

ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร

The Satisfactions of personnels and students to resource center in Demonstration School of Silpakorn University.

เมธาวี เนตรวิริยะกุล (Methawee Netwiriyaikul)*

วัลลภา วงศ์ศักดิ์รินทร์ (Wanlapa Wongsakdirin)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรและนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวน 277 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, s.d. = .67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, s.d. = .77) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, s.d. = .70) และด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, s.d. = .75)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการของสำนักงาน, โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร

* นักบริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
โทรศัพท์ 092-7966451

** อาจารย์ประจำ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทรศัพท์ 081-7442210
E-mail : apple_pong_@hotmail.com, (The Demonstration School, Faculty of Education, Silpakorn University)

Abstract

The purposes of this research was to study the level of Satisfactions of personnels and students to resource center in Demonstration School of Silpakorn University. Samples were 277 personnels and students derived for studying in Demonstration School of Silpakorn University in 2017 by stratified random sampling technique. Instrument used to collected data was questionnaire constructed by the researcher. Data were analyzed for percentage, mean, standard deviation.

The results found that :

The Satisfactions of personnels and students to resource center in overall, result were at high level.

The Satisfactions of personnels and students to resource center, for environment were at high level.

The Satisfactions of personnels and students to resource center, for personality of the officer were at high level.

The Satisfactions of personnels and students to resource center, for service system were at high level.

Keywords : Satisfaction, resource center, Demonstration School of Silpakorn University.

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกกระดับ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเป็นระบบ มุ่งไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันตามที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล บุคลากรทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา การเรียนการสอน มีความสำคัญอย่างยิ่ง ถือเป็นส่วนหนึ่งในการอำนวยความสะดวกให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปด้วยความราบรื่น และประสบความสำเร็จ ดังที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความหมายบุคลากรทางการศึกษาไว้ว่า ผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ และการบริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่างๆ(กระทรวงศึกษาธิการ, 2542)

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เปิดโอกาสให้นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรมาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในระดับปริญญาบัณฑิตและมหาบัณฑิต แต่เดิมหลักสูตรของโรงเรียนสาธิตจัดทำขึ้นเองโดยคณะกรรมการจัดการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ ต่อมากระทรวงศึกษาธิการมีแนวคิดจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จึงจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาและจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลง

ทางเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ สร้างกลยุทธ์ใหม่ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล สังคมไทย ให้ผู้เรียนมีศักยภาพในการแข่งขัน สร้างสรรค์สังคมโลก มีจิตสำนึกความเป็นไทย มีระเบียบวินัย ให้โรงเรียนสาธิตเป็นสถานศึกษา วิจัย ปฏิบัติการตามทฤษฎีการศึกษา ตามภารกิจหลักในการจัดตั้งโรงเรียนสาธิตฯ(มหาวิทยาลัยศิลปากร โรงเรียนสาธิต, 2559)

สำนักงานโรงเรียนสาธิต เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอนให้กับ อาจารย์ บุคลากรและนักเรียน ให้บริการสนับสนุนการดำเนินงานหลายๆด้านของโรงเรียน การให้บริการของ บุคลากรในสำนักงานโรงเรียนสาธิตฯ เช่น การให้คำแนะนำ การอธิบาย การตอบข้อคำถามต่างๆเกี่ยวกับการ เรียน การสอน และการให้ความช่วยเหลือนักเรียนเกี่ยวกับการเรียนการสอน สิ่งที่บุคลากรและนักเรียนคาดหวัง มากที่สุดสำหรับการทำงานของสำนักงาน คือ การได้รับการบริการเป็นที่พึงพอใจด้านระบบบริการที่มีความ สะดวก รวดเร็ว ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ การบริการที่ให้ความเป็นกันเอง มีความเสมอภาค และด้าน สภาพแวดล้อม ที่มีเอื้อต่อการมารับบริการ อาคารสถานที่ บรรยากาศที่ดี เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบุคลากร และนักเรียน ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่ดี มีความชอบ พอใจ มีความเต็มใจ มีความสบายใจ และมีประสิทธิภาพ(วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล, 2551) นอกจากนั้น ภาณุเดช เพียรความสุข (2558) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เป็นลักษณะจำเพาะแต่ละบุคคล ซึ่ง แสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท พุดจาสุภาพไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตลอดจนลักษณะนิสัย อุปนิสัย และการแต่งกายที่เหมาะสม ส่วนด้านระบบการบริการ เป็นกิจกรรมหรือ กระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบาย ความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค จนเกิดความพึงพอใจ จากผลของการกระทำนั้น และด้านสภาพแวดล้อม สิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กรและมีอิทธิพลหรือผลกระทบต่อ องค์กร รวมถึงสิ่งต่างๆ ทางกายภาพที่อยู่รอบตัวที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือสภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ อาคาร สถานที่ บรรยากาศในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน แสงสว่าง เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิต เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสำนักงาน สำหรับ นักเรียน บุคลากร บุคคลที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอบเขตการวิจัย**ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรและนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวน 905 คน ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ จำนวน 87 คน

นักเรียน จำนวน 818 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรและนักเรียนภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 277 คน โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane, 1967 : 886 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555:185) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำแนกตามเพศ

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรและนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามเพศ

สถานภาพ	ประชากร(คน)		กลุ่มตัวอย่าง(คน)	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
บุคลากร	44	43	14	13
นักเรียน	298	520	91	159
รวม	342	563	105	172
รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง			277	

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่

เพศ แบ่งเป็น

เพศชาย

เพศหญิง

ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ซึ่งแบ่งเป็นแบบสอบถาม 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวได้แก่ สถานภาพ(บุคลากร, นักเรียน) และเพศ(ชาย, หญิง) ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร

ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต(Likert) จากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือตามนิยามศัพท์ประกอบด้วยคำถามจำนวน 21 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อการวิจัย

การสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำผลการศึกษามาสร้างเป็นแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณารายละเอียดนิยามศัพท์ของตัวแปร

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรและนักเรียน โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน

ขั้นที่ 4 หาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาโดยใช้ สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค(Cronbach' alpha coefficient)ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .968

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร” ครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบบริการ และด้านสภาพแวดล้อม

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบบริการ และด้านสภาพแวดล้อม ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า บุคลากรและนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, $s.d. = .67$) โดยบุคลากรของสำนักงานให้การบริการแก่ผู้มารับบริการได้เป็นที่พึงพอใจ โดยสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านระบบบริการได้มีการแบ่งงานในการให้บริการบุคลากรและนักเรียนด้านระบบบริการ ได้แก่ หน่วยบริหารและการจัดการ สารบรรณ การเจ้าหน้าที่ อาคารสถานที่และยานพาหนะ อนามัยและโภชนาการ สวัสดิการและความปลอดภัย เทคโนโลยีและสารสนเทศ หน่วยคลังและพัสดุ การเงินและบัญชี หน่วยพัสดุ บริการการศึกษาและส่งเสริมวิชาชีพครู ทะเบียนและประเมินผลการศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ สื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา ห้องสมุด ส่งเสริมฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ส่งเสริมการจัดการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตและบัณฑิตศึกษา หน่วยแผนและประกันคุณภาพการศึกษา นโยบายและแผน งบประมาณ ประกันคุณภาพการศึกษา วิเทศสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ หน่วยกิจการนักเรียน วินัยและติดตามพฤติกรรมกิจกรรมนอกหลักสูตร กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ประสานงานและดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมของวิชาลูกเสือ – เนตรนารี กิจกรรมแนะแนว ชมรมต่าง ๆ ตลอดจนประสานกับอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ของวิชากิจกรรมและชมรม เป็นต้น (มหาวิทยาลัยศิลปากร โรงเรียนสาธิต, 2559) งานดังกล่าวมีผลทำให้ผู้รับบริการ บุคลากรและนักเรียนได้รับการบริการครบถ้วน สอดคล้องกับ ศิรินารถ สายอ่อง (2552) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และชมพูนุช ต้นพานิช และคณะ(2555) ได้พัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน นอกจากนี้ด้าน

สภาพแวดล้อมของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับการปรับปรุงใหม่ในการแบ่งห้องทำงาน ให้บริการแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนเป็นสัดส่วน บุคลากรและนักเรียนเมื่อมาขอรับบริการจึงได้รับความพึงพอใจในความสะอาดของสถานที่ ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการเป็นที่พึงพอใจอย่างยิ่ง สอดคล้องกับ ณ์รัฐพงศ์ ภูซุม (2556) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สอดคล้องกับ พัชรี ภูบุญอิม(2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.77$, $S.D.=.77$) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.71$, $S.D.=.70$) และด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.56$, $S.D.=.75$) ตามลำดับ โดยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก อยู่ในระดับมาก แสดงว่า บุคลากรและนักเรียนมารับบริการพบเห็นสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร สถานที่มีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ สะดวกสบาย บรรยากาศดี เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการที่สำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ดาริณ แพลอย(2556) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านอาคารและสถานที่ สอดคล้องกับ อำนวย ฆมทอง(2553) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อบุคลากรและนักเรียนมาขอรับบริการที่สำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้พบเห็นเจ้าหน้าที่สำนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมตามกาลเทศะ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สำนักงานมีชุดเครื่องแบบทำงานที่เหมือนกัน จึงเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ รวมถึงการสื่อสารต่อผู้รับบริการด้วยวาจาที่สุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วรณวิมล จงจรวายสกุล(2551) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ในการต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สอดคล้องกับ เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองจังหวัดยะลา และด้านระบบการบริการ อยู่ในระดับมาก แสดงว่า บุคลากรสำนักงานให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้ตรงตามความต้องการ เช่น เมื่อนักเรียนมาขอเอกสาร หนังสือรับรองต่าง ๆ สามารถมาขอรับบริการได้โดยตรงทั้งงานทะเบียนและประเมินผล นอกจากนี้การให้บริการของสำนักงานโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากร มีการยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้บริการ เช่น การให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือใกล้เลิกเรียน เพื่อให้การติดต่อประสานงานรวมถึงการขอรับบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและการปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันซึ่งสอดคล้องกับ อัมรัตน์ อนุวัช(2550) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

รวมค่าแห่ง 5 ด้าน เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด สอดคล้องกับ วัลลภ สงวนศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผลมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ด้านได้แก่

1. ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้จากการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรและนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานโดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานให้ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ โดยด้านสภาพแวดล้อมได้รับความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบการบริการได้รับความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย โดยสามารถพัฒนาปรับปรุงให้ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เช่น การได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงการให้ความเท่าเทียมกัน ความเสมอภาคในการให้บริการของสำนักงาน

1.2 ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการภายนอกโรงเรียน เช่น บุคลากรต่างหน่วยงาน ผู้ปกครองนักเรียน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อไป

1.3 ควรศึกษาข้อมูลคุณภาพเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิดที่ให้ระบุความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆอย่างอิสระ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เช่น จำนวนครั้งในการรับบริการ อายุของผู้มารับบริการ เป็นต้น

2.2 ศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรและนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- ชมพูนุช ตันติพานิช. (2555). การพัฒนาการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. รายงานการวิจัย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ดารัณ แพลอย. (2556). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ณัฐพงศ์ ภูซุม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม.
- เพ็ชรี แก้วโชติรุ่ง.(2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ของสำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดยะลา. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- พัชรี ภูบุญอ้อม.(2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภาณุเดช เพียรความสุข. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. ทู่นสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร โรงเรียนสาธิต. (2559). คู่มือนักเรียนและผู้ปกครองโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม :โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัลลภ สงวนศักดิ์.(2554). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชตามการรับรู้ของนักศึกษา.ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วรรณวิมล จงจรวัยสกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. ทู่นอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ศิรินารถ สายอ่อง. (2552). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์.(2555).ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.พิมพ์ครั้งที่15.กรุงเทพฯ:สามลดา.

อำนาจ ผมทอง.(2553).ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการบริหารสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2. คุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.

อัมรัตน์ อนวัช. (2550). รายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาต่างประเทศ

Yamane. (1967). Taro Statistic : An Introductory Analysis. New York : Harper & Row.