

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป

โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS WITH THE SERVICES PROVIDED BY THE GENERAL ADMINISTRATION DEPARTMENT ASSUMPTION COLLEGE NAKHONRATCHASIMA

มิตดวงสุดา มากมน : ฝ่ายบริหารทั่วไป : บุคลากรทางการศึกษา

โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารทั่วไป ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชากรเป็นกลุ่มครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 211 คน สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา พบว่า เพศ, ฝ่ายที่เข้าใช้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป มีบุคลากร เพศหญิงเข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52 บุคลากรเพศชาย ร้อยละ 48 แยกเป็นฝ่ายที่เข้าใช้บริการ ฝ่ายกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือฝ่ายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 28 สำนักผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 25 ฝ่ายธุรการ -การเงิน คิดเป็นร้อยละ 10 ฝ่ายปฐมวัย คิดเป็นร้อยละ 5 และมีหน่วยงานที่ให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป มีการให้บริการของงานโภชนาการฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา คือ งานยานพาหนะฯ คิดเป็นร้อยละ 28 งานอาคารสถานที่ฯ คิดเป็นร้อยละ 25 งานอนามัยโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 10 งานบริหารฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 4 งานสระว่ายน้ำ คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ข้อ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.8 การบริการถูกต้อง เช่น การจัดบริการอาหาร, การบริการยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.7 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.7 ด้านความใส่ใจของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.7

คำสำคัญ : การให้บริการ, ศึกษาความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ

งานธุรการฝ่ายบริหารทั่วไป สังกัด ฝ่ายบริหารทั่วไป

E-mail: downsally@gmail.com

บทนำ

สภาพปัญหา การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาล ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล. 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น

ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ให้บริการด้านอาคารสถานที่, ด้านโภชนาการและอาหาร, ด้านยานพาหนะ, ด้านสุขอนามัย และ ด้านสระว่ายน้ำและสนามกีฬาต่างๆ บริการให้แก่ผู้รับบริการ ทั้งหน่วยงานภายในสถานศึกษา และหน่วยงานภายนอก ด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้วยคุณภาพที่ผู้รับบริการทุกกลุ่มได้รับความพึงพอใจสูงสุด และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า การให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และสนใจที่จะศึกษาทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา เพื่อศึกษาว่าการให้บริการอยู่ในความพึงพอใจระดับใด และมีข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

1.1 การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา 2541: 25)

1.1.1 การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

1.1.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

1.1.3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอ การบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ

ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากรู้สึกทางบวกด้านอื่นๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

3. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้ (ชัชวาล ทัดศิวิชัย, 2552)

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ที่มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพด้วย กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ปฏิบัติงานได้รวดเร็วและลดค่าใช้จ่ายสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

4. ความสะดวกในการให้บริการ

ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่จะเน้น ความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2530: หน่วยที่ 1 - 7 อ้างถึงในวรรณวิมล จงจรรยา 2551: 6)

การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติ ให้การต้อนรับให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รักนาค 2547 : 23) ดังนั้น การช่วยเหลือผู้อื่นหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรมีการบริการที่ไม่ซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจน และสะดวกสบาย เช่นการจัดให้มีที่นั่งรอแผนผังจุดบริการลำดับ

ขั้นตอนจัดวัสดุสำนักงานปากกาดินสอไว้ สำหรับกรอกคำร้องขอบริการหมายเลขโทรศัพท์ที่มีคู่สายมากพอ ติดต่อทางอีเมลเป็นต้น

นอกจากนี้ สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995 : 53 อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช, 2552) ยังชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

- 1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้เด่นชัด

การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมบัติ บุญเลี้ยง และคณะ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และด้านผลจากการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของฝ่ายบริหารทั่วไป ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย ครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 211 คน
จากประชากร 211 คน สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย
1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 2) ระดับความพึงพอใจของฝ่ายที่ได้รับการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 4.1 กำหนดระยะเวลาที่ทำการทำวิจัย ระยะเวลาที่ทำการวิจัยคือ เดือนกันยายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2567
- 4.2 แจกแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา จำนวน 100 ฉบับ
- 4.3 นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไปโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา มาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 105)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	X	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม

5.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละคน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนแต่ละคนยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคะแนนในกลุ่ม

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา พบว่า เพศ, ฝ่ายที่มาใช้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป มีบุคลากร เพศหญิง เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52 บุคลากรเพศชาย ร้อยละ 48 แยกเป็นฝ่ายผู้เข้ารับบริการ ฝ่ายกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือฝ่ายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 28 สำนักผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 25 ฝ่ายธุรการ-การเงิน คิดเป็นร้อยละ 10 ฝ่ายปฐมวัย คิดเป็นร้อยละ 5 และมีหน่วยงานที่ให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป การให้บริการของงานโภชนาการฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา คือ งานยานพาหนะฯ คิดเป็นร้อยละ 28 งานอาคารสถานที่ฯ คิดเป็นร้อยละ 25 งานอนามัยโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 10 งานบริหารฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 4 งานสระว่ายน้ำ คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา **อยู่ในระดับมากที่สุด** เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ข้อ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.8 การบริการถูกต้อง เช่น การจัดบริการอาหาร, บริการยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.7 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.7 ด้านความใส่ใจของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.7

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา พบว่า เพศ, ฝ่ายที่มาใช้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป มีบุคลากร เพศหญิงเข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52 บุคลากรเพศชาย ร้อยละ 48 แยกเป็นฝ่ายผู้เข้ารับบริการ ฝ่ายกิจการนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือฝ่ายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 28 สำนักผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 25 ฝ่ายธุรการ-การเงิน คิดเป็นร้อยละ 10 ฝ่ายปฐมวัย คิดเป็นร้อยละ 5 และมีหน่วยงานที่ให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป การให้บริการของงานโภชนาการฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา คือ งานยานพาหนะฯ คิดเป็นร้อยละ 28 งานอาคารสถานที่ฯ คิดเป็นร้อยละ 25 งานอนามัยโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 10 งานบริหารฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 4 งานสระว่ายน้ำ คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ข้อ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.8 การบริการถูกต้อง เช่น การจัดบริการอาหาร, บริการยานพาหนะ ค่าเฉลี่ย 4.7 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.7 ด้านความใส่ใจของผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.7 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไป โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างการให้บริการของแต่ละหน่วยงานในฝ่ายบริหารทั่วไป เช่น ความพึงพอใจในการให้บริการงานยานพาหนะฯ และ การให้บริการงานโภชนาการฯ

รายการอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานเทศบาลตำบลสูง
เม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ธุรกิจบริการ) : คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต :
(การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมาย การวัด และการประยุกต์
ในระบบบริหารภาครัฐไทย”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
7: 105-146.
- สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์. <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2558

หลักฐาน Plagiarism ภาษาไทย ตรวจด้วยอักษราวิสุทธิ์ (35.25%)

Plagiarism Checking Report

Created on 2024-02-29 13:27:04 at 13:27 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3607322	Feb 29, 2024 at 13:25 PM	2561005@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา	บทความวิจัย ทัศนคติ ความผูกพัน.pdf	Completed	35.25 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรของส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	ชนานศักดิ์, สุธรรม	วารสารการบริหารท้องถิ่น	8.46 %
2	A Survey of Recipients' Satisfaction Towards the Public Service of the Phuket Provincial Administrative Organization for the Budget Year 2020	Krutchon*, Thuanthong	วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	4.49 %
3	Creating Satisfaction With Service In The Era Of Current Social Change	Pantar, Siri	Journal of Modern Learning Development	3.68 %
4	PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS PUBLIC SERVICE PROVISION OF MAHASARAKHAM'S PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION	โตยศ, ชัชดา	วารสารวิชาการ สถาบันวิชาการจัดการแห่งแปซิฟิก	2.38 %
5	The Creation New Innovation and Public Services in Thailand 4.0 of Phuket Provincial Administrative Organization	Tanod, Prasong	วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	2.16 %
6	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลท่าสะพาน อำเภอบางม่วง จังหวัดยะลา	ณวิภากรณ มหาโชคอินทร์	มหาวิทยาลัยบูรพา	1.97 %
7	คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ : ประสิทธิภาพจากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด	นันทิยาพร อิศเรย์รัมย์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.97 %
8	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร	พงษ์สันต์ ทรัพย์เย็น	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1.76 %
9	ความพึงพอใจของครอบครัวผู้รับบริการที่ได้รับทุนยืมเงินตั้งถิ่นฐานและรังสีรักษาโรงพยาบาลรามคำแหง	มณีรัตน์ เกตุทองหอม	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	1.65 %
10	THE INSTRUCTIONAL PACKAGE OF ISAN LUTE BY USING ELECTRIC GUITAR FOR UNIVERSITY IN THE BACHELOR OF MUSIC IN FOLK MUSIC	หลวงแก้ว, พัชระ	ปัญญาปณิธาน	1.54 %
11	The People's Contentment the Public Services of Maha Sarakam Provincial Administration Organization	สุทธิชัย, วัชรินทร์	วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	1.49 %
12	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อคุณภาพบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, Thai customer's satisfaction towards services quality of Suvarnabhumi Airport	ณัชชา ศักดิ์สุจริต	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1.35 %
13	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี	ชนะดา วัฒนชัย	มหาวิทยาลัยบูรพา	1.30 %
14	https://rsujournals.rsu.ac.th/index.php/rgr/article/download/883/644/	rsujournals.rsu.ac.th	rsujournals.rsu.ac.th_nutch	1.05 %