

รูปแบบบทความวิจัย (Research Article Form)

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักเลขาธิการผู้อำนวยการ
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566

The Study of Satisfaction with the Quality of Service provided by Office of
the Director's Secretary

Assumption College Nakhon Ratchasima Academic year 2023

พนิดา แก่นสำโรง : สำนักผู้อำนวยการ : กรรมการที่ปรึกษา
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักเลขาธิการผู้อำนวยการโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 และศึกษาปัญหาข้อเสนอนแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 3 ด้านของสำนักเลขาธิการ ผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักเลขาธิการ ผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักเลขาธิการผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (92.98) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก (98.33) รองลงมาได้แก่ ด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ (90.41) และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (90.20)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น (90.83) ได้แก่ การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว การจัดลำดับความสำคัญของงาน เร่งด่วนที่นำเสนอ และการติดต่อรับงาน การเปิด-ปิดห้องมีความเหมาะสม ลำดับน้อยที่สุด (88.33) ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ (93.33) รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม (90.00) อันดับสุดท้ายเท่ากัน 2 ประเด็น (89.16) ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน ทั้ง 2 ประเด็น (98.33) คือ สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่ดี และ สถานที่เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, ผู้ใช้บริการ, สำนักเลขาผู้อำนวยการ

* เลขานุการ สังกัด สำนักผู้อำนวยการ

งานนโยบาย วางแผนและระบบประกันคุณภาพการศึกษา สังกัด สำนักผู้อำนวยการ

E-mail : panida255039@gmail.com

บทนำ

1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

สำนักเลขาผู้อำนวยการ เป็นหน่วยงานในสังกัดฝ่ายสำนักผู้อำนวยการ มีหน้าที่หลักในการตรวจสอบเอกสารทุกฉบับก่อนนำเสนอผู้อำนวยการ เอกสารที่จะนำเสนอลงนามจะต้องถูกต้อง ภาษาชัดเจนเข้าใจง่าย ในรายละเอียด ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสารพร้อมกับการให้บริการต่างๆ รวมถึงการเข้าพบผู้อำนวยการ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักเลขาผู้อำนวยการ การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงการบริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ จึงจะถือว่าสำนักเลขาผู้อำนวยการนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง มีการจัดบรรยากาศสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีบุคลากรที่มีคุณภาพเต็มใจให้บริการ มีการสื่อสารที่ดี และมีการติดตามการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสำนักเลขาผู้อำนวยการได้เห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักเลขาผู้อำนวยการ ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักเลขาผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญ นครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานสำนักเลขาผู้อำนวยการให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

2) การทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รักชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535)

กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง
ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและ
สิ่งจูงใจในด้านต่างๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม
ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการ
แสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความ
พึงพอใจ ดังนั้นสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นภารัตน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มี
ความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวริ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ใน
ทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่ง
ที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย
หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3) กรอบแนวคิดการวิจัย



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักเลขาผู้อำนวยการโรงเรียน
อัสสัมชัญนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักเลขา
ผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

วิธีวิจัย

1. ประชากร/ตัวอย่าง กรรมการที่ปรึกษาผู้อำนวยการ ครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา
จำนวน 48 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักเลขาผู้อำนวยการ
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา จำนวน 3 ด้าน รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ ได้แก่ ด้านการบริการ และขั้นตอนการ
ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักเลขานุการผู้อำนวยการ เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายใน สำนักเลขานุการผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ตลอดปีการศึกษา 2566 จำนวน 48 ชุด

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความ พึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

ระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักเลขานุการผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 48 คน พบว่า มีตำแหน่ง/หน้าที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา มากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาได้แก่ ครูผู้สอน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 และกรรมการที่ปรึกษาผู้อำนวยการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักเลขานุการผู้อำนวยการโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักเลขานุการผู้อำนวยการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และอันดับสุดท้ายได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว การจัดลำดับความสำคัญของงานเร่งด่วนที่นำเสนอ และการติดต่อรับงาน การเปิด-ปิดห้องมีความเหมาะสม ลำดับน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม อันดับสุดท้ายเท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันทั้ง 2 ประเด็น คือ สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่ดี และ สถานที่เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักเลขาผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2566 ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักเลขาผู้อำนวยการ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำนักเลขาผู้อำนวยการได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นปีแรก และมีความตั้งใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการที่สำนักเลขาผู้อำนวยการให้บริการ โดยจะนำผลการวิจัยมาแก้ปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว การจัดลำดับความสำคัญของงานเร่งด่วนที่นำเสนอ และการติดต่อรับงาน การเปิด-ปิดห้องมีความเหมาะสม ลำดับน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้มีผลมาจากผู้บริหารเห็นความสำคัญของการพัฒนาครู และบุคลากร จึงจัดอบรมสัมมนา ในหัวข้อ "การประยุกต์และปรับปรุงงานด้วยหลัก PDCA" โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ศรดา ชัยสุวรรณ อาจารย์ประจำคณะการจัดการการศึกษาเชิงสร้างสรรค์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยนถ ปิยสาธิต อาจารย์ประจำสาขาการสอนภาษาจีน คณะการจัดการการศึกษาเชิงสร้างสรรค์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ และ ดร.สุขสรรค์ ศุภเศรษฐ์เสรี อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2566 ณ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ทำให้ครูและบุคลากรได้มีความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติงานด้วยหลัก PDCA

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีบุคลิกภาพกิจกรรมร่าเริง และการสื่อสารที่เหมาะสม อันดับสุดท้ายเท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก ทางโรงเรียนได้จัดอบรมพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาในด้านการให้บริการ ในหัวข้อ "บุคลิกภาพและการบริการด้วยใจ (Personality and Service Mind)" วิทยากร คุณชินาพัฒน์ พิมพ์ศรีแก้ว ผู้จัดการทั่วไปปฏิบัติการเดอะมอลล์ นครราชสีมา และทีมงาน เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2565 ณ โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันทั้ง 2 ประเด็น คือ สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่ดี และ สถานที่ที่เป็นระเบียบพร้อมให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากทางโรงเรียนจัดกิจกรรม เราทำความดีด้วยหัวใจ Big Cleaning Day สำหรับปีการศึกษา 2565 ได้รับความร่วมมือจากกองพันทหารราบ มณฑลทหารบกที่ 21 ค่ายสุรนารี จำนวน 21 นาย นำโดย ร้อยเอกจ่ารัฐ ปาวิสุทธิ ผู้ช่วยนายทหารฝ่ายยุทธการและการฝึกกรมกิจกรรม Big Cleaning Day บริเวณสนามฟุตบอลโรงเรียน และบริเวณโดยรอบโรงเรียน เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 11 สิงหาคม 2565 และในปีการศึกษา 2566 จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ในโอกาสวันสถาปนาโรงเรียน ครบรอบ 56 ปี ผู้บริหาร ครู บุคลากร และนักเรียนทุกคนร่วมกันพัฒนาบริเวณโรงเรียน ห้องเรียน ห้องสำนักงาน ฯลฯ เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2566

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ปรับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายและไม่ยุ่งยาก

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

- เพิ่มการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี
- กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักเลขานุการผู้อำนวยการ ปีการศึกษา 2566 และ ปีการศึกษา 2567 เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบคุณภาพของการให้บริการ

รายการอ้างอิง :

- 5 วิธีเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน/Jobcan Thailand-Business Management Solutions/25/05/2022/https://blog.jobcan.in.th/5-good-environment
- สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ/
https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER35/DRAWER018/GENERAL/DATA0000/00000023.PDF
- คุณภาพการบริการ (Service Quality)/www.survey.com/13/07/2023/
https://www.surveylash.com/article/21/service_quanlity
- ทฤษฎีความพึงพอใจ/GotoKnow/22/06/2012/https://www.gotoknow.org/posts/492000

หลักฐาน Plagiarism ภาษาไทย ตรวจสอบด้วยอักษราวิสุทธิ์

Plagiarism Checking Report

Created on 2024-03-14 14:13:06 at 14:13 PM

Print Report

View Full Document

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3633846	Mar 14, 2024 at 14:11 PM	2539013@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา	พินิจ แก่นสารโรง-บทความวิจัย 66.pdf	Completed	18.33 %

Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ปัจจัยที่วัดความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในการของกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2556, The factors that relate to satisfaction of Policy and Planning Division: s Service), Rajamangala University of Technology Isan for the Academi	พวงภากร วรธรรมปกรณ์	นารายณ์ศาสตร์เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	3.14 %