (ระดับปานกลาง) แต่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการสูงเป็นลำดับที่ 2 หน่วยงานจึงควรเร่งปฏิรูประบบพัสดุ โดยวางระบบการบำรุงรักษาและการซ่อมแซมให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว ตลอดจนจัดหาเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการบริการ ควรมีการกระชับและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความชัดเจนและรวดเร็วขึ้น โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและลดขั้นตอนด้านเอกสาร ซึ่งจะช่วยให้ครูและบุคลากรมีเวลาในการดูแลและจัดการเรียนการสอนให้กับเด็กนักเรียนได้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ควรมีการศึกษาวิจัยโดยเพิ่มตัวแปรต้นอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการศูนย์การศึกษาพิเศษ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา หรือการมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้ปกครอง

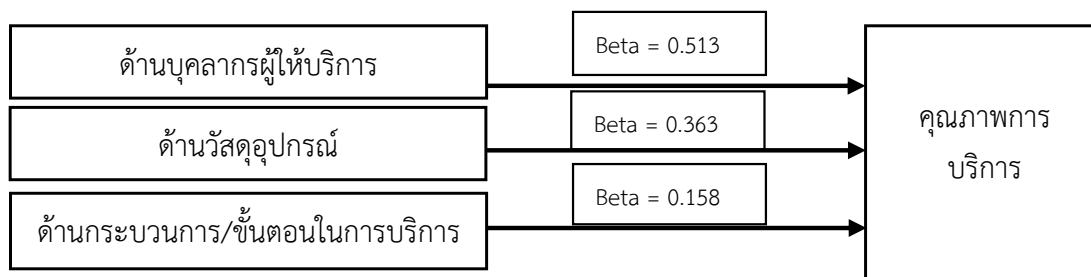
2.2 การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ควรมีการต่อยอดด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค โดยเฉพาะในประเด็นด้านวัสดุอุปกรณ์ที่มีผลการประเมินต่ำที่สุด

2.3 การศึกษาเปรียบเทียบบริบทพื้นที่ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ระหว่างหน่วยบริการระดับอำเภอในแต่ละพื้นที่ เพื่อวิเคราะห์หาจุดเด่น ข้อจำกัด และแนวทางปฏิบัติที่ดี ที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละอำเภอ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ค้นพบโมเดลการบริหารจัดการคุณภาพการบริการสำหรับหน่วยบริการระดับพื้นที่ที่เรียกว่า P-E-P Service Excellence Model ซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลักเชิงบูรณาการ ได้แก่ 1) Personnel (บุคลากรผู้ให้บริการ) 2) Equipment (วัสดุอุปกรณ์) และ 3) Process (กระบวนการให้บริการ) องค์ความรู้นี้ชี้ให้เห็นว่า ในบริบทของการศึกษาพิเศษระดับอำเภอที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านบุคลากร (X_3) คือ กลไกขับเคลื่อนที่ส่งผลต่อคุณภาพสูงสุด ($Beta = 0.513$) สะท้อนว่าความเชี่ยวชาญและความเอาใจใส่ของ

ครูการศึกษาพิเศษและนักกายภาพบำบัดสามารถช่วยเหลือข้อจำกัดด้านกายภาพและยกระดับคุณภาพการบริการในภาพรวมให้สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ



ภาพ 2 โมเดลความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ (P-E-P service Excellence Model)

เอกสารอ้างอิง

จิระพรรณ โพนพุด, ภาณี อนันต์นาวี และชารี มณีศรี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของศูนย์

การศึกษาพิเศษภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). พฤติกรรมองค์กร. ซีเอ็ดเคชั่น.

ทวีศักดิ์ สิริรัตน์เรขา. (2562). การศึกษาพิเศษ. <http://www.happyhomeclinic.com/specialeducation.htm>

เนตรนภา แสงเชื้อพ้อ, พัชรินทร์ ไชยงค์ และนาวิ อุดร. (2564). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานทะเบียนคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม. *Journal of Engineering Technology Access*, 1(2), 48-57. <https://doi.org/10.14456/jeta.2021.7>

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ประภาพร สิงห์ทอง และพัชกร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเนชั่น.

พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พุทธศักราช 2551. (2551, 5 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 ตอนที่ 28 ก. หน้า 3.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545. (2545, 19 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 123 ก. หน้า 18.

มนัสชญาน์ โรมินทร์. (2561). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล. วิทยานิพนธ์สาขารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, วิชาเอกบริหารโรงพยาบาล, สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอน ที่ 40 ก. หน้า 14.
- วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมิต สัมฤทธิ์. (2549). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). สายธาร.
- สยาม ชูกรและมัทนา วังธนอมศักดิ์. (2560). คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว. *วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 8(1), 187-194. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/EdAd/article/view/113822/88433>
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2535) *แผนการศึกษาแห่งชาติ*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พุทธศักราช 2560-2564*. สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานหน่วยบริการของศูนย์การศึกษาพิเศษ สำหรับบริหารงานการศึกษาพิเศษ (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ปีพุทธศักราช 2560*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.
- สุธาทิพย์ ชินวุฒิ. (2562). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของตำรวจในจังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี. (2568). *รายงานข้อมูลสารสนเทศและจำนวนผู้รับบริการศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี ปีการศึกษา 2566-2568*. ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดเพชรบุรี.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. Harper and Row.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>