ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงิน
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

Satisfaction of student parents with the services of the Administrative-Finance Department
Assumption College Nakhon Ratchasima, academic year 2023

เตือนใจ แก่นพุดซา : ธุรการ-การเงิน : บุคลากรทางการศึกษา
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงิน โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงิน โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ในปีการศึกษาต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ผู้ปกครองนักเรียนที่มาติดต่อห้องธุรการ-การเงิน ปีการศึกษา 2566 เพียง 100 คน จากผู้ปกครองนักเรียนทั้งหมดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดซื้อของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วน การประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ผู้ปกครองนักเรียน,การบริการ

บทนำ

1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S	Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ
E	Early Response	ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R	Respecful	แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
V	Voluntariness Manner	ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ
I	Image Enhancing	แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร
C	Courtesy	ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E	Enthusiasm	ความกระตือรือร้นในการบริการ

การบริการงานของฝ่ายธุรการ-การเงิน ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการทั่ว ๆ ไป ของโรงเรียนมีส่วนในการสนับสนุนงานฝ่ายอื่น ๆ ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการผู้ปกครองที่เข้ามาติดต่อกับทางโรงเรียนเป็นสำคัญยิ่ง ที่ผ่านมานั้นฝ่ายธุรการ-การเงิน ได้ยึดนโยบายของโรงเรียนและนโยบายของมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย ปฏิบัติตามแผนการบริหารงานของฝ่ายธุรการ-การเงิน เพื่อให้งานเป็นไป ตามวัตถุประสงค์ของโรงเรียน รวมถึงกิจกรรมหลักคือการให้บริการแก่ผู้ปกครองนักเรียน มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ ปรับเปลี่ยนบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน จัดระบบบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจมากที่สุด

ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก ตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของ ผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของห้องฝ่ายธุรการ-การเงินโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการ-การเงินต่อไป

วัตถุประสงค์

1.เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายธุรการ-การเงิน โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของห้องธุรการ-การเงิน โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ในปีการศึกษาต่อไป

วิธีวิจัย

1) ประชากร ผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้งานบริการฝ่ายธุรการ-การเงินโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 100 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดซื้อของโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วน การประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยให้ตอบแบบสอบถามวัดความคิดเห็นในการบริการงานฝ่ายธุรการ-การเงินโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 100 คน

4) การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ของรายการ} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับเพศของผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.0 ข้อมูลเกี่ยวกับอายุของผู้ปกครอง ร้อยละ 38.0 มีอายุ 41 – 50 ปี รองลงมาร้อยละ 29.0 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 25.0 อายุ 51 ปีขึ้นไป และ ร้อยละ 8.0 มีอายุ 20 – 30 ปี ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ของผู้ปกครอง พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 38.0 มีรายได้ 20,001 -30,000 บาท ร้อยละ 35.0 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 17.0 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปและร้อยละ 10.0 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้งานบริการฝ่ายธุรการ- การเงิน

1.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.0 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 35.0 พึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 17.0 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 5.0 มีความพึงพอใจน้อย

2. ความรวดเร็วในการให้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.0 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาคือร้อยละ 24.0 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 20.0 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 18.0 พอใจมากที่สุด

3. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 28.0 มีความพึงพอใจมาก รองลงมา ร้อยละ 25.0 มีความพอใจปานกลาง ร้อยละ 19.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 8.0 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.0 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจปานกลาง และ ร้อยละ 5.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด

5. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.0 มีความพึงพอใจ ปานกลาง รองลงมาร้อยละ 18.0 มีความพึงพอใจมาก และร้อยละ 7.0 มีความพึงพอใจน้อย

6. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.0 มีความพึงพอใจ ปานกลาง รองลงมาร้อยละ 23.0 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 12.0 มีความพึงพอใจน้อย และร้อยละ 4.0 มีความถึงพอใจน้อยที่สุด

7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.0 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 22.0 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 11.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 6.0 มีความพึงพอใจน้อย

8. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่มส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.0 มีความพึงพอใจปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 15 มีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 12.0 มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 10.0 มีความพึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 3.0 มีความพอใจ น้อยที่สุด

9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ส่วนใหญ่ ร้อยละ75.0 มีความพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 20.0 มีความพึงพอใจปานกลาง และร้อยละ 5.0 มีความพึงใจน้อย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยระดับความต้องการของผู้ปกครองที่มีความคิดเห็นการแก้ปัญหาของงานบริการฝ่ายธุรการ-การเงินโรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมามีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ในงานแต่ละงาน ครู ผู้ปกครอง นักเรียน เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในข้อมูลที่ให้หรืองานที่ทำ เพื่อการนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

2. อัธยาศัย บุคลิกลักษณะ และการให้ข้อมูลต่างๆ ของการให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ และเป็นเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการเป็นอย่างมาก

3. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา เพราะฉะนั้นการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจะใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นพื้นฐานในการดำเนินการวิจัย ในครั้งต่อไป เพื่อพัฒนาในงานการให้บริการในทุกด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมา

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1. ต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์และความสามารถในการแก้ไขปัญหา

2. ผู้ปกครองสามารถ ได้รับข้อมูลที่ชัดเจน

3. ขอให้ระบบมีความเร็วเพิ่มขึ้น

4. การจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย

5. สิ่งแวดล้อมดี เทคโนโลยีทันสมัย พัฒนาตลอดเวลา

6. ต้องการให้โรงเรียนบริหารการศึกษาให้ลูกได้รับความรู้อย่างเต็มความสามารถ

7. อยากให้เน้นด้านวิชาการ ส่งเสริมให้นักเรียนเป็นคนดีของสังคม

8. ผู้ปกครองพร้อมที่จะส่งเสริมการจัดการศึกษาของโรงเรียนตลอดเวลา ต้องการให้บุตรมีระเบียบวินัย โรงเรียนเคร่งครัดในเรื่องของระเบียบวินัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการฝ่ายธุรการ – การเงิน ปีการศึกษา 2566
2. ปรับปรุงระบบการทำงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนในการมาติดต่อการให้บริการมากที่สุด
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาระบบการให้บริการฝ่ายธุรการ – การเงิน ในปีการศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม (Bibliography) :

โชติช่วง ภิรมย์. “ความคิดเห็นของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์”ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.2538

ธีระศักดิ์ วระสุข. “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สาขาอำนาจเจริญ” ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.2537

พิทักษ์ ตรุษทิบ. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา” ภารนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถานบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.2

Plagiarism Checking Report

Created on 2024-03-29 17:36:04 at 17:36 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
3665569	Mar 29, 2024 at 17:35 PM	2550001@acn.ac.th	โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา	แบบรายงานการวิจัย (เดือนใจ).pdf	Completed	12.77 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปี กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร	นงลักษณ์ สุขสงบ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	5.57 %
2	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ศุภชัย ช่วยชู	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4.26 %
3	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว,Satisfaction of people toward services of the registration and identification units in Wattananakon district\, Sakaeo Province	โกเมฆ มีรัตน์ค่า	มหาวิทยาลัยบูรพา	2.54 %