

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ  
ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
ศรีสะเกษ เขต 2

นายทิพากร ทิน้ำคำ



การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**The Satisfaction of Students' Parents on 15 Years Free Schooling with Quality  
Policy in Basic Education Schools under the Office of Si Sa Ket Primary  
Education Service Area 2**

**Mr. Tipakorn Teenumcom**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Education in Educational Administration

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2010

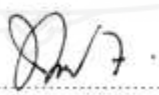
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีค่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2
ชื่อและนามสกุล	นายทิพากร ทีน้ำคำ
แขนงวิชา	บริหารการศึกษา
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. เก็จนก เอื้อวงศ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2554

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร. เก็จนก เอื้อวงศ์)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรณพ จินะวัฒน์)

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี  
อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2

**ผู้ศึกษา** นายทิพากร ทิน้ำคำ **รหัสนักศึกษา** 2512300167 **ปริญญา**ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
(บริหารการศึกษา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร. เก็จนก เอื้อวงศ์ **ปีการศึกษา** 2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ  
นโยบาย เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ  
นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ปกครอง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำนวน 380 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น  
ตามขนาดของสถานศึกษา เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณ มีค่าความเชื่อมั่น .89  
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และ  
วิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมี  
คุณภาพ ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และการ  
จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และ (2) ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน  
มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า 1) ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้างมีความพึง  
พอใจมากกว่าผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพค้าขายและรับราชการ 2) ผู้ปกครองที่มีการศึกษาระดับ  
ประถมศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่า  
ปริญญาตรี และผู้ปกครองที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับปริญญาตรี  
และ 3) ผู้ปกครองที่มีรายได้ 1,000-5,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้  
5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป และผู้ปกครองที่มีรายได้ 5,001-10,000  
บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ 15,000 บาทต่อเดือน

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ ผู้ปกครองนักเรียน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นโยบายเรียนฟรี 15 ปี  
อย่างมีคุณภาพ

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นงานที่ผู้วิจัยมีความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะทำให้รู้คุณค่าของการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนความพากเพียรพยายามได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จนทำให้การวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความเมตตากรุณาจากผู้มีพระคุณที่จะขอกล่าวนามดังนี้ ท่านแรก อาจารย์ ดร.เก็จกนก เอื้อวงศ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และเป็นประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้เอาใจใส่ ห่วงใย ติดตามถามไถ่ อย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ซึ่งนับว่ามีส่วนสำคัญยิ่งในความสำเร็จครั้งนี้ ท่านที่สอง คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรถพร จินะวัฒน์ ที่เป็นกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก้ไขตลอดจนเป็นแรงบันดาลใจ สนับสนุนให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้แล้วขอขอบพระคุณ นายกิตติภัทท์ ไกรเพชร รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 นางวิมลพรรณ กลางมณี ศึกษาานิเทศก์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 นายอภิสิทธิ์ อำนวย ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสร้างปี่ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ในการสร้าง ตรวจ แก้ไขแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู อาจารย์และผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ทุกท่าน ที่กรุณาอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลในการวิจัย

คุณประโยชน์ใดๆ อันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึง บิดามารดา บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ส่งเสริม สนับสนุน และเป็นกำลังใจให้การวิจัยครั้งนี้ ได้ประสบผลสำเร็จด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยใคร่ขอมอบคุณงามความดีแต่ผู้มีพระคุณดังกล่าวและผู้สนใจการศึกษาทุกท่าน

ทิพากร ที่น้ำคำ

กรกฎาคม 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ .....	9
นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ .....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	44
การสร้างเครื่องมือ .....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว ของผู้ปกครองนักเรียน .....	48

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบาย เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2.....	51
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ปกครอง.....	58
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ของผู้ปกครอง นักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2.....	64
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	65
สรุปการวิจัย .....	65
อภิปรายผล .....	68
ข้อเสนอแนะ .....	73
บรรณานุกรม .....	75
ภาคผนวก .....	80
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย.....	81
ข แบบสอบถาม .....	83
ประวัติผู้ศึกษา .....	92

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามอำเภอและขนาดของโรงเรียน.....	44
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว ของผู้ปกครองนักเรียน.....	49
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกเป็นรายด้าน.....	51
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านหนังสือเรียน จำแนกเป็นรายข้อ.....	52
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านอุปกรณ์การเรียน จำแนกเป็นรายข้อ.....	53
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านเครื่อง แบบนักเรียน จำแนกเป็นรายข้อ.....	54
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน จำแนกเป็นรายข้อ.....	56



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง.....	58
ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านอาชีพของผู้ปกครอง กับความ พึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ.....	59
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ปกครอง.....	60
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านระดับ การศึกษาของผู้ปกครองกับความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ.....	61
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ นโยบาย เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามรายได้ของผู้ปกครอง.....	62
ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านรายได้ของ ผู้ปกครองกับความพึงพอใจ ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ.....	63

ญ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
ภาพที่ 2.1 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ .....	28



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 49 ได้บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 นับเป็นกฎหมายแม่บทของการศึกษา เน้นให้เกิดการเรียนรู้มาตรา 10 วรรค 1 บัญญัติว่า “การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี ได้กำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการตามเจตนารมณ์ดังกล่าวในปีแรก โดยกำหนดไว้ใน ข้อ 1.3 การลดภาระค่าครองชีพของประชาชน ข้อ 1.3.1 ว่า “ให้ทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาฟรี 15 ปี โดยสนับสนุนตำราในวิชาหลักให้แก่ทุกสถานศึกษา จัดให้มีชุดนักเรียนและอุปกรณ์การเรียนฟรีให้ทันปีการศึกษา 2552 และสนับสนุนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อลดเขยรายการต่าง ๆ ที่สถานศึกษาเรียกเก็บจากผู้ปกครอง” อีกทั้งนโยบายของรัฐบาลด้านการศึกษา ข้อ 3.1.4 กำหนดว่า “จัดให้ทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาฟรี 15 ปี ตั้งแต่อนุบาลไปจนถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย ทั้งประเภทสามัญศึกษาและประเภทอาชีวศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้เกิดความเสมอภาคและเป็นธรรมในโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนในกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ทั้งผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ผู้บกพร่องทางร่างกายและสติปัญญา และชนต่างวัฒนธรรม รวมทั้งยกระดับการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กในชุมชน”

จากคำแถลงนโยบายของรัฐบาล (นายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ) ดังกล่าว ได้เล็งเห็นความสำคัญในการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกคนตั้งแต่แรกเกิดจนตลอดชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนทุกกลุ่ม ได้มีโอกาสเข้าถึงการศึกษาและเรียนรู้ที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาระบบการศึกษาและเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นหลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย มีระบบเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้ประชาชนทุกคน เข้าถึงการศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ดำเนินการตามเจตนารมณ์ดังกล่าวข้างต้น โดยจัดทำโครงการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนทุกคนได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเต็มตามศักยภาพ ซึ่งการดำเนินการนี้ได้ผ่านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอาชีพแล้ว 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2552 ณ โรงเรียนสตรีวิทยา กรุงเทพมหานครและครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2552 ณ โรงเรียนชลกันยานุกูล จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ นักเรียนทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับรายการหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งมีสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 37,860 แห่งทั่วประเทศ และมีนักเรียนนักศึกษาประมาณ 15.5 ล้านคน ได้รับประโยชน์จากโครงการนี้ ที่ภาครัฐให้การสนับสนุน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2552 : 1) ในการดำเนินการตามนโยบาย เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ นอกจากจะมุ่งลดภาระค่าใช้จ่าย เป็นการบรรเทาความเดือดร้อนแล้ว ยังมุ่งตอบสนองต่อจุดเน้นการปฏิรูปการศึกษา ในทศวรรษที่ 2 (พ.ศ.2552-2561) ที่รัฐบาลมุ่งให้คนไทย ได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ โดยเป้าหมายหลัก 3 ประการ คือ เพิ่มโอกาสทางการศึกษา เรียนรู้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ พัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการศึกษา และการเรียนรู้ของคนไทย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนของสังคมในการบริหารและจัดการศึกษา นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความคาดหวังว่า นักเรียนในสังกัดจะได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน มีความพร้อมที่จะเรียน สถานศึกษาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศอีกทางหนึ่ง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2554 : 5) ในขณะเดียวกัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ได้สนองนโยบาย โดยสร้างความเข้าใจกับโรงเรียน ผู้ปกครอง ครู และภาคประชาชนให้ทราบ และมอบหมายให้สถานศึกษารับไปดำเนินการ ตามแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ซึ่งได้กำหนดขั้นตอน กรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความเข้าใจให้กับผู้ปกครองนักเรียน มีการจ่ายเงินให้ผู้ปกครองเพื่อนำไปซื้อชุดนักเรียน อุปกรณ์การเรียน โรงเรียนจัดหาหนังสือเรียนและจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่ารัฐบาลและหน่วยงานที่รับผิดชอบได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ไว้เป็นกรอบเพื่อให้สถานศึกษาได้นำไปปฏิบัติชัดเจนเพียงใดก็ตาม หน่วยปฏิบัติคือสถานศึกษาซึ่งมีสภาพแวดล้อม โครงสร้างขององค์กร ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ของบุคลากรที่ได้รับมอบหมายและการดำเนินงาน

ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2 เพื่อจะได้เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนผลของนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ และเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงนโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ให้มีประสิทธิภาพ ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ปกครองนักเรียน

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ตามทฤษฎีความพึงพอใจ สาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ เพื่อนำมากรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพประกอบต่อไปนี้



## 5. ขอบเขตของการวิจัย

### 5.1 ขอบเขตระยะเวลา

ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2553

### 5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**5.2.1 ประชากร** ประชากรที่ทำการวิจัย คือ ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำนวน 150 โรงเรียน จำนวน 38,096 คน

**5.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย** คือ ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie และ Morgan 1970 : 607) ได้จำนวน 380 คน และดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามขนาดของสถานศึกษา (stratified random sampling)

### 5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

**5.3.1 ตัวแปรต้น** คือ สถานภาพของผู้ปกครองนักเรียน ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ปกครองนักเรียน

**5.3.2 ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่เกี่ยวข้องกับความเพียงพอ ความเหมาะสม ความเสมอภาค การตอบสนองความต้องการ และคุณภาพการให้บริการ ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ใน 4 ด้าน คือ การบริการด้านหนังสือเรียน การบริการด้านอุปกรณ์การเรียน การบริการด้านเครื่องแบบนักเรียน และการบริการด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ** หมายถึง นโยบายที่รัฐบาลมุ่งเน้นให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ จัดให้บุคคลเพื่อเพิ่มโอกาสทางการศึกษา เรียนรู้อย่างทั่วถึงและเสมอภาคในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานฟรี 15 ปี ใน 4 รายการ ประกอบด้วย หนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน



**6.2 ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ** หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ การแสดงออกในลักษณะการยอมรับ ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ เกี่ยวข้องกับความพึงพอ ความเหมาะสม ความเสมอภาค การตอบสนองความต้องการ ประโยชน์/คุณค่าและคุณภาพการให้บริการ ใน 4 รายการ คือ ความพึงพอใจด้านหนังสือเรียน ด้านอุปกรณ์การเรียน ด้านเครื่องแบบนักเรียน และด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

**6.3 ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพด้านการบริการหนังสือเรียน** หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ การแสดงออกในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการด้านหนังสือเรียน เกี่ยวกับ จำนวนหนังสือเรียน คุณภาพของหนังสือเรียน ขั้นตอนการคัดเลือกหนังสือเรียน การจัดส่ง ระบบการให้ยืมและส่งคืนหนังสือเรียน และประโยชน์/คุณค่าของการให้บริการด้านหนังสือเรียน

**6.4 ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพด้านการบริการอุปกรณ์การเรียน** หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ การแสดงออกในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์การเรียนเกี่ยวกับจำนวนและคุณภาพของอุปกรณ์การเรียน ขั้นตอนการรับอุปกรณ์การเรียน การแจกจ่าย การจัดส่ง และประโยชน์/คุณค่าของการให้บริการด้านอุปกรณ์การเรียน

**6.5 ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพด้านการบริการเครื่องแบบนักเรียน** หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ การแสดงออกในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการด้านเครื่องแบบนักเรียน เกี่ยวกับ จำนวนเงินที่ได้รับในการจัดส่งเครื่องแบบการเรียน ขั้นตอนการแสดงผลฐานการรับ – จ่ายเงินค่าเครื่องแบบนักเรียน ระบบแจ้งการจัดซื้อเครื่องแบบนักเรียน กระบวนการกำกับ ติดตาม ดูแลให้มีเครื่องแบบนักเรียนและใบเสร็จรับเงิน และประโยชน์/คุณค่าของการให้บริการด้านเครื่องแบบนักเรียน

**6.6 ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพด้านการบริการการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน** หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ การแสดงออก ในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน เกี่ยวกับ จำนวนและคุณภาพในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ขั้นตอนก่อน – หลังดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ระบบการรายงานผลการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และ ประโยชน์/คุณค่าของการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

**6.7 ความพึงพอใจด้านความเพียงพอในการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ การแสดงออกของผู้รับบริการ ในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับจำนวนเงิน หนังสือเรียน เครื่องแบบนักเรียน ตลอดจนอุปกรณ์การเรียนที่ได้รับ และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน



**6.8 ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึก ท่าที การแสดงออกของผู้รับบริการ ในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพร้อม ระยะเวลาในการจัดประชุมให้ความรู้ การจัดซื้อหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

**6.9 ความพึงพอใจด้านความเสมอภาคในการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึก ท่าที การแสดงออกของผู้รับบริการ ในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับลำดับขั้นตอนหรือกระบวนการการรับเงิน การรับหนังสือเรียน การจัดซื้อเครื่องแบบนักเรียน ระบบการแจกจ่ายอุปกรณ์การเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

**6.10 ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการในการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึก ท่าที การแสดงออกของผู้รับบริการ ในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสะดวกรวดเร็ว ทันเวลากำหนด ตรงตามความต้องการในการจัดซื้อหนังสือเรียน การแจกจ่ายอุปกรณ์การเรียน การจัดซื้อเครื่องแบบนักเรียน และความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

**6.11 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึก ท่าที การแสดงออกของผู้รับบริการ ในลักษณะการยอมรับ ต่อการให้บริการก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดระบบ ความครบถ้วน ในการจัดซื้อหนังสือเรียน เครื่องแบบนักเรียน อุปกรณ์การเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

**6.12 ผู้ปกครองนักเรียน** หมายความว่า บิดา หรือมารดา ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจปกครอง หรือผู้ปกครองตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และหมายความรวมถึงบุคคลที่เด็กอยู่ด้วยเป็นประจำหรือที่เด็กอยู่รับใช้การทำงาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2

**6.13 อาชีพผู้ปกครอง** หมายถึง อาชีพที่ผู้ปกครองทำเพื่อการดำรงชีวิต โดยใช้ความรู้ ทักษะ และความสามารถของตน ในที่นี้แบ่งออกเป็น อาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง รับราชการ

**6.13.1 อาชีพเกษตรกรรม** หมายถึง อาชีพที่ผู้ปกครองนักเรียนเพาะปลูกพืชต่างๆ รวมทั้งการเลี้ยงสัตว์ และการประมง โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตจากทั้งพืชและสัตว์

**6.13.2 อาชีพรับราชการ** หมายถึง อาชีพที่ผู้ปกครองทำงานประจำในหน่วยงานของรัฐบาล หรือ รัฐวิสาหกิจ

**6.13.3 อาชีพรับจ้าง** หมายถึง อาชีพที่ผู้อื่นเป็นเจ้าของกิจการ โดยผู้ปกครองเป็นผู้รับจ้าง ทำงานให้ และได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าจ้าง

**6.13.4 อาชีพค้าขาย** หมายถึง อาชีพที่ผู้ปกครองประกอบธุรกิจโดยการนำสินค้ามาจำหน่าย

**6.14 ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง** หมายถึง ระดับการศึกษาที่ผู้ปกครองนักเรียนจบชั้นสูงสุด ที่ได้รับจากการศึกษาเล่าเรียนในสถานศึกษา จำแนกเป็น 4 ระดับคือ ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

**6.15 รายได้ของผู้ปกครอง** หมายถึง เงินหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินจากการประกอบอาชีพ ซึ่งจำแนกเป็น

6.15.1 รายได้ ที่ผู้ปกครองได้รับ ตั้งแต่ 1,000 – 5,000 บาท ต่อเดือน

6.15.2 รายได้ ที่ผู้ปกครองได้รับ ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาท ต่อเดือน

6.15.3 รายได้ ที่ผู้ปกครองได้รับ ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาท ต่อเดือน

6.15.4 รายได้ ที่ผู้ปกครองได้รับ ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ต่อเดือน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2

7.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อนโยบาย สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ ในการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7.3 ได้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ เพื่อนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงเกี่ยวกับการนโยบายนโยบายและดำเนินงานตามนโยบาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อ นโยบาย และการดำเนินการตามนโยบายพร้อมก็นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
  - 1.1 ความหมาย ความสำคัญ และขอบข่ายของความพึงพอใจ
  - 1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. การดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ
  - 2.1 สาระสำคัญของนโยบาย
  - 2.2 แนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ
  - 2.3 สภาพการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

###### 1.1.1 ความหมาย ของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2545 ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้หลายท่านดังนี้

มอร์ส (Morse 1967:81) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำ ในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็น การลดความตึงเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรือสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความ ชื่นใจ ตลอดจนสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตาม ความพอใจต่อสิ่งนั้น

ชรินิ เดชจินดา (2535:14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการใน สิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะ แสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

วิรุฬ พรรณเทวี (2542:11) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ภายในจิตใจ ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546:5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการ แสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบ ว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมี สิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้า จึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

อรรถพร หาญวานิช (2546: 29) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ว่า หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละ บุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการ แก่บุคคลนั้นได้

จากการศึกษาความหมายจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทำที การแสดงออกของผู้รับบริการ ในลักษณะการยอมรับ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐาน ของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับซึ่งเป็นสุขหรือยินดีและจะเกิดขึ้นก็ ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละ บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

### 1.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ลูกค้าคนสำคัญของสถานศึกษา คือ นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจใน บริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจ จึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ในคุณภาพการบริการ เพื่อความก้าว หน้าของงานบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสารคาม 2552 : 7)

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความถึง พื่อใจต่อการบริการ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง ดำรงความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับ ผลลัพธ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่ง บอกรถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้า ต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อ ผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการต้องการไว้ได้จริง

(2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า ก็ย่อม ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพ ของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการ บริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

(3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและ ความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่ จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจ

ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

3) **ความสำคัญต่อผู้รับบริการ** สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

(1) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

(2) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และทำให้ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

**1.1.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจ** โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่



กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัวรังเกียจ
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคตินั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้

กล่าวโดยสรุป ขอบข่ายของความพึงพอใจนี้นิยมศึกษาออกเป็นสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหากบุคคลนั้นได้รับความพึงพอใจสูงก็จะอุทิศแรงกายแรงใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งจะออกมาในด้านทัศนคติหรือความรู้สึกเมื่อได้ใช้บริการไปแล้วว่าได้รับการตอบสนองความต้องการหรือไม่

#### 1.1.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน และมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531:15) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538:24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือ ไม่มีปฏิกริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

วรูม (Vroom ; 1964: 99) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพ ความไม่พึงพอใจนั่นเอง

โรเซนเบอร์ก และ ฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland ;1960:1) กล่าวว่าทัศนคติประกอบด้วยสามส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นความรู้ความเข้าใจ กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความนึกคิดอีกเรื่องหนึ่ง ส่วนที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ ส่วนที่สามเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรมเป็นส่วนที่มีผลต่อการ กำหนดพฤติกรรม

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปแนวความคิดความพึงพอใจ ได้ว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกทางด้านอารมณ์ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ ก็จะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมในเชิงบวกหรือยินดี มีความสุข

### 1.1.5 ลักษณะ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

#### 1) ลักษณะของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 26) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็



ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการ จากโฆษณาการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการให้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการ ตลอดช่วงเวลา ความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเป็นไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆจากลักษณะของความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้น

จึงสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ได้รับจริงและความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าว เกิดจากการได้รับบริการ การสัมผัส หากเป็นไปตามความต้องการหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในการบริการด้วย

โคเวลล์ Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

จากการศึกษา ลักษณะความพึงพอใจต่อการให้บริการ สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึก ทำที่การแสดงออกในการรับรู้ทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล ในทางบวกหรือรู้สึกยินดีพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในด้านต่างๆ หลังจากการมาใช้บริการแล้ว ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกที่ได้จากการรับบริการ การประสานงาน อธิษาศัยของผู้ให้บริการ ตลอดจนข้อมูลที่ได้รับต้องมีคุณภาพ

2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

มิลเลท Millet (1973: 397) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคน

ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location)

นอกจากนี้ มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรารักษ์ รัชตะวรรณ (2539 :16) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร จะต้องมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทศนคติของผู้ที่รับ จากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึง พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สภาพการ ทำงาน มีผลต่อความคิด ทศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำ ให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการการช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่าดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

จากการศึกษาปัจจัยดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน มีความเพียงพอ สะดวกสบาย ตรงเวลาและมีประสิทธิภาพ ไม่สร้างความยุ่งยากให้กับผู้มาใช้บริการและมีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นเสมอ

นอกจากนี้แล้ว ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของผู้รับบริการ

กุลนดา โชติมุกตะ (2538: 50) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจาก ปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณา ผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการ นั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับ อดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการ ให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่าย ของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อย ของจำนวนขั้นตอนและ ความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิด จากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและ ตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้ มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไวเนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกใน ทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2535: 38)



1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการจดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น
5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างประกอบกันไม่ว่าจะเป็นระบบการให้บริการหรือองค์ประกอบของกิจกรรมให้บริการที่สะดวกสบาย เพียงพอทั่วถึง กระบวนการให้บริการหรือขั้นตอนการให้บริการที่สม่าเสมอต่อเนื่อง สะดวกรวดเร็ว และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่เอาใจใส่และมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ ตลอดจนสถานที่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศต้องเอื้ออำนวย

## 1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### 1.2.1 ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2545 : 463) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

**การบริการ** คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมาย ของการบริการดังนี้

วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 6) ให้นิยามการบริการ ดังนี้

1. บริการคือ ความสอดคล้องของบริการกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะการทำงาน (โดย/จากบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

3. การบริการ คือ งานบริการมีความแตกต่างจากสินค้าในหลายลักษณะ คือ บริการเป็นการกระทำ ที่เกิดขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการในเวลานั้น โดยทันที โดยที่ผู้รับบริการต้องสัมผัสและใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ซึ่งต่างจากสินค้าที่อาจผลิต บรรจุ จัดส่งเก็บเอาไว้ตั้งขาย และส่งมอบแก่ผู้ซื้อ และผู้ซื้อสามารถซื้อไปแล้วเก็บไว้ใช้ได้

ธีระ อัมพรพฤติ (2542 : 10) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

อรุณทิพย์ วรชิวาน (2545 : 11) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน

ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาพบว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

### 1.2.2 ลักษณะสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาค ราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการ รวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ตามมา

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 29) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือ ความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้ 11

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน



2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

2.1 ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

2.2 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

สมิต สัจฉกร ( 2548 : 28) นักบริการมืออาชีพองค์การต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสมจากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอาการที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทน ขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะการให้บริการไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ตลอดจนการให้บริการไม่มีความแน่นอนการให้บริการเป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการให้บริการที่ดีนั้นจำเป็นต้องสรรหาบุคลากรที่รักในงานบริการ มีบุคลิกภาพดี และมีการพูดสนทนาได้เป็นอย่างดี

### 1.2.3 คุณภาพการบริการ (Service Quality)

จุดเน้นของเรื่องคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการจะปรับปรุงบริการต่อไป เรื่องคุณภาพการให้บริการนี้เป็นเรื่องที่จะมีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุดองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้ คือ เรื่องการเข้าถึง/ความสะดวกในการไปรับบริการ(Accessibility and Convenience)

จินดาพร พนมศิลป์ (2545 : 12) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคหรือลูกค้า “Service Quality is What Customers Perceive” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ถูกค่าเห็นว่าดีเป็นที่ถูกใจพอใจจะหมายถึง คุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้า หรือบริการใด

นอกจากนี้นักวิชาการได้ให้ความหมายคุณภาพบริการไว้หลายท่านดังนี้ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2544 : 1) ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้น ๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน บริการมีความหลากหลายในตัวเอง บริการไม่สามารถจะแบ่งแยกได้และบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ทำให้คุณภาพของการบริการเป็นทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น(Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชาติกุล (2546 : 14) ให้นิยามคุณภาพบริการ หมายถึงการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของลูกค้า โดยอยู่บนพื้นฐานวิชาชีพ ทั้งนี้ประกอบด้วยความถูกต้องตามมาตรฐานและความถูกต้องตามความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังระบุต่ออีกว่าคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของบริการที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการนั้นเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการว่ามีความถูกต้องเหมาะสมและสม่ำเสมอทุกครั้งที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ามีที่น่าเชื่อถือจะสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที คือสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก ท้วถึง และรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการแตกต่างกันของแต่ละราย

อัมมันดา ไชยกาญจน์ (2546 : 8) กล่าวว่า คุณภาพบริการต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการใน 6 ด้าน คือ

1. ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ

2. ด้านการประสานงานในการบริการ (Coordination) ซึ่งได้แก่ การติดต่อประสานงานในเรื่องที่บริการ

3. ด้านอัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจ ห่วงใยต่อผู้รับบริการ

4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Service Information) ได้แก่ ความชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วนตามประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการ

5. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลในระหว่างที่ผู้รับบริการใช้บริการ

6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการใช้บริการ

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 14) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบ  
ความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.2 สามารถในการให้บริการ
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง  
น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2537 : 34) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการศึกษาพอจะสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการ โดยยึดถือผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ จนเกิดความพึงพอใจในงานบริการนั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึง หรือความสะดวกในการได้รับบริการ ตลอดจนมีการปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้ดีขึ้นเสมอ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีใจรักในงานบริการ มีความรู้ กิริยาจาสุภาพ มีความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่องานบริการ โดยให้บริการอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน สะดวกรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากร

#### **1.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ**

การตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการ ควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่หรือที่เรียกว่า “ การบริหารการบริการเชิงกลยุทธ์ “ ซึ่งนำเสนอโดยเฮสเก็ตต์ (Heskett ) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกัน เรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพ ที่ 2.1 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : Heskett , J.L “Lessons in the Service Sector “. In C.H. Lovelock, Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, MJ : Prentice Hall, 1988,P.374.

จากภาพ แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษาพนักงานไว้เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่อง ไปตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของ



ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ จึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติความรู้สึกรู้สึก ท้าทาง การแสดงออกของผู้รับบริการ ในลักษณะการยอมรับ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไป ความพึงพอใจจะได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นจำเป็นต้องได้รับการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความเพียงพอ ความเหมาะสม ความเสมอภาค การตอบสนองความต้องการ และคุณภาพการให้บริการ

## 2. นโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ

### 2.1 สารสำคัญของนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

#### 2.1.1 ความเป็นมาของนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 49 ได้บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 10 วรรค 1 บัญญัติว่า “การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐจะต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบกับคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีได้กำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการตามเจตนารมณ์ดังกล่าวในปีแรก โดยกำหนดไว้ใน ข้อ 1.3 การลดภาระค่าครองชีพของประชาชน ข้อ 1.3.1 ว่า “ให้ทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาฟรี 15 ปีโดยสนับสนุนดาราในวิชาหลักให้แก่ทุกสถานศึกษา จัดให้มีชุดนักเรียนและอุปกรณ์การเรียนฟรีให้ทันปีการศึกษา 2552 และสนับสนุนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อชดเชยรายการต่าง ๆ ที่สถานศึกษาเรียกเก็บจากผู้ปกครอง” อีกทั้งนโยบายของรัฐด้านการศึกษา ข้อ 3.1.4 กำหนดว่า “จัดให้ทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาฟรี 15 ปี ตั้งแต่อนุบาลไปจนถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้เกิดความเสมอภาคและความเป็นธรรมในโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนในกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ทั้งผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ผู้บกพร่องทางร่างกายและสติปัญญาและชนต่างวัฒนธรรม รวมทั้งยกระดับการพัฒนาศูนย์เด็กเล็กในชุมชน” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2554 : 1)

กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ดำเนินการตามเจตนารมณ์ดังกล่าวข้างต้น โดยจัดทำโครงการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนทุกคนได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเต็มตามศักยภาพ ซึ่งการดำเนินการนี้ได้ผ่านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มอาชีพแล้ว 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2552 ณ โรงเรียนสตรีวิทยา กรุงเทพมหานครและครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2552 ณ โรงเรียนชลกันยานุกูล จังหวัดชลบุรี

### 2.1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อให้ นักเรียนทุกคนมีโอกาสดำเนินการศึกษาระดับพื้นฐาน 15 ปี ที่มีคุณภาพ และมาตรฐานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับรายการหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ที่ภาครัฐให้การสนับสนุน

### 2.1.3 วิสัยทัศน์นโยบายเรียนฟรี

นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ มุ่งลดค่าใช้จ่ายผู้ปกครอง เพิ่มโอกาสทางการศึกษา พัฒนาคุณภาพผู้เรียน และประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการศึกษา

### 2.1.4 สาระสำคัญของนโยบายเรียนฟรี

คณะรัฐมนตรีเห็นชอบงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2552 เพื่อใช้จ่ายเป็นค่าเล่าเรียน (เพิ่มเติมสำหรับการศึกษาของเอกชน) หนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ตามแผนงานเสริมสร้างรายได้พัฒนาคุณภาพชีวิตและความมั่นคงด้านสังคม โครงการสนับสนุนการจัดการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย 15 ปี สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

#### 1) หนังสือเรียน

หนังสือเรียนมีรายละเอียดดังนี้

(1) ระดับก่อนประถมศึกษา ใช้หนังสือเสริมประสบการณ์สำหรับเด็ก

ปฐมวัย

(2) ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา ใช้หนังสือเรียนทั้ง ๘

กลุ่มสาระ ทุกระดับชั้น โดยมีอัตราค่าหนังสือดังนี้

ก่อนประถมศึกษา	200 บาท/คน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	483.20 บาท/คน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	347.20 บาท/คน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	365.60 บาท/คน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	580.00 บาท/คน

ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	424.00 บาท/คน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	496.00 บาท/คน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1	739.20 บาท/คน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2	2564.80 บาท/คน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	3560.00 บาท/คน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4	41,160.80 บาท/คน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	5805.60 บาท/คน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	6763.20 บาท/คน

## 2) อุปกรณ์การเรียน

อุปกรณ์การเรียนที่จำเป็นสำหรับนักเรียน ประกอบด้วยแบบฝึกหัดกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ระดับประถมศึกษา ประกอบด้วยคณิตศาสตร์ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ) สมุดปกกา ดินสอ ยางลบ ไม้บรรทัด เครื่องมือเรขาคณิต วัสดุฝึก ICT (CD) สำหรับผู้เรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 - ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 และกระดาษ A4 สีเทียนดินน้ำมัน ไร้สารพิษ สำหรับผู้เรียนระดับก่อนประถมศึกษาในอัตรา ดังนี้

ก่อนประถมศึกษา	100 บาท/ภาคเรียน
ประถมศึกษา	195 บาท/ภาคเรียน
มัธยมศึกษาตอนต้น	210 บาท/ภาคเรียน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	230 บาท/ภาคเรียน

## 3) เครื่องแบบนักเรียน

เครื่องแบบนักเรียน ประกอบด้วย เสื้อ/กางเกง/กระโปรงคนละ 2 ชุด/ปีในอัตรา

ก่อนประถมศึกษา	300 บาท/คน
ประถมศึกษา	360 บาท/คน
มัธยมศึกษาตอนต้น	450 บาท/คน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	500 บาท/คน

กรณีนักเรียนมีชุดนักเรียนเพียงพอแล้ว สามารถซื้อเข็มขัดรองเท้า ถุงเท้า ชุดลูกเสือ/เนตรนารี/ยูวกาชาด/ชุดกีฬา ได้ กรณีการจัดซื้อชุดนักเรียนที่ต่างไปจากชุดนักเรียนปกติ และราคาสูงกว่าที่กำหนดวงเงินดังกล่าวอาจซื้อได้เพียง 1 ชุด

#### 4) กิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนเป็นกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่สถานศึกษาจัดขึ้น ประกอบไปด้วย 1. กิจกรรมวิชาการ 2. กิจกรรมคุณธรรม/ลูกเสือ/เนตรนารี/ยุวกาชาด 3. ทักษะศึกษา 4. การบริการสารสนเทศ/ICT ทั้งนี้ในการพิจารณากำหนดกิจกรรมทั้ง 4 กิจกรรมต้องให้ภาคี 4 ฝ่าย (ผู้แทนครู ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน และผู้แทนกรรมการนักเรียน) และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีส่วนร่วมในการพิจารณา โดยที่ผลการพิจารณาต้องไม่เป็นการรอนสิทธิของเด็กยากจนและด้อยโอกาสที่พึงจะได้รับ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

4.1) กิจกรรมวิชาการ เป็นกิจกรรมที่สถานศึกษาจัดเพิ่มเติมจากการเรียนปกติในชั้นเรียนเพื่อให้ให้นักเรียนทุกคนได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพ ส่งเสริมเด็กเก่งให้มีความเป็นเลิศและแก้ไขข้อบกพร่องของนักเรียนเรียนอ่อนให้มีศักยภาพสูงขึ้น เช่น ค่ายวิทย์-คณิตคิดสนุกค่ายทักษะชีวิต ค่ายภาษาพาเพลิน (แก้ปัญหาการอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้) เป็นต้น โดยกำหนดให้ดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวปีละ ๑ ครั้ง

4.2) กิจกรรมคุณธรรม/ลูกเสือ/เนตรนารี/ยุวกาชาดเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

4.2.1) กิจกรรมคุณธรรม เช่น ค่ายเด็กดีของชุมชน ค่ายรักษัลโลกค่ายรักษัลสัตว์ ค่ายเยาวชนคนดี กิจกรรมอาสาพัฒนา เป็นต้น

4.2.2) ลูกเสือ/เนตรนารี/ยุวกาชาด เป็นกิจกรรมภาคปฏิบัติในการเรียนลูกเสือ/เนตรนารี/ยุวกาชาด โดยให้นักเรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงฝึกทักษะการจัดการเผชิญสถานการณ์ การใช้ชีวิตร่วมกันเป็นหมู่คณะ เช่น การเดินทางไกล การอยู่ค่ายพักแรม การผจญภัย (ได้เขาปีนต้นไม้ ฯลฯ) โดยกำหนดให้ดำเนินการกิจกรรมดังกล่าว ปีละ 1 ครั้ง

4.3) ทักษะศึกษา เป็นกิจกรรมศึกษาตามแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ตรงให้กับนักเรียนที่เพิ่มเติมจากการเรียนในห้องเรียน เพื่อให้นักเรียนมีความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางโดยกำหนดให้ดำเนินการกิจกรรมดังกล่าว ปีละ 1 ครั้ง

4.4) การบริการสารสนเทศ/ICT เป็นกิจกรรมการให้บริการICT/คอมพิวเตอร์ แก่ นักเรียนเพิ่มเติมจากการเรียนคอมพิวเตอร์พื้นฐานตามหลักสูตรปกติ เช่น การให้บริการสืบค้นความรู้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตการให้บริการคอมพิวเตอร์ในการจัดทำสื่อ รายงานการนำเสนอข้อมูลการออกแบบสร้างสรรค์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดให้ดำเนินการกิจกรรมดังกล่าว 40 ชั่วโมง/ปี/คน

ทั้งนี้งบประมาณกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนต่อนักเรียน	1 คน	ดังนี้
ก่อนประถมศึกษา	215	บาท/ภาคเรียน
ประถมศึกษา	240	บาท/ภาคเรียน
มัธยมศึกษาตอนต้น	440	บาท/ภาคเรียน
มัธยมศึกษาตอนปลาย	475	บาท/ภาคเรียน

## 2.2 แนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจัดสรรงบประมาณเพื่อนำไปจัดซื้อหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจัดสรรงบประมาณ ภาคเรียนที่ 1/2552 โดยใช้ข้อมูลนักเรียนรายบุคคล วันที่ 10 มิถุนายน 2551 ในการจัดสรรงบประมาณดังกล่าว ทั้งนี้ชั้นอนุบาล 1, ป.1, ม.1, ม.4 จัดสรรให้เบื้องต้นร้อยละ 80 ของนักเรียน เนื่องจากยังไม่ทราบจำนวนนักเรียนที่แน่นอน สำหรับชั้นอื่น ๆ จัดสรรให้ร้อยละ 100 โดยคิดนักเรียนปีการศึกษา 2551 เลื่อนชั้น ไปอีกระดับชั้นหนึ่ง และในกรณีที่มีข้อมูลผู้ขอสละสิทธิ์ไม่รับเครื่องแบบนักเรียน และ/หรืออุปกรณ์การเรียน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจะไม่จัดสรรรายการดังกล่าวให้ตามจำนวนผู้ขอสละสิทธิ์

2.2.2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แจ้งจัดสรรงบประมาณ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ เป็นรายสถานศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษาให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทราบและแจ้งให้สถานศึกษาทราบ เพื่อเตรียมการจัดซื้อจัดหา/จัดกิจกรรมต่อไป

2.2.3 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจะโอนงบประมาณดังกล่าว ทั้ง 4 รายการข้างต้น เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อให้สถานศึกษาดำเนินการให้เสร็จสิ้นสถานศึกษาได้รับหนังสือเรียน ภายในวันที่ 30 เมษายน 2552 นักเรียนได้รับหนังสือเรียน เครื่องแบบนักเรียน และอุปกรณ์การเรียนก่อนเปิดภาคเรียนที่ 1/2552

### 1) แนวทางการจัดซื้อจัดหา

(1) หนังสือเรียน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจะโอนเงินงบประมาณค่าหนังสือเรียน ซึ่งเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษา และให้สถานศึกษาจัดซื้อหนังสือเรียน โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

#### ก. การคัดเลือกหนังสือเรียน

ครูผู้สอน เป็นผู้เลือกหนังสือเรียน เสนอให้คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และคณะกรรมการภาคี 4 ฝ่าย (ผู้แทนครู ผู้แทน

ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน และผู้แทนกรรมการนักเรียน) ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกหนังสือเรียนในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ให้ครบทั้ง 8 กลุ่มสาระ โดยให้พิจารณาคัดเลือกหนังสือเรียนให้ตรงตามหลักสูตรที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด และมีเนื้อหาสาระตรงตามความต้องการของครูผู้สอน โดยสามารถเลือกจากทุกสำนักพิมพ์ตามรายการในบัญชีหนังสือเรียนของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งดูได้จากเว็บไซต์ <http://210.1.20.39/new2551/node/107> สำหรับหนังสือเสริมประสบการณ์สำหรับเด็กปฐมวัยให้ใช้แนวทางการเลือกหนังสือตามเอกสารหมายเลข 2 ในภาคผนวก โดยเลือกหนังสือเรียนที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา และมีผู้ขายไม่ต่ำกว่า 3 ราย

#### ข. การจัดซื้อ

1) ให้สถานศึกษาดำเนินการจัดซื้อโดยถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1.1 วิธีตกลงราคา ให้คำนึงถึงคุณภาพที่เหมาะสมกับราคา และให้ต่อรองราคาจากผู้ขาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2 วิธีสอบราคาและวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ประกาศกำหนดเงื่อนไขการพิจารณาหนังสือเรียนเป็นรายวิชาต่อชั้น เพื่อจะได้หนังสือเรียนที่หลากหลายจากทุกสำนักพิมพ์และตรงตามความต้องการที่จะใช้ในการเรียนการสอนของสถานศึกษาและไม่จัดซื้อหนังสือเรียนเป็นชุด

2) ให้สถานศึกษาเตรียมดำเนินการหาผู้ขายไว้ เพื่อให้พร้อมที่จะทำสัญญาได้ทันทีเมื่อได้รับแจ้งอนุมัติการโอนเงินงบประมาณเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษา

3) เมื่อได้รับเงินงบประมาณให้ตรวจสอบจำนวนเงินที่ได้รับแจ้งการโอนเงิน และจำนวนเงินในสมุดคู่ฝากของธนาคารว่ามีจำนวนเงินที่ถูกต้องตรงกัน

4) ออกใบเสร็จรับเงินตามแบบของทางราชการในนามของสถานศึกษา ตามจำนวนเงินที่ได้รับ ส่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

5) เมื่อดำเนินการจัดซื้อหนังสือเรียนเรียบร้อยแล้วให้สถานศึกษาลงบัญชีวัสดุหนังสือเรียน เพื่อสะดวกในการตรวจสอบ

6) การจัดซื้อควรแต่งตั้งคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มาจากประชาชนร่วมเป็นคณะกรรมการจัดซื้อ (ถ้ามี) และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุอย่างน้อย 1 คน

7) จัดระบบการยืมหนังสือเรียน ให้แก่นักเรียนทุกคนและสามารถส่งต่อไปยังนักเรียนรุ่นต่อไป



8) การจัดซื้อหนังสือเรียน จะต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และให้ทันก่อนเปิดภาคเรียน ทั้งนี้ได้กำหนดปฏิทินการดำเนินงานมาให้ด้วยแล้ว

9) เงินเหลือจากการดำเนินการจัดซื้อ สามารถนำไปใช้จ่ายในรายการโครงการเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ได้ตามความจำเป็น และเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบร่วมกันของภาคี 4 ฝ่าย และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

(2) เครื่องแบบนักเรียน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะโอนเงินงบประมาณค่าเครื่องแบบนักเรียน ซึ่งเป็นเงินبودหนุนทั่วไป เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษา โดยให้สถานศึกษาจ่ายเงินสดให้กับนักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อไปจัดซื้อเครื่องแบบนักเรียนคนละ 2 ชุดในกรณีต้องใช้เครื่องแบบนักเรียนที่แตกต่างไปจากเครื่องแบบปกติและราคาสูงกว่าวงเงินที่ได้รับ อาจจัดซื้อได้เพียง 1 ชุด และหากมีเครื่องแบบนักเรียนปกติเพียงพอแล้ว อาจนำเงินที่ได้รับไปจัดซื้อเข็มขัด รองเท้าถุงเท้า ชุดลูกเสือ/เนตรนารี/ยุวกาชาด/ชุดกีฬาได้ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ก. เมื่อได้รับเงินงบประมาณให้ตรวจสอบ จำนวนเงินที่ได้รับแจ้งการโอนเงิน และจำนวนเงินในสมุดคู่ฝากของธนาคารว่ามีจำนวนเงินที่ถูกต้องตรงกัน

ข. ออกใบเสร็จรับเงินตามแบบของทางราชการ ในนามของสถานศึกษา ตามจำนวนเงินที่ได้รับ ส่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

ค. แต่งตั้งผู้จ่ายเงินอย่างน้อย 2 คน เพื่อร่วมกันจ่ายเงินให้กับนักเรียน

ง. จ่ายเงินให้นักเรียน โดยลงลายมือชื่อรับเงิน กรณีนักเรียนไม่สามารถลงลายมือชื่อรับเงินได้ ให้ผู้ปกครองลงลายมือชื่อรับเงินแทนเพื่อไว้เป็นหลักฐานการจ่ายตามตัวอย่างเอกสารหมายเลข 1 ในภาคผนวก

จ. แจ้งให้นักเรียน ผู้ปกครอง เลือกซื้อเครื่องแบบนักเรียนได้ตามความต้องการ และให้ทันก่อนเปิดภาคเรียน

ฉ. ติดตามใบเสร็จรับเงินจากนักเรียน/ผู้ปกครอง

ช. ดูแลให้นักเรียนมีเครื่องแบบนักเรียนจริง

ซ. สถานศึกษาตรวจสอบ หากพบว่านักเรียนไม่มีเครื่องแบบนักเรียน โดยที่นำเงินไปใช้จ่ายอย่างอื่นที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ผู้ปกครองจะต้องคืนเงินให้กับทางราชการ

ฉ. เงินค่าเครื่องแบบนักเรียนที่เหลือจากการดำเนินการแล้วสามารถนำไปใช้จ่ายในรายการโครงการเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพได้ตามความจำเป็น และเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบร่วมกันของภาคี 4 ฝ่าย และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

(3) อุปกรณ์การเรียน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจะโอนเงินงบประมาณค่าอุปกรณ์การเรียน ซึ่งเป็นเงินงบบุคลากรทั่วไป เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษา โดยให้สถานศึกษานำไปเลือกซื้ออุปกรณ์การเรียนที่จำเป็นต้องใช้ในการเรียนการสอนได้ตามความต้องการให้เหมาะสมกับนักเรียนในแต่ละระดับชั้น ดังนี้

ก. ระดับก่อนประถมศึกษา เช่น กระดาษ สีเทียน ดินน้ำมัน ไร่สารพิษ เป็นต้น

ข. ระดับประถมศึกษา เช่น แบบฝึกหัด สมุด ดินสอ ยางลบ ปากกา ไม้บรรทัด ไม้โปรแทรกเตอร์ วัสดุฝึก ICT เป็นต้น

ค. ระดับมัธยมศึกษา เช่น สมุด ยางลบ ปากกา ดินสอ ไม้บรรทัด ไม้โปรแทรกเตอร์ เครื่องมือเรขาคณิต วัสดุฝึก ICT เป็นต้น วิถีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การควบคุม ติดตาม และตรวจสอบให้ปฏิบัติเหมือนกับการจ่ายเงินค่าเครื่องแบบนักเรียน

(4) กิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจะโอนเงินงบประมาณ ซึ่งเป็นเงินงบบุคลากรทั่วไป เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษา โดยให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียน ดังต่อไปนี้

- ก. กิจกรรมวิชาการ ปีละ 1 ครั้ง
- ข. กิจกรรมคุณธรรม/ลูกเสือ/เนตรนารี/ยุวกาชาด ปีละ 1 ครั้ง
- ค. กิจกรรมการทัศนศึกษา ปีละ 1 ครั้ง
- ง. การให้บริการสารสนเทศ/ICT ปีละ 40 ชั่วโมง/คน โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ก) เมื่อได้รับเงินงบประมาณให้ตรวจสอบ จำนวนเงินที่ได้รับแจ้งการโอนเงิน และจำนวนเงินในสมุดคู่ฝากของธนาคารว่ามีจำนวนเงินที่ถูกต้องตรงกัน

ข) ออกใบเสร็จรับเงินตามแบบของทางราชการ ในนามของสถานศึกษา ตามจำนวนเงินที่ได้รับ ส่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

ค) กำหนดกิจกรรมที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาของนักเรียน โดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและคณะกรรมการภาคี 4 ฝ่าย

ง) การใช้จ่ายเงินงบประมาณ ต้องดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักเรียน

จ) เงินที่เหลือจากการดำเนินการแล้ว สามารถนำไปใช้จ่ายในรายการโครงการเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบร่วมกันของภาคี 4 ฝ่ายและคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

#### 2.2.4 การติดตาม ควบคุม และกำกับ

1) พัฒนาระบบการควบคุมภายในโรงเรียนโดยให้ภาคี 4 ฝ่าย ประกอบด้วย ผู้แทนครู ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน และผู้แทนกรรมการนักเรียน ถ้าเป็นสถานศึกษาขนาดเล็ก (มีนักเรียนน้อยกว่า 300 คน) ให้มีได้ไม่น้อยกว่าฝ่ายละ 1 คน สำหรับสถานศึกษาขนาดใหญ่ มีนักเรียน 301 คนขึ้นไป ให้มีได้ไม่น้อยกว่าฝ่ายละ 2 คน โดยการเสนอชื่อของกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และให้กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือ ดูแล สนับสนุนและแก้ปัญหา

2) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานภายในเขตพื้นที่การศึกษา

3) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจัดตั้งคณะกรรมการติดตามขั้นตอนการบริหารจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐานเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

#### 2.2.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) นักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้รับการสนับสนุนรายการหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม

2) นักเรียนมีความพร้อมที่จะเรียน เนื่องจากได้รับการสนับสนุนหนังสือ อุปกรณ์การเรียน และเครื่องแบบนักเรียนครบทุกคน

3) สถานศึกษาสามารถจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ผู้ปกครองนักเรียนได้รับการบรรเทาภาระค่าครองชีพ เนื่องจากลดค่าใช้จ่ายในเรื่องหนังสือแบบเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน สามารถนำเงินส่วนนี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันในเรื่องอื่นๆ ได้ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจได้อีกทางหนึ่ง

## 2.2.6 แนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ

### ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ได้มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาคำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพหลายท่าน ดังนี้

อ่องจิต เมธยะประภาส (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ 2552 และพัฒนาแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ นำเสนอแนวทางการดำเนินงานดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาผลการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ 2552 โดย 1) ศึกษาและวิเคราะห์ เอกสาร รายงาน และงานวิจัย 2) ศึกษาข้อมูลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ 3) ศึกษาคุณภาพของการจัดการศึกษา ในด้านพฤติกรรมนักเรียน และ 4) ศึกษาความคิดเห็น ของผู้ปกครองนักเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 1,920 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็น ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านปริมาณ นักเรียนทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับรายการหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 2) ด้านเวลา การดำเนินการล่าช้าไม่สามารถปฏิบัติได้ตามปฏิทินที่กำหนดไว้ 7 รายการ 3) ด้านค่าใช้จ่าย ไม่เพียงพอ 4) ด้านคุณภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อนักเรียนตามที่กำหนด สามารถดำเนินการด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ โรงเรียนได้รับการร้องเรียน ร้อยละ 0.36 และ 5) ด้านความพึงพอใจ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก

ขั้นที่ 2 การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทำโดย 1) จัดทำร่างแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ 2) ตรวจสอบความเหมาะสมร่างแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามความเหมาะสม 3) สันทนากลุ่ม 4) ตรวจสอบความเป็นไปได้ ประชากร คือ บุคลากรที่มีส่วนดำเนินงานนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามความเป็นไปได้

5) เสนอแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพเข้าสู่การประชุม คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 6) จัดทำเอกสารแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ผลการวิจัย ได้เอกสารแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ สำหรับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สิรินทร์พร วงศ์พิรกุล (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการติดตามและประเมิน กระบวนการน่านโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ไปปฏิบัติในสถานศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากผลการติดตามการดำเนินการตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพในเขต ตรวจราชการกรุงเทพมหานครในปีงบประมาณ 2552 ผลการติดตามการดำเนินการตามนโยบาย เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

1. การรับรู้ ความเข้าใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ การรับรู้ และความเข้าใจของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองยังสับสน คิดว่า นโยบายเรียนฟรี หมายถึงการไม่ เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งไม่ได้อธิบายชัดเจนว่า เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายพื้นฐานของการศึกษา และเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้กับนักเรียน

2. การดำเนินการในส่วนของคุณค่าเล่าเรียน พบว่า จำนวนนักเรียนเข้าใหม่ ของปีการศึกษา 2552 ที่ยังไม่แสดงยอด ทำให้ต้องแจ้งยอดเพิ่มเติม และได้รับเงินในส่วนนี้ล่าช้า

3. การดำเนินการในส่วนของคุณค่าเครื่องแบบ โดยการจ่ายเงินให้กับ ผู้ปกครองนักเรียน ไปดำเนินการจัดซื้อเอง พบว่า มีความกังวลถึงความเป็นเอกภาพ ถูกต้องตาม ระเบียบของโรงเรียน สถานศึกษา เป็นสำคัญ

4. การดำเนินการในส่วนของคุณค่าอุปกรณ์การเรียน ให้กับผู้ปกครองนักเรียน ไปดำเนินการจัดซื้อเอง พบว่า 1) ผู้ปกครองนักเรียนไม่มารับเงินตามกำหนดเวลา 2) ผู้ปกครอง นักเรียน ไม่เข้าใจระเบียบวิธีการเบิกจ่ายเงินของทางราชการ 3) ผู้ปกครองนักเรียนนำใบเสร็จรับเงิน ที่มีข้อความในใบเสร็จรับเงิน ไม่ครบถ้วนถูกต้อง ทำให้ต้องนำไปแก้ไข ต่อไป

5. การดำเนินการในส่วนของคุณค่าหนังสือเรียน สำหรับหนังสือเรียน จัดเป็น หนังสือยืมเรียน ทำให้เกิดปัญหาแก่นักเรียน ที่ไม่สามารถจดบันทึกสิ่งที่เรียนรู้ ไม่สามารถทด จิด เขียน และต้องส่งคืน ส่งผลให้ผู้ปกครองนักเรียน ต้องจัดซื้อหนังสือเรียนอีกหนึ่งชุดให้แก่บุตร หลานของตนเอง ทำให้เสียงบประมาณในส่วนนี้โดยใช่เหตุ

6. การดำเนินการในส่วนของคุณค่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า เนื่องจาก สถานศึกษา แต่ละแห่ง แต่ละสังกัด มีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน มีความแตกต่างกันตามบริบท ทำให้ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน เป็นข้อจำกัดต่อการจัดกิจกรรมที่หลากหลายให้แก่ผู้เรียน

7. การดำเนินการในส่วน of ระบบการรายงานและติดตามการดำเนินงาน มีความถี่ และรายละเอียดมากขึ้นไป ทำให้การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นไปด้วยความ เร่งด่วน เกิดความสับสน กับเจ้าของข้อมูล ที่จะต้องดำเนินการรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

### 2.3 สภาพการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีโรงเรียนในสังกัด จำนวน 150 โรงเรียน ได้ดำเนินการตาม นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ โดยสร้างความรู้ ความเข้าใจ ส่งเสริม สนับสนุน ให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู ผู้ปกครอง นักเรียน ตลอดจน ชุมชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษา ตามแนวนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน มีการกำกับติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินงานตามนโยบาย ให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดประชุม ผู้ปกครอง และแจกหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน และนักเรียนมีเครื่องแบบนักเรียนก่อนเปิดภาค เรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนให้กับผู้เรียน นอกจากนี้แล้ว ผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน ยัง ได้ร่วมกันกำหนดกิจกรรมร่วมกัน โดยเฉพาะกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งก็เป็นการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ระหว่างชุมชนกับโรงเรียนอีกทางหนึ่ง ถึงแม้ว่าในระยะแรก จะมีปัญหาในการ ดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรีบ้าง แต่ก็ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นตามลำดับ ผู้ปกครองให้ ความร่วมมือเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น นักเรียนมีความพร้อมที่จะเรียน ซึ่งก็สร้างความพึงพอใจ ให้กับผู้ปกครองนักเรียนเป็นส่วนใหญ่

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณรงค์ แฝ่วพลสง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร เขต 1 พบว่า ความพอใจด้านการให้บริการของโรงเรียน มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมาก เรียงลำดับดังนี้ 1) การให้ความรู้ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในระดับ มาก 2) การจัดประชุมผู้ปกครองชี้แจงนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ มีความพึงพอใจใน ระดับมาก 3) การประชาสัมพันธ์ให้ทราบมีความพึงพอใจในระดับมาก และ 4) การดูแลเอาใจใส่ กระจื่อร้อน มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานโดยภาพรวม มีความ พึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากเรียงตามลำดับดังนี้ 1) การจัดมอบเงินให้ซื้อ



เครื่องแบบนักเรียน มีความพึงพอใจในระดับมาก 2) ขั้นตอนในการรับเงินตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก 3) ระบบการจัดหาหนังสือแบบเรียนให้กับนักเรียน มีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก 4) ระยะเวลาในการจัดประชุมชี้แจงผู้ปกครองมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก 5) ปัญหาในการนำใบเสร็จ / บิลเงินสด/ใบสำคัญรับเงิน จัดส่งโรงเรียน มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยภาพรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ พึงพอใจในระดับมาก กล่าวคือ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 40.20 พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 40.50 และพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 17.30 พึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 1.20 และพึงพอใจในระดับน้อยสุด ร้อยละ 0.80 เมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพผู้ปกครอง ระดับการศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อุทัย สีดาว (2552 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุทัยธานี เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้บริหาร ผู้ปกครอง และนักเรียน และปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ พบว่า 1) การศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้รับผิดชอบ การดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ พบว่า ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ความเข้าใจ ในการดำเนินงาน ตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ในระดับมาก 2) การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจ ด้านนโยบาย ด้านสวัสดิการ และกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ด้านประโยชน์และสิทธิที่ได้รับในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ด้านนโยบายพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านสวัสดิการและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในระดับปานกลาง และด้านประโยชน์และสิทธิที่ได้รับในระดับปานกลาง

ภมรศรี สิงห์ไผ่แก้ว (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี เรียนดี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดาก เขต 1 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ตามทฤษฎีของ ผู้ปกครองนักเรียน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ ที่ระดับการศึกษาต่างกัน ก็มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ทำที่การแสดงออกในลักษณะการยอมรับ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ ความเหมาะสม ความเสมอภาค การตอบสนองความต้องการ และคุณภาพในการ ให้บริการ จึงได้นำมาเป็นกรอบในการวิจัย ในครั้งนี้ เรื่องความความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนที่มีก่อนนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2 ใน 4 รายการ คือ ความพึงพอใจต่อด้านหนังสือเรียน ด้านอุปกรณ์การเรียน ด้านเครื่องแบบนักเรียน และด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 โดยผู้วิจัย ได้นำเสนอวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากร** ประชากรที่ทำการวิจัย คือผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำนวน 38,096 คน ใน 150 โรงเรียน เป็นโรงเรียนขนาดเล็ก 71 โรงเรียน ขนาดกลาง 67 โรงเรียน และโรงเรียนขนาดใหญ่ 12 โรงเรียน

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie และ Morgan 1970 : 607) ได้จำนวน 380 คน และดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามขนาดของสถานศึกษา (stratified sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ของสถานศึกษา โดยจำแนกเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 142 คน โรงเรียนขนาดกลาง ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 202 คน และโรงเรียนขนาดใหญ่ ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36 คน และทำการสุ่มโดยคำนวณสัดส่วนให้กระจายไปทุก อำเภอและระดับการศึกษาของนักเรียน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามอำเภอและขนาดของโรงเรียน

ขนาดโรงเรียน	ประชากร				กลุ่มตัวอย่าง			
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	รวม	เล็ก	กลาง	ใหญ่	รวม
อำเภออุทุมพรพิสัย	3,479	5,481	832	9,792	35	55	8	98
อำเภอรามัญ	3,127	4,963	935	9,025	31	49	9	89
อำเภอห้วยทับทัน	2,585	4,124	491	7,200	26	41	5	72
อำเภอศีลาจาด	1,578	2,057	301	3,936	16	21	3	40
อำเภอบึงบูรพ์	1,274	1,749	312	3,335	13	17	3	33
อำเภอเมืองจันทร์	1,192	1,052	427	2,671	12	11	4	27
อำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ	958	831	348	2,137	9	8	4	21
รวม	14,193	20,257	3,646	38,096	142	202	36	380

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ สถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับการศึกษาของนักเรียน และขนาดของสถานศึกษา เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน แต่ละด้านจะมีข้อย่อย ซึ่งกำหนดระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมาก

- 3 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Opened – end questionnaire) เกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะก่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

### 3. การสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามการวิจัยมีคุณภาพทั้งด้านความตรงและความเที่ยง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาหลักการ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ทฤษฎีความพึงพอใจ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและนิยามศัพท์เฉพาะ

3.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่างตามกรอบแนวคิดและนิยามศัพท์เฉพาะ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและสร้างข้อคำถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย โดยมีอาจารย์ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นผู้ให้คำปรึกษา

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความเหมาะสมและความถูกต้องของภาษา ความตรงและวิเคราะห์ข้อคำถามแก้ไขให้เหมาะสม

3.4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ และผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลประเมินผล ( รายชื่อแสดง ดังภาคผนวก ก ) พิจารณาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะโดยใช้แบบประเมินค่าความสอดคล้อง (Index of Consistency – IOC ) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ  $IOC =$  คำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์  
 $\sum R =$  ผลรวมของคะแนนจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้

-1 หมายถึง แน่ใจว่าคำถามไม่ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้

ข้อคำถามที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .50 ถือว่าข้อคำถามนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งได้ค่าความสอดคล้องกับเนื้อหาและนิยามศัพท์เฉพาะ อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

3.6 หากคุณภาพแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา  $\alpha$  (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach ส่วน สายยศ อังคณา สายยศ 2539: 218) ได้ค่าความเที่ยง เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนก่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ เท่ากับ .89 แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อนำ ไปปรับปรุงข้อคำถามก่อนนำไปใช้จริง

3.7 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ต่อไป

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 เสนอขอหนังสือจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ในการเก็บข้อมูลและจัดส่งแบบสอบถามไปยังสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2

4.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด ถึงสถานศึกษาโดยได้กำหนดวันรับคืนอย่างชัดเจนและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรับแบบสอบถามจากช่องนำส่งหนังสือของสถานศึกษา แต่ละแห่งของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ตามวันเวลาที่กำหนดด้วยตนเอง ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถเก็บรวบรวมได้คืนจำนวน 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100



## 5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนพิจารณาเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ มาจำแนกเป็นกลุ่มของผู้ปกครอง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ปกครอง จำแนกเป็นอาชีพ วุฒิทางการศึกษา รายได้ และ ระดับการศึกษาของนักเรียน

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ใช้ค่าเฉลี่ย กับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้ความถี่ และร้อยละ (บุญชม ศรีสะอาด 2553 : 121)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

5.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนก่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ของผู้ปกครอง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (F – test) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการทดสอบของแอลเอสดี (LSD's Method )

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2 นั้น เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ปกครองนักเรียน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ปกครองนักเรียน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ปกครองนักเรียน**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ปกครองนักเรียน ปรากฏในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ปกครอง  
นักเรียน

(n = 380 )

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	154	40.52
- หญิง	226	59.48
<b>อาชีพ</b>		
- รับราชการ/พนักงานของรัฐ	28	7.37
- เกษตรกรรม/รับจ้าง	284	74.74
- ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	68	17.89
<b>ระดับการศึกษา</b>		
- ระดับการศึกษา		
- ระดับประถมศึกษา	186	48.95
- ระดับมัธยมศึกษา	156	41.05
- ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	8.68
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.32
<b>รายได้</b>		
- 1,000 – 5,000 บาท ต่อเดือน	189	49.73
- 5,001 - 10,000 บาท ต่อเดือน	122	32.11
- 10,001 – 15,000 บาท ต่อเดือน	49	12.90
- 15,000 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน	20	5.26
<b>ระดับการศึกษาของนักเรียน</b>		
- อนุบาล	76	20.00
- ประถมศึกษา	205	53.95
- มัธยมศึกษาตอนต้น	99	26.05

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน (n = 380 )	ร้อยละ
ขนาดของสถานศึกษา		
- ขนาดเล็ก มีนักเรียน 120 ลงมา	142	37.37
- ขนาดกลาง มีนักเรียน 121-300 คน	202	53.16
- ขนาดใหญ่ มีนักเรียน 301 คนขึ้นไป	36	9.47

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.52 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.48 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 74.74 วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.95 มีรายได้ 1,000 – 5,000 บาท ต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.73 นักเรียนส่วนใหญ่กำลังศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.95 และส่วนใหญ่อยู่ในสถานศึกษาขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.20



**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ  
นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2**

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ปรากฏในตารางที่ 4.2 – 4.6 รายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจด้านหนังสือเรียน	3.86	0.45	มาก
ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การเรียน	3.89	0.46	มาก
ความพึงพอใจด้านเครื่องแบบนักเรียน	3.86	0.43	มาก
ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	3.81	0.40	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ โดยภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.81 – 3.89

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มี  
 ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านหนังสือเรียน จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หนังสือเรียนมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม	3.63	0.61	มาก
2. ขั้นตอนการคัดเลือกหนังสือเรียนที่โรงเรียนกำหนด มีความสะดวก รวดเร็ว	3.87	0.76	มาก
3. ระบบการจัดซื้อหนังสือเรียนมีความสะดวก เหมาะสม	3.85	0.73	มาก
4. การจัดลำดับขั้นตอนการรับหนังสือเรียนมีความ คล่องตัว	3.79	0.78	มาก
5. ระบบการให้ยืมและส่งคืนมีความเหมาะสม	3.80	0.74	มาก
6. นักเรียนได้รับหนังสือเรียนทันตามเวลากำหนด	3.89	0.76	มาก
7. หนังสือเรียนที่ได้รับครบถ้วนทั้ง 8 กลุ่มสาระการ เรียนรู้	3.76	0.80	มาก
8. หนังสือเรียนมีคุณภาพตรงกับความต้องการ	4.18	0.62	มาก
9. การให้ยืมหนังสือเรียนช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของ ผู้ปกครอง	3.98	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมี  
 คุณภาพ ด้านหนังสือเรียน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ  
 พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.63 – 4.18 โดยข้อที่มี  
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หนังสือเรียนมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.18$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
 ต่ำสุด คือ หนังสือเรียนมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.63$ )



ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มี  
 ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านอุปกรณ์การเรียน จำแนกเป็น  
 รายข้อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. อุปกรณ์การเรียนที่ได้รับมีจำนวนความเพียงพอ เหมาะสม	3.62	0.80	มาก
2. นักเรียนได้รับอุปกรณ์การเรียนทันตามเวลาดำหนด	3.97	0.75	มาก
3. อุปกรณ์การเรียนมีคุณภาพตรงกับความต้องการ	3.93	0.72	มาก
4. ระบบการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.90	0.75	มาก
5. ขั้นตอนการแจกจ่ายอุปกรณ์การเรียน มีความ คล่องตัว รวดเร็ว	3.91	0.73	มาก
6. ขั้นตอนการรับอุปกรณ์การเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.93	0.73	มาก
7. การให้อุปกรณ์การเรียนช่วยทำให้ผู้ปกครองลดภาระ ค่าใช้จ่าย	4.02	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมี  
 คุณภาพ ด้านอุปกรณ์การเรียน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็น ราย  
 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.62 - 4.02 โดยข้อที่มี  
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้อุปกรณ์การเรียนช่วยทำให้ผู้ปกครองลดภาระค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 4.02$ ) และ  
 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อุปกรณ์การเรียนที่ได้รับมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.62$ )

ตาราง ที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มี  
 ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านเครื่องแบบนักเรียน จำแนก  
 เป็นรายชื่อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบแจ้งการจัดซื้อเครื่องแบบนักเรียน มีความ สะดวก รวดเร็ว	3.92	0.75	มาก
2. ขั้นตอนการแสดงหลักฐานประกอบการรับเงินค่า เครื่องแบบนักเรียนมีความเหมาะสม	3.90	0.74	มาก
3. ลำดับขั้นตอนการรับ-จ่ายเงินในการจัดซื้อ เครื่องแบบนักเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.88	0.75	มาก
4. ระบบการจัดสรรเงินค่าซื้อเครื่องแบบนักเรียนมี ความโปร่งใส	3.94	0.74	มาก
5. จำนวนเงินที่ได้รับในการจัดซื้อเครื่องแบบ นักเรียนจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	3.40	0.80	ปานกลาง
6. ผู้ปกครองสามารถเลือกซื้อเครื่องแบบนักเรียนได้ ตรงตามความต้องการ	3.95	0.78	มาก
7. กระบวนการติดตามใบเสร็จรับเงินค่าเครื่องแบบ นักเรียน ที่โรงเรียนกำหนด มีความ เหมาะสม	3.88	0.65	มาก
8. โรงเรียนมีกระบวนการกำกับดูแลให้นักเรียนมี เครื่องแบบนักเรียน ที่เหมาะสม	3.98	0.71	มาก
9. การได้รับเงินค่าเครื่องแบบนักเรียนเป็นการช่วย ลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง	3.98	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมี  
 คุณภาพ ด้านเครื่องแบบนักเรียน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย  
 ชื่อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.88 - 3.98 ยกเว้น จำนวน

เงินที่ได้รับในการจัดซื้อเครื่องแบบนักเรียนมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับเงินค่าเครื่องแบบนักเรียนเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง ( $\bar{X} = 3.98$ )



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มี  
 ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน  
 จำแนกเป็นรายชื่อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนกำหนดมีจำนวน เพียงพอ เหมาะสม	3.88	0.71	มาก
2. โรงเรียนแจ้งขั้นตอนก่อน-หลังดำเนินการจัดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง	3.96	0.72	มาก
3. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนจัดได้อย่างมีคุณภาพเหมาะสม กับวัยนักเรียน	3.92	0.70	มาก
4. โรงเรียนดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนใน ช่วงเวลาที่เหมาะสม ทันทตามกำหนด	3.86	0.71	มาก
5. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนดำเนินการ จัดได้ ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	3.94	0.72	มาก
6. ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน อย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกัน	3.19	0.63	ปานกลาง
7. ระบบการรายงานผลการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนมี ความต่อเนื่อง	3.89	0.73	มาก
8. กระบวนการจัดกิจกรรมวิชาการ ทำให้นักเรียน ได้รับการพัฒนาทักษะ เต็มศักยภาพ อย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกัน	3.93	0.70	มาก
9. กระบวนการจัดกิจกรรมคุณธรรม/ลูกเสือ ส่งเสริม ให้นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม อย่างเหมาะสม	3.47	0.67	ปานกลาง
10. กระบวนการจัดกิจกรรมทัศนศึกษา ทำให้นักเรียน มีความรู้ เสริมสร้างประสบการณ์ อย่างเหมาะสม	4.06	0.72	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11. กระบวนการจัดกิจกรรมบริการสารสนเทศ นักเรียนมีความรู้เพิ่มเติมด้านคอมพิวเตอร์ อย่าง เพียงพอ เหมาะสม	3.12	0.65	ปานกลาง
12. นักเรียนได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียน มีความเพียงพอ เหมาะสม	3.95	0.76	มาก
13. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ	4.45	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.86 – 4.45 ยกเว้น ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.19$ ) กระบวนการจัดกิจกรรมคุณธรรม/ลูกเสือ ส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงงาม อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) กระบวนการจัดกิจกรรมบริการสารสนเทศ นักเรียนมีความรู้เพิ่มเติมด้านคอมพิวเตอร์ อย่างเพียงพอ เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ )

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ  
นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตาม  
อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ปกครอง**

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียน  
ฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง

รายการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	2.48	2	1.24	7.91	0.00*
	ภายในกลุ่ม	59.07	377	0.15		
	รวม	61.55	379			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบาย  
เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



**ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน**  
เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีการ  
ทดสอบของแอลเอสดี (LSD's Method) ผลการทดสอบ ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ  
นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านอาชีพของผู้ปกครอง กับความ  
พึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	รับราชการ/ พนักงานของรัฐ (3.69)	เกษตรกรรวม/ รับจ้าง (3.90)	ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ (3.73)
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	3.69		-21*	-04
เกษตรกรรวม/รับจ้าง	3.90			.17*
ค้าขายหรือประกอบธุรกิจ	3.73			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

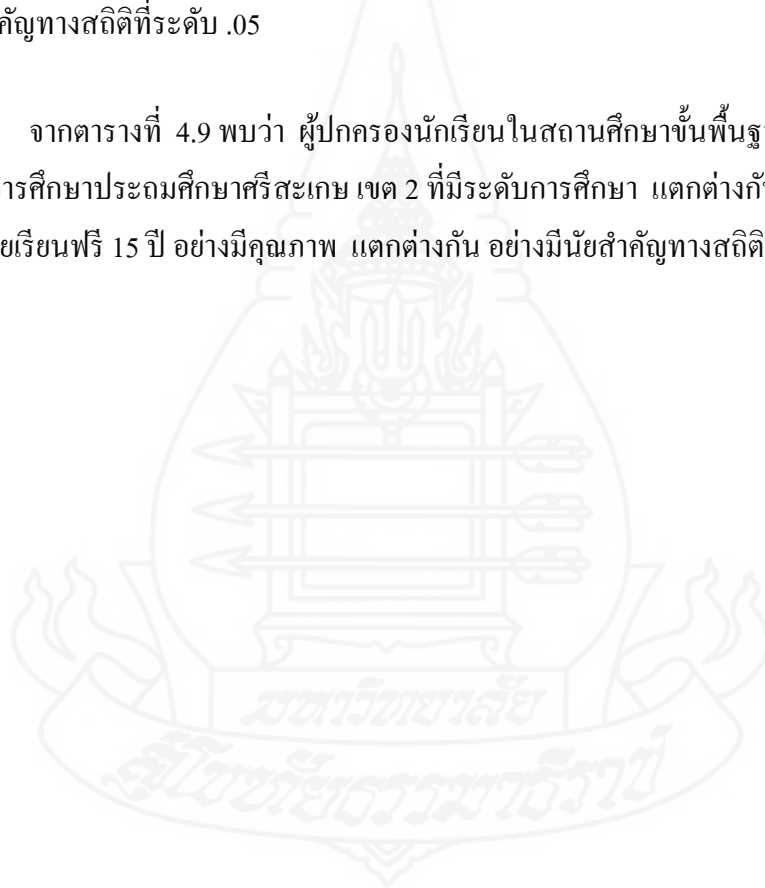
จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานของรัฐ  
มีความพึงพอใจ แตกต่างจากผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม/รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม/รับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า  
ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ และผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพ  
เกษตรกรรวม/รับจ้าง มีความพึงพอใจ แตกต่างจากผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบ  
ธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกร/  
รับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว  
ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ปกครอง

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	2.81	3	0.93	6.00	0.00*
	ภายในกลุ่ม	58.74	376	0.156		
	รวม	61.55	379			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านระดับการศึกษาของผู้ปกครองกับความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

ระดับการศึกษา ของผู้ปกครอง	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ประถมศึกษา (3.92)	ระดับ มัธยมศึกษา (3.83)	ระดับ ปริญญาตรี (3.66)	สูงกว่า ปริญญาตรี (3.51)
ระดับประถมศึกษา	3.92		.09*	.26*	.40*
ระดับมัธยมศึกษา	3.83			.16*	.31
ระดับปริญญาตรี	3.66				.14
สูงกว่าปริญญาตรี	3.51				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

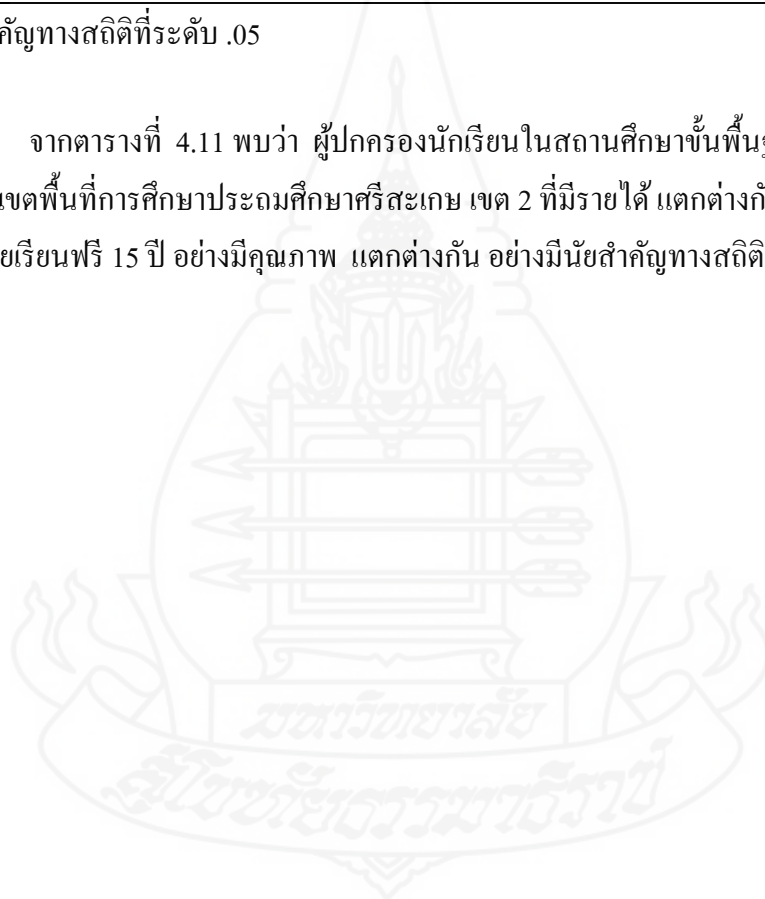
จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจ แตกต่างจากผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ แตกต่าง จากผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำแนกตามรายได้ของผู้ปกครอง

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
	ระหว่างกลุ่ม	4.08	3	1.36	8.89	0.00*
	ภายในกลุ่ม	57.47	376	0.15		
	รวม	61.55	379			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ด้านรายได้ของผู้ปกครองกับความ พึงพอใจ ต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

รายได้/เงินเดือน ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	1,000-5,000 บาท (3.95)	5,001- 10,000 บาท (3.78)	10,001- 15,000 บาท (3.78)	15,000 บาท ขึ้นไป (3.59)
1,000-5,000 บาท	3.95		.16*	.17*	.36*
5,001-10,000 บาท	3.78			.00	.19*
10,001-15,000 บาท	3.78				.19
15,000 บาทขึ้นไป	3.59				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ 1,000-5,000 บาท ต่อเดือน มีความ พึงพอใจ แตกต่างจากผู้ปกครองที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท และ รายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองที่มีรายได้ 1,000-5,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ผู้ปกครองที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ต่อเดือน และ ผู้ปกครองที่มีรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไปต่อ เดือน ส่วนผู้ปกครองที่มีรายได้ 5,001-10,000บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ปกครอง ที่มีรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองที่มี รายได้ 5,001-10,00 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน ส่วนค่าเฉลี่ยคู่อื่น ไม่พบความแตกต่าง

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ของผู้ปกครองนักเรียน  
ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
ศรีสะเกษ เขต 2**

ผู้วิจัยได้รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี  
อย่างมีคุณภาพ ของผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2

- 1) ควรแจกจ่ายหนังสือเรียนให้กับนักเรียนเป็นสมบัติของตนเอง โดยไม่ต้องเรียกเก็บ  
คืน นักเรียนสามารถฉบับที่ก จิดเขียน และนำไปทบทวน อ่านสอบเข้าเรียนต่อได้
- 2) ควรแจกแบบฝึกหัด ให้ครบทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้
- 3) ควรสำรวจและจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนก่อน  
โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็ก และขนาดกลาง บางแห่งไม่สามารถจัดอบรม ICT ได้
- 4) ควรหาวิธีการเก็บใบเสร็จรับเงินจากผู้ปกครองด้วยวิธีการใหม่ ที่ง่ายและสะดวก  
ยืดหยุ่นมากกว่านี้
- 5) ควรจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่หลากหลายกว่า 4 กิจกรรมหลัก โดยยึดบริบท  
จุดเน้นของสถานศึกษาเป็นหลัก
- 6) ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ให้กับนักเรียนเพิ่มขึ้นและต่อเนื่อง
- 7) ควรดำเนินการตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ไปตลอด และต่อเนื่อง



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน คือ สรุปการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของผู้ปกครองนักเรียน

##### 1.2 สมมติฐานการวิจัย

ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ที่มีอาชีพต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และรายได้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อ นโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ แตกต่างกัน

##### 1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากร ประชากรที่ทำการวิจัย คือผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 จำนวน 150 โรงเรียน จำนวน 38,096 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่ม

ตัวอย่างโดยใช้ตาราง เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie และ Morgan 1970 : 607) ได้จำนวน 380 คน และดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามขนาดของสถานศึกษา (stratified sampling)

**1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และการสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการโดยแบบสอบถามมีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .89

**1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล** ส่งแบบสอบถามจำนวน 380 ฉบับ และได้กลับคืนมา 380 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

**1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล** ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

**1.3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวน ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของแอลเอสดี (LSD's Method)

## 1.4 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีรายได้อยู่ระหว่าง 1,000 – 5,000 บาท ต่อเดือน เป็นส่วนมาก และนักเรียนส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาโรงเรียนขนาดกลาง

1.4.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.4.3 ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือพนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจ แตกต่างจากผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ และผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม/รับจ้าง มีความพึงพอใจ แตกต่างจากผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/รับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.4 ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.5 ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ 1,000-5,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจ แตกต่างจากผู้ปกครองที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองที่มีรายได้ 1,000-5,000 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ผู้ปกครองที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ต่อเดือน และ ผู้ปกครองที่มีรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไปต่อเดือน ส่วนผู้ปกครองที่มีรายได้ 5,001-10,000บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างจาก ผู้ปกครองที่มีรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองที่มีรายได้ 5,001-10,00 บาท ต่อเดือน มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป ต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4.6 ข้อเสนอแนะต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีดังต่อไปนี้

- 1) ควรแจกจ่ายหนังสือเรียนให้กับนักเรียนเป็นสมบัติของตนเอง โดยไม่ต้องเรียกเก็บคืน นักเรียนสามารถจดบันทึก จัดเขียน และนำไปทบทวน อ่านสอบเข้าเรียนต่อได้
- 2) ควรแจกแบบฝึกหัด ให้ครบทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้

3) ควรสำรวจและจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลน ก่อน โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็ก และขนาดกลาง บางแห่งไม่สามารถจัดอบรม ICT ได้

4) ควรหาวิธีการเก็บใบเสร็จรับเงินจากผู้ปกครองด้วยวิธีการใหม่ ที่ง่าย และสะดวกกว่านี้

5) ควรจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่หลากหลายกว่า 4 กิจกรรมหลัก โดยยึด บริบท จุดเน้นของสถานศึกษาเป็นหลัก

6) ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ให้กับนักเรียนเพิ่มขึ้นและ ต่อเนื่อง

7) ควรดำเนินการตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ไปตลอด และ ต่อเนื่อง

## 2. อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้มีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

2.1 จากผลการวิจัยที่พบ ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงว่า นโยบายเรียนฟรี ที่รัฐบาลสนับสนุน จัดสรรรายการค่าหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนา ผู้เรียน ให้กับผู้เรียน ทำให้สถานศึกษาสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักเรียนมีความพร้อมที่จะเรียน ผู้ปกครองได้รับการบรรเทาภาระค่าครองชีพ อันเนื่องมาจากการลดค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าจัดการเรียนการสอน และผู้ปกครองสามารถนำเงินส่วนนี้ไป ใช้ในชีวิตประจำวันได้ในเรื่องอื่นๆ ตลอดจนชุมชน ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ อันเนื่องมาจาก นักเรียนมีความพร้อมทั้งด้านหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และการจัดกิจกรรมภาคปฏิบัติต่างๆจากสภาพจริง เสริมการเรียนรู้ทั้งนอกและในห้องเรียน จาก กิจกรรมวิชาการ กิจกรรมทัศนศึกษา ตลอดจนนักเรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ จากการจัด กิจกรรมคุณธรรม/ลูกเสือ-เนตรนารี/ยุวกาชาด และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) เพื่อ แสวงหาความรู้และการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า แม้ว่าผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี

อย่างมีคุณภาพ ในด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจระดับปานกลางเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน อย่าง เสมอภาค เท่าเทียมกัน กระบวนการจัดกิจกรรมคุณธรรม / ลูกเสือ – เนตรนารี/ยุวภาษา ส่งเสริม ให้นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์ อย่างเหมาะสม และ กระบวนการจัด กิจกรรมบริการสารสนเทศ นักเรียนมีความรู้เพิ่มเติมด้านคอมพิวเตอร์ อย่างเพียงพอ เหมาะสม อยู่ ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า กระบวนการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ในสถานศึกษาขั้น พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 มีการส่งเสริม สนับสนุน ให้ผู้ปกครองนักเรียน เข้ามามีส่วนร่วมน้อย เริ่มตั้งแต่การแสดงความคิดเห็น การกำหนดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียน การวางแผน การดำเนินการ ตลอดจนการควบคุม กำกับติดตามและประเมินผลการ จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน จนทำให้การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนไม่สนองหรือสอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้ปกครอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงเรียนขาดการประชาสัมพันธ์ กระตุ้น จูงใจ ให้ ผู้ปกครอง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอยากเข้ามามีส่วนร่วม หรือ อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ ครูผู้รับผิดชอบ ขาดการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย ที่ชัดเจนว่าจะให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมเรื่องใด และ นอกจากนี้ ยังพบว่า สถานศึกษาไม่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจากชุมชน ผู้ปกครอง เข้ามาร่วม ดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนกับคณะครู นอกจากนี้ สถานศึกษาบางแห่งไม่เห็นความสำคัญ ขาดความจริงจัง ต่อการเชิญผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งตาม เจตนารมณ์ของนโยบายเรียนฟรี 15 ปี มุ่งให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ บทบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กล่าวถึงการมีส่วนร่วมไว้ในมาตรา 8 (2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัด การศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 58 ได้บัญญัติเรื่อง การมีส่วนร่วมไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้ปฏิบัติตาม โดยเน้นให้สถานศึกษาที่จัดการศึกษาทุกระดับ ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ซึ่งส่งผลให้ผู้ปกครอง และชุมชนสนับสนุนทรัพยากรทางการศึกษา และให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาในการดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

กระบวนการจัดกิจกรรมคุณธรรม / ลูกเสือ – เนตรนารี/ยุวภาษา ส่งเสริมให้นักเรียนมี คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม อย่างเหมาะสม พบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า เรื่องคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ สภาพจิตใจ ที่สถานศึกษา พ่อแม่ ผู้ปกครองจำเป็นต้องมีการปลูกฝังกล่อมเกลามาตั้งแต่เด็ก ตลอดจนเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการอบรมบ่มนิสัยค่อยเป็นค่อยไป และอาจจะต้องใช้เวลาใน



ระยะยาวถึงจะเห็นผล ตลอดจนการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอาจไม่สอดคล้องหรือสนองความต้องการของผู้ปกครอง ประกอบกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ไม่มีการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ให้กับนักเรียนอย่างต่อเนื่อง เป็นการถาวร จัดเพียงปีละ 1 ครั้ง อาจไม่เพียงพอกับความ ต้องการ นอกจากนี้แล้ว สถานศึกษาบางแห่งไม่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมส่งเสริม ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และความภาคภูมิใจในความเป็นไทย ขาดการประสาน สัมพันธ์ความร่วมมือระหว่าง บ้าน วัด โรงเรียน ซึ่งเป็นรั้วป้องกันไม่ให้นักเรียนหลงผิด ช่วยปลูก จิตสำนึกให้มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและสังคม ให้กับนักเรียน และสถานศึกษาบางแห่งไม่ เอาใจกับการจัดกิจกรรมเยี่ยมบ้านนักเรียน เพื่อรับทราบข้อมูลนักเรียนรายบุคคลอย่างชัดเจน ไม่ สามารถรู้จุดอ่อน จุดแข็ง ข้อจำกัด รวมถึงสัญญาณอันตรายหรือข้อบ่งบอกที่จำเป็นในการดูแล พิทักษ์ ปกป้อง คุ้มครอง ช่วยเหลือ มาประกอบการคัดกรองนักเรียนออกเป็นกลุ่ม ได้แก่กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มนักเรียนที่มีปัญหา โดยเฉพาะโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ที่ยังขาด มาตรการ แนวทางการจัดการกับปัญหานักเรียนกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มที่มีปัญหา เหล่านี้ ซึ่งไปเน้น และให้ความสำคัญกับผลการทดสอบระบบชาติ O-NET NT มากไปจึงลืมไปว่า ความรู้ต้องคู่กับ คุณธรรม

สำหรับกระบวนการจัดกิจกรรมบริการสารสนเทศ นักเรียนมีความรู้เพิ่มเติมด้าน คอมพิวเตอร์ อย่างเพียงพอ เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษานา ดกลาง และขนาดเล็ก มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ตลอดจน เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเก่า ล้าสมัย ส่วนใหญ่ผ่านการใช้งานมาเป็นเวลานาน ทำให้ระบบการทำงานล่าช้า มีปัญหาตามมา และนอกจากนี้สถานศึกษายังขาดงบประมาณสนับสนุน เงินทุนในการซ่อมบำรุง ดูแลรักษา ตลอดจนสร้างระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง สถานศึกษาส่วนใหญ่ในปัจจุบันยังใช้ อินเทอร์เน็ตความเร็วต่ำ ที่รัฐบาลเหมาจ่ายรายเดือนให้ ถึงแม้ว่าสถานศึกษาบางมีความต้องการ จัดซื้อ จัดจ้างบริษัทเอกชนมาดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใหม่ให้มีความเร็วสูง ซึ่ง ก็ทำได้ยาก ที่สถานศึกษาต้องใช้งบประมาณของตนเอง ทั้งค่าจ้างเหมาการจัดทำเครือข่ายและ ค่าใช้จ่ายบริการรายเดือน ซึ่งเป็นปัญหากับสถานศึกษาขนาดเล็ก ที่มีงบประมาณอย่างจำกัด และ นอกจากนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานศึกษาบางแห่งยังขาดแคลนครูผู้รับผิดชอบ ที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการจัดกิจกรรมบริการสารสนเทศ ด้านคอมพิวเตอร์ ให้กับ นักเรียน สอดคล้องกับสรุปผลการปฏิรูปการศึกษาที่ผ่านมา ในข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาใน ทศวรรษที่สอง ด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา พบว่า สถานศึกษานำความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อ การศึกษาไปใช้ในกระบวนการจัดการเรียนการสอนและการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย สถานศึกษามี จำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ล้าสมัย



2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศรีสะเกษ เขต 2 ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกัน โดยผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรม/รับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจและอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ที่ไม่แน่นอน หลักประกันที่ไม่มั่นคง เมื่อได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง เพียงพอ เหมาะสมและลดค่าใช้จ่ายก็พึงพอใจแล้ว ประกอบกับอุปนิสัยของผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นพวกที่พอเพียง เพราะอาชีพมีความเสี่ยงสูง ได้แค่ไหนก็เอา ต่างกับผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพรับราชการและผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ที่เน้นและเห็นความสำคัญของคุณภาพผู้เรียนมากกว่า ถึงแม้รัฐบาลจะเก็บค่าใช้จ่ายจากการศึกษาแล้วเรียนก็ตาม ทั้งนี้อาจเห็นได้จาก ผู้ปกครองส่วนหนึ่งที่ประกอบอาชีพรับราชการและผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ได้แจ้งความจำนงสวัสดิสิทธิ์ไม่ขอรับเงินตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ บางรายการ และยังไปกว่านั้น ผู้ปกครองกลุ่มนี้ ที่พอมีเงินค่าการศึกษาเล่าเรียนของนักเรียน ได้ส่งลูก หลาน นักเรียนไปเรียนต่อในโรงเรียนต่างๆ ระดับอำเภอ และจังหวัด ทั้งโรงเรียนของรัฐบาลและเอกชน ที่ยอมเสียค่าใช้จ่ายจากการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนค่าเดินทางไปโรงเรียน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพรับราชการและอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว เงินค่าการศึกษาเล่าเรียนฟรี ไม่ใช่เรื่องสำคัญ แต่คุณภาพการศึกษาต่างหากที่สำคัญกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภมรศรี สิงห์ไผ่แก้ว ( 2553 : บทคัดย่อ ) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดอก เขต 1 พบว่า ภาพรวมผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ส่วนผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมุ่งเน้นและเห็นความสำคัญของระบบการศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องฟรีทุกรายการ อาจเรียกเก็บจากผู้ปกครองบ้าง หรือให้ผู้ปกครองจัดหาให้กับนักเรียนบ้าง จะทำให้นักเรียนเห็นคุณค่า ประโยชน์การใช้สอย เกิดความรักความหวงแหนในสิ่งของที่ตนจัดหาเอง เช่น ค่าเครื่องแบบนักเรียน ค่าอุปกรณ์การเรียน เป็นต้น ส่วนค่านั่งสือเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนนั้น ให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของโรงเรียน โดยการสนับสนุนจากรัฐบาล ประกอบกับในช่วงเศรษฐกิจของประเทศไม่ค่อยดี รัฐบาลต้องไปยืมเงินจากต่างประเทศมาลงทุน

เพื่อการศึกษาจึงสมควรที่จะลดภาระค่าใช้จ่ายของประเทศ เพื่อนำเงินไปพัฒนาประเทศในส่วนอื่น จึงทำให้ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ แฝ่วพลสง (2552:บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนตอนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานุริรัมย์ เขต 1 พบว่า ผู้ปกครองที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการเปรียบเทียบผู้ปกครองที่มีวุฒิ/ระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อนโยบายโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผู้ปกครองที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครองที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาท ต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ปกครองที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน ลงมา ซึ่งส่วนหนึ่งอาจมาจาก ผู้ปกครองบางส่วนเห็นว่า ค่าการศึกษาเล่าเรียนสำหรับลูก หลาน นักเรียน ไม่ได้ส่งผลกระทบ หรือสร้างความเดือดร้อน กับค่าใช้จ่ายของผู้ปกครองมากนัก นอกจากนี้ ผู้ปกครองนักเรียนยังคิดว่า การศึกษาคือการลงทุน ซึ่งเป็นการลงทุนที่ไม่หวังผลกำไร เป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ซึ่งไม่สามารถที่จะคิดเป็นต้นทุนหรือทรัพย์สินได้ จึงยอมเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ ซึ่งต่างกับผู้ปกครองที่มีรายได้น้อย ไม่แน่นอน จากการประกอบอาชีพทางการเกษตร/รับจ้าง ที่มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากการทำพืชผลทางการเกษตร ซึ่งหลังจากหมดฤดูกาลเก็บเกี่ยวผลผลิตก็ไม่มีรายได้ จึงส่งผลกระทบต่อการศึกษาเล่าเรียนของนักเรียน ผู้ปกครองบางคนถึงกับให้นักเรียนหยุดเรียน เพื่อไปทำงาน เพราะพ่อแม่ ผู้ปกครองไม่มีเงินส่งเสียค่าศึกษาเล่าเรียน ทำให้นักเรียนเสียโอกาส แต่เมื่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพที่รัฐบาลให้การสนับสนุน ค่าหนังสือเรียน ค่าอุปกรณ์การเรียน ค่าเครื่องแบบนักเรียน และค่าการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ทำให้นักเรียนลดการออกกลางคัน เพิ่มโอกาสทางการศึกษา นักเรียนได้เรียนต่อในระดับสูงขึ้นไป

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2 ไปใช้ มีดังนี้

3.1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีการนิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ที่จะส่งผลให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามหลักสูตรกำหนด อย่างต่อเนื่อง

3.1.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรให้สถานศึกษาที่พบปัญหาด้านหนังสือเรียน จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจ ถึงแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน

3.1.3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ควบคู่กับการดำเนินการตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

3.1.4 สถานศึกษาควรมีการกำหนดแนวทาง ในการดำเนินการตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ โดยเปิดโอกาสให้ครู ผู้ปกครอง ชุมชน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และนักเรียน ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรม อย่างแท้จริง

3.1.5 การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยเฉพาะการบริการสารสนเทศ (ICT) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีการสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อน และจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนก่อนค่อยดำเนินการจัดกิจกรรม ตลอดจนควรมีการอบรมครูผู้รับผิดชอบในการจัดการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์พร้อมกันไปด้วย

3.1.6 สถานศึกษาควรหาวิธีการ แนวทางจัดกิจกรรมเพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้กับผู้เรียน

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ มีดังนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพกับโอกาสทางการศึกษาของนักเรียน

3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการดำเนินการตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัย บทบาทของผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ

3.2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ปัจจัยส่งผลที่ทำให้การดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กุลนดา โชติมุกตะ (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร” ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คอตเลอร์, ฟิลลิป (2545) *หลักการตลาด แปลโดย วารุณี ดันติวังศ์วานิช* กรุงเทพมหานคร เพียร์  
สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2543) “รูปแบบและระบบการจัดบริการสถานเลี้ยงเด็กที่มีคุณภาพใน  
ประเทศไทย” สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- จินดาพร พนมศิลป์ (2545) “ความต้องการคุณภาพบริการของศูนย์สุขภาพของลูกค้าในเขตอำเภอ  
เมืองจังหวัดอุดรธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- ชรีณี เฉชจินดา (2535) “ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม  
แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาสังแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ณรงค์ แผ้วพลสงและคณะ (2552) ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่าง  
มีคุณภาพ กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1
- ธีระ อัมพรพฤติ (2542) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างอัมพรดีพาร์ทเมนท์  
สโตร์” โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุญชม ศรีสะอาด (2552) *การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 8* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์นการพิมพ์
- ปัญญา กาพหว่า (2548) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานด้านความสัมพันธ์  
ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของโรงเรียนเขมรราชูพิทยาคม เขตพื้นที่การศึกษา  
อุบลราชธานี เขต 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี



- พิทักษ์ ทรุษิม (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา” วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545” (2545) ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอน 74 ก หน้า 1-23
- “พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. 2542” สำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา (2544) กรุงเทพมหานคร
- ภมรศรี สิงห์ไผ่แก้ว (2553) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่าง มีคุณภาพ ผลงานทางวิชาการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดอก เขต 1
- มณีวรรณ ต้นไทย (2533) “พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคุมยา สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2552) จิตวิทยาการให้บริการ มหาสารคาม ประสานการพิมพ์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550” (2550) กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุเบกษา
- วัลลภ พรเรืองวงศ์ (2549) ความเป็นเลิศในงานบริการขององค์การ ค้นคืนวันที่ 12 พฤษภาคม 2552 จาก <http://gotoknow.org/blog/talk2u/33810>
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) “ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมใหม่ของประชากร หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิรุฬ พรรณเทวี (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2539) คุณภาพในงานบริการ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

- สภากลัชณีย์ ชัยอนันต์ (2546) “ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมิต สัจฉกร (2548) *ศิลปะการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร สายธารการพิมพ์
- สาโรช ไสยสมบัติ (2543) “ความพึงพอใจต่อการตัดสินใจทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2552) ข้อเสนอ การปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่ 2 (พ.ศ.2552-2561) กรุงเทพมหานคร พรึกหวานกราฟฟิค
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) *แนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ* โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- \_\_\_\_\_ (2554) *แนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ* โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- สิรินทร์พร วงศ์พิรกุล (2552) *การติดตามและประเมินกระบวนการนำนโยบายเรียนฟรี 15 ปีไปปฏิบัติในสถานศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- แสวง รัตนมงคลมาส และคณะ (2537) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อดิศร สุขกมล (2541) *แนวคิดความพึงพอใจ* กรุงเทพมหานคร เนชั่นการพิมพ์
- อุทัย สีดาว (2552) “การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ” กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุทัยธานี เขต 1
- อนุวัฒน์ สุภชาติกุล (2546) *การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ* กรุงเทพมหานคร สุรสีห์การพิมพ์
- อรุณทิพย์ วรชิววัน (2545) “การบริการ” สารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน หน้า 463

- อ่องจิต เมชยะประกาศ (2552) “การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน” สารระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 12 เมษายน 2554 จาก [http://www.kroobannok.com/board\\_view.php](http://www.kroobannok.com/board_view.php)
- อัมมันดา ไชยกาญจน์ (2546) “การประเมินชุมชนแบบมีส่วนร่วมเพื่อสังเคราะห์แนวทางการป้องกันการดื่มสุราในกลุ่มวัยรุ่น” กรุงเทพมหานคร สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- Adey, L.A., and Anderson, R (1975). *Access to medical care*. Ann Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Cowell, D.F. (1986). “*The Marketing of Service*.” London : William Henemann
- Fitzgerrald, Michael R. And Robert F. Durant. (1980). “*Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest*.” *Public Administration Review*.
- Herberg, F. Mausner, B. and Snyderman B. (1995). *The motivation to work* 2nd ed. New York: Wiley
- Heskett, J. L., Glaskowsky, N. A., & Ivie, R. M. (1973). *Business logistics*. New York: The Ronald Press.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* 5th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, Jonh D (1973). *Management in the Public Service*. New York : McGraw – Hill.
- Morse, N.C. (1967). *Satisfaction in the White Collar Job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Rosenberg, R.J. and Hovland, C.I (1960). *Attitude Organization and Change : An Analysis of Consistency Among Attitude Components*. Wesport : Greenwood Press.
- Vroom, V.H (1964). *Industrial Social Psychology. Management and Motivation* 91-103.



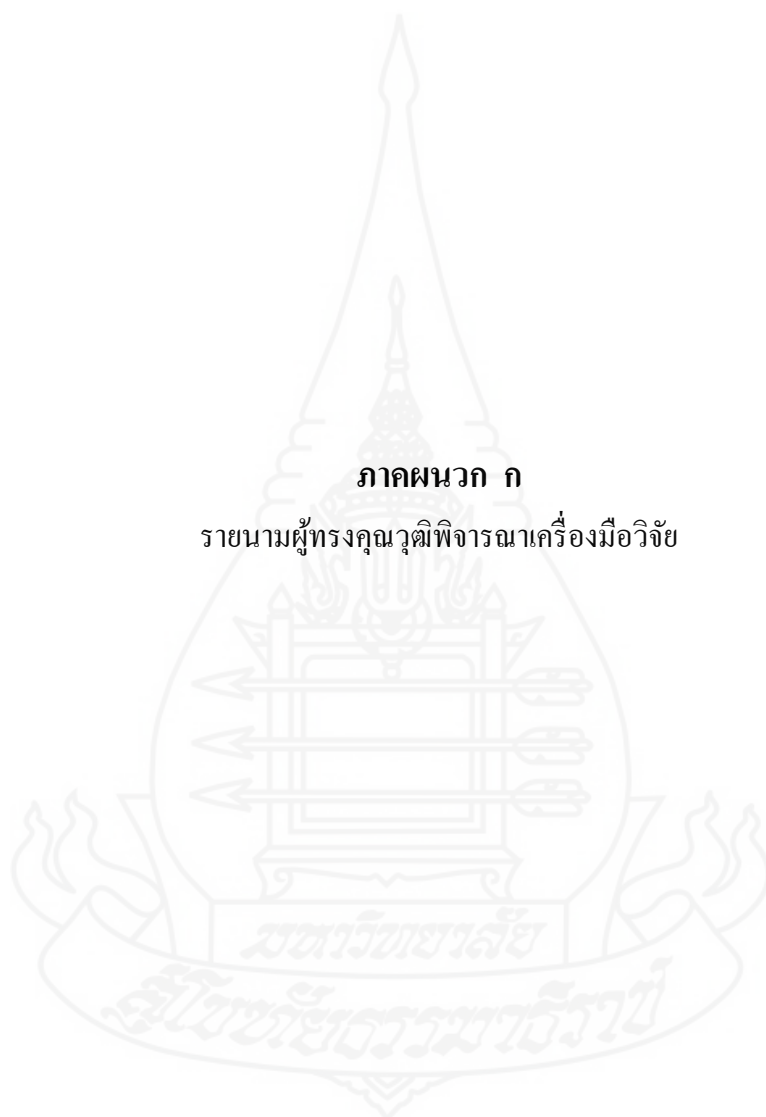
ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**ภาคผนวก ก**

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย



## รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. นายกิตติภัทท์ ไกรเพชร      วุฒិการศึกษ กศ.ม. บริหารการศึกษ  
 ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
 ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2  
 สถานที่ทำงาน สพป.สุรินทร์ เขต 2  
 อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์  
 (เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ)
2. นางวิมลพรรณ กลางมณี      วุฒิการศึกษ กศ.ม.จิตวิทยาการศึกษ  
 ตำแหน่ง ศึกษานิเทศก์  
 สถานที่ทำงาน สพป.ศรีสะเกษ เขต 2  
 อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ  
 (เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดและประเมินผล)
3. นายอภิสิทธิ์ อำนวย      วุฒิการศึกษ ศษ.ม.บริหารการศึกษ  
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน  
 สถานที่ทำงาน โรงเรียนบ้านสร้างปี่ สพป.ศรีสะเกษ เขต 2  
 อำเภอ ราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ  
 (เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมี  
 คุณภาพ)

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม





## แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

**เรื่อง** ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีตอนนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2

### คำชี้แจงทั่วไป

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ตอนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ
2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้
  - 2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ วุฒิทางการศึกษา รายได้ของผู้ปกครอง และระดับการศึกษาของนักเรียนและขนาดของสถานศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบบสำรวจรายการ (Checklist)
  - 2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 ตอนนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อหนังสือเรียน อุปกรณ์การเรียน เครื่องแบบนักเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน แต่ละด้านจะมีข้อย่อย ซึ่งกำหนดความของระดับคะแนน 5 ระดับ
  - 2.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Opened – end questionnaire) เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ
3. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาท่านตอบตามความเป็นจริงและครบถ้วนทุกข้อ จึงจะทำให้ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์ มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาเป็นข้อมูลสารสนเทศ และปรับปรุงเกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ
4. คำตอบจากการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เท่านั้น
5. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามจนครบถ้วนทุกข้อแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาค้นคว้าด้วย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นายทิพากร ทีน้ำคำ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของผู้ตอบแบบสอบถาม

### คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ชาย  หญิง

2. อาชีพของท่าน (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

- รับราชการหรือพนักงานของรัฐ  เกษตรกรรม/รับจ้าง  
 ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ.....

3. ระดับการศึกษา/วุฒิการศึกษาสูงสุด ของท่าน

- ระดับประถมศึกษา  ระดับมัธยมศึกษา  
 ระดับปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. รายได้/เงินเดือน

- ตั้งแต่ 1,000 – 5,000 บาท ต่อเดือน  ตั้งแต่ 5,001–10,000 บาท ต่อเดือน  
 ตั้งแต่ 10,001 –15,000 บาท ต่อเดือน  ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ต่อเดือน

5. ระดับการศึกษาของนักเรียน

- ระดับชั้นอนุบาล  ระดับชั้นประถมศึกษา  
 ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต 2

### คำชี้แจง

โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่า ในแต่ละข้อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับใด โดยแต่ละข้อจะมีคำตอบให้ท่านเลือก คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด  
 4 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมาก  
 3 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับปานกลาง  
 2 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อย  
 1 หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้อ	ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพด้านหนังสือเรียน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	หนังสือเรียนมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม	.....✓.....	.....	.....	.....	.....
00	การให้ยืมหนังสือเรียนช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง	.....	.....	.....	.....	.....✓.....

จากข้อ 0 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพด้านหนังสือเรียน มากที่สุด แสดงว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อจำนวนหนังสือเรียนที่ได้รับมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม ระดับคุณภาพมากที่สุด

จากข้อ 00 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แสดงว่า การให้ยืมหนังสือเรียน ไม่ได้ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายกับผู้ปกครองเลย

ข้อ	ความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์เรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	<b>1.ด้านหนังสือเรียน</b>					
1	หนังสือเรียนที่ได้รับมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
2	ขั้นตอนการคัดเลือกหนังสือเรียนที่โรงเรียน กำหนดมีความสะดวก รวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
3	ระบบการจัดซื้อหนังสือเรียนมีความสะดวก เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
4	จัดลำดับขั้นตอนการรับหนังสือเรียนมีความ คล่องตัว เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
5	ระบบการให้ยืมและส่งคืนมีความเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
6	นักเรียนได้รับหนังสือเรียนทันตามเวลาที่ โรงเรียนกำหนด	.....	.....	.....	.....	.....
7	หนังสือเรียนที่ได้รับครบถ้วนทั้ง 8 กลุ่ม สาระการเรียนรู้	.....	.....	.....	.....	.....
8	หนังสือเรียนที่ได้รับมีคุณภาพตรงกับ ความต้องการ	.....	.....	.....	.....	.....
9	การให้ยืมหนังสือเรียนช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย ของผู้ปกครอง	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>2.ด้านอุปกรณ์การเรียน</b>					
10	อุปกรณ์การเรียนที่ได้รับมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
11	นักเรียนได้รับอุปกรณ์การเรียนทันตามเวลา กำหนด	.....	.....	.....	.....	.....
12	อุปกรณ์การเรียนมีคุณภาพตรงกับ ความต้องการ	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13	ระบบการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนมีความ สะดวก รวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
14	ขั้นตอนการแจกจ่ายอุปกรณ์การเรียน มี ความคล่องตัว รวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
15	ขั้นตอนการรับอุปกรณ์การเรียนมีความ สะดวก รวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
16	การให้อุปกรณ์การเรียนช่วยทำให้ผู้ปกครอง ลดภาระค่าใช้จ่าย	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>3.ด้านเครื่องแบบนักเรียน</b>					
17	ระบบแจ้งการจัดซื้อเครื่องแบบนักเรียน มี ความสะดวก รวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
18	ขั้นตอนการแสดงหลักฐานประกอบการรับ เงินค่าเครื่องแบบนักเรียนมีความเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
19	ลำดับขั้นตอนการรับ-จ่ายเงินในการจัดซื้อ เครื่องแบบนักเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
20	ระบบการจัดสรรเงินค่าซื้อเครื่องแบบ นักเรียนมีความโปร่งใส	.....	.....	.....	.....	.....
21	จำนวนเงินที่ได้รับในการจัดซื้อเครื่องแบบ นักเรียนจำนวนเพียงพอ เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
22	ผู้ปกครองสามารถเลือกซื้อเครื่องแบบ นักเรียนได้ตรงตามความต้องการ	.....	.....	.....	.....	.....
23	กระบวนการติดตามใบเสร็จรับเงินค่า เครื่องแบบนักเรียน ที่โรงเรียนกำหนด มี ความเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
24	โรงเรียนมีกระบวนการกำกับดูแลให้ นักเรียนมีเครื่องแบบนักเรียน ที่เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
25	การได้รับเงินค่าเครื่องแบบนักเรียนเป็นการ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ปกครอง	.....	.....	.....	.....	.....
26	<b>4.ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน</b> กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนกำหนดมี จำนวนเพียงพอ เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
27	โรงเรียนแจ้งขั้นตอนก่อน-หลังดำเนินการจัด กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....
28	กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนจัดได้อย่างมีคุณภาพ เหมาะสมกับวัยนักเรียน	.....	.....	.....	.....	.....
29	โรงเรียนดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ทันตามกำหนด	.....	.....	.....	.....	.....
30	กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนดำเนินการ จัดได้ครบถ้วนตรงกับความต้องการ	.....	.....	.....	.....	.....
31	ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	.....	.....	.....	.....	.....
32	ระบบการรายงานผลการจัดกิจกรรมพัฒนา ผู้เรียนมีความต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....
33	กระบวนการจัดกิจกรรมวิชาการ ทำให้ นักเรียนได้รับการพัฒนาทักษะ เต็มศักยภาพ อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	.....	.....	.....	.....	.....
34	กระบวนการจัดกิจกรรมคุณธรรม/ลูกเสือ ส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม อย่างเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....



ข้อ	ความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
35	กระบวนการจัดกิจกรรมทัศนศึกษา ทำให้นักเรียนมีความรู้ เสริมสร้างประสบการณ์อย่างเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
36	กระบวนการจัดกิจกรรมบริการสารสนเทศ นักเรียนมีความรู้เพิ่มเติมด้านคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
37	นักเรียนได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน มีความเพียงพอ เหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
38	ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปีอย่างมีคุณภาพ	.....	.....	.....	.....	.....

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะต่อนโยบายเรียนฟรี 15 ปี อย่างมีคุณภาพปัญหา/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายทิพากร ทีน้ำคำ
วัน เดือน ปีเกิด	12 เมษายน 2518
สถานที่เกิด	บ้านห่อ ตำบลน้ำคำ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ พ.ศ.2541
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนบ้านดำนนอกดง ตำบลสร้างป่า อำเภอรามันใต้ สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2
ตำแหน่ง	ครู ชำนาญการ

