

**คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
ของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**

**Service Quality Affecting Satisfaction of Office of the Private
Education Commission of Private School Staff in Bangkok**

รังสรรค์ แจ่มอรุณ
Rangsan Jangaruan

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 2) คุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3) ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 4) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กลุ่มตัวอย่าง 396 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรี ตำแหน่งครู อายุงานในตำแหน่งมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป รายได้ที่ได้รับต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 15,001 – 25,000 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent sample t-test One-way ANOVA: F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า เพศ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน และ 3) คุณภาพการให้บริการส่งผลบวกต่อความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอันดับสาม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอันดับสี่ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับสุดท้าย

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

Abstract

The purposes of the study were to study 1) The personal factors of private school staff in Bangkok who use the Office of the Private Education Commission service. 2) The quality of service provided by the Office of the Private Education Commission as perceived by private school staff in Bangkok. 3) The satisfaction with the services of the Office of the Private Education Commission among private school staff in Bangkok. 4) The comparison of satisfaction with the Office of the Private Education Commission services based on personal factors. And 5) Service quality affecting Satisfaction of Office of the Private Education Commission. The sample 369 people was mostly female, aged 45 and above, highest level of education being a bachelor's degree. Most of them were teachers with more than 4 years of experience in their positions, earning a monthly income between 15,001 – 25,000 baht, and had visited the service more than 4 times. A questionnaire was used to collect data, and the statistical methods for data analysis included percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test, One-way ANOVA (F-test), and multiple regression analysis. The results showed that 1) The service quality and satisfaction were at the highest level. 2) The comparison of satisfaction with the services revealed that gender differences exist, with males and females having different overall levels of satisfaction. 3) The quality service affects satisfaction in all five aspects the most influential aspect was assurance, reliability was second, responsiveness, empathy respectively and tangibility in the last.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Office of the Private Education Commission

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ภาครัฐให้มีความทันสมัย ทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่ การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐเป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา ปรบวิธีการทำงาน จาก “การทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด” เป็น “การให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ” ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อ

สนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่าและได้ มาตรฐานสากล (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2562)

กลุ่มงานกองทุนและสวัสดิการ กลุ่มอุดหนุนการศึกษา เป็นกลุ่มงานในสำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีหน้าที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน รัฐให้การอุดหนุน ค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในรูปของเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายรายการต่างๆ เช่น เงินอุดหนุน รายบุคคล เงินอุดหนุนเรียนฟรี 15 ปี เงินอุดหนุนอาหารเสริม (นม) เงินอุดหนุนเป็นค่าอาหารกลางวัน เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน [สช], 2567) ซึ่งมีผู้รับบริการเป็นโรงเรียน เอกชน ซึ่งในแต่ละขบวนการดำเนินงานจะเป็นการให้บริการ เช่น การให้คำแนะนำในชั้นวิธีการปฏิบัติ การแจ้งเตือนแก่โรงเรียนเอกชนเมื่อถึงเวลาต้องยื่นคำขอรับเงินหรือเมื่อโอนเงินอุดหนุนรายการต่างๆ และมีโปรแกรมการบริการออนไลน์ผ่านระบบบริหารจัดการเงินอุดหนุน (PSIS) เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่โรงเรียนเอกชน ซึ่งในแต่ละขบวนการดำเนินงานก็มีปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ปัญหาการโอนเงิน อุดหนุนล่าช้า (สำนักงานประมาณ, 2566) ปัญหาโปรแกรมการบริการออนไลน์ผ่านระบบบริหารจัดการ เงินอุดหนุน (PSIS) มีความผิดพลาดเกิดขึ้นเนื่องจากโปรแกรมคำนวณจำนวนเงินอุดหนุน ต่อ จำนวนนักเรียนผิดพลาดหรือจากบางช่วงเวลาที่ผู้ใช้งานจำนวนมากทำให้เข้าใช้งานระบบไม่ได้ (สช, 2566) ปัญหาความล่าช้าของระเบียบอุดหนุนบางตัวซึ่งไม่ได้มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและความไม่ ชัดเจนของระเบียบทำให้ต้องมีการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เพื่อตีความหมายของระเบียบอุดหนุน ปัญหา เรื่องเอกสารเนื่องจากมีการทำในระบบออนไลน์แล้วต้องทำเป็นเอกสารเพื่อส่งและเก็บรักษาต่างๆ ซึ่ง เป็นการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน (GotoKnow, 2553 อ้างถึงใน ธนวัฒน์ เมืองจันทร์, 2566) ปัญหาเจ้าหน้าที่มี ประสบการณ์ทำงานที่ไม่มากพอรวมถึงบุคลากรโรงเรียนเอกชนบางส่วนยังขาดการรับรู้และความเข้าใจใน การปฏิบัติเกี่ยวกับระเบียบอุดหนุนต่างๆ ทำให้ปฏิบัติไม่เป็นไปตามระเบียบอุดหนุนที่เกี่ยวข้อง (สช, 2566) เนื่องจากปัญหาที่กล่าวมาทำให้คุณภาพการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคลากร โรงเรียนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในการใช้บริการสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอผู้บริหารใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการ ดำเนินงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีคุณภาพและเสริมสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร โรงเรียนเอกชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

2 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของ บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
ของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา
เอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1 บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความ
พึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่แตกต่างกัน

2 คุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนส่งผลต่อความ
พึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการบริการในใช้บริการ
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของ โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภท
คือ ตัวแปรต้น (Independent variable) ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงานในตำแหน่ง จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และคุณภาพการ
ให้บริการ ได้แก่ ทฤษฎีคุณภาพการบริการ ตามแนวคิดของ Parasuraman (1990) ประกอบด้วย 5 ตัว
แปร คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจ ความเข้าใจและความเห็น
อกเห็นใจ ในส่วนของตัวแปรตาม (Dependent variable) ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ตามทฤษฎีของ J.D. Millet (2012) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ
การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน
396 คน ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนกันยายน 2567 ถึงเดือนตุลาคม 2567

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

การบริการ หมายถึง การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม
การศึกษาเอกชนหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการของบุคลากรโรงเรียนเอกชนให้ได้รับ
ความสุข และความสะดวก สบายหรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990 อ้างใน ฅนภัทร ฅนหาหา, และ ทดมัล แสงสว่าง, 2563) ได้ปรับปรุงโมเดล SERVQUALซึ่งได้มีการกำหนดองค์ประกอบในการประเมินคุณภาพการบริการเหลือ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ว่าความรู้สึก ความคิดเห็น ซึ่งแสดงถึงความรู้สึกประทับใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

J.D. Millet, 2012 กล่าวว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจในการใช้บริการจาก The Role of Service Quality in Public Service Management ของ J.D. Millet, 2012 เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการในระบบการจัดการบริการสาธารณะหรือในภาครัฐ ตรงกับวัตถุประสงค์ในการทำรายงานค้นคว้าอิสระครั้งนี้ การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนคือภาครัฐ และวัดความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนก็คือประชาชน ซึ่งถ้าเป็นทฤษฎีอื่นๆ ส่วนมากจะเป็นการวัดความพึงพอใจทางการตลาดที่มาใช้บริการทางภาคเอกชนหรือเป็นการวัดความพึงพอใจในสาขาอื่นๆ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีจำนวน 36,014 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 สิงหาคม 2567 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน) กำหนดกลุ่มตัวประชากรตัวอย่าง จากสูตรในการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวในการทำแบบสอบถามจำนวน 396 ตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่ขอรับเงินอุดหนุน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 50 กลุ่ม แบ่งตามเขตในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จนกว่าจะได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง 1 ข้อ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้โปรแกรม psis หรือไม่ แบบเลือกรายการ (Check list) ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า ไม่เคยให้จบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบเลือกรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่ง อายุงานในตำแหน่ง รายได้ที่ได้รับต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 16 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert scale โดยระดับมากที่สุดคือ 5 น้อยสุด คือ 1

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 15 ข้อ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ Likert scale โดยระดับมากที่สุดคือ 5 น้อยสุด คือ 1

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) โดยค่า IOC ที่ได้ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0.5 ขึ้นไปจึงใช้ได้ แต่เมื่อหาแล้วปรากฏว่ามี 8 ข้อ ได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จึงได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและสั่งให้ตรวจสอบผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบในข้อที่ปรับปรุงอีกครั้ง ได้ค่า IOC ทั้งฉบับเท่ากับ 0.74 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.961

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร (2) คุณภาพการให้บริการของสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (3) ความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ทั้ง 3 เรื่อง วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (1) บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่แตกต่างกัน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง เพศ ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Independent sample t-test และในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่ง อายุงานในตำแหน่ง รายได้ที่ได้รับต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA: F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ซึ่งทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 (2) คุณภาพการให้บริการของสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยวิธีทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 396 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 79 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.60 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75 ตำแหน่งครู คิดเป็นร้อยละ 66.20 อายุงานในตำแหน่งมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.20 รายได้ที่ได้รับต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 15,001 – 25,000 คิดเป็นร้อยละ 72.70 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 77.80

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรเห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการตามลำดับ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการของสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

คุณภาพการให้บริการสำนักคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน		S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.931	0.547	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.583	0.519	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.516	0.580	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.558	0.565	มากที่สุด
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.473	0.589	มากที่สุด
รวม	4.412	0.478	มากที่สุด

3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการ

ให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ความพึงพอใจการใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	S.D.		ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.566	0.555	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.537	0.575	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.427	0.613	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.578	0.570	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.526	0.571	มากที่สุด
รวม	4.527	0.518	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ว่า บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของของความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวม บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของของความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่าในภาพรวมบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ตำแหน่งครูมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าตำแหน่งบุคลากรอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของของความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง พบว่าในภาพรวมบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่ง ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า บุคลากรโรงเรียนเอกชน ที่มีอายุงานในตำแหน่ง 1 - 2 ปี 3 - 4 ปี และมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของของความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด รายได้ที่ได้รับต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านที่ส่งผลมากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอันดับสาม ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอันดับสี่ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับสุดท้าย ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

	B	Std. Error	β	t	p	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	0.169	0.094		1.793	0.074		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.050	0.022	0.053	2.275	0.023*	.665	1.505
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.252	0.032	0.252	7.833	0.000*	.351	2.852
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.220	0.031	0.246	7.056	0.000*	.298	3.351
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.290	0.033	0.316	8.820	0.000*	.282	3.543
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.154	0.029	0.175	5.346	0.000*	.337	2.967

R Square = 0.859 Adjusted R Square = 0.857 F = 473.423 p = 0.000* Durbin-Watson = 2.025

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. บุคลากรโรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรี ตำแหน่งครู อายุงานในตำแหน่งมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป รายได้ที่ได้รับต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 15,001 – 25,000 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรโรงเรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวก่อนเป็นอันดับแรก เช่น เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เพศหญิงในการใช้บริการก่อนเป็นอันดับแรก หรือบุคลากรโรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไปซึ่งเป็นช่วงเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) คนในกลุ่มนี้อาจไม่ถนัดเทคโนโลยีใหม่ๆ ดังนั้นการทำให้บริการต่างๆ เช่น โปรแกรม เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชันต่างๆ ต้องทำให้เข้าถึงได้ง่ายและไม่ซับซ้อน

2. คุณภาพการบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยความคิดเห็นของบุคลากรโรงเรียนเอกชน พบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากแต่มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในลำดับสุดท้าย ที่เป็นเช่นนั้นเพราะ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คือ เรื่องสถานที่ตั้งของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีที่จอดรถเพียงพอ มีระดับคุณภาพการให้บริการน้อย เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมีที่จอดรถที่ไว้ให้บริการบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มาใช้บริการไม่เพียงพอ เพราะที่ที่ตั้งของหน่วยงานค่อนข้างคับแคบไม่สามารถขยายพื้นที่ได้ ซึ่งอาจจะแก้ปัญหานี้ได้โดยการปรับวิธีการให้บริการแก่บุคลากรโรงเรียนเอกชนไม่ต้องเดินทางมาที่ตั้งของหน่วยงานด้วยตนเอง ให้ใช้วิธีการส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์แทน

3. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับความพอใจโดยภาพรวมมากที่สุด โดยมีระดับความพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว และวัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนั้นเพราะสำนักงานให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค มาตรฐานเดียวกัน โรงเรียนเอกชนได้รับเงินอุดหนุนตรงตามกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ บุคลากรโรงเรียนเอกชนได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้งเมื่อต้องการ และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมีโปรแกรม psis สามารถช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนได้

4. บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ดังนี้ (1) จำแนกตามเพศ พบว่าโดยภาพรวม บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชายในทุกด้าน ซึ่งผู้ที่มาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา ส่วนเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79 ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่มาใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเป็นสำคัญ โดยการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับเพศหญิงมากขึ้น (2) จำแนกตามตำแหน่ง พบว่าในภาพรวมบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 1 คู่ คือ ตำแหน่งครู กับตำแหน่งบุคลากรอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ตำแหน่งครูมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าตำแหน่งบุคลากรอื่นๆ เนื่องจากบุคลากรอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน อาจไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร และไม่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้งเมื่อต้องการ เพราะเจ้าหน้าที่อาจจะให้ความสำคัญกับครูมากกว่า ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากร เพิ่มมากยิ่งขึ้น (3) จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง พบว่าในภาพรวมบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่ง ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า บุคลากรโรงเรียนเอกชน ที่มีอายุงานในตำแหน่ง 1 - 2 ปี 3 - 4 ปี และมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่ง ต่ำกว่า 1 ปี อาจจะเพิ่งมาทำงานแล้วยังไม่ทราบถึงช่องทางการรับข้อมูล ข่าวสาร ขาดความคุ้นเคยในระบบการทำงานต่างๆ ซึ่งไม่ทราบถึงว่าถ้ามาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาแล้วต้องไปรับบริการที่ส่วนไหนก่อน ดังนั้นจึงควรเพิ่มการอบรมและแนะนำการให้บริการให้แก่บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่และมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรักษ์ ภูทธิธัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา มีกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการแตกต่างกัน และมีพื้นที่ในการให้บริการแตกต่างกันด้วย

5. คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนของบุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในทางบวกทั้ง 5 ด้าน (1) โดยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเป็นอันดับแรก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ กริยา มารยาท ที่ดี แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพ กริยา มารยาท ที่ดี มีผลต่อความ พึงพอใจ เพราะว่า จะ

สร้างบรรยากาศในการให้บริการให้ดีขึ้น ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอุ่นใจ และเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพิ่มขึ้นไปด้วย (2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้อันดับสอง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องเจ้าหน้าที่โอนเงินอุดหนุนให้แก่โรงเรียนโดยไม่มีความผิดพลาด แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่โอนเงินอุดหนุนให้แก่โรงเรียนโดยไม่มีความผิดพลาด มีผลต่อความพึงพอใจเพราะว่า เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่รับบริการว่าเงินจะถึงมือโรงเรียนโดยตรงและตรงตามจำนวนที่กำหนด (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอันดับสาม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจเพราะว่า เป็นการแสดงออกถึงความใส่ใจ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือและตอบสนองอย่างรวดเร็ว ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ (4) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนถือผลประโยชน์ของโรงเรียนเอกชนเป็นสำคัญ แสดงให้เห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนถือผลประโยชน์ของโรงเรียนเอกชนเป็นสำคัญ มีผลต่อความพึงพอใจ เพราะว่าเป็นการให้ความสำคัญ ความสนใจในปัญหาและความต้องการของโรงเรียนเอกชน ซึ่งเป็นการดูแลผลประโยชน์ของโรงเรียนทำให้โรงเรียนได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมและสามารถพัฒนาได้อย่างเต็มที่ และ (5) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เรื่องรูปแบบโปรแกรม psis มีความง่ายต่อการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่า รูปแบบโปรแกรม psis มีผลต่อความพึงพอใจเพราะว่า เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้บุคลากรโรงเรียนเอกชนทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ วิทยาวัฒนกุล (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรให้ความสำคัญแก่เพศหญิงเป็นอันดับแรก เนื่องจากความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามเพศแตกต่างกัน ซึ่งมีเพศหญิง มีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย และมีเพศหญิงมาใช้บริการถึง ร้อยละ 79
2. ควรให้ความสำคัญ บุคลากรอื่นๆ เช่นเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน ของโรงเรียนเอกชนที่มาใช้บริการด้วย เนื่องจากความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำแนกตามตำแหน่ง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบุคลากรอื่นๆ มีความพึงพอใจน้อยกว่าเมื่อเทียบกับครู
3. ควรให้ความสำคัญ บุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่ง ต่ำกว่า 1 ปี เนื่องจากความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา

เอกชน จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรโรงเรียนเอกชนที่มีอายุงานในตำแหน่ง ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่า บุคลากรโรงเรียนเอกชน ที่มีอายุงานในตำแหน่ง 1 - 2 ปี 3 - 4 ปี และมากกว่า 4 ปี ขึ้นไป

4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มีความสุขภาพ กริยา มารยาท ที่ดีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนมากที่สุด

5. ให้ความสำคัญกับการโอนเงินอุดหนุนให้แก่โรงเรียนโดยไม่มีความผิดพลาด เนื่องจากคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนเป็นอันดับสอง

6. ควรให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยให้มีการฝึกอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนเป็นอันดับสาม

7. ควรให้ความสำคัญเรื่องผลประโยชน์ของโรงเรียนเอกชนเป็นสำคัญ เนื่องจากคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนเป็นอันดับสี่

8. ควรให้ความสำคัญพัฒนาเรื่องรูปแบบโปรแกรม psis ให้มีความง่ายต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงเรียนเอกชนเป็นอันดับห้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งจำกัดแค่บุคลากรโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนเท่านั้น ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังบุคลากรโรงเรียนเอกชนตามจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่าง และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรใช้วิธีอื่นในการเก็บข้อมูลอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาถึงช่องทางการติดต่อใช้บริการด้วยวิธีอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากช่องทางที่มติดต่อด้วยตนเอง เช่น การติดต่อผ่านระบบออนไลน์ต่างๆ

รายการอ้างอิง

ณภัทร ภูนาขาว & ทตมัล แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชีในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 240-253.

- นันทกา สายสวาท, ภฤดา กาญจนพ่ายัพ, ปรีดา วานิชภูมิ, ปิยวัฒน์ เมืองธรรม, & ธนัทธ สิริพัชรรงค์กูร. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก, 262-269.
- ปฐมพงศ์ กุกแก้ว & วัชรพงษ์ เงินเรืองโรจน์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 17(2), 55-63.
- ศิริรักษ์ ภูหิรัญ & กฤษฎา มุอัมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศิริวรรณ วิทยาวัฒนากุล. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสบป่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- สำนักงานประมาณ. (2566). หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน และวิธีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการใช้งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปพลางก่อน. https://bbstore.bb.go.th/cms/1693463898_3713.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2566). แผนพัฒนาการศึกษาเอกชน พ.ศ.2566-2570. https://opec.go.th/uploads/2023/plan/20230926_114452_315
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2566). รายงานผลการดำเนินงาน โครงการตรวจนิเทศ ติดตามและกำกับการให้เงินอุดหนุนโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2566.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2567). แผนปฏิบัติราชการประจำปีการศึกษา 2567. https://opec.go.th/uploads/2024/plan/20240418_133825_405
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น 20 การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ พ.ศ. 2561-2580. <http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2019/04/20>
- Goto Know. (2010). ปัญหาของการบริหารราชการไทยและแนวทางการแก้ไข. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2567, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/387265>
- Millet, J. D. (2012). *Management in the public service: The quest for effective performance*. McGraw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.