

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียน
ในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมพู่
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2556

**Parents' Satisfaction with School Services in the Nang Daet Wang Chum Phu
Center of Educational Quality and Standards Development under the Office
of Chaiyaphum Primary Education Service Area 1**

Mr. Naraphat Phututhat

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

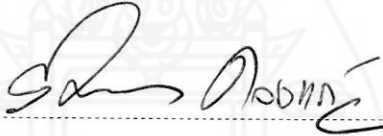
2013

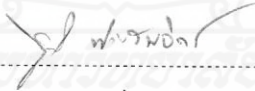
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา
ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา
นางเดควังชมพู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1


ชื่อและนามสกุล นายนราพัฒน์ ภูตุธาตุ
แขนงวิชา บริหารการศึกษา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ดวงแก้ว

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 เมษายน 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ.
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ดวงแก้ว)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูชาติ พ่วงสมจิตร)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของ
โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1
ผู้ศึกษา นายนราพัฒน์ ภูธราตุ **รหัสนักศึกษา** 2542300435 **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(บริหารการศึกษา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ดวงแก้ว **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 และ(2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียน จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 341 คน จำแนกตามประเภทของโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .81 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน กำหนดระดับนัยสำคัญของการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ด้านที่มีระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ กระบวนการจัดการศึกษา ผู้บริหาร โรงเรียนและครู สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพการจัดการเรียนการสอน และการประชาสัมพันธ์ และ (2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของผู้ปกครองที่แตกต่างกันตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียน พบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ผู้ปกครองนักเรียน การให้บริการทางการศึกษา
ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

Independent Study title: Parents' Satisfaction with School Services in the Nang Daet Wang Chum Phu Center of Educational Quality and Standards Development under the Office of Chaiyaphum Primary Education Service Area 1

Author: Mr. Naraphat Phututhat; **ID:** 2542300435;

Degree: Master of Education (Educational Administration);

Independent Study advisor: Dr. Ratana Daungkaew, Assistant Professor;

Academic year: 2013

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the satisfaction of parents with school services in the Nang Daet Wang Chum Phu Center of Educational Quality and Standards Development under the Office of Chaiyaphum Primary Education Service Area 1; and (2) to compare the levels of satisfaction of parents with school services, as classified by parents' educational level and school type.

The sample consisted of 341 parents of students at schools in the Nang Daet Wang Chum Phu Center of Educational Quality and Standards Development under the Office of Chaiyaphum Primary Education Service Area 1 in the academic year 2013, as classified by school type. The employed research instrument was a rating scale questionnaire developed by the researcher, with reliability coefficient of .81. Statistics employed in data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA. The .05 level of statistical significance was predetermined for hypothesis testing.

The research findings were as follows: (1) the parents' overall satisfaction with school services in the Nang Daet Wang Chum Phu Center of Educational Quality and Standards Development under the Office of Chaiyaphum Primary Education Service Area 1 was at the high level, with aspect rating means being ranked from high to low based on the satisfaction level for each of the following aspects: educational management procedure, school administrators and teachers, school facilities, instructional management quality, and public relations, respectively; and (2) as for comparison results of the overall satisfaction of parents as classified by parents' educational level and school type, no significant difference was found.

Key words: Satisfaction, Parents, School services,
Center of Educational Quality and Standards Development

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ ชี้แนะเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ดวงแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการทำวิจัยมา ตั้งแต่ต้นและติดตามจนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชูชาติ พวงสมจิตร ที่ได้ให้คำแนะนำปรับแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในศาสตร์ทางการบริหารการศึกษา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและใคร่ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์และคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา นางแดงวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยและเก็บข้อมูลจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณนายเฉลิมวัฒน์ พรหมจันทร์ และนายอัษฎานุกูล ศรีตะโกเพชร ที่ให้คำแนะนำด้านการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณแม่และครอบครัว ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และผู้มีพระคุณแก่ผู้วิจัยทุกท่าน

นราพัฒน์ ภูธธาตุ

เมษายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	19
การส่งเสริมการบริการทางการศึกษา.....	34
การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา.....	40
สภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา นางแคตวิงชมภู.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย.....	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการ ทางการศึกษา.....	63
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียน.....	71
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปการวิจัย.....	76
อภิปรายผล.....	79
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	93
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	94
ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย หนังสือขอทดลองเครื่องมือวิจัย หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล.....	96
ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	114
ง การหาคุณภาพเครื่องมือและการหาค่า Reliability.....	121
จ ตารางการวิเคราะห์กรอบแนวคิดของตัวแปร.....	128
ประวัติผู้ศึกษา.....	130

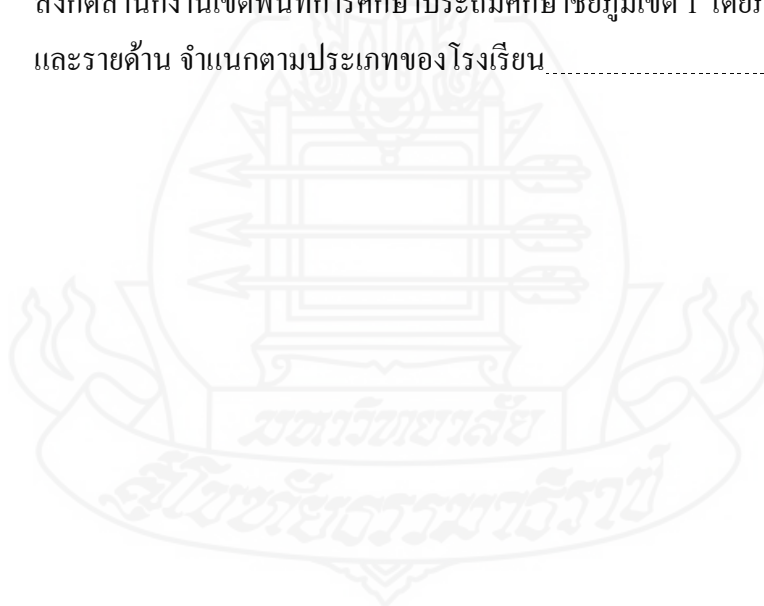
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนเฉลี่ยเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ชัยภูมิเขต 1 ในภาพรวม.....	64
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการ ศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ด้านกระบวนการจัดการศึกษา.....	65
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู.....	66
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	68
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ด้านการประชาสัมพันธ์.....	79
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการ ศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจ ของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนา คุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 รายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	72
ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	73
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามประเภทของโรงเรียน.....	75



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนน PISA กับคะแนนภูมิหลังทางครอบครัวของนักเรียน ที่มาจากประเทศที่ระบบการศึกษามีสมรรถนะสูง	37



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นกระบวนการที่พัฒนามนุษย์ให้มีความเจริญงอกงามทางปัญญา มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ และดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมมีค่านิยมที่ดีและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข โดยเฉพาะการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาให้ผู้เรียนได้มีความรู้ทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิตพร้อมกับมีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจพร้อมที่จะศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตเพื่อเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในระบอบการปกครองประชาธิปไตย ดังนั้นการพัฒนาประเทศต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาคน โดยต้องคำนึงถึงการศึกษาเป็นสำคัญ

สถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพแก่นักเรียนและผู้ปกครองผู้บริหารและบุคลากรจึงต้องมีหน้าที่หลากหลายโดยเฉพาะในด้านการวางแผน การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน รวมทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของนักเรียน การบริหารชั้นเรียน การจัดหาและดูแลรักษาอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ตลอดจนการดูแลสุขภาพอนามัยของนักเรียนและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน ดังนั้นสถานศึกษาที่มีคุณภาพจึงต้องมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอน โดยจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมในการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับความสนใจและความถนัดของนักเรียน ฝึกทักษะและวิคิดให้นักเรียนได้รู้จักคิด เพิ่มพูนทักษะในการจัดการ ฝึกฝนการเผชิญสถานการณ์และปัญหาต่างๆ เพื่อให้นักเรียนสามารถประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา และส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง โดยครูและสถานศึกษาต้องเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ต่างๆ จากประสบการณ์ในชีวิตจริง นอกจากนี้สถานศึกษายังมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม พัฒนาสื่อการเรียน และส่งเสริมการเรียนรู้ในลักษณะต่าง ๆ และขณะเดียวกัน ต้องส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ในทุกเวลาทุกสถานที่ โดยร่วมมือกับทุกฝ่ายได้แก่ บิดามารดา ผู้ปกครอง และชุมชน เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนานักเรียนได้อย่างเต็มที่ในทุกโอกาส (ปรัชญา เวสารัชช์ 2545: 27)

การจัดการศึกษาดังกล่าวเป็นการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนที่มีคุณภาพ ถ้าโรงเรียนจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพตรงตามความต้องการหรือผู้ปกครองไม่มีความพึงพอใจใน

บริการ ผู้ปกครองก็จะไม่เกิดการยอมรับและไม่ส่งบุตรหลานเข้าเรียน ดังนั้นคุณภาพของการจัดการศึกษาหรือการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ปกครองพิจารณาเป็นทางเลือกตัดสินใจที่จะส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน อย่างไรก็ตาม การให้บริการทางการศึกษาในโรงเรียนชุมชนหรือในชนบท มักจะประสบปัญหาด้านคุณภาพการศึกษา เนื่องจากเป็นที่รับรู้โดยทั่วไปว่ามีความพร้อมในหลายๆ ด้านน้อยกว่าโรงเรียนในเขตตัวเมืองซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า โรงเรียนในชนบทยังขาดการยอมรับจากผู้ปกครอง ชุมชน และท้องถิ่น เป็นผลให้ผู้ปกครองไม่สนับสนุนส่งเสริมบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเขตพื้นที่บริการที่อยู่ห่างไกลแต่นิยมส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนขนาดใหญ่และอยู่ในตัวเมืองซึ่งเป็นผลกระทบต่อโรงเรียนในชนบท จะเห็นได้จากจำนวนนักเรียนลดน้อยลงจนกระทั่งบางแห่งถูกยุบกลายเป็นโรงเรียนสาขา (ชนศ ปานอุทัย 2545: 84; วิลาวัลย์ ด่านศิริสุข 2550: 2) ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา จึงเป็นประเด็นที่สำคัญที่ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาต้องทำการศึกษา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางการศึกษามีคุณภาพสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครองมีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพูเป็นโรงเรียนในระดับขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โรงเรียนทั้งหมดในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพูมีจำนวน 13 โรงเรียน เป็นโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพูตระหนักว่าการให้บริการทางการศึกษาเป็นบริการหนึ่งที่จะต้องจัดให้มีคุณภาพเพื่อมุ่งสู่การเป็นโรงเรียนที่พึงพอใจของผู้ปกครอง เพราะการให้บริการทางการศึกษาที่ดีจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับและผู้ปกครองและชุมชนมีความมั่นใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียน ดังนั้น โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาดังกล่าว จึงเห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองจะช่วยให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพูนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผู้ปกครองที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านการศึกษามีแนวโน้มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกัน (โกวิท วัฒนทองเจริญ 2548) อีกทั้งผู้วิจัยพบว่า ประเภทของโรงเรียนที่เป็นโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาอาจทำให้ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนแต่ละประเภทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกันได้ โดยจากการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการและประสบการณ์ของผู้วิจัยที่ทำงานร่วมกับผู้ปกครอง ดังนั้น ในการศึกษาครั้ง

นี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยพิจารณาจาก ภูมิหลังทางการศึกษาที่แตกต่างกันและมาจากประเภทของโรงเรียนที่แตกต่างกันเพื่อว่าโรงเรียน สามารถปรับปรุงการให้บริการทางการศึกษาได้เหมาะสมและสอดคล้องกับภูมิหลังของผู้ปกครอง อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนมากที่สุด

จากความสำคัญของบทบาทของสถานศึกษาในการให้บริการทางการศึกษาดังกล่าว ประกอบกับสภาพแวดล้อมของสังคมและชุมชนได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการศึกษาได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการจัดการศึกษา (2) ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านการประชาสัมพันธ์และ (5) ด้านคุณภาพ ของการจัดการเรียนการสอน ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวัง ชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์ พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง สังคมและชุมชนได้แท้จริง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียน ในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของ โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของ โรงเรียนที่บุตรหลานศึกษา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 ใน 5 ด้าน ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบทั้งด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และผลลัพธ์ ได้แก่ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์และด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน (พิชิต ฤทธิ์จรูญและคณะ 2553: 3) พร้อมกับศึกษาหลักทฤษฎีการให้บริการของ ไชร์ทานเอล และแบร์รี่ (Zeithanel and Barry, 1985: 79 - 81 อ้างถึงใน เขมชาติ วัจกิจจามร 2545: 8 - 9) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพโดยพิจารณาคุณลักษณะ 10 ด้าน ดังนี้ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจและด้านการสร้างสิ่งจำเป็นได้ ทั้งนี้ตัวแปรอิสระของการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ วุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียนที่บุตรหลานศึกษา ความสัมพันธ์ของตัวแปรปรากฏดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

4. สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 มีความแตกต่างกันตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียน

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ผู้วิจัยได้พิจารณาขอบเขตดังนี้

5.1 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษารอบคลุมใน 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการจัดการศึกษา (2) ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ (5) ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้ในแต่ละด้านได้พิจารณาพร้อมกับคุณลักษณะบริการที่ดีใน 10 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความเชื่อถือ (2) ด้านการตอบสนอง (3) ด้านความสามารถ (4) ด้านการเข้าถึงบริการ (5) ด้านความสุภาพอ่อนโยน (6) ด้านการสื่อสาร (7) ด้านความซื่อสัตย์ (8) ด้านความมั่นคง (9) ด้านความเข้าใจ และ (10) ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้

5.2 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 3,198 คน

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ วุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียนที่บุตรหลานศึกษา

5.3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียน

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา พฤษภาคม 2556 – มีนาคม 2557

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา หมายถึง ระดับความรู้สึกรหรือความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน ในลักษณะการยอมรับที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนใน 5 ด้าน ได้แก่ กระบวนการจัดการศึกษา ผู้บริหาร โรงเรียนและครู สิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน ในการศึกษาคั้งนี้วัดความพึงพอใจของผู้ปกครองโดยการสอบถามความคิดเห็นของผู้ปกครองทั้ง 5 ด้านดังนี้

6.1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการศึกษา หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการรับนักเรียน การปฐมนิเทศ การจัดการเรียนการสอน การจัดหาอาหารกลางวัน อาหารเสริม กีฬาและนันทนาการ การแนะแนวและทัศนศึกษา ซึ่งสะท้อนถึงความสม่ำเสมอ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ปกครองและนักเรียนเป็นอย่างดี การอำนวยความสะดวกให้ผู้ปกครองและนักเรียนเข้าใช้บริการหรือรับบริการ ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อนเกินไป ความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ปกครองและนักเรียน และการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และคงเส้นคงวา ไว้วางใจได้ มีคุณภาพและมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

6.1.2 ความพึงพอใจด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อความรู้ความสามารถการปฏิบัติหน้าที่และบุคลิกภาพของผู้บริหาร โรงเรียนและครู ซึ่งสะท้อนถึง การทำหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความสม่ำเสมอ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความรู้ความสามารถในการบริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถด้านวิชาการ ความสุภาพ การให้การต้อนรับที่เหมาะสม การมีบุคลิกภาพที่ดี การให้ความเสมอภาคและเป็นธรรม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ปกครองและนักเรียน

6.1.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงเรียน ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อม ความเหมาะสม ความพอเพียงทั้งด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสื่อสำหรับการให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียนการมีระบบการให้บริการนักเรียนเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อนเกินไป นักเรียนใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับนักเรียน แหล่งบริการอยู่ในสถานที่ที่นักเรียนติดต่อได้สะดวกและมีความปลอดภัย อาคารสถานที่สะอาดสวยงามเป็นระเบียบและมียานพาหนะรับ – ส่ง นักเรียนได้อย่างสะดวกและเพียงพอ

6.1.4 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อประสิทธิภาพของการประชาสัมพันธ์ซึ่งสะท้อนถึงโรงเรียนมีการจัดทำเอกสารในการประชาสัมพันธ์มีวิธีการประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง ถูกต้อง ชัดเจนและทันต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ มีการสื่อสารชี้แจงเกี่ยวกับขอบเขตและลักษณะการจัดการเรียนการสอน ให้คำแนะนำต่อผู้ปกครอง และนักเรียน และให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ปกครองโดยตรง ไปตรงมา ใ้วางใจได้และ มีความน่าเชื่อถือ

6.1.5 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพของผู้เรียนซึ่งเป็นผลลัพธ์ของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งสะท้อนถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์และผลการเรียนของนักเรียนที่ได้จากการจัดการศึกษาของโรงเรียน ทั้งความสามารถด้านการอ่าน คณิตวิเคราะห์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการมีทักษะด้านการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี รวมถึงนักเรียนได้รับการพัฒนาตามความต้องการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียม และมีความมั่นคงปลอดภัย

6.2 ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู หมายถึง สถานศึกษาที่รวมกลุ่มเพื่อส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนางานวิชาการของสถานศึกษาในตำบลนางแคดและตำบลวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

6.3 วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนที่มีบุตรหลานศึกษาอยู่ในโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ซึ่งจำแนกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาและระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

6.4 ประเภทของโรงเรียน หมายถึง โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภูจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ โรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาเป็นโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เปิดสอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

6.5 ผู้ปกครองนักเรียน หมายถึง ผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นบิดา มารดา หรือบุคคลอื่นที่รับผิดชอบเลี้ยงดูนักเรียนของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

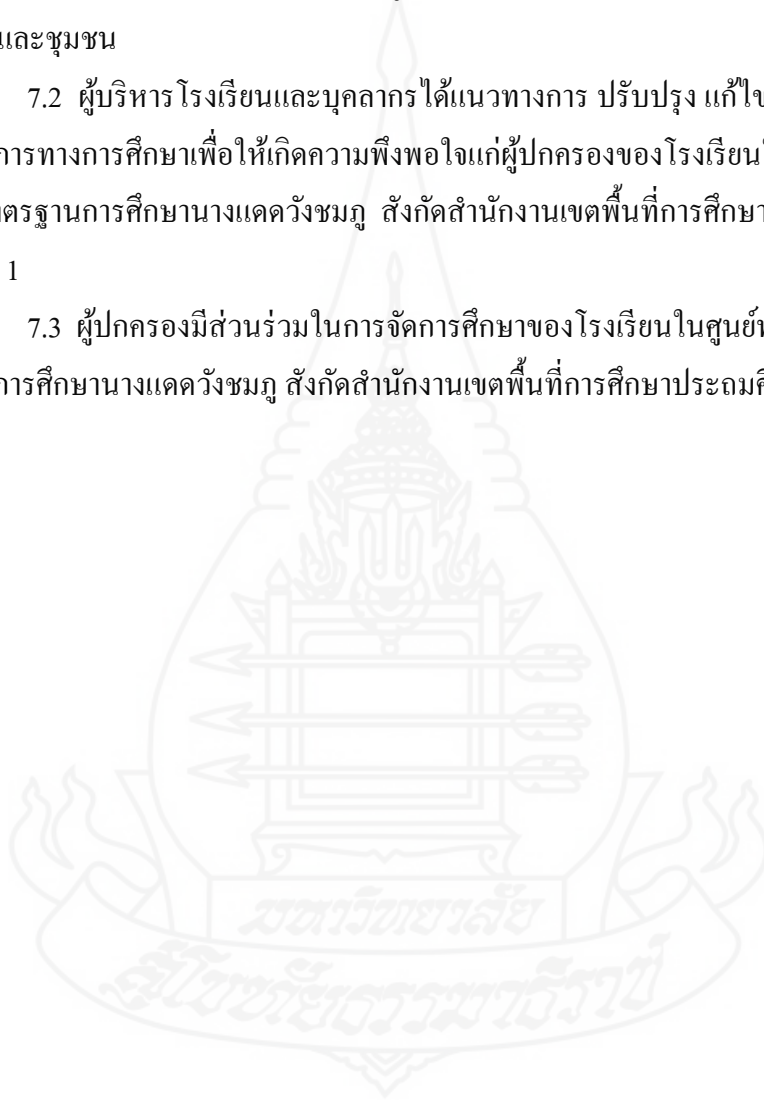
6.6 นักเรียน หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นอนุบาล 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารโรงเรียนมีข้อมูลสารสนเทศในการ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ให้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ปกครองและชุมชน

7.2 ผู้บริหาร โรงเรียนและบุคลากรได้แนวทางการ ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การให้บริการทางการศึกษาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปกครองของโรงเรียนในศูนย์พัฒนา คุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ชัยภูมิเขต 1

7.3 ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 มากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.3 ลักษณะความพึงพอใจ
 - 1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 2.2 หลักการให้บริการ
 - 2.3 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี
 - 2.4 องค์ประกอบของการให้บริการ
 - 2.5 ขอบข่ายงานบริการทางการศึกษาที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครอง
3. การส่งเสริมการบริการทางการศึกษา
 - 3.1 แนวคิดการให้บริการทางการศึกษา
 - 3.2 สิทธิและความเสมอภาคของผู้รับบริการทางการศึกษา
 - 3.3 นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริการทางการศึกษา
4. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา
 - 4.1 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม
 - 4.2 แนวทางการส่งเสริมผู้ปกครองให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
 - 4.3 การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู
5. สภาพการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู
 - 5.1 สภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู

6. สรุปรอบแนวคิดการวิจัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ในการให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้
 วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน โชติมา พลเจียก 2552: 12) กล่าวว่า ทักษคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทักษคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (Wolman, 1973: 333 อ้างถึงใน วศิน ปาลเดชพงษ์ 2539) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือ แรงจูงใจ

สตีเยอร์ส (Steers, 1991: 256 อ้างถึงใน โกวิทช์ ว่องทรงเจริญ 2548: 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับ ความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับ ความพึงพอใจมีความหมายในแนวทางแรกคือ ความพึงพอใจในสวัสดิการ เป็นความรู้สึกสนองตอบต่อด้านต่างๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องทัศนคติ เราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาได้จากการแสดงออกและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ในแนวทางที่สอง ความพึงพอใจเป็นผลของความต้องการ หรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับ บุคคลคาดหวังในด้านสวัสดิการจะทำให้มีความพึงพอใจกับผลที่ได้รับ

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1975: 4 อ้างถึงใน ชัญญุธร สมพงษ์ 2553: 23) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปรับบริการในสถานที่

นั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อย นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มอร์ส (Morse, 1967 อ้างถึงใน สุจิตรา ตั้งสุทธิมงคล 2552: 20) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อลดความเครียดด้านร่างกายและจิตใจ หรือทำให้บุคคลมีความสุขและมีความชื่นใจยิ่งขึ้น ตลอดจนสิ่งนั้นสามารถสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลหรือต่อสิ่งหนึ่งได้ ซึ่งทัศนคติจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจต่อสิ่งนั้น

แชปลิน (Chaplin, 1968: 437 อ้างถึงใน วันเพ็ญ ตระกูลศิลาธรรม 2555: 19) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง อาการชื่นชมยินดี และรู้สึกดีเมื่อทำสิ่งที่ตั้งใจไว้บรรลุเป้าหมาย หรือความรู้สึกที่ได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่มุ่งหวังไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ชอบใจ พอใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้คุณภาพของร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ นั้นได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

กฤษณ์กมล กมลาศน์ (2546: 17) ระบุว่าความพึงพอใจ คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกดีเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรักชอบ เป็นต้น

กฤษณ์ รื่นรมย์และคณะ (2547: 98 – 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการรับบริการ ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับ เท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผลจากการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

นิทัศน์ รอดคล้าย (2550: 7 อ้างถึงใน ปราณิ เงินดี 2552: 8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือความคาดหวังของบุคคลบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางบวก โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งนั้นตามที่ต้องการตามทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และในทางตรงกันข้ามจะเกิดความรู้สึกในทางลบถ้าบุคคลนั้นได้รับไม่ตรงตามทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ จะเกิดความไม่พึงพอใจสิ่งนั้น

สายจิตร์ สุขสงวน (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ

หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวัง ไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สุวรรรัตน์ รัตนเสถียร (2547: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของผู้รับบริการต่อประสบการณ์ที่เขาได้รับจากสถานบริการแห่งนั้นเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งสามารถลดความเครียดด้านร่างกายและจิตใจลงได้

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการรับรู้ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่บุคคลได้ประเมินการให้คุณค่ากับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือเป็นผลของความต้องการหรือคาดหวังของบุคคลทั้งทางบวกหรือทางลบและความพึงพอใจสามารถสังเกตได้จากการแสดงออกและพฤติกรรมของบุคคลที่มีประสบการณ์ต่อสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น

ด้วยเหตุนี้ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นผลของการรับรู้หรือความคิดเห็นที่ผู้ปกครองมีต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียน โดยผู้ปกครองได้ประเมินคุณค่าว่าเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ปกครองมากน้อยเพียงไรถ้าเป็นไปตามความคาดหวังหรือสูงกว่าความคาดหวังผู้ปกครองก็จะมีความรู้สึกทางบวกต่อบริการของโรงเรียนแต่ถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกทางลบต่อบริการของโรงเรียน

จึงเห็นได้ว่า ความพึงพอใจนอกจากจะมีประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการแล้ว สถานศึกษาสามารถนำข้อมูลที่นำมาปรับปรุงคุณภาพของสถานศึกษาให้มีประสิทธิผลได้ ดังเช่น รุ่ง แก้วแดง (2543: 191-194 อ้างถึงใน บุญชนก ภูละมูล 2555: 8) ได้ให้ทรรศนะว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการนอกจากจะสามารถดูแลเรื่องคุณภาพของการให้บริการขององค์กรได้แล้วยังเป็นการประเมินคุณภาพขององค์กรในด้านอื่นๆ จากมุมมองของผู้รับบริการได้ด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ แม้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องจำเป็นและทุกองค์กรต้องทำ แต่ในระบบราชการพบว่ายังไม่มีการทำอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในระบบราชการของไทยและข้าราชการหลายคน ตรงกันข้ามกับระบบราชการต่างประเทศซึ่งถือว่ามีคนให้ข้อมูลจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สามารถนำไปปรับปรุงงานในองค์กรและสามารถออกแบบงานใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจนั้นเกิดจากพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เป็นสำคัญ มีนักวิชาการหลายคน ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง คือ ทฤษฎีการจูงใจของ

มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ในการเสนอทฤษฎีอธิบายถึงพฤติกรรมมนุษย์ว่า จะมีความต้องการเป็นลำดับขั้น 5 ขั้น จากขั้นต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุด ดังนี้ (Maslow อ้างถึงใน นรา สมประสงค์ 2554: 18-19)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามมา ความปลอดภัยและความมั่นคงทางร่างกาย เช่น ต้องการได้รับความคุ้มครองปกป้อง ต้องการกฎระเบียบ และกฎหมาย ต้องการเป็นอิสระส่วนตน ต้องการการดูแลรักษาเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วย เป็นต้น และความปลอดภัยและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น ต้องการซื้อขายแลกเปลี่ยน ต้องการงานที่มีความมั่นคงและปลอดภัย ต้องการมีเสถียรภาพ เป็นต้น

3. ความต้องการสังคม (Social Needs) เริ่มแรกมาสโลว์เสนอว่า เป็นความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม (love and belongings needs) ต่อมาได้รวมเอาความรู้สึกต้องการมิตรภาพ ต้องการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนกับสมาชิกในครอบครัวกับบุตรหลานเข้ามาด้วย ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับจากสังคม ถ้าไม่ได้รับความพึงพอใจจากความต้องการขั้นนี้ จะเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวอ้างว้าง ว้าเหว่ ถูกตัดออกหรือถูกปฏิเสธจากสังคม

4. ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียงการยอมรับนับถือจากคนอื่น และความต้องการการยอมรับนับถือตนเอง เคารพตนเอง เครสซีและมัวร์ (Cressey and Moore, 1983) อธิบายว่า ความต้องการยอมรับนับถืออาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือความต้องการยอมรับนับถือภายในตน เช่น ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการมีความสามารถ (competence) ความภาคภูมิใจในคุณภาพของงานที่ทำจะช่วยให้เกิดการยอมรับนับถือในตนเองมากขึ้น อีกประการหนึ่ง เป็นการยอมรับนับถือตนเองภายนอก เช่น ความมีชื่อเสียง ความมีสถานภาพ ความมีเกียรติยศ การได้รับความสนใจ การมีผู้อื่นยอมรับตาม การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุดได้แสดงออกซึ่งทักษะ และความเป็นเลิศในบางสิ่งบางอย่างที่ตนมี และมีอารมณ์ซึ่งแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ความต้องการความสำเร็จ

สูงสุดแห่งตนเป็นกระบวนการที่ไม่มีการสิ้นสุด นั่นคือเมื่อมีความรู้สึก (sense) ว่าตนถึงจุดหมายปลายทางสุดท้าย (ultimate goal) แล้วก็จะมิเป้าหมายต่อไปเรื่อยๆ ตามศักยภาพของตน มาสโลว์ได้เสนอลักษณะของคนที่มีความสำเร็จสูงสุดแห่งตนซึ่งเป็นความต้องการในขั้นที่ 5 ไว้ดังนี้

1. มีความเป็นเลิศในการรับรู้ความจริง
2. มีการยอมรับตนเอง ยอมรับผู้อื่น และยอมรับในธรรมชาติ
3. มีความสมัครใจในการกระทำโดยไม่ต้องมีใครกระตุ้น
4. มีความสนใจในปัญหาอย่างแท้จริง
5. มีความปรารถนาความเป็นส่วนตัวและมีการปลีกตัวมากขึ้น
6. ความเป็นตัวของตัวเองและต่อต้านข้อจำกัดของปทัสถานของ

วัฒนธรรม

7. มีความซาบซึ้งและมีปฏิกิริยาโต้ตอบทางอารมณ์
8. มีประสบการณ์สูงสุดบ่อยๆ
9. มีการยอมรับในเชื้อชาติเผ่าพันธุ์ของมนุษย์
10. มีการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
11. มีค่านิยมและมีลักษณะทางประชาธิปไตยมาก
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาก
13. มีความระมัดระวังในระบบค่านิยม

จากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น 5 ขั้น จากขั้นต่ำสุดไปขั้นสูงสุดมีความสำคัญไม่เท่ากัน เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะมีมากขึ้นสูงขึ้นเรื่อยๆ การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละลำดับขั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

นอกจากนี้ ทฤษฎีการจูงใจในทัศนะของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two factor theory) ซึ่งได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ปัจจัยเกื้อหนุน (motivator-hygienes) โดยเฮอริชเบอร์กได้อธิบายทฤษฎี 2 ปัจจัยดังนี้ (Herzberg อ้างถึงใน นรา สมประสงค์ 2554: 30-31)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (intrinsic) เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดี

มีความพึงพอใจในการทำงาน การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงานแต่อย่างใด แต่การมีปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเป็นสิ่งจูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ

2. ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygienic Factors) เป็นปัจจัยภายนอก (extrinsic) เช่น นโยบายขององค์การและการบริหาร การนิเทศ เงินรายได้สภาพการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานแต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้นการให้ความสนใจต่อปัจจัยเกื้อหนุนจึงเป็นสิ่งจำเป็น ถึงแม้จะมีได้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะจูงใจในการทำงานก็ตาม

จากทฤษฎีดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยเกื้อหนุนส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยเกื้อหนุนมิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้ก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงานและจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนตามทฤษฎีดังกล่าว อาจเนื่องมาจาก ความต้องการบริการที่มีความปลอดภัยและความมั่นคง มีการประสานสัมพันธ์ที่ดีให้การยอมรับนับถือ และให้คุณค่าในความเป็นมนุษย์รวมทั้งร่วมแก้ปัญหาต่างๆ ได้ซึ่งประเด็นเหล่านี้จะช่วยเสริมให้ผู้ปกครองเกิดความพึงพอใจกับการให้บริการ

1.3 ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นที่ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป (ปราณี เงินดี 2553: 8) ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ถ้าผู้ปกครองนักเรียนเข้าไปขอใช้บริการวัสดุอุปกรณ์ ภายในโรงเรียน ทางโรงเรียนได้จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ผู้ปกครองต้องการ ผู้ปกครองย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่ในทางกลับกัน

ถ้าโรงเรียนไม่ได้จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง ไม่ว่าจะเป็เพราะเหตุใด ผู้ปกครองย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใดของการบริการในสภาพความเป็นจริงก่อนที่ผู้รับจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการหรือประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคล ในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่การประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการ ต่าง ๆ เช่น ผู้ปกครอง ไปขอเยี่ยมชมอุปกรณ์จากทาง โรงเรียน เมื่อนำมาใช้ปรากฏว่าอุปกรณ์ชำรุดทำให้ผู้ปกครองเกิดความไม่พึงพอใจ จึงนำอุปกรณ์ไปเปลี่ยนโรงเรียนได้กล่าวขอโทษ และเปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นใหม่ให้พร้อมทั้งแนะนำวิธีการใช้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ปกครองเปลี่ยนความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่โรงเรียนยอมรับข้อบกพร่อง และเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีลักษณะสำคัญคือ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินค่าความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงและความรู้สึกนี้เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นมีผู้สนใจเสนอไว้หลายมุมมองดังนี้

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975: 55-80 อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 8) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งอธิบายพอสังเขป ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

- 1) ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการให้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง
- 2) ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากการปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง
- 3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่ามีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด
- 4) ความคุ้มค่ายุดิธรรมในบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ
- 5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

1.4.2 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

- 1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ
- 2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา
- 3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

1.4.3 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้นๆ ได้แก่

1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจและตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

ในทำนองเดียวกัน ปรานี เงินดี (2553: 10-11) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มี 5 ประการดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้น ได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็น แรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการ บริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่ เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ

ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ ความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรอง ห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การ ต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการอาจพิจารณาได้จาก ปัจจัยหลักคือ ปัจจัยพื้นฐานซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการ ให้บริการ ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ ความคุ้มค่าคุณธรรมในบริการที่ให้ ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ ส่วนปัจจัยด้าน กระบวนการซึ่งได้แก่ ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการ ให้บริการ และความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ ดังนั้น ในการให้บริการทางการศึกษา แก่ผู้ปกครอง โรงเรียนจึงควรคำนึงในด้านความสะดวกและรวดเร็ว ความพอเพียง ประโยชน์ของ บริการ ความคุ้มค่าคุณธรรมและความสม่ำเสมอต่อเนื่อง

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1 ความหมายของการให้บริการ

การบริการเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยที่บุคลากร ของหน่วยงานเป็นกลไกสำคัญในการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งการบริการเป็น กระบวนการที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะสนองความต้องการของ ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่จะต้องมีการสัมผัสกับประชาชนโดยตรง ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือ ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร มีผู้ให้ ความหมายของการให้บริการแตกต่างกันดังนี้

ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คำว่า บริการ หมายถึง การ ปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 344) กล่าวว่า การบริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548: 9 -12) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การ บริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้น

นั้นจะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้ ในปัจจุบันนักการตลาดพยายามนำเอาการให้บริการเข้ามาเสริมประโยชน์ประกอบการขายสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุตสาหกรรม หรือสินค้าอุปโภคบริโภค ทำให้การกำหนดส่วนประสมของสินค้าและบริการร่วมกันเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในแง่ของการจัดการตลาด โดยการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถมองเห็น ฐูรสไต๋น ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกาย แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปที่ได้รับเท่านั้น
2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) คือ การบริการที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน
3. ไม่แน่นอน (Variability) คือ การบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันหรือไม่แน่นอนขึ้นกับว่าใครคือผู้ให้บริการ และให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เป็นการบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ปัญหาที่ตามมาคือ ทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ เพื่อมิให้เกิดการสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ของบริการนั้นๆ
5. ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) คือ การบริการที่ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็ป็นอันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป

กุลชน ธนาพงศธร (อ้างถึงใน เจนวิทย์ เลิศอารยกุล 2550: 28) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่มีจุดประสงค์ให้มืขึ้นเพื่อให้บริการขององค์กร ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในการทำงาน

สุमित สัจฉกร (2550: 11) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจ ประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร

นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548: 6 อ้างถึงใน อภิวัฒน์ สกลชัย 2551: 14) ได้ให้ความหมายของการบริการโรงเรียนว่าเป็นงานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์มีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งรูปธรรม นามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจความต้องการของผู้รับเป็นหลัก การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น

ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่จะสามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ ที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ โดยการอำนวยความสะดวกต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทที่ดี เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยส่วนรวม

ในทำนองเดียวกัน การให้บริการทางการศึกษา สถานศึกษาจึงควรดำเนินการบริการโดยอำนวยความสะดวก ส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน และให้คำปรึกษาแนะแนวแก่ผู้ปกครองและนักเรียน ทั้งนี้โดยเฉพาะการมีมนุษยสัมพันธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปกครอง

2.2 หลักการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการไว้แตกต่างกัน ดังนี้

กฤษณ ชนาพงศธร (2530: 303) ซึ่งให้เห็นถึงหลักการของการให้บริการที่สำคัญมี 6 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้ประโยชน์และบริการนั้นๆ จะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทั้งนี้เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องแล้วจะทำให้บุคลากรขององค์กรไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรได้
3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประโยชน์และบริการที่จะจัดให้จะต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงตามความต้องการของผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น ควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์กรก่อน เพื่อให้และบริการที่จัดให้ไม่สูญเปล่า

4. หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล เลือกปฏิบัติแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าที่ได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้มารับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการจนเกินไป

พงศ์สันท์ ศรีสมทรัพย์และปิยะนุชเงินคล้าย (2545: 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีซึ่งสอดคล้องกับคุณธนาพงศธร ในเรื่องหลักการของการให้บริการที่สำคัญ ทั้งนี้ได้เพิ่มเติมบางหลักการดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชนไม่ใช่อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉใจหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นๆ ในประเภทเดียวกันและให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี ทั้งนี้การที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวได้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ นอกจากนี้ สมิต สัจฉกร (2550: 11) ได้อธิบายว่า การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จึงต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ ไม่ใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราซึ่งเป็นผู้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้นเพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. การปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งเสริมสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน ไม่มุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

สรุป หลักการการให้บริการ หมายถึง การให้บริการ โดยให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการโดยสม่ำเสมอและจะต้องเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลอย่างแท้จริง พร้อมทั้งจะให้บริการอยู่ตลอดเวลาและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาคเท่าเทียมกัน ประหยัด สะดวก และรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดแต่ทั้งนี้ต้องไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสร้างความเสียหายให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม

2.3 คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

ในเรื่องเกี่ยวกับคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีมีผู้กล่าวถึงการให้บริการที่ดีไว้หลายแนวคิด ดังนี้ ไชร์ทานเนล และแบร์รี (Zeithanel and Barry, 1985: 79 - 81 อ้างถึงใน เชมชาติ วังกิจจามร 2545: 8 - 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ตกลงไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ บริการอย่างสม่ำเสมอและพึงพาได้ ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2. การตอบสนอง (response) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น สนใจต่อปัญหาผู้มารับบริการ ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (competence) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการให้บริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยากในการรับบริการ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนานประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้อย่างสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ รอบคอบและเป็นมิตร เช่น การให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและสื่อสารด้วยความสุภาพ ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและรับฟังความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะ คำติของผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กร โดยคำนึงถึงความเหมาะสม เช่น ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) หมายถึง การให้บริการอย่างคงเส้นคงวา ไว้วางใจได้ การบริการที่มีคุณภาพมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจตลอดจนความต้องการต่างๆ ของผู้รับบริการ เช่น จดจำรายละเอียดต่างๆ ของผู้รับบริการการเพิ่มบริการต่างๆ ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) หมายถึง การให้บริการที่เป็นรูปธรรม เช่น การอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ ตัวบุคคล ตลอดจนสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

มิลล์เล็ท (Millett อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ 2551: 229) เห็นว่า การให้บริการมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นคำนิยามแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอกัน ไปพร้อมๆ กับการยึดถือคำนิยามหรือลักษณะของการให้บริการที่ดีอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่องและความก้าวหน้า ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ การให้บริการที่ดีจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการต้องสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 7 ประการ หรือ SERVICE (อรรถพร อรรถวิชัย 2553: 48 – 49) โดยทั้ง 7 ตัวอักษรมีความหมายดังนี้

1. แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) เป็นการสร้างแนวคิดในภาพรวมของการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรง และต้องพยายามทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้รับบริการนั้นต้องการมารับบริการและได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้น ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการอยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม ซึ่งเห็นผู้รับบริการเข้ามาก็ต้องทำการต้อนรับ และกล่าวทักทาย ด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม และต้องมีความพร้อมที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการ และคอยสังเกตว่าผู้รับบริการต้องการอะไรบ้าง หรือต้องการให้ช่วยเหลืออะไรบ้าง ต้องรีบไปบริการทันที รวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ผู้รับบริการรอคอย

3. ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันใจ ตัวอย่าง เช่น ในโรงเรียนเมื่อมีผู้ปกครองเข้ามาติดต่อขอรับบริการทางการศึกษา ผู้ปกครองก็ต้องการเห็นผู้ให้บริการมีความพร้อม และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ก็จะทำให้ผู้ปกครองมีความชอบใจ และประทับใจอย่างแน่นอน

4. ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใดท่านต้องทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่านเขารู้สึกไม่ผิดหวังและเห็นว่าบริการของท่านนั้นมีคุณค่าสำหรับเขา

5. ความสนใจ (Interesting) และความประทับใจ (Impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจในต่อผู้รับบริการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกระดับ และทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง หรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม เขาต้องได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น

6. ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) และไมตรีจิต (Courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการให้บริการ นั่นคือ ไม่ว่าจะให้บริการในด้านใด สถานที่ให้บริการจะต้องสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

7. ความอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) ผู้ให้บริการ หรือผู้ขายบริการที่ดีนั้น ต้องมีคุณสมบัติพิเศษอย่างหนึ่ง คือ ความอดทน ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์ เพราะผู้รับบริการที่เข้ามาต่างคนก็ต่างจิต ต่างใจ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากในการที่จะให้บริการให้ถูกใจแก่ทุกคน

จากคุณลักษณะการให้บริการดังกล่าว อาจสรุปได้ว่า คุณลักษณะการให้บริการ เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการรวมทั้ง เวลาและสถานที่ที่จะต้องเป็น บริการที่สะดวก โดยการให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเพื่อให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.4 องค์ประกอบของการให้บริการ

ปริทรรศ ศิลปกิจ (2548: 26) กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการ ไว้ดังนี้

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการตามขั้นตอนหรือ ระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ ปรากฏหรือผู้รับบริการที่แสดงให้ปรากฏ หรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกล ะเอียดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการ ให้รู้สึกให้สัมผัสได้ จาก 3 ทางดังนี้

2.1 ด้านทัศนคติ และความรู้สึกนึกคิดรวมถึงด้านอารมณ์ ความรู้สึก

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กริยาท่าทาง

2.3 ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม

3. คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการส่งมอบความประทับใจจากการ สัมผัสบริการซึ่งวัดกันที่ความรู้สึก ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จาก 3 ทางดังนี้

3.1 ความสอดคล้องกับความต้องการ 3.2 ระดับของความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการ

3.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

คอทเบอร์ก (Cothberg, 1967 อ้างถึงใน วิเชียร ใจผาสุข 2541: 32) และวีรวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551: 18 -19 อ้างถึงใน โชติมา พลเจียก 2552: 10) กล่าวว่าองค์ประกอบของการ บริการประกอบด้วย

1. ผู้ให้บริการ บุคลากรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการให้บริการ ต่อผู้รับบริการโดยตรง ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี และสามารถ ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้ตามที่ต้องการ

2. ผู้รับบริการ ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่สำคัญที่สุด เนื่องจาก เป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ

3. ผลิตภัณฑ์หรือทรัพยากร เป็นกระบวนการหรือวิธีการนำเสนอรรถประโยชน์ หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ โดยต้อง สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี

4. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้บริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ ยิน การได้สัมผัสรสชาติ และการสัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 อ้างถึงใน ปานจิต บูรณสมภพ 2548: 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่

1.1. การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

1.2. สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วย บริการสถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และ ปลอดภัยรวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้ เ็นอนใจ รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการ บริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ มากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรง จากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการได้แก่รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

จึงอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการให้บริการด้วย เนื่องจากการให้บริการ เป็นกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ซึ่งต้องพิจารณาให้ครอบคลุม ทั้งด้านสภาพแวดล้อมทั้งกายภาพและสภาพแวดล้อมทางความรู้สึก พฤติกรรมหรือวิธีการของผู้ ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และคุณภาพของสิ่งที่ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจสูงสุด

2.5 ขอบข่ายงานบริการทางการศึกษาที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครอง

สถานศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการทางการศึกษา เพราะถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้กับผู้เรียน โดยสถานศึกษาส่วนใหญ่ให้บริการอยู่ในรูปของการให้บริการห้องสมุด การให้บริการโสตทัศนศึกษา การบริการคอมพิวเตอร์ รูปแบบการให้บริการในลักษณะของการยืม ใช้อุปกรณ์หรือทรัพยากรและรูปแบบของการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยวางแผนการศึกษาให้กับผู้เรียน หรือช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการศึกษา การรักษาพยาบาล ดังนั้นการให้บริการในลักษณะของการส่งเสริมและสนับสนุนนี้ จึงมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงช่องทางของการศึกษาได้เท่าเทียมกันทุกคน และเมื่อผู้เรียนไม่มีอุปสรรคในการเรียนจึงทำให้สามารถสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด

ด้วยเหตุนี้ การให้บริการทางการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานทางการศึกษาต้องให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร การวางแผน เตรียมพร้อมทั้งในเรื่องบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งที่สำคัญคือ ต้องศึกษาความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ลักษณะของหลักสูตรหรือสาขา อาจทำให้ผู้เรียนมีความแตกต่างกันได้ โดยทั่วไปแล้วผู้เรียนส่วนใหญ่มีความต้องการให้โรงเรียนจัดบริการในเรื่องต่างๆ ให้มีความสอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการ ในขณะที่เดียวกันประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งผู้เรียนส่วนใหญ่มีความต้องการให้การบริการทางการศึกษาในระดับมาก เช่น การให้บริการห้องสมุด การให้บริการคอมพิวเตอร์ การให้บริการโสตทัศนศึกษา

จากแนวคิดดังกล่าว ได้สอดคล้องกับพิชิต ฤทธิจรูญและคณะ(2553) ซึ่งมีขอบข่ายครอบคลุมการให้บริการทางการศึกษาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการจัดการศึกษา (2) ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านการประชาสัมพันธ์และ (5) ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน โดยในการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้ประยุกต์และกำหนดขอบข่ายงานบริการทางการศึกษาใน 5 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการจัดการศึกษา หมายถึง โรงเรียนให้บริการเกี่ยวกับการรับนักเรียนการปฐมนิเทศ การจัดการเรียนการสอน อาหารกลางวัน อาหารเสริม กีฬาและนันทนาการ การแนะแนวและทัศนศึกษา ซึ่งโรงเรียนให้บริการด้วยความสม่ำเสมอ มีความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความต่อเนื่องในการติดต่อ การปฏิบัติต่อผู้ปกครอง และนักเรียนเป็นอย่างดี อำนาจความสะดวกให้ผู้ปกครองและนักเรียนเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อนเกินไป โรงเรียนมีความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของ

ผู้ปกครองและนักเรียน มีการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ปกครองและนักเรียน และการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และลงเส้นคงวา ไว้วางใจได้ มีคุณภาพและมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) แนวทางการจัดการศึกษาโดยยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนทุกคนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องเสริมสร้างให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ โดยเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา การจัดการกระบวนการเรียนรู้ต้องยึดหลักความสอดคล้อง ความสนใจ ความถนัดและความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดกิจกรรมที่ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และให้รู้จักการประยุกต์ใช้ความรู้ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์จริง จัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และต่อการเรียนรู้ รอบรู้ ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ จากการประสานความร่วมมือของทุกฝ่ายเพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามศักยภาพ

2. ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู หมายถึง ผู้บริหาร โรงเรียนและครู ให้บริการด้วยความรับผิดชอบด้วยความสม่ำเสมอ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความรู้ความสามารถในการบริการความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถด้านวิชาการ ความสุภาพ การให้การต้อนรับที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่ดี การให้ความเสมอภาคและเป็นธรรม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ปกครองและนักเรียน

พิชิต ฤทธิจรูญและคณะ (2553: 12) กล่าวว่า ผู้บริหาร โรงเรียนและครูเป็นปัจจัยส่งเสริมการจัดการศึกษา กล่าวคือ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำ และมีกระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษาที่ดี เป็นผู้มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานจนทำให้ผู้ปกครองและชุมชนยอมรับนับถือและส่งผลต่อการได้รับความร่วมมืออย่างดีจากชุมชน สำหรับครูมีความพร้อม มีความรับผิดชอบ ทุ่มเทกับภาระงาน โดยสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาล้วนเป็นสถานศึกษาที่มีครูที่มีความพร้อมและทุ่มเทต่อการเรียนการสอน

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. (2548) ได้กล่าวถึงมาตรฐานการปฏิบัติตนว่า ครูต้องประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีวินัยและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รักและเมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างทั้งทางกาย วาจาและจิตใจ ให้บริการด้วยความจริงใจและเสมอภาค เป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ยึดมั่นในระบอบการปกครองประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง โรงเรียนให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงเรียนด้วยความพร้อม ความเหมาะสม พอเพียงทั้งด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์และสื่อสำหรับการให้บริการทางการศึกษาแก่นักเรียน มีระบบการให้บริการ นักเรียนเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อนเกินไป นักเรียนใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับนักเรียน แหล่งบริการอยู่ในสถานที่ที่นักเรียนติดต่อได้สะดวกและมีความปลอดภัย อาคารสถานที่สะอาดสวยงามเป็นระเบียบและมียานพาหนะรับ – ส่งนักเรียนได้อย่างสะดวกและเพียงพอ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) การจัดการกระบวนการเรียนรู้ต้องยึดหลักความสอดคล้อง ความสนใจ ความถนัดและความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมต่อการเรียน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องรวมทั้งการส่งเสริมจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ เช่น ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ ศูนย์การศึกษาและนันทนาการแหล่งข้อมูลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง โรงเรียนให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ โดยการจัดทำเอกสารในการประชาสัมพันธ์ มีวิธีการประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง ถูกต้อง ชัดเจนและทันต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ สื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะการจัดการเรียนการสอน ให้คำแนะนำต่อผู้ปกครองและนักเรียนและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ปกครองอย่างตรงไปตรงมา ไว้วางใจได้และมีความน่าเชื่อถือ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนด ให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยรายงานนั้นต่อสาธารณชน

5. ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน หมายถึง โรงเรียนให้บริการด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน โดยนักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และผลการเรียนของนักเรียนที่ได้จากการจัดการศึกษาของโรงเรียนเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด นักเรียนมีความสามารถด้านการอ่าน คิดวิเคราะห์การ ทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีทักษะด้านการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี รวมถึงได้รับการพัฒนาตามความต้องการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม และมีความมั่นคงปลอดภัย

หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 ได้กำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. รักษา ศาสน์ กษัตริย์ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงการเป็นพลเมืองดีของชาติ ชำรงไว้ซึ่งความเป็นชาติไทย ศรัทธายึดมั่นในศาสนาและเคารพเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
 2. ซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงการยึดมั่นในความถูกต้อง ประพฤติตรงตามความเป็นจริงต่อตนเองและผู้อื่น ทั้งทางกาย วาจา ใจ
 3. มีวินัย หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงการยึดมั่นในข้อตกลง กฎเกณฑ์ และระเบียบ ข้อบังคับของครอบครัว โรงเรียนและสังคม
 4. ใฝ่เรียนรู้ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจ เพียรพยายามในการเรียน แสวงหาความรู้ จากแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน
 5. อยู่อย่างพอเพียง หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงการดำเนินชีวิตอย่างพอประมาณ มีเหตุผล รอบคอบ มีคุณธรรม มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี และปรับตัวเพื่ออยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข
 6. มุ่งมั่นในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจ และรับผิดชอบในการทำหน้าที่การงานด้วยความเพียรพยายาม อดทน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
 7. รักความเป็นไทย หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงความภาคภูมิใจ เห็นคุณค่า ร่วมอนุรักษ์ สืบสานภูมิปัญญาไทย ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรม ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
 8. มีจิตสาธารณะ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น ชุมชน และสังคม ด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น โดยไม่หวังผลตอบแทน
- ด้วยเหตุนี้ คุณภาพของการจัดการเรียนการสอนจึงถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะเป้าหมายสูงสุดของการจัดการศึกษา คือ คุณภาพการศึกษาหรือคุณภาพผู้เรียน ซึ่งถ้าโรงเรียนสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ก็จะทำให้ผู้ปกครองและประชาชนมีความพึงพอใจให้การยอมรับ ศรัทธาและมีความเชื่อมั่นต่อการจัดบริการทางการศึกษาของโรงเรียน

3. การส่งเสริมการบริการทางการศึกษา

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษา

“การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ ทัศนคติ ค่านิยมและคุณธรรมของบุคคล เพื่อเป็นพลเมืองดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เมื่อบ้านเมืองประกอบไปด้วยพลเมืองที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การพัฒนาประเทศก็ย่อมทำได้ โดยความสะดวกราบรื่น ได้ผลที่แน่นอนรวดเร็ว” พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช 2518 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2520 บ่งบอกว่าพระองค์ทรงให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นอย่างมากด้วยทรงเห็นว่า การให้การศึกษานั้นไม่ว่าจะเป็นในระดับใดก็ตาม ย่อมเป็นหนทางให้คนสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นคนดี อันประกอบด้วยความรู้และคุณธรรมได้ทั้งสิ้น แต่การพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์นั้น ไม่สามารถให้ความรู้เพียงอย่างเดียวแต่จำเป็นต้องมีปัจจัยอื่นที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้กับผู้เรียนไปพร้อมกันด้วย ที่เรียกว่า “การให้บริการทางการศึกษา” โดยสถาบันการศึกษาส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนในเรื่องดังกล่าว รูปของการบริการห้องสมุด การบริการโสตทัศนศึกษา การบริการคอมพิวเตอร์ และการบริการทางการศึกษา เป็นการให้บริการที่มีลักษณะของการยืม-ใช้อุปกรณ์หรือทรัพยากร และเป็นลักษณะของการให้บริการในรูปของการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยวางแผนการศึกษาให้กับผู้เรียน หรือช่วยแก้ปัญหาต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการศึกษา การรักษาพยาบาล และเรื่องต่างๆ ไป

ดังนั้น สถานศึกษาจึงมีบทบาทส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการทางการศึกษา เพื่อช่วยผู้เรียนสามารถเข้าถึงช่องทางของการศึกษาได้เท่าเทียมกันทุกคน โดยบทบาทของสถานศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มีดังนี้ (1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดจนบริบทและความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น (2) จัดตั้งงบประมาณ และรับผิดชอบการใช้จ่ายงบประมาณของสถานศึกษา (3) พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของนักเรียน ชุมชน และท้องถิ่น (4) จัดการเรียนการสอน สภาพแวดล้อม บรรยากาศการเรียนการสอนที่เหมาะสม และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (5) ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด (6) กำกับ ติดตาม ประเมินผลงานตามแผนงาน โครงการและประเมินผลการปฏิบัติงาน

(7) ระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา รวมทั้งปกครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ และจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษา (8) จัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ความร่วมมือในการประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายนอกสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ (9) ส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชน และสร้างความสัมพันธ์กับสถานศึกษาและสถาบันอื่นในชุมชนและท้องถิ่น

นอกจากนี้ สถานศึกษายังต้องจัดการเรียนการสอนที่มุ่งให้มีประสิทธิภาพ โดยสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพควรเป็นสถานศึกษาที่พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพมาตรฐานด้วยกระบวนการที่หลากหลายตามบริบท ทรัพยากรและศักยภาพที่มีอยู่ โดยต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ผู้นำชุมชน ผู้ปกครอง ประชาชน หน่วยงานและองค์กรต่างๆ มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายของสถานศึกษาและดำเนินงานตามทิศทางที่กำหนดไว้ ซึ่งมุ่งไปที่คุณภาพของผู้เรียน ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรยังเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนให้บรรลุตามเป้าหมายของหลักสูตรที่กำหนดไว้

จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษาของสถานศึกษา จึงเห็นได้ว่า การให้บริการทางการศึกษาในลักษณะของการส่งเสริมและสนับสนุนนี้มีส่วนช่วยผู้เรียนที่ด้อยโอกาสหรือขาดความพร้อม สามารถเข้าถึงช่องทางของการศึกษาได้เท่าเทียมกับผู้เรียนรายอื่น สถานศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญโดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนนโยบายในการบริหาร มีการวางแผนหรือเตรียมพร้อมทั้งในเรื่องบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งสำคัญคือ ต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนมีความแตกต่างกันทั้งในระดับการศึกษา ลักษณะของหลักสูตรหรือสาขาวิชา อาจทำให้ผู้เรียนมีความต้องการที่แตกต่างกันได้

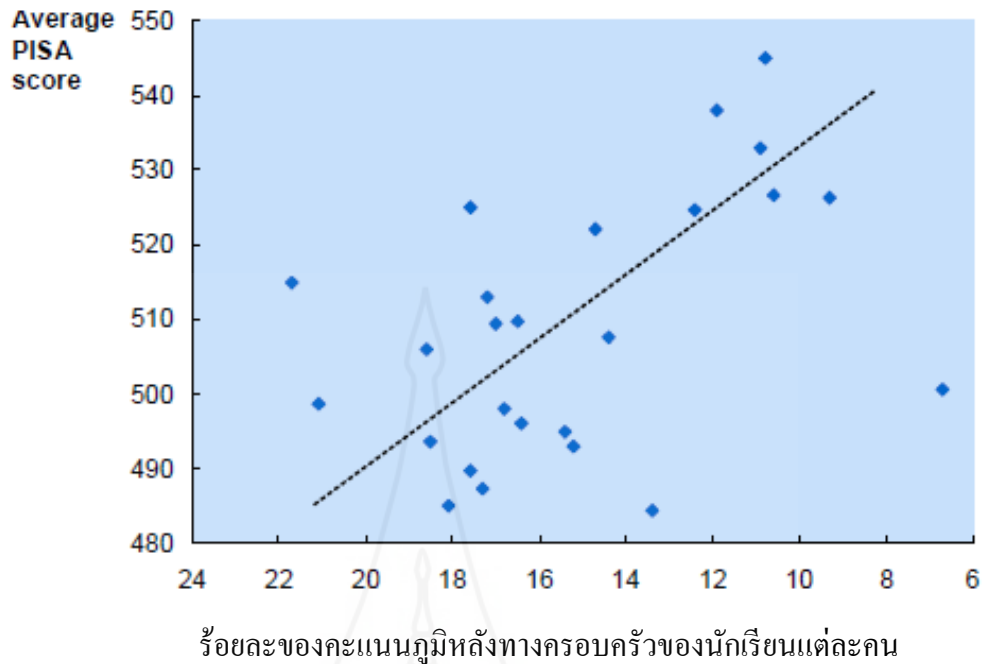
สรุป การให้บริการทางการศึกษา หมายถึง สถานศึกษาดำเนินการบริการอำนวยความสะดวก ส่งเสริมสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ และให้คำปรึกษาแนะแนวในการเรียนรวมถึงการแก้ปัญหาของนักเรียนเพื่อให้นักเรียนประสบความสำเร็จในการศึกษาตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ หรือปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน

3.2 สิทธิและความเสมอภาคทางการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มีเจตนารมณ์ที่ต้องการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกัน ใน

การรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพหรือบุคคล ซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือ ไม่มีผู้ดูแลหรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ การศึกษาสำหรับคนพิการให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง การจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความสามารถพิเศษ ต้องจัดด้วยรูปแบบ ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคลนั้น โดยจัดการศึกษาได้ทั้งสามรูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

นอกจากนี้ยังพบว่า การศึกษาของประเทศที่พัฒนาแล้วให้ความสำคัญกับคุณภาพ การจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะในประเทศที่ระบบการศึกษามีสมรรถนะสูงต้องการให้เด็กทุกคนสามารถเข้าถึงและได้รับประโยชน์จากการเรียนการสอนที่มีคุณภาพสูง และประเทศที่มีผลสัมฤทธิ์สูงจากการประเมินของ PISA (Programme for International Student Assessment) ต่างยืนยันว่า การเรียนการสอนที่มีคุณภาพสูงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน ตัวอย่างเช่น เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนน PISA ของนักเรียนที่มาจากประเทศที่มีระบบการศึกษามีสมรรถนะสูงกับคะแนนที่มาจากภูมิหลังทางครอบครัวของนักเรียน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ นั่นแสดงให้เห็นว่าระบบการศึกษาที่มีสมรรถนะสูงได้มีวิธีช่วยชดเชยความไม่เท่าเทียมของนักเรียนที่เกิดขึ้นจากภูมิหลังทางครอบครัวของนักเรียนทำให้นักเรียนที่มาจากครอบครัวที่ด้อยโอกาสได้รับการเรียนรู้ที่สูงขึ้น ซึ่งงานวิจัยที่ผ่านมามักพบว่า ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนสัมพันธ์กับภูมิหลังของครอบครัวนักเรียน (Barber, 2007: 34) ดังรูปภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนน PISA กับคะแนนภูมิหลังทางครอบครัวของนักเรียนที่มา
จากประเทศที่ระบบการศึกษามีสมรรถนะสูง

จึงเห็นได้ว่า โรงเรียนที่สามารถจัดการศึกษาให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงการเรียนการสอนที่มีคุณภาพได้ทุกคนตามสิทธิและเสรีภาพนั้นก็ย่อมจะทำให้ช่องว่างของคุณภาพการศึกษาแคบลง นั่นคือนักเรียนมีโอกาสเรียนรู้ได้เท่าเทียมกันและอย่างเสมอภาคอันจะส่งผลให้ผู้ปกครองเกิดความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน ซึ่งไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียนที่แตกต่างกันก็ตาม

สรุปได้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิและความเสมอภาคกันในการรับการศึกษาอย่างเท่าเทียม ดังนั้น สถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนสำเร็จการศึกษาตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ ในด้านการจัดการเรียนการสอน การฝึกทักษะและวิธีคิด และการจัดให้เรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม คุณธรรมและจริยธรรม ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

3.3 นโยบายของรัฐเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริการทางการศึกษา

นโยบายส่งเสริมการบริการทางการศึกษาได้กำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายสังคมและคุณภาพชีวิตในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554) ซึ่ง

รัฐต้องจัดการศึกษาและส่งเสริมสนับสนุน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2554) โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. เร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการปฏิรูประบบความรู้ของสังคมไทย อันประกอบด้วย การยกระดับองค์ความรู้ให้ได้มาตรฐานสากล จัดให้มีโครงการตำราแห่งชาติที่บรรจุความรู้ที่ก้าวหน้าและได้มาตรฐาน ทั้งความรู้ที่เป็นสากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการอ่าน พร้อมทั้งส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศและภาษาถิ่น จัดให้มีระบบการจัดการความรู้ ปฏิรูปหลักสูตรการศึกษาทุกระดับให้รองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกและทัดเทียม กับมาตรฐานสากลบนความเป็นท้องถิ่นและความเป็นไทย เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการศึกษาทุกระดับชั้น โดยวัดผลจากการผ่านการทดสอบมาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ ขจัดความไม่รู้หนังสือให้สิ้นไปจากสังคมไทย จัดให้มีครูดีเพียงพอในทุกห้องเรียน ให้มีโรงเรียนและสถาบันอาชีวศึกษาคุณภาพสูงในทุกพื้นที่ พัฒนามหาวิทยาลัยเข้าสู่ระดับโลก พัฒนาระบบการศึกษาให้ผู้เรียนมีความรู้คู่คุณธรรม มุ่งการสร้างจริยธรรมในระดับปัจเจก รวมทั้งสร้างความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความเสมอภาค และดำเนินการให้การศึกษาเป็นพื้นฐานของสังคมประชาธิปไตยที่แท้จริง ปรับปรุงโครงสร้างระบบบริหารการศึกษาโดยการกระจายอำนาจสู่พื้นที่ให้เสร็จสมบูรณ์ โดยเริ่มจากพื้นที่ที่มีความพร้อม

2. สร้างโอกาสทางการศึกษา กระจายโอกาสทางการศึกษาในสังคมไทย โดยคำนึงถึงการสร้างความเสมอภาคและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชากร ทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้บกพร่องทางกายและการเรียนรู้ รวมทั้งชนกลุ่มน้อย โดยส่งเสริมการให้ความรู้ตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดาถึงแรกเกิด ให้ได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพทั้งแม่และเด็ก สนับสนุนการจัดการศึกษาตามวัยและพัฒนาการอย่างมีคุณภาพ ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจัดให้มีระบบสะสมผลการศึกษาและการเทียบโอนเพื่อขยายโอกาสให้กว้างขวาง และลดปัญหาคนออกจากระบบการศึกษา นอกจากนี้ จะดำเนินการลดข้อจำกัดของการเข้าถึง การศึกษาระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาชั้นสูง โดยจัดให้มี “โครงการเงินกู้เพื่อการศึกษาที่ผูกพันกับรายได้ในอนาคต” โดย ให้ผู้กู้เริ่มใช้คืนต่อเมื่อมีรายได้เพียงพอที่จะเลี้ยงตัวได้พักชำระหนี้ แก่ผู้เป็นหนี้กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยปรับเปลี่ยนการชำระหนี้เป็นระบบที่ผูกพันกับรายได้ในอนาคต ปรับปรุงระบบการคัดเลือกเข้าศึกษาต่อทุกระดับให้เอื้อต่อการกระจายโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะจัดให้มีระบบคัดเลือกกลางเพื่อเข้าศึกษาต่อใน มหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ดำเนิน “โครงการ 1 อำเภอ 1 ทูน” เพื่อเปิดโอกาสให้เด็กไทยได้ไปเรียนต่อต่างประเทศ จัดการศึกษาชุมชนเพื่อมุ่งให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้และการศึกษาตลอดชีวิต

3. ปฏิรูปครู ยกฐานะให้เป็นวิชาชีพชั้นสูงอย่างแท้จริง โดยปฏิรูประบบการผลิตครูให้มีคุณภาพทัดเทียมกับนานาชาติ สร้างแรงจูงใจให้คนเรียนดี และมีคุณธรรมเข้าสู่วิชาชีพครู ปรับปรุงระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนครู พัฒนาระบบความก้าวหน้าของครูโดยใช้การประเมินเชิงประจักษ์ที่อิงขีดความสามารถและวัดสัมฤทธิ์ผลของการจัดการศึกษาเป็นหลัก จัดระบบการศึกษาและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพครูอย่างต่อเนื่อง แก้ปัญหาหนี้สินครูโดยการพักชำระหนี้ และการปรับโครงสร้างหนี้ตามนโยบาย แก้ปัญหาหนี้ครัวเรือนของรัฐบาล พัฒนาระบบภูมิสารสนเทศเพื่อใช้ในการกระจายครู ขจัดปัญหาการขาดแคลนครูในสาระวิชาหลัก เช่น คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และภาษา

4. จัดการศึกษาขั้นอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาให้ สอดคล้องกับตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยกระบวนการสร้างประสบการณ์ระหว่างเรียนอย่างเหมาะสม และสนับสนุนการสร้างรายได้ระหว่างเรียน และสนับสนุนให้ผู้สำเร็จการศึกษามีงานทำได้ทันที โดยความร่วมมือระหว่างแหล่ง งานกับสถานศึกษา ส่งเสริมให้ศูนย์อบรมอาชีวศึกษาเพื่อให้นักเรียน นักศึกษา และประชาชนสามารถเรียนรู้หาประสบการณ์ก่อนไปประกอบอาชีพ โดยให้สถาบันอาชีวศึกษาดำเนินการร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในแต่ละอาชีพ รวมทั้งจัดให้มีศูนย์ซ่อมสร้างประจำชุมชน เพื่อฝึกฝนช่างฝีมือและการสร้าง ทักษะในการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งนี้ จะดำเนินการร่วมกับภาคเอกชนอย่างจริงจัง เพื่อส่งเสริมการศึกษาในสายอาชีวศึกษาให้เป็นที่ยอมรับ

5. เร่งพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาให้ทัดเทียมกับนานาชาติ โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเร่งยกระดับคุณภาพและการกระจายโอกาสทางการศึกษา จัดให้มีระบบการเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติเพื่อเป็นกลไกในการเปลี่ยน กระบวนทัศน์การเรียนรู้ให้เป็นแบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาเครือข่ายสารสนเทศเพื่อการศึกษา พัฒนาระบบ “ไซเบอร์โฮม” ที่สามารถส่งความรู้มายังผู้เรียนโดยระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ส่งเสริมให้นักเรียนทุกระดับชั้น ได้ใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แท็บเล็ตเพื่อการศึกษา ขยายระบบโทรทัศน์เพื่อการศึกษาให้กว้างขวาง ปรับปรุงห้องเรียนนำร่องให้ได้มาตรฐานห้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเร่งดำเนินการให้ “กองทุนเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา”

6. สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างทุนปัญญาของชาติพัฒนามหาวิทยาลัยให้มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยระดับโลก ระดมสรรพกำลังเพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายการวิจัยแห่งชาติเพื่อสร้างทุนทาง ปัญญาและนวัตกรรม ผลักดันให้ประเทศสามารถพึ่งตนเองได้ทางเทคโนโลยีเพื่อนำไปสู่การสร้างรากฐาน ใหม่ของเศรษฐกิจฐานนวัตกรรม จัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศเพื่อการวิจัยสำหรับสาขาวิชาที่จำเป็น พัฒนาโครงสร้างการบริหารงานวิจัยของชาติโดยเน้น

ความสัมพันธ์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพระหว่างองค์กรบริหารงานวิจัยกับสถาบันอุดมศึกษา

7. เพิ่มขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมอาเซียน โดยร่วมมือกับภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาในการวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคน ให้มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ สอดคล้องตามความต้องการของภาคการผลิตและบริการ เร่งรัดการจัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพรับรองสมรรถนะการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพและการจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานให้ครบทุกอุตสาหกรรม

4. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา

4.1 ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

การจัดการศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะ ต้องอาศัยความร่วมมือจากพ่อแม่ผู้ปกครองและชุมชน เพื่อร่วมมือกันพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน การมีส่วนร่วมของพ่อแม่ผู้ปกครอง นับว่ามีความสำคัญอย่างมาก ผลการวิจัยของหลายประเทศพบว่า การมีส่วนร่วมของพ่อแม่ผู้ปกครอง ทั้งในด้านการอบรมเลี้ยงดูและการศึกษาของลูก ส่งผลให้ลูกมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น อีกทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน การมีส่วนร่วมของพ่อแม่ผู้ปกครอง ในสังคมไทยที่ผ่านมา ถือว่ายังค่อนข้างน้อย พ่อแม่ผู้ปกครองส่วนใหญ่ยังคงใช้แนวทางการมีส่วนร่วมแบบเดิมๆ อย่างมากคือ มาร่วมประชุม ร่วมพัฒนากายภาพของโรงเรียนและบริจาคทรัพย์สินให้ การมีส่วนร่วมในฐานะหุ้นส่วนทางการศึกษายังมีน้อยมากและโรงเรียนส่วนใหญ่ก็ยังไม่เปิด โอกาส ในขณะที่ระบบระเบียบต่างๆ ก็ไม่เอื้ออำนวยประ โยชน์ ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองอย่างมีประสิทธิภาพด้วย (รัตนา ดวงแก้ว 2551)

การมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชนในการจัดการศึกษาจัดว่าเป็นจุดเน้นที่สำคัญของการปฏิรูปการศึกษาที่ประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศได้ให้ความสนใจอย่างจริงจัง จากผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างพ่อแม่ผู้ปกครองและโรงเรียนนอกจากได้ส่งผลให้เด็กประสบความสำเร็จในการเรียนแล้ว ยังช่วยให้เด็กมีพัฒนาการที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าของชีวิตต่อไป ด้วยเหตุนี้ องค์กรภาครัฐ เอกชนและองค์กรอิสระต่างๆ เห็นความสำคัญและและร่วมส่งเสริมและสนับสนุนบทบาทของพ่อแม่ ผู้ปกครอง อย่างหลากหลายวิธี ทั้งนี้เพื่อให้พ่อแม่ ผู้ปกครองสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาการเรียนของลูกได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองมีความสำคัญ เพราะถ้าผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมมือช่วยเหลือก็จะทำให้บุตรหลานได้

เรียนรู้ในสิ่งที่ผู้ปกครองต้องการ การบริหารงานของโรงเรียนจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายโดยอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งพหุอาศัยซึ่งกันและกันในระบบการศึกษาย่อมต้องการให้ประชาชน ทุกภาค ทุกส่วนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะผู้ปกครองซึ่งมีความใกล้ชิดกับบุตรหลานมากที่สุด โดยสถานศึกษาที่จัดการศึกษาทุกระดับจะต้องเปิดโอกาสให้พ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ทั้งนี้เพราะเมื่อพ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาย่อมจะช่วยขับเคลื่อนให้การบริหารจัดการศึกษาดำเนินไปตามความต้องการของผู้ปกครองและชุมชน ช่วยให้สถานศึกษาได้รับการยอมรับจากชุมชน ชุมชนรักและห่วงหาอาทรสถานศึกษา ซึ่งส่งผลให้ผู้ปกครองและชุมชนสนับสนุนทรัพยากรการศึกษา และให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

4.2 แนวทางการส่งเสริมผู้ปกครองให้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

4.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ผู้ปกครอง

ในกระบวนการจัดการศึกษาที่ทุกฝ่ายของสังคม พ่อแม่ ผู้ปกครอง และชุมชน จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนของบุตรหลาน เพื่อสร้างความผูกพัน และรู้จักเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

Epstein (1980 อ้างถึงใน รัตนา ดวงแก้ว 2551: 11) ได้พัฒนาทฤษฎีอิทธิพลองค์ประกอบร่วม (Theory of Overlapping Spheres of Influence) ซึ่งเป็นแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างบ้าน โรงเรียนและชุมชน อีกทั้งยังช่วยโน้มน้าวบุคคลเหล่านี้ให้มีส่วนร่วมในการศึกษาของเด็กทั้งที่บ้านและที่โรงเรียนมากขึ้นมี 6 รูปแบบดังนี้

รูปแบบที่ 1 ทักษะการเลี้ยงดู (Parenting) โดยโรงเรียนช่วยให้ครอบครัวมีความรู้และทักษะการเลี้ยงดู ช่วยเหลือและสนับสนุนลูก เข้าใจพัฒนาการของลูกวัยเยาว์และวัยรุ่น พร้อมทั้งจัดสภาพแวดล้อมในบ้านเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของลูกในแต่ละช่วงอายุและแต่ละระดับชั้น

รูปแบบที่ 2 การสื่อสาร (Communicating) โดยโรงเรียนจัดให้มีการสื่อสารกับครอบครัวเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนและความก้าวหน้าของนักเรียน โดยเน้นการสื่อสารแบบสองทาง คือ จากโรงเรียนสู่บ้านและจากบ้านสู่โรงเรียน

รูปแบบที่ 3 การอาสาสมัคร (Volunteering) โรงเรียนโน้มน้าวให้ครอบครัวเป็นอาสาสมัครที่โรงเรียน โดยปรับปรุงวิธีการคัดเลือกผู้ที่จะมาอาสาสมัคร การอบรม การจัดการงานให้เหมาะสม พร้อมทั้งเชิญชวนให้ร่วมประชุมเพื่อร่วมพัฒนาลูก

รูปแบบที่ 4 การเรียนรู้ที่บ้าน (Learning at Home) โรงเรียนโน้มน้าวครอบครัวให้ช่วยเหลือการเรียนของลูกที่บ้าน รวมทั้งกิจกรรมด้านวิชาการอื่นๆ และการตัดสินใจต่างๆ

รูปแบบที่ 5 การตัดสินใจ (Decision making) โรงเรียนเชิญชวนครอบครัวให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของโรงเรียน ร่วมการบริหารการจัดการ ร่วมกิจกรรมพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของเด็กผ่านสมาคมพ่อแม่ผู้ปกครอง คณะกรรมการสภาที่ปรึกษา และองค์กรเกี่ยวกับพ่อแม่ผู้ปกครอง

รูปแบบที่ 6 การมีส่วนร่วมกับชุมชน (Collaborating with Community) โรงเรียนร่วมกับครอบครัวประสานกับแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ในชุมชน เช่น บริษัท ห้างร้านต่างๆ หน่วยงานภาครัฐ วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้การจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน การทำหน้าที่ของครอบครัวและการพัฒนาการเรียนรู้ของเด็ก จะเห็นได้ว่ารูปแบบแต่ละรูปแบบมีประโยชน์ คือ ช่วยกำหนดกิจกรรมที่มีลักษณะเฉพาะและช่วยให้เกิดผลต่อนักเรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง และครูที่แตกต่างกัน รวมทั้งทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ และการมีพันธะสัญญาต่อกันระหว่างโรงเรียน ครอบครัว และชุมชน

4.2.2 นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การจัดการศึกษาให้เกิดผลดี มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของพ่อแม่ผู้ปกครองและชุมชน ต้องอาศัยกระบวนการการมีส่วนร่วมมาใช้ ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มีจุดหมายสำคัญ คือ กระจายอำนาจและบริหารแบบมีส่วนร่วมเพื่อเปิดโอกาสให้ฝ่ายต่างๆ ในสังคมไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสถาบันสังคมอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย โดยเห็นเป็นรูปธรรมได้จากสาระบัญญัติที่กำหนดให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารและการจัดการในหน่วยงานการศึกษาทุกระดับ โดยเฉพาะระดับเขตพื้นที่การศึกษาและระดับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ หน่วยงานดังกล่าวต้องมีการบริหารในรูปแบบคณะกรรมการที่ประกอบด้วยตัวแทนที่มาจากคณะต่างๆ ในชุมชนเพื่อทำหน้าที่กำกับ ดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา (มาตรา 38,39 และ 40) นอกจากนี้ ยังมีสาระบัญญัติอีกหลายประการที่กำหนดให้เป็นแนวทางให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เช่น การระบุให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นทุกเวลา ทุกสถานที่ โดยประสานความร่วมมือกับพ่อแม่ ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ (มาตรา 24 (6)) และการระบุให้พ่อแม่ ผู้ปกครองมีสิทธิได้รับสิทธิประโยชน์จากรัฐในการสนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถในการอบรมเลี้ยงดูและการให้

การศึกษาลูกหรือบุคคลที่อยู่ในความดูแล (มาตรา 13 (1))สารบัญญัติดังกล่าว ได้กระตุ้นให้สังคมเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนในการจัดการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มพ่อแม่ ผู้ปกครองได้ตื่นตัวและพัฒนาในเรื่องการมีส่วนร่วมมากขึ้นเกิดการรวมตัวเป็นเครือข่ายพ่อแม่ ผู้ปกครองในสถานศึกษาเพื่อร่วมพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชนของประเทศไทยพบว่า พ่อแม่ ผู้ปกครองส่วนใหญ่ยังคงใช้แนวทางการมีส่วนร่วมในการเรียนของบุตรหลานแบบดั้งเดิม เช่น การกระตุ้นให้กำลังใจ การสนับสนุนให้ลูกเรียนพิเศษ เป็นต้น ส่วนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านวิชาการและการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการสถานศึกษายังมีน้อยมาก และโรงเรียนส่วนใหญ่ยังไม่เปิดโอกาสให้พ่อแม่ ผู้ปกครองเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้เรียนเท่าที่ควร (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2549)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีการพัฒนาให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยเริ่มจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ จัดให้มีการศึกษา วิจัย สนับสนุน จนในปัจจุบันพ่อแม่ ผู้ปกครองได้เห็นความสำคัญและรวมตัวกันเป็นเครือข่ายพ่อแม่ ผู้ปกครองเพื่อการปฏิรูปการศึกษา ทำหน้าที่ติดตามและให้ข้อเสนอแนะการปฏิรูปการศึกษา ผลการติดตามการดำเนินงานในเรื่องนี้ ประเทศไทยซึ่งเริ่มมีงานวิจัยอย่างกว้างขวางเพิ่มมากขึ้น ได้ข้อสรุปคล้ายคลึงกัน ดังผลการวิจัยของ รัตนา ดวงแก้ว 2548 (อ้างถึงในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2549: 79) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ในการเรียนของลูก พบว่า

1. พ่อแม่ผู้ปกครองตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนของลูกนั้นขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะช่วยให้ลูกประสบความสำเร็จในการเรียนเป็นประเด็นหลัก
2. พ่อแม่ผู้ปกครองยังคงใช้วิธีการมีส่วนร่วมในการเรียนของลูกแบบเดิมๆ คือ กระตุ้นให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ และส่งเสริมให้ลูกได้เรียนพิเศษ การมีส่วนร่วมกิจกรรมวิชาการกับโรงเรียนมีน้อยมาก
3. การกระตุ้นพ่อแม่ ผู้ปกครองให้มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองที่จะช่วยเหลือการเรียนของลูกได้นั้นเกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการศึกษา การมีเครือข่ายทางสังคม และพื้นฐานการศึกษาของพ่อแม่ ผู้ปกครอง
4. พื้นฐานการศึกษาของพ่อแม่ ผู้ปกครองอาจไม่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครือข่ายทางสังคมกล่าวคือ พ่อแม่ ผู้ปกครองไม่ว่าจะมีการศึกษาระดับใดก็สามารถสร้างเครือข่ายทางสังคมกับพ่อแม่ผู้ปกครองอื่นในโรงเรียนเดียวกันได้อย่างเข้มแข็ง
5. พ่อแม่ผู้ปกครองไม่ต้องการไปก้าวก่ายบทบาทหน้าที่ของโรงเรียน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยอื่นๆ พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ไม่เปิดให้พ่อแม่ ผู้ปกครอง เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้เรียนเท่าที่ควร รวมถึงการไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ทั้งของฝ่าย พ่อแม่ ผู้ปกครองและสถานศึกษา

อุปสรรคและปัญหาในการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ผู้ปกครอง

1. พ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชนไม่เข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้เรียน
2. วัฒนธรรมความเกรงใจการเคารพนับถือสถาบันการศึกษา ทำให้พ่อแม่ บางส่วนเห็นว่าเป็นการก้าวท้าวบทบาทหน้าที่ของโรงเรียน โดยเฉพาะพ่อแม่ ผู้ปกครองมีความรู้สึก ว่าตนเองไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอเทียบเท่าครูที่จะสอนลูกได้
3. ระบบการศึกษาโดยเฉพาะหลักสูตรการเรียนการสอนในช่วงที่ผ่านมายังไม่ ยืดหยุ่นและยังไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชน และการแตกแยกของ ครอบครัวมีแนวโน้มสูงขึ้น (Daungkaew, 2004; อภิญา เวชยชัย 2554)
4. รัฐยังไม่มีระบบและกลไกที่มาสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการ ศึกษาของพ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชนอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่มีความชัดเจนใน บทบาทภารกิจ และวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วม ของพ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. สร้างความเข้าใจและความตระหนักให้ทุกฝ่ายของการมีส่วนร่วมจนเกิดการ ดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย
3. หน่วยงานต่างๆ ควรร่วมกันสร้างความเข้มแข็ง อบอุ่นให้เกิดกับสถาบัน ครอบครัว ที่จะป็นองค์ประกอบสำคัญในการเรียนรู้ของเด็ก
4. สร้างกลไกการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครองและชุมชน รวมถึงการให้มีความรู้ในการอบรมเลี้ยงดู รวมถึงการให้การศึกษาแก่พ่อแม่ ผู้ปกครองบุคลากร ในการปกครองอันเป็นสิทธิที่กำหนดเป็นกฎหมายไว้แล้ว

4.2.3 การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษานางแดดวังชมภู

การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองมีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาเป็นอย่างมาก เพราะถ้าผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมมือช่วยเหลือก็จะทำให้บุตรหลานได้

เรียนรู้ในสิ่งที่ผู้ปกครองต้องการ การบริหารงานของโรงเรียนจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งพหุอาศัยซึ่งกันและกัน ในระบบการศึกษาต้องการให้ประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม โดยการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู (ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 2555)

บทบาทของผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

1. ร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรหลานตน เช่น เลือกสถานศึกษาให้บุตรหลาน ร่วมตัดสินใจทิศทางการศึกษาของบุตรหลาน
2. ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร พัฒนาการของบุตรหลานและการเรียนการสอนประจำวัน
3. ร่วมจัดทำหลักสูตรและติดตามผลการศึกษา เช่น ร่วมแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่น ติดตามการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาและครูให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และให้ข้อเสนอแนะในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
4. ร่วมในบรรยากาศการเรียนการสอนของสถานศึกษา ผู้ปกครองร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน หรือร่วมกิจกรรมอื่นที่สถานศึกษาจัด ซึ่งหากสถานศึกษามีแนวทางการสนับสนุนที่ดีก็จะส่งผลดีต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้นเอง
5. ร่วมสนับสนุนกิจการการศึกษา โดยสนับสนุนด้านความคิด การเป็นผู้นำ การเป็นกรรมการ การร่วมประชุม การให้คำปรึกษาแนะนำ การให้ข้อมูลความคิดเห็น การปกป้องดูแล การสนับสนุนทรัพยากรการเงิน วัสดุอุปกรณ์ การร่วมดำเนินโครงการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

จึงอาจสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชนในการจัดการศึกษา จึงเป็นการให้ความร่วมมือของผู้ปกครองและชุมชนในการจัดทำและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรสถานศึกษา และกำกับติดตามการใช้หลักสูตรสถานศึกษา ร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรหลาน ร่วมในบรรยากาศการเรียนการสอนของสถานศึกษา ร่วมสนับสนุนกิจการการศึกษา โดยเฉพาะในโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนในชนบท หากผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาด้วยแล้วนั้น โรงเรียนก็สามารถพัฒนาการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพและเท่าเทียมกับโรงเรียนอื่นๆ ได้ ผู้ปกครองและชุมชนเองก็จะเกิดความมั่นใจและพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

5. สภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา นางแดดวังชมภู

5.1 สภาพการจัดการศึกษา

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จัดการศึกษา 3 ระดับ คือ ระดับปฐมวัย ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งประกอบด้วยโรงเรียน จำนวน 13 โรงเรียน เป็นโรงเรียนประถมศึกษา 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนบ้านคลองเตยโนนพยอมประชาสรรค์ โรงเรียนบ้านคลองเจริญ โรงเรียนบ้านนางแดด โรงเรียนบ้านโนนเหมา โรงเรียนบ้านท่าวังย่างควาย และโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา 8 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนบ้านห้วยกุ่ม โรงเรียนบ้านนางแดดเหนือ โรงเรียนบ้านโนนศรีสง่า โรงเรียนบ้านห้วยหัน โรงเรียนบ้านโคกกรวดหนองพลวง โรงเรียนบ้านโหล่นสามัคคี โรงเรียนบ้านโนนตูม โรงเรียนบ้านทรัพย์เจริญ กลุ่มโรงเรียนเหล่านี้จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 2555) มีดังนี้

1. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู
3. ประสาน ระดมทรัพยากร เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมและพัฒนาการศึกษาในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู
4. จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาและประเมินผลของสถานศึกษาในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู
5. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู
6. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู
7. ประสานการปฏิบัติราชการ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู

8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การศึกษานางแคดวังชมภู หรือปฏิบัติหน้าที่อื่นตามหน้าที่มอบหมาย

ทั้งนี้ ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภูได้ดำเนินการกิจ ตามนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ดังนี้ (สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 2555)

1. นโยบายอ่านออก เขียนได้ ร้อยเปอร์เซ็นต์

การอ่านออกเขียนได้เป็นทักษะพื้นฐานและเป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ สถานศึกษาต้องพัฒนานักเรียนให้มีทักษะอ่านออก เขียนได้ เหมาะสมกับวัยโดยมีเป้าหมายให้ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 อ่านออก เขียนได้ ร้อยละ 100 นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 อ่าน ออก เขียนได้ ร้อยละ 100 นักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้ (LD) มีความสามารถในการ อ่านออก เขียนได้ตามศักยภาพ

2. นโยบายมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นเลิศ

ผลสัมฤทธิ์เรียนรู้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพของผู้เรียนที่สามารถสะท้อนถึง ประสิทธิภาพ ในการจัดการศึกษาสถานศึกษาต้องตระหนักในความสำเร็จและมุ่งมั่นที่จะ พัฒนาการเรียนการสอน โดยเน้นประ โยชน์ที่จะเกิดกับผู้เรียนเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ให้สูงขึ้น โดยมีเป้าหมายให้ผลการสอบระดับชาติทุกชั้น ทุกวิชา เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 ต่อปี โรงเรียนมีผลการสอบระดับชาติทุกชั้น ทุกวิชา เฉลี่ยร้อยละ 55 ขึ้นไป ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 โรงเรียนผ่านการประเมินของ สมศ. ตามมาตรฐานที่ 5 ระดับดีขึ้นไป ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80

3. นโยบายก่อเกิดงานอาชีพ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 4 มาตราที่ 23 กำหนดให้การจัดการศึกษามุ่งเน้นความรู้และทักษะในการ ประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นพบความถนัดและได้รับการ ปลุกฝังให้มีความรักในงานอาชีพ

4. นโยบายเร่งรัดพัฒนาเทคโนโลยี

ระบบสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการ และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งระดับสำนักงานเขตพื้นที่และสถานศึกษา จำเป็นต้องเร่งรัด พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความพร้อมเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา

5. นโยบายมีการพัฒนาหลักสูตร

เพื่อให้โรงเรียนมีหลักสูตรและแผนการจัดการเรียนรู้เป็นกรอบทิศทางสำหรับการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของท้องถิ่น

6. นโยบายอ่าน พูด ภาษาอังกฤษ

เป็นภาษาสากลที่ใช้สำหรับสื่อสารทุกระดับ ทุกสังคม ในภาพรวมคนไทยและเด็กไทยยังไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและการแสวงหาความรู้ จึงจำเป็นต้องพัฒนาให้มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารได้อย่างถูกต้องตามศักยภาพ

7. นโยบายส่งเสริมการคิดวิเคราะห์

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้โรงเรียนจัดกิจกรรมและการเรียนการสอน เน้นให้ผู้เรียนมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ สามารถประยุกต์องค์ความรู้ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

8. นโยบายบ่มเพาะคุณธรรม

โดยยึดหลักคุณธรรมนำความรู้ นำคุณธรรมเป็นฐานในการพัฒนาโรงเรียน จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อปลูกฝังคุณธรรม ความสำนึกในความเป็นชาติไทย โดยมีเป้าหมายให้โรงเรียนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ปลูกฝังคุณธรรมร้อยละ 100 ครูเป็นต้นแบบ ด้านคุณธรรมจริยธรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 นักเรียนนำหลักธรรมคำสอนของศาสนาไปใช้ใน ชีวิตประจำวันไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

9. นโยบายพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียง

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า 25 ปี เน้นการปฏิบัติทางสายกลางและการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อความเจริญมั่นคงและยั่งยืน

10. นโยบายเคียงคู่อะบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ในยุคโลกาภิวัตน์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สถานศึกษาจึงต้องเร่งรัดพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เข้มแข็ง โดยให้โรงเรียนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการประเมินและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 นักเรียนได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะชีวิตไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 นักเรียนจบการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบระดับชาติ O - NET ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ของโรงเรียน
 ในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ปีการศึกษา 2555
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยเปรียบเทียบกับ
 กับคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบระดับจังหวัดและระดับประเทศ

ที่	ระดับ	กลุ่มสาระการเรียนรู้								รวม เฉลี่ย
		ไทย	สังคม	คณิต	วิทย์	สุขฯ	ศิลปะ	กอท.	อังกฤษ	
1	คะแนนเฉลี่ย โรงเรียนในศูนย์ พัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน การศึกษานาง แคดวังชมภู	47.63	47.18	43.36	45.42	63.69	59.79	54.36	36.16	49.70
2	คะแนนเฉลี่ย ระดับจังหวัด	43.95	42.49	34.91	36.60	53.96	50.84	51.03	34.38	43.52
3	คะแนนเฉลี่ย ระดับประเทศ	45.68	44.22	35.77	37.46	54.84	52.27	53.85	36.99	45.14

ที่มา: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 วันที่ 20 มีนาคม 2556

คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบระดับชาติ O - NET ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียน
 ในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ปีการศึกษา 2555
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยเปรียบเทียบกับ
 คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบระดับจังหวัดและระดับประเทศ

ที่	ระดับ	กลุ่มสาระการเรียนรู้								รวม เฉลี่ย
		ไทย	สังคม	คณิต	วิทย์	สุขฯ	ศิลปะ	กอท.	อังกฤษ	
1	คะแนนเฉลี่ย โรงเรียนในศูนย์ พัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน การศึกษานาง แคดวังชมภู	54.35	52.01	37.15	46.74	58.19	48.81	47.35	31.48	47.01
2	คะแนนเฉลี่ย ระดับจังหวัด	52.40	44.45	25.70	33.25	55.27	41.99	44.32	26.97	40.54
3	คะแนนเฉลี่ย ระดับประเทศ	54.48	47.12	26.95	35.37	56.67	43.31	47.39	28.71	42.50

ที่มา: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 วันที่ 20 มีนาคม 2556

สรุปผลการแข่งขันทักษะวิชาการ
โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 ปีการศึกษา 2556

ที่	โรงเรียน	ระดับเหรียญรางวัล			รวม	หมายเหตุ
		ทอง	เงิน	ทองแดง		
1	โรงเรียนบ้านโหล่นสามัคคี	75	6	2	83	
2	โรงเรียนบ้านห้วยกุ่ม	65	10	1	76	
3	โรงเรียนบ้านโคกกรวดหนองพลวง	63	13	4	80	
4	โรงเรียนบ้านนางแคด	39	7	1	47	
5	โรงเรียนบ้านโนนศรีสง่า	31	3	1	35	
6	โรงเรียนบ้านนางแคดเหนือ	26	8	2	36	
7	โรงเรียนบ้านโนนเหมา	25	5	4	34	
8	โรงเรียนบ้านห้วยหัน	23	8	5	36	
9	โรงเรียนบ้านคลองเจริญ	16	4	4	24	
10	โรงเรียนบ้านคลองเคยโนนพยอมฯ	15	7	1	23	
11	โรงเรียนบ้านทรัพย์เจริญ	15	5	4	24	
12	โรงเรียนบ้านโนนตูม	12	6	5	23	
13	โรงเรียนบ้านท่าวังยางควาย	8	0	1	9	
รวม		426	85	38	549	

ที่มา: ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 ประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 2555

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

อำนวยการ แกมณิล (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนคลองสามสิบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วเขต 1 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนคลองสามสิบ สังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาสระแก้วเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาและช่วงชั้นโดยรวมและรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ประยูรฤดี ผาติธรรมธร (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนอานวยวิทย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ด้านครูผู้สอน ด้านการจัดประสบการณ์และกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอื่นๆ และการจัดสภาพแวดล้อมตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนอานวยวิทย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

โกวิทย์ ว่องทรงเจริญ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ด้านสถานศึกษา ด้านผู้บริหารสถานศึกษาและครู ด้านนักเรียน ส่วนด้านผู้ปกครองและชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศและวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ราชมพ อ่อนนุช (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมูลนิธิวัดราษฎร์ศรัทธาธรรมสงเคราะห์ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในด้านครูมากที่สุด รองลงมาคืองานด้านกิจการนักเรียน งานด้านวิชาการ งานด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและงานด้านประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองแต่ละช่วงชั้นที่มีต่อการจัดการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองในแต่ละช่วงชั้นมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

นิสากร ชัชวาลพานิชย์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนกรพิทักษ์ศึกษา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม ด้านบุคลากร ด้านวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สายสวาท พันธุ์อุดม (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารโรงเรียนมารีวิทย์ จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านบริหารงานวิชาการ บริหารงานบุคลากร ด้านบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับมาก ส่วนการบริหารงานงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ความพึงพอใจของ

ผู้ปกครองโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ชวาลา กันทอง (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบุญจิตวิทยา จังหวัดชลบุรี พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบุญจิตวิทยา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามระดับวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรชกร ชวติ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านบริหาร ด้านปกครองนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของผู้ปกครองนักเรียน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองจำแนกตามระดับการศึกษาและขนาดของโรงเรียนศึกษาพบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

จอยซ์ (Joyce, 1992 อ้างถึงใน เตือนใจ เกษณียบุตร, 2546: 53) ได้วิจัยหาสาเหตุของผู้ปกครองที่เลือกโรงเรียนชั้นประถมศึกษาของรัฐระหว่าง 2 รัฐ โดยผู้ปกครอง 2 กลุ่ม ของโรงเรียนเซนต์เบนวิลล์ พลับลิค สคูล ในรัฐโอไฮโอ และเซนต์ พลับลิค สคูล ในรัฐมินนิโซตา พบว่า ความเห็นที่เหมือนกันมากในการเลือกโรงเรียนมี 8 ข้อดังนี้ คุณภาพครู ระเบียบของโรงเรียน วินัยของโรงเรียน หลักสูตรพิเศษ จริยธรรมของครู การประเมิน ความสามารถของครู ความรับผิดชอบของโรงเรียนและมีแนวการสอนหลากหลาย

ไฟรด์แมนและคณะ (Friedman, et al., 2007) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนของบุตรหลาน โดยตัวแปรทำนายมี 3 กลุ่ม ได้แก่ ลักษณะของเขตพื้นที่การศึกษา ภูมิหลังของผู้ปกครอง และปัจจัยคุณภาพสถานศึกษา งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้ปกครองมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของโรงเรียนที่บุตรหลานเรียนอยู่ แต่งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้มีน้อยมากที่จะแสดงให้เห็นถึงความซับซ้อนและโครงสร้างของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนของบุตรหลาน วิธีการศึกษาในครั้งนี้สำรวจผู้ปกครองจำนวน 30,279 คน จาก 121 โรงเรียน ในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 27 เขต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้ปกครอง จากนั้นวิเคราะห์สมการถดถอยเพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรทั้ง 3 กลุ่มดังกล่าวที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียน

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนเกิดจาก ปัจจัย 3 ประการดังนี้ 1) การได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับบุตรหลานที่กำลังศึกษาอยู่ใน สถานศึกษานั้นๆ 2) การมีส่วนร่วมกับโรงเรียนและจากที่คณาจารย์ขอความร่วมมือและความ พึ่งพอกองทรัพยากรและ 3) ภาวะผู้นำของนักการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาและการบริหารเงิน ของผู้นำที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัยทั้งหมดดังกล่าวนี้ช่วยให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจถึงปัจจัยความ พึ่งพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในด้านต่างๆ รวมถึงคุณลักษณะของผู้ปกครองที่มี ภูมิหลังแตกต่างกันทั้งด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษาและการประกอบอาชีพ และคุณลักษณะของ สถานศึกษาทั้งด้านขนาด ช่วงชั้น ระดับการศึกษา ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ข้อคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยจำแนกตามภูมิหลังของ ผู้ปกครองหรือลักษณะของสถานศึกษานั้น ยังไม่คงที่เนื่องจาก พบทั้งมีนัยสำคัญทางสถิติและไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า ในกรณีของโรงเรียนในศูนย์พัฒนา คุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคควังชมภูจะแตกต่างกันตามวุฒิการศึกษาและประเภทของ สถานศึกษาหรือไม่

7. สรุปกรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองทำให้ เห็นภาพรวมของประเด็นเกี่ยวกับขอบข่ายการให้บริการทางการศึกษาจากแนวคิดดังกล่าว ได้ สอดคล้องกับพิชิต ฤทธิจรูญและคณะ (2553: 3) ซึ่งมีขอบข่ายครอบคลุมการให้บริการทาง การศึกษาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการจัดการศึกษา (2) ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านการประชาสัมพันธ์และ (5) ด้านคุณภาพของการจัดการเรียน การสอน พร้อมกับศึกษาหลักทฤษฎีการให้บริการของไซร์ทาเนล และแบร์รี่ (Zeithanel and Barry, 1985: 79 - 81 อ้างถึงใน เขมชาติ วงกิจจามร 2545: 8 - 9) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการทาง การศึกษาที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการรวมทั้ง เวลา และสถานที่จะต้องเป็นบริการที่สะดวก ซึ่งควรพิจารณาคูณลักษณะ 10 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความ เชื่อถือ (2) ด้านการตอบสนอง (3) ด้านความสามารถ (4) ด้านการเข้าถึงบริการ (5) ด้านความสุภาพ อ่อนโยน (6) ด้านการสื่อสาร (7) ด้านความซื่อสัตย์ (8) ด้านความมั่นคง (9) ด้านความเข้าใจและ (10) ด้านการสร้างสิ่งจับต้องได้ทั้งนี้พบว่า ปัจจัยภูมิหลังของผู้ปกครองเกี่ยวกับระดับการศึกษาและ

ประเภทของโรงเรียนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง รวมทั้งที่ตั้ง ขนาด ของสถานศึกษา
เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองด้วยเช่นกัน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจแนวคิดเกี่ยวกับขอข่ายการให้บริการทางการศึกษาทั้ง 5 ด้าน
ซึ่งพิจารณาร่วมกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีทั้ง 10 ด้าน โดยนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
ในครั้งนี้



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครอง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 13 โรงเรียน เป็นโรงเรียนประถมศึกษา 5 โรงเรียนและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา 8 โรงเรียน ซึ่งมีจำนวน 3,198 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 341 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร 2540: 45) และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามประเภทของโรงเรียนโดยใช้เทียบสัดส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างและประชากรมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของโรงเรียน และสุ่มเลือกกลุ่ม

ตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองนักเรียนที่มีบุตรหลานเรียนอยู่ในโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของโรงเรียน

รายชื่อโรงเรียน	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ประถม	ขยายโอกาส	ประถม	ขยายโอกาส
โรงเรียนบ้านคลองเตยโนนพยอมฯ	123	-	13	-
โรงเรียนบ้านคลองเจริญ	115	-	12	-
โรงเรียนบ้านนางแคค	163	-	18	-
โรงเรียนบ้านโนนเหมา	272	-	29	-
โรงเรียนบ้านท่าวังยางควาย	68	-	7	-
โรงเรียนบ้านห้วยกุ่ม	-	286	-	31
โรงเรียนบ้านนางแคคเหนือ	-	362	-	39
โรงเรียนบ้านโนนศรีสง่า	-	322	-	34
โรงเรียนบ้านห้วยหัน	-	293	-	31
โรงเรียนบ้านโคกกรวดหนองพลวง	-	272	-	29
โรงเรียนบ้านโหล่นสามัคคี	-	482	-	51
โรงเรียนบ้านโนนตุม	-	212	-	23
โรงเรียนบ้านทรัพย์เจริญ	-	228	-	24
รวม	741	2,457	79	262
รวมทั้งสิ้น		3,198		341

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีการสร้างเครื่องมือของ Likert ชนิด 5 ตัวเลือก มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 71)

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นของผู้ปกครองแบบสอบถามประกอบด้วยพฤติกรรมการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ซึ่งครอบคลุมการให้บริการใน 5 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 40 ข้อ ได้แก่

1. ด้านกระบวนการจัดการศึกษา
2. ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์
5. ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน

2.2 วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสารและตำราต่างๆ หลักการ ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.2.2 นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากศึกษาเอกสารและตำราต่างๆ หลักการทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการทางการศึกษา ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ได้นำแนวคิดของ พิชิต ฤทธิ์จรูญและคณะ (2553) เกี่ยวกับขอบข่ายการบริการทางการศึกษา และของไซร์ทานเนล และแบร์รี่ (Zeithanel and Barry, 1985: 79 - 81 อ้างถึงใน เขมชาติ วังกิจจามร 2545: 8 - 9) เกี่ยวกับคุณลักษณะการบริการที่มีประสิทธิภาพมาเป็นขอบข่ายในการศึกษา

2.2.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา ใน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการจัดการศึกษา
- 2) ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านการประชาสัมพันธ์
- 5) ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน

2.3 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง

2.4 แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของการใช้ภาษา (Wording) แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งเป็นค่าดัชนีชี้ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของข้อคำถามกับนิยามตัวแปรที่มุ่งศึกษา โดยมีเกณฑ์พิจารณาความสอดคล้อง คือ ถ้าค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ .6 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามตัวแปร ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญค่า IOC เกือบทุกข้อมีค่าประมาณ 1.00

2.5 นำแบบสอบถามจากคำแนะนำผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งเพื่อปรับภาษาให้ข้อกระทงคำถามบางข้อมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.6 นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ปกครองนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้เท่ากับ .81 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความเหมาะสมในการวิจัย

2.7 นำเสนอผลการทดลองต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและข้อเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถาม ตามความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ที่ให้บริการทางการศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1 ขอนหนังสือจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้อำนวยการโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยนำส่งด้วยตนเอง

3.2 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามให้กับนักเรียนส่งให้กับผู้ปกครองกรอกข้อมูล พร้อมทั้งนัดหมายกำหนดเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน

3.3 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายในระยะเวลา 15 วัน เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนไม่ครบถ้วน ได้มีการติดตามแบบสอบถามด้วยวาจาและทางโทรศัพท์ จากนั้นทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์จำนวน 341 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมด และนำมาลงรหัสข้อมูล ตรวจสอบให้คะแนนและแปลความหมายคะแนนเป็นรายชื่อ บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ปกครองได้แก่ ระดับวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียน โดยความถี่และร้อยละและนำเสนอข้อมูล โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาแปลผลค่าเฉลี่ยโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสิน 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ความหมาย

4.51-5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามวุฒิการศึกษาโดยการทดสอบค่าสถิติ F-test (One Way Analysis of Variance : ANOVA) และประเภทของโรงเรียนใช้การทดสอบสถิติค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้ปกครองนักเรียนที่มีบุตรหลานศึกษาอยู่ในโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำนวน 341 คน โดยจำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา และประเภทของโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ และได้จัดลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=341)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
1. วุฒิการศึกษา			
(1)	ระดับประถมศึกษา	131	38.45
(2)	ระดับมัธยมศึกษา	156	45.75
(3)	ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	54	15.80
รวม		341	100.00
2. ประเภทของโรงเรียน			
(1)	ประถมศึกษา	79	23.20
(2)	ขยายโอกาสทางการศึกษา	262	76.80
รวม		341	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาได้แก่ระดับประถมศึกษา จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 38.45 และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 เมื่อจำแนกตามประเภทของโรงเรียนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ปกครองนักเรียนจากโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 76.80 และจากโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการ

ทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

นางแตงวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแตงวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการจัดการศึกษา (2) ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านการประชาสัมพันธ์ (5) ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวม (n=341)

การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	(\bar{X})	S.D.	
ด้านกระบวนการจัดการศึกษา	4.47	0.72	มาก
ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู	4.45	0.74	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.75	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.35	0.77	มาก
ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน	4.41	0.75	มาก
รวม	4.42	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ใน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.47$, S.D = 0.72) ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู ($\bar{X} = 4.45$, S.D = 0.74) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.42$, S.D = 0.75) ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.41$, S.D = 0.75) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.35$, S.D = 0.77)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการให้บริการทางการศึกษาเป็นรายด้านผลการวิเคราะห์ ปรากฏดังตารางที่ 4.3 – 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา นางแคตวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ด้านกระบวนการจัดการศึกษา

ข้อที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
(n=341)				
ด้านกระบวนการจัดการศึกษา				
1.	โรงเรียนมีขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนที่มีความพร้อมและอำนวยความสะดวกให้ผู้ปกครองและนักเรียนอยู่เสมอ	4.58	0.62	มากที่สุด
2.	ขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนมีความโปร่งใส น่าเชื่อถือ	4.33	0.79	มาก
3.	โรงเรียนจัดการปฐมนิเทศ ชี้แจงผู้ปกครองเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ต่อนักเรียนและผู้ปกครอง	4.44	0.76	มาก
4.	โรงเรียนจัดสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ	4.32	0.79	มาก
5.	โรงเรียนจัดบริการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) ได้อย่างมีคุณภาพและทั่วถึง	4.52	0.70	มากที่สุด
6.	โรงเรียนจัดบริการด้านกีฬาและนันทนาการอย่างต่อเนื่อง	4.43	0.77	มาก
7.	โรงเรียนให้บริการแนะแนวเกี่ยวกับการเรียน การศึกษาต่อและการดำรงชีวิตของนักเรียนอย่างทั่วถึง	4.52	0.73	มากที่สุด
8.	โรงเรียนจัดบริการทัศนศึกษาในแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ภายนอกโรงเรียน โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของนักเรียน เป็นสำคัญ	4.59	0.64	มากที่สุด
รวม		4.47	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านกระบวนการจัดการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, S.D = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาใน ด้านกระบวนการจัดการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ และระดับมาก จำนวน 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โรงเรียนจัดบริการทัศนศึกษาในแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ภายนอกโรงเรียนโดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.59$, S.D = 0.64) โรงเรียนมีขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนที่มีความพร้อมและอำนวยความสะดวกให้ผู้ปกครองและนักเรียนอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.58$, S.D = 0.62) โรงเรียนจัดบริการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) ได้อย่างมีคุณภาพและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.52$, S.D = 0.70) และโรงเรียนให้บริการแนะแนวเกี่ยวกับการเรียน การศึกษาต่อและการดำรงชีวิตของนักเรียนอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.52$, S.D = 0.73) ส่วนประเด็นที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าข้ออื่นคือ โรงเรียนจัดสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.32$, S.D = 0.79) และขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนมีความโปร่งใสน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.33$, S.D = 0.79)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู

(n=341)

ข้อที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู				
1.	ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานของโรงเรียน	4.38	0.76	มาก
2.	ผู้บริหารอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.37	0.81	มาก
3.	ผู้บริหารเป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง	4.63	0.59	มากที่สุด
4.	ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ครู นักเรียนและผู้ปกครอง	4.43	0.74	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
5.	ผู้บริหารและครูชี้แจงให้ผู้ปกครองเข้าใจกระบวนการจัดการศึกษาของโรงเรียน	4.53	0.72	มากที่สุด
6.	ครูมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน	4.45	0.78	มาก
7.	ครูให้การดูแลช่วยเหลือและให้ความเอาใจใส่ต่อนักเรียนอย่างดี	4.43	0.74	มาก
8.	ครูปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน (เช่น การวางตัว การใช้วาจาสุภาพ การแต่งกาย ความมีน้ำใจและเสียสละเพื่อส่วนรวม การรักษานขนบธรรมเนียมประเพณี)	4.33	0.76	มาก
9.	ครูให้ความเสมอภาคและยุติธรรมต่อนักเรียน	4.45	0.76	มาก
10.	ครูอุทิศเวลาในการจัดการเรียนการสอน	4.40	0.75	มาก
11.	ครูมีความรัก และเมตตาต่อนักเรียน	4.50	0.71	มาก
รวม		4.45	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาใน ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และระดับมาก จำนวน 9 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารเป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง ($\bar{X} = 4.63$, S.D = 0.59) ผู้บริหารและครูชี้แจงให้ผู้ปกครองเข้าใจกระบวนการจัดการศึกษาของโรงเรียน ($\bar{X} = 4.53$, S.D = 0.72) และครูมีความรัก และเมตตาต่อนักเรียน ($\bar{X} = 4.50$, S.D = 0.71) ส่วนประเด็นที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าข้ออื่นคือ ครูปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน (เช่น การวางตัว การใช้วาจาสุภาพ การแต่งกาย ความมีน้ำใจและเสียสละเพื่อส่วนรวม การรักษานขนบธรรมเนียมประเพณี) ($\bar{X} = 4.33$, S.D = 0.76)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา นางแคตวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
(n=341)				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1.	โรงเรียนอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาเรียนหรือการจัดบริการรถรับ – ส่ง นักเรียน	4.39	0.75	มาก
2.	โรงเรียนมีสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมอย่างพอเพียง	4.44	0.76	มาก
3.	โรงเรียนมีอาคารและมีบริเวณโรงเรียนมีความสะอาดสวยงามเป็นระเบียบ	4.44	0.76	มาก
4.	โรงเรียนมีอาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการต่างๆ อย่างเพียงพอ (เช่นห้องคอมพิวเตอร์ ห้องวิทยาศาสตร์ ห้องศิลปะ)	4.36	0.75	มาก
5.	โรงเรียนมีห้องพยาบาลและมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมให้บริการอย่างพอเพียง	4.32	0.79	มาก
6.	โรงเรียนมีห้องสมุดพร้อมหนังสือที่ทันสมัยอย่างพอเพียง	4.42	0.74	มาก
7.	โรงเรียนมีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาดและปลอดภัยอย่างพอเพียง	4.49	0.71	มาก
8.	โรงเรียนมีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	4.48	0.71	มาก
รวม		4.42	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ โรงเรียน

มีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาดและปลอดภัยอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.49$, S.D = 0.71) โรงเรียนมีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 4.48$, S.D = 0.71) โรงเรียนมีสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมอย่างพอเพียง และ โรงเรียนมีอาคารและมีบริเวณโรงเรียนมีความสะอาดสวยงามเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.44$, S.D = 0.76) ส่วนประเด็นที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่นคือ โรงเรียนมีห้องพยาบาลและมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมให้บริการอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 4.32$, S.D = 0.79)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา นางแคตวิงชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ด้านการประชาสัมพันธ์

(n=341)

ข้อที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1.	โรงเรียนจัดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน ให้ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ	4.38	0.78	มาก
2.	โรงเรียนจัดประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนการสอนแก่นักเรียนและผู้ปกครองเป็นระยะๆ	4.32	0.81	มาก
3.	โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ อย่างชัดเจนและทั่วถึง	4.23	0.81	มาก
4.	โรงเรียนจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อให้ผู้ปกครองทราบอย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา	4.48	0.68	มาก
5.	โรงเรียนให้บริการ ตอบข้อสงสัย ข้อซักถามในการให้บริการเป็นอย่างดี	4.37	0.77	มาก
6.	โรงเรียนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ	4.33	0.79	มาก
รวม		4.35	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาในด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ โรงเรียนจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อให้ผู้ปกครองทราบอย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา ($\bar{X} = 4.48$, S.D = 0.68) โรงเรียนจัดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน ให้ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.38$, S.D = 0.78) และโรงเรียนให้บริการ ตอบข้อสงสัย ข้อซักถามในการให้บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.37$, S.D = 0.77) ส่วนประเด็นที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าข้ออื่นคือ โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ อย่างชัดเจนและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.23$, S.D = 0.81)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน

(n=341)

ข้อที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน				
1.	นักเรียนมีความสามารถในการฟัง พูด อ่านและเขียน	4.41	0.78	มาก
2.	นักเรียนมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์	4.39	0.75	มาก
3.	นักเรียนมีความสามารถการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา	4.41	0.75	มาก
4.	นักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรม(เช่น มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ใฝ่เรียน ประหยัด เป็นต้น)	4.48	0.71	มาก
5.	นักเรียนมีผลการเรียนเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป	4.48	0.67	มาก
6.	นักเรียนได้รับการที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียม	4.34	0.78	มาก
7.	นักเรียนมีความมั่นคงปลอดภัยในขณะที่อยู่ในโรงเรียน	4.37	0.78	มาก
รวม		4.41	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาในด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรม (เช่น มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ใฝ่เรียน ปรารถดี เป็นต้น) ($\bar{X} = 4.48$, S.D = 0.71) นักเรียนมีผลการเรียนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ($\bar{X} = 4.48$, S.D = 0.67) นักเรียนมีความสามารถในการฟัง พูด อ่านและเขียน ($\bar{X} = 4.41$, S.D = 0.78) นักเรียนมีความสามารถการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.41$, S.D = 0.78) และนักเรียนมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.39$, S.D = 4.75) ส่วนประเด็นที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับน้อยกว่าข้ออื่นคือ นักเรียนได้รับการที่มีความเหมาะสมและเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.34$, S.D = 0.78)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา นางแตงวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียนที่บุตรหลานศึกษา

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการจัดการศึกษา (2) ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านการประชาสัมพันธ์ (5) ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. จากนั้นเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยใช้การทดสอบค่า F-test และ t-test ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงดังตารางที่ 4.8 ถึง 4.10

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา นางแคตวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 รายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

การให้บริการทางการศึกษา	ประถมศึกษา (n=156)			มัธยมศึกษา (n=131)			ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า (n=54)		
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	1. ด้านกระบวนการจัดการศึกษา	4.52	0.13	มากที่สุด	4.51	0.14	มากที่สุด	4.54	0.14
2. ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู	4.44	0.35	มาก	4.46	0.34	มาก	4.42	0.35	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.38	มาก	4.44	0.34	มาก	4.43	0.36	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.34	0.43	มาก	4.37	0.43	มาก	4.33	0.42	มาก
5. ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน	4.40	0.37	มาก	4.41	0.33	มาก	4.46	0.36	มาก
รวม	4.42	0.33	มาก	4.44	0.32	มาก	4.44	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา 5 ด้านอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.42$, S.D = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เกือบทุกด้าน โดยเฉพาะพึงพอใจต่อด้านกระบวนการจัดการศึกษามากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D = 0.13) แต่ด้านการประชาสัมพันธ์ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.34$, S.D = 0.43) ส่วนผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา 5 ด้านอยู่ในระดับ มาก

($\bar{X} = 4.44$, S.D = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ทุกด้าน โดยเฉพาะพึงพอใจต่อด้านกระบวนการจัดการศึกษามากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D = 0.14) แต่ ด้านด้านการประชาสัมพันธ์ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.37$, S.D = 0.43) ในทำนองเดียวกันผู้ปกครอง ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา 5 ด้านอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ปกครอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เกือบทุกด้าน โดยเฉพาะพึงพอใจต่อด้านกระบวนการจัดการศึกษามากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D = 0.14) แต่ด้านด้านการประชาสัมพันธ์ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.33$, S.D = 0.42)

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของ โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิ การศึกษา

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านกระบวนการจัดการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.054	0.027	1.435	0.240
	ภายในกลุ่ม	338	6.385	0.019		
	รวม	340	6.440			
2. ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู	ระหว่างกลุ่ม	2	0.052	0.026	0.216	0.806
	ภายในกลุ่ม	338	41.010	0.121		
	รวม	340	41.062			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.229	0.114	0.861	0.424
	ภายในกลุ่ม	338	44.900	0.133		
	รวม	340	45.128			
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.095	0.047	0.257	0.773
	ภายในกลุ่ม	338	62.185	0.184		
	รวม	340	62.185			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
5. ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.168	0.084	0.682	0.506
	ภายในกลุ่ม	338	41.848	0.124		
	รวม	340	42.017			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.033	0.016	0.433	0.649
	ภายในกลุ่ม	338	12.757	0.038		
	รวม	340	12.790			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ปกครอง ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทของโรงเรียน

รายการ	โรงเรียนประถม (n=79)			โรงเรียนขยายโอกาส ทางการศึกษา (n=262)			t	Sig
	\bar{X}	S.D.	แปล ผล	\bar{X}	S.D.	แปล ผล		
	1. ด้านกระบวนการจัดการศึกษา	4.52	0.14	มากที่สุด	4.52	0.14		
2. ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู	4.48	0.38	มาก	4.44	0.34	มาก	1.03	0.30
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.34	มาก	4.42	0.37	มาก	-0.64	0.52
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.30	0.44	มาก	4.37	0.42	มาก	-1.28	0.20
5. ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน	4.39	0.36	มาก	4.42	0.35	มาก	-0.64	0.52
รวม	4.42	0.20	มาก	4.43	0.19	มาก	-0.69	0.49

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวม ผู้ปกครองที่มาจากโรงเรียนระดับประถมศึกษา และโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, S.D = 0.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการศึกษาในระดับมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน ผู้ปกครองพึงพอใจในระดับ มาก ทุกด้าน ทั้งนี้พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ผู้ปกครองทั้งสองกลุ่มพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ

เมื่อเปรียบเทียบผู้ปกครองที่มาจากประเภทโรงเรียนที่ต่างกัน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียน ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียน

1.2 สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 มีความแตกต่างกันตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียน

1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศัยภูมิเขต 1 ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 13 โรงเรียน เป็นโรงเรียนประถมศึกษา 5 โรงและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา 8 โรง จำนวน 3,198 คน

2) **กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 1 ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 341 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร 2540: 45) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามประเภทของโรงเรียน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เกือบทุกข้อมีค่าประมาณ 1.00 และมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .81 ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามให้กับนักเรียนส่งให้กับผู้ปกครองกรอกข้อมูล พร้อมทั้งนัดหมายกำหนดเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์จำนวน 341 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ปกครองได้แก่ วุฒิการศึกษาและประเภทโรงเรียน ใช้ความถี่และร้อยละ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สำหรับการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาจำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยทดสอบค่าสถิติ F-test (One Way Analysis of Variance : ANOVA) และประเภทโรงเรียน โดยทดสอบค่าสถิติ t-test

1.4 สรุปผลการวิจัย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวมพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมากโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจดังต่อไปนี้

1) ด้านกระบวนการจัดการศึกษา

ในภาพรวม พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องที่คุณปกครองมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ โรงเรียนจัดบริการทัศนศึกษาในแหล่งเรียนรู้ต่างๆ

ภายนอกโรงเรียน โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญ มีขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนที่มีความพร้อมและอำนวยความสะดวกให้ผู้ปกครองและนักเรียนอยู่เสมอ จัดบริการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) ได้อย่างมีคุณภาพและให้บริการแนะแนวเกี่ยวกับการเรียน การศึกษาต่อและการดำรงชีวิตของนักเรียนอย่างทั่วถึง ส่วนเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ คือ โรงเรียนจัดสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ

2) ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู

ในภาพรวม พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจมากกว่าประเด็นอื่นๆ ได้แก่ ผู้บริหารเป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง ผู้บริหารและครูชี้แจงให้ผู้ปกครองเข้าใจกระบวนการจัดการศึกษาของโรงเรียน ครูมีความรักและเมตตาต่อนักเรียน ส่วนเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ คือ ครูปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน (เช่น การวางตัว การใช้วาจาสุภาพ การแต่งกาย ความมีน้ำใจและเสียสละเพื่อส่วนรวม การรักษานับธรรมเนียมประเพณี)

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวม พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจมากกว่าประเด็นอื่นๆ ได้แก่ โรงเรียนมีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาดและปลอดภัยอย่างพอเพียง มีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ โรงเรียนมีสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมอย่าง มีอาคารและมีบริเวณ โรงเรียนมีความสะอาดสวยงามเป็นระเบียบ ส่วนเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ คือ มีห้องพยาบาลและมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมให้บริการอย่างพอเพียง

4) ด้านการประชาสัมพันธ์

ในภาพรวม พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจมากกว่าประเด็นอื่นๆ ได้แก่ โรงเรียนจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อให้ผู้ปกครองทราบอย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา จัดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนให้ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ และให้บริการ ตอบข้อสงสัย ข้อซักถามในการให้บริการเป็นอย่างดี ส่วนเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ คือ การประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการอย่างชัดเจนและทั่วถึง

5) ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน

ในภาพรวม พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจมากกว่าประเด็นอื่นๆ ได้แก่ นักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรม (เช่น มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ใฝ่เรียน ประหยัด เป็นต้น) มีผลการเรียนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีความ

สามารถในการฟัง พูด อ่านและเขียน และมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา ส่วนเรื่องที่ผู้ปกครองพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ คือ นักเรียนได้รับการที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียม

1.4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทโรงเรียนพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้นั้นคือ ผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันและประเภทโรงเรียนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 มีข้อควรอภิปรายดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับมากโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจโดยแต่ละด้านมีเหตุผลในการอภิปราย ดังต่อไปนี้

2.1.1 ด้านกระบวนการจัดการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องโรงเรียนจัดบริการทัศนศึกษาในแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ภายนอกโรงเรียนโดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญ แสดงให้เห็นว่า โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภูนั้น ให้ความสำคัญกับการจัดให้บริการทัศนศึกษาจากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ภายนอกโรงเรียน โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญ เพราะการจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา การพานักเรียนออกไปนอกสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นการที่มุ่งเน้นด้านวิชาการ หรือเพื่อนันทนาการ จะพบว่านักเรียนมีความสนใจ กระตือรือร้นและอยากเข้าร่วมกิจกรรม และสามารถจดจำสิ่งที่พบเห็นได้ดี

โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนตระหนักว่าการจัดประสบการณ์หรือกิจกรรมให้กับนักเรียนจะต้องคำนึงถึงธรรมชาติการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญดังที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 แนวทางการจัดการศึกษา โดยยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ การจัดกระบวนการเรียนรู้ต้องยึดหลักความสอดคล้อง ความสนใจ ความถนัดและความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดกิจกรรมที่ฝึกทักษะกระบวนการคิด การเผชิญสถานการณ์ และให้รู้จักการประยุกต์ใช้ความรู้ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์จริง อย่างไรก็ตามพบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับการจัดสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ นั้น ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ ทำให้เห็นได้ว่า ผู้ปกครองมีความต้องการที่จะให้โรงเรียนจัดบริการสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ เช่น เด็กที่มีความสามารถพิเศษในด้านต่างๆ ต้องจัดด้วยรูปแบบที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคลโดยการส่งเสริมความสามารถพิเศษของเขาให้โดดเด่น และสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่เรียนอ่อน โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงัชมภู จึงควรปรับปรุงในเรื่องการจัดสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้เต็มตามศักยภาพซึ่งโรงเรียนต้องสนับสนุนให้ครูใช้สื่อเทคโนโลยีถึงอำนวยความสะดวกและบริการอื่นทางการศึกษาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน

2.1.2 ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องผู้บริหารเป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง นั้นแสดงว่า ผู้ปกครองมีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารและครู ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารและครูเอาใจใส่ตอบสนองความต้องการของผู้ปกครอง ให้เกียรติ แสดงความชื่นชม ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำ การพูดคุยอย่างเป็นกันเอง และสร้างสรรค์บรรยากาศของความอบอุ่นและคุ้นเคยซึ่งสอดคล้องกับพิชิต ฤทธิจรูญและคณะ (2553: 12) กล่าวว่า ผู้บริหาร โรงเรียนและครูเป็นปัจจัยส่งเสริมการจัดการศึกษา เนื่องจาก ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำ และมีกระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษาที่ดี เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานจะทำให้ผู้ปกครองและชุมชนยอมรับนับถือและส่งผลต่อการได้รับความร่วมมืออย่างดีจากชุมชน สำหรับครูมีความพร้อม มีความรับผิดชอบ พุ่มเทกกับภาระงาน จะช่วยให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษา อย่างไรก็ตาม พบว่า ในเรื่องครูปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน (เช่น การวางตัว การใช้เวลาจากสภาพ การแต่งกาย ความมีน้ำใจและเสียสละเพื่อส่วนรวม การรักษานขนบธรรมเนียมประเพณี) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่น ทำให้เห็นว่า ผู้ปกครองต้องการที่จะให้โรงเรียนมีการปรับปรุงเรื่องการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของครู ซึ่งควรเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติตน สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. (2548) ได้กล่าวถึงมาตรฐานการปฏิบัติตนดังนี้ ครูต้องประพฤติตน

ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ มีวินัยและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รักและเมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างทั้งทางกาย วาจาและจิตใจ ให้บริการด้วยความจริงใจและเสมอภาค เป็นผู้ดำเนินการอนุรักษ์และพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ยึดมั่นในระบอบการปกครองประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

2.1.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องโรงเรียนมีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาดและปลอดภัยอย่างพอเพียง มีโรงอาหารที่ ถูกสุขลักษณะ และมีสื่อ วัสดุ อุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างพอเพียง ผู้ปกครองพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภูนั้น ให้ความสำคัญกับการบริการสิ่งแวดล้อมด้านห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาดและปลอดภัยอย่างพอเพียง เพราะสิ่งแวดล้อมความสะดวกดังกล่าว สามารถช่วยให้นักเรียนมีสุขลักษณะที่ดี และมีความพร้อมในการเรียนรู้ ดังที่ ไชร์ทานเนล และแบร์รี่ (Zeithanel and Barry, 1985: 79 - 81 อ้างถึงใน เขมชาติ วงกิจจามร 2545: 8 - 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต้องเตรียมพร้อมด้าน เครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ ตัวบุคคล ตลอดจนสภาพแวดล้อม เช่น การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงามและมีความปลอดภัย สถานที่ตั้ง ไม่ยุ่งยากในการรับบริการ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนาน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 การจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม สื่อ และสิ่งแวดล้อมความสะดวก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม การมีห้องพยาบาลและมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมให้บริการอย่างพอเพียง ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่น ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษา โรงเรียนจึงควรจัดหาห้องปฐมพยาบาลและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้มีอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการเพื่อให้บริการด้านสุขภาพของนักเรียน โดยมุ่งเน้นให้นักเรียนทุกคนมีสุขภาพดีสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์ การให้ปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดูแลผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยเล็กน้อย และอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการให้ภูมิคุ้มกันโรคติดต่อโดยประสานงานกับหน่วยงานสาธารณสุขและโรงพยาบาลใกล้เคียงกับโรงเรียน

2.1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องโรงเรียนจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างทั่วถึงและทันต่อเวลาแสดงให้เห็นว่า โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชนเกี่ยวกับการจัด

การศึกษาของโรงเรียน ซึ่งเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนด ให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยรายงานนั้นต่อสาธารณชน อย่างไรก็ตามพบว่า ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ อย่างชัดเจนและทั่วถึง ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่น แสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองต้องการที่จะให้โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ปรับปรุง แก้ไข เรื่องการประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ อย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อให้ผู้ปกครองและชุมชนได้รับทราบข้อมูลสารสนเทศการบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา ดังผลการวิจัยของไฟรด์แมนและคณะ (Friedman, et al., 2007) ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อโรงเรียนเกิดจากการได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับบุตรหลานที่กำลังศึกษาอยู่ในสถานศึกษานั้นๆ

2.1.5 ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องนักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรม (เช่น มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ใฝ่เรียน ประหยัด เป็นต้น) แสดงให้เห็นว่า โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภูให้ความสำคัญกับคุณภาพของการเรียนการสอนอย่างมาก ซึ่งเป็นไปตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 ได้กำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 8 ประการดังนี้ 1) รักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ 2) ซื่อสัตย์สุจริต 3) มีวินัย 4) ใฝ่เรียนรู้ 5) อยู่อย่างพอเพียง 6) มุ่งมั่นในการทำงาน 7) รักความเป็นไทย และ 8) มีจิตสาธารณะ นอกจากนี้นักเรียนมีผลการเรียนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปโดยโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู มีผลการทดสอบระดับชาติ (O-NET) ทั้งชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีผลคะแนนรวมเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนระดับจังหวัดและระดับประเทศ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 2555) ซึ่งส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในเรื่องผลการเรียนของนักเรียนในระดับมากเช่นกัน อย่างไรก็ตามในเรื่องนักเรียนได้รับการที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียม ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่น ทำให้เห็นว่าผู้ปกครองต้องการให้โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู มีการปรับปรุงเรื่องความเสมอภาคและเท่าเทียมให้มากขึ้น เช่น นักเรียนที่มาจากครอบครัวที่ยากจนต้องได้รับการเข้าถึงการเรียนการสอนที่มีคุณภาพเช่นเดียวกับนักเรียนที่มาจากครอบครัวที่ร่ำรวยกว่า ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) สิทธิและเสรีภาพในการศึกษา

กล่าวโดยสรุป ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นระดับที่สามารถยอมรับได้ว่าการให้บริการทาง

การศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังกู จัดให้บริการทางการศึกษาเทียบเท่ากับโรงเรียนอื่นๆ ส่วนประเด็นที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากกว่าประเด็นอื่นๆ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการให้บริการทางการศึกษาซึ่งสามารถนำมาเป็นจุดเด่นในพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การให้บริการทางการศึกษายังต้องปรับแก้ไขในอีกหลายประเด็นดังกล่าวมาแล้วเพื่อให้การบริการทางการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดสำหรับนักเรียน

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาและประเภทโรงเรียนแตกต่างกันต่อการให้บริการทางการศึกษา ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู จำแนกตามวุฒิการศึกษาและประเภทโรงเรียน พบว่า ผู้ปกครองที่มีภูมิลำเนาต่างกันทั้งในเรื่องวุฒิการศึกษาและประเภทโรงเรียน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะผู้ปกครองมีภูมิลำเนาและประสบการณ์ที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้เห็นว่าวุฒิการศึกษาและประเภทโรงเรียนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการให้บริการทางการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรชกร ชวติ (2544) และอำนาจ แกมนิล (2550) ที่พบว่า ภูมิลำเนาของผู้ปกครองและลักษณะของสถานศึกษาไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน ทั้งนี้สิ่งที่ทำให้ผู้ปกครองที่การศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู อยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ โรงเรียนพยายามจัดการศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงการเรียนการสอนที่มีคุณภาพได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคนนั้น เพื่อทำให้ช่องว่างของคุณภาพการศึกษาของนักเรียนแคบลง ส่งผลให้ผู้ปกครองทุกกลุ่มเกิดความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับ บาร์เบอร์ (Barber, 2007) ที่พบว่า ประเทศที่ระบบการศึกษามีสมรรถนะสูง ต้องการให้เด็กทุกคนสามารถเข้าถึงและได้รับประโยชน์จากการเรียนการสอนที่มีคุณภาพสูง และประเทศที่มีผลสัมฤทธิ์สูงจากการประเมินของ PISA ต่างยืนยันว่า การเรียนการสอนที่มีคุณภาพสูงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนให้มีความเสมอภาค เช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนน PISA ของนักเรียนที่มาจากประเทศที่มีระบบการศึกษามีสมรรถนะสูงกับคะแนนที่มาจากภูมิลำเนาทางครอบครัวของนักเรียน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ นั่นแสดงให้เห็นว่า ระบบการศึกษามีสมรรถนะสูงได้มีวิธีช่วยชดเชยความไม่เท่าเทียมของนักเรียนที่เกิดขึ้นจากภูมิลำเนาทางครอบครัวของนักเรียน นอกจากนี้ โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

นางแดงวังชมภู ยังมีผลการทดสอบการศึกษาระดับชาติ (O-NET) ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในปีการศึกษา 2555 มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าระดับจังหวัดและระดับประเทศ อาจส่งผลให้ผู้ปกครองทุกกลุ่มเกิดความพึงพอใจและเชื่อมั่นในการจัดการศึกษาและคุณภาพ การศึกษามากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะเป้าหมายสูงสุดของการจัดการศึกษาของโรงเรียน คือ คุณภาพ การศึกษาหรือคุณภาพผู้เรียน ซึ่งถ้าโรงเรียนสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ก็จะทำให้ ผู้ปกครองและประชาชนมีความพึงพอใจ ให้การยอมรับ ศรัทธาและมีความเชื่อมั่นต่อการจัดบริการ ทางการศึกษาของโรงเรียน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหาร โรงเรียนและครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญใน การพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและเป็นปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการจัดการศึกษาของโรงเรียน (พิชิต ฤทธิ์จรูญและคณะ 2553: 12) อีกทั้งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในสถานศึกษาที่อยู่ในแหล่งอาศัย หมู่บ้าน ที่กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ และพบว่าพ่อแม่ ผู้ปกครองโดยส่วนมากแล้วสำเร็จการศึกษาจาก สถานศึกษาที่ใช้เป็นแหล่งเก็บข้อมูล ดังนั้นจึงมีประสบการณ์ในการได้รับการศึกษา การเรียนการ สอนมาในอดีต และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงความคุ้นเคยกับ ระบบการบริหารและการบริการทางการศึกษาที่เคยได้รับมาในอดีต จึงเกิดความพึงพอใจและ สามารถเข้าถึงบริการทางการศึกษาของโรงเรียนได้ทันที

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของ โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดงวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ทั้ง 5 ด้าน มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ด้านกระบวนการจัดการศึกษา

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดงวังชมภู ควรจัด สอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ หรือนักเรียนที่มีผลการเรียนอ่อน รวมทั้งจัดกิจกรรมสอนเสริมให้กับนักเรียนอื่นๆ ด้วย โดยเฉพาะวิชาคณิตศาสตร์ วิชาวิทยาศาสตร์ และวิชาภาษาอังกฤษ

3.1.2 ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู

ผู้บริหาร โรงเรียนต้องพัฒนาครูและกำกับติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐาน การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น การวางตัว การเข้าวาจาสุภาพ การแต่งกาย ความมีน้ำใจ และเสียสละเพื่อส่วนรวม และการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ควรมีห้องปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

3.1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ควรประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสารแผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากโรงเรียนอย่างชัดเจนและทั่วถึง

3.1.5 ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ควรใ้ใจนักเรียนทุกคนให้สามารถเข้าถึงบริการการจัดการศึกษาเพิ่มขึ้นพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือได้ทันทีที่พบว่านักเรียนต้องการความช่วยเหลือ

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ควรมีนโยบายและแผนการให้บริการทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารการศึกษาในระดับเขตพื้นที่การศึกษา ครูอาจารย์ ผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนได้ทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการกำกับติดตามและประเมินผลการให้บริการทางการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในโอกาสต่อไป ควรมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการทางการศึกษากับโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น เพื่อจะได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองแท้จริง

3.3.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ของสถานศึกษา เช่น การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการพัฒนาผู้เรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อบริการทางการศึกษามากที่สุด



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คุณชาติ รื่นรมย์ และคณะ (2547) *การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น* กรุงเทพมหานคร อินโนกราฟฟิกส์
- กรชกร ชวติ (2544) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยสารคาม
- ศึกษาธิการ, กระทรวง (2552) *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร* โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด
- กุลชน ธนาพงศธร (2530) “ประโยชน์และการบริการ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล* สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กุลندا โชติมุฑิตะ (2538) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- โกวิทย์ ว่องทรงเจริญ (2548) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- กฤษณ์กมล กมลาศน์ (2546) “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษา การศึกษา นอกโรงเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในการจัดบริการ และสวัสดิการทางการศึกษา ศึกษาเฉพาะกรณี : ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เขมชาติ หวังกิจจามร (2545) “การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทกับการบริการทางการศึกษาของ วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- เจนวิทย์ เลิศอารยกุล (2550) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านแหล่งน้ำและขยะมูลฝอย องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านปรางค์ อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา” ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชวลา กันทอง (2547) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบุญจิตวิทยา จังหวัดชลบุรี” งานนิพนธ์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ และคณะ (2553) “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด” มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- โชติมา พลเจียก (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานรับฟ้อง และงานเก็บสำนวนศาลจังหวัดชัยนาท แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เดือนใจ เกษณินทร (2546) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารการศึกษา : กรณีศึกษาโรงเรียนวัดคำหนักใต้ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธเนศ ปานอุทัย (2545) “การมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนที่มีมาตรฐานคุณภาพนักเรียนแตกต่างกัน” สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ธัญญธร สมพงษ์ (2553) “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นรา สมประสงค์ (2554) “แรงจูงใจ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* หน้าที่ 8 หน้า 18 - 19 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- _____. (2554) “แรงจูงใจ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* หน้าที่ 8 หน้า 30-31 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
- นิสากร ชัชวาลพานิชย์ (2548) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนกรพิทักษ์ศึกษา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

- บุญชนก ภูละมูล (2555) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหัวนาคำ อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์” การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- บุญชม ศรีสะอาด (2535) *การวิจัยเบื้องต้น* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- ปนัดดา งามวิทยานนท์ (2549) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวานร” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประคอง วรรณสุต (2540) *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* ปทุมธานี ศูนย์หนังสือดร.สง่า
- ปรานี เงินดี (2553) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตแขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปริทรรศน์ ศิลปะกิจ (2548) *ธุรกิจบริหาร* กรุงเทพมหานคร แพรววิทยา
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2545) *หลักการจัดการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สำนักงานปฏิรูปการศึกษา
- ปานจิต บูรณสมภพ (2548) “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545) *เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) *ราชบัณฑิตยสถาน* กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- พระบรมราชาบาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช (2518) วันที่ 22 กรกฎาคม 2520
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) *การตลาดการบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (2550) สิทธิและเสรีภาพ
- รัตนา ดวงแก้ว (2551) *รายงานการศึกษาเรื่องระบบและกลไกการส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ผู้ปกครองในการพัฒนาผู้เรียน* กรุงเทพมหานคร พริกหวานกราฟฟิค จำกัด

- รัตนา ดวงแก้ว (2548) รายงานการประชุมรับฟังความคิดเห็นการมีส่วนร่วมจัดการศึกษาของ
เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ่อแม่ ผู้ปกครอง และการศึกษาทางไกล
กรุงเทพมหานคร ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี ที ซี คอมมิวนิเคชั่น
- ราชมพ อ่อนนุช (2548) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมูลนิธิวัด
ราษฎร์ศรัทธาธรรมสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- รุ่ง แก้วแดง (2540) *พฤติกรรมการศึกษาไทย* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มติชน
- วสิน ปาลเดชพงษ์ (2539) “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อโรงเรียนเอกชน
กรณีศึกษาอนุบาลก้องหล้า กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิเชียร ใจผาสุข (2541) “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากร
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิลาวลัย์ ด่านศิริสุข (2550) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลาน
เข้าศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก : กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านดอนมะยาง กม.3 จังหวัด
ยโสธร” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประถมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วันเพ็ญ ตระกูลศีลธรรม (2555) “ความพึงพอใจของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ต่อการให้บริการของคณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์”
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนา
บริหารศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ไทเทคเ็กซ์
- ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงัชมภู (2555) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1
- สุจิตรา ตั้งสุทธิมงคล (2552) “ทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อคุณภาพการบริการทาง
การศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมิต สัจฉกร (2548) *ศิลปะการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน
- _____ (2550) *การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์สายธาร

- สุรรัตน์ รัตนเสถียร (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษา จังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒนาศาสนา สถาบันราชภัฏพระนคร
- สายสวาท พันธุ์อุดม (2548) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารโรงเรียนมารีวิทย์ จังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- สายจิตร สุขสงวน (2546) “พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของข้าราชการทหารอากาศ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2554) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) กรุงเทพมหานคร สำนักนายกรัฐมนตรี
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2549) กรุงเทพมหานคร พริกหวานกราฟฟิก
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. (2548)
- สำนักนายกรัฐมนตรี (2545) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กรุงเทพมหานคร พริกหวานกราฟฟิก
- อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ” กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยมหิดล
- อภิญา เวชชัย (2554) รายงานการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครองในการพัฒนาการศึกษา กรุงเทพมหานคร สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- อภิวัฒน์ สกลชัย (2551) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาล ในจังหวัดสระบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- อรรถพร อรรถวิชัย (2553) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัดอ่างทอง” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- อำนวยการ แกมนิล (2550) “ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนคลองสามสิบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วเขต 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Barber, M. (2007). *How the world's best-performing school systems come out on top*. Mckinsey & company.

Daungkaew, R. (2004). Parent involvement with children's education in private elementary school in Thailand. Unpublished doctoral dissertation, Ohio University, Ohio.

Friedman, B. A., Bobrowski, P. E., & Markow, D. (2007). Predictors of parents' satisfaction with their children's school. *Journal of Educational Administration*, 45(3).





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

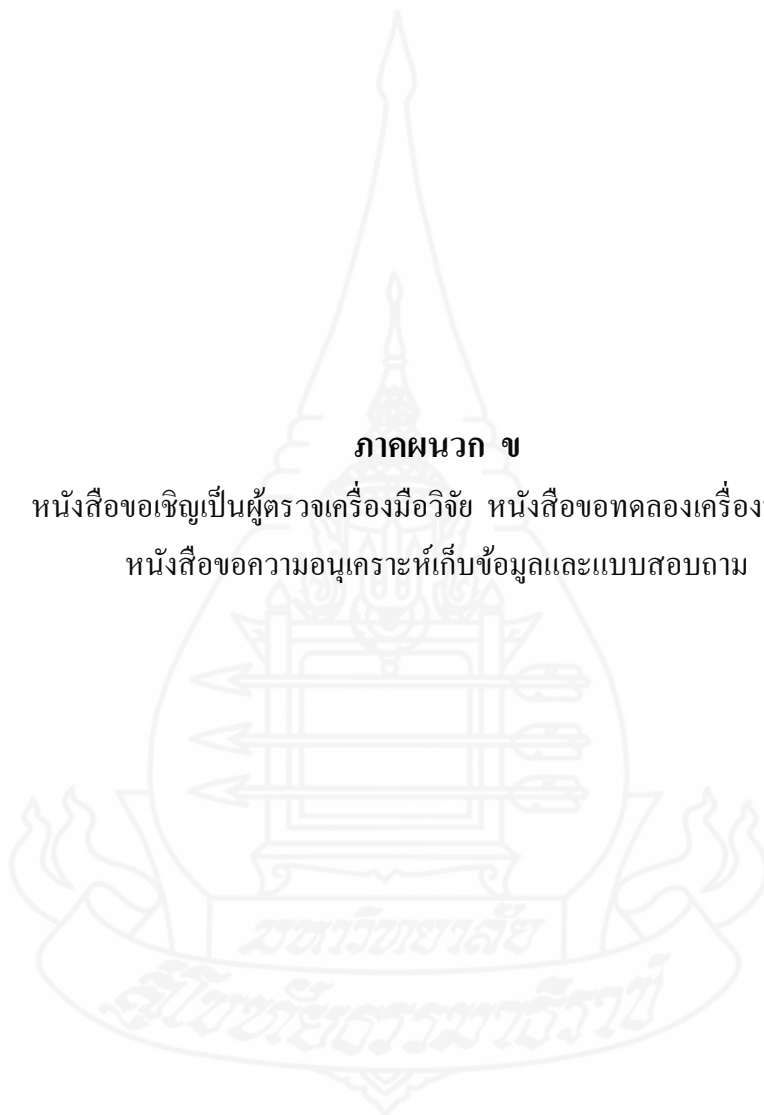


รายนามผู้ทรงคุณพิจารณาเรื่องมือคั่นคว่ำอิสระ

1. ชื่อ นายมิตติ ทวิน ทวีเงิน
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านนางแดดเหนือ
สถานที่ทำงาน โรงเรียนบ้านนางแดดเหนือ ตำบลนางแดด อำเภอหนองบัวแดง
จังหวัดชัยภูมิ 36210
วุฒิการศึกษา กศ.ด. การบริหารการศึกษา
ประสบการณ์หรือความชำนาญ บริหารสถานศึกษา 11 ปี
2. ชื่อ นายธีรยง ชัยปรีชายุทธ
สถานที่ทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ตำบลในเมือง
อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ 36000
วุฒิการศึกษา ศษ.ม. หลักสูตรและการสอน
ประสบการณ์หรือความชำนาญ ศึกษานิเทศก์ 10 ปี
3. ชื่อ นายคำปอน ไสยชาติ
สถานที่ทำงาน โรงเรียนบ้านคลองเตยโนนพยอมประชาสรรค์ ตำบลนางแดด
อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ 36210
วุฒิการศึกษา ศษ.ม. บริหารการศึกษา
ประสบการณ์หรือความชำนาญ รับราชการครู 19 ปี

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย หนังสือขอทดลองเครื่องมือวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและแบบสอบถาม





ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 513

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

30 ตุลาคม 2556

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายมิตติ ทวิน ทวีเงิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายนาพัฒน์ ภูธธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการศึกษา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-653335



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 513

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๓๐ ตุลาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายธีระยง ปิยะปรีชายุทธ

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายบรรณพัฒน์ ภูธธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านกระบวนการวิจัย ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-653335



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/๒1๓

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๐ ตุลาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายคำปอน ไสยชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายบรรณพัฒน์ ภูธราตุ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการความถูกต้องของภาษา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-653335



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/545

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

11 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองเตยโนนพยอมประชาสรรค์

ด้วยนายนาวัฒน์ ภูตุธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองเครื่องมือเพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากโรงเรียนบ้านคลองเตยโนนพยอมประชาสรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการทดลองเครื่องมือ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณา จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357

ที่



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/546

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองเจริญ

ด้วยนายณราพัฒน์ ภูตธาดู นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านคลองเจริญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/๕๕๓

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนางแดด

ด้วยนายนาพรพัฒน์ ภูธราตุ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านนางแดด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/54๓

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนเหมา

ด้วยนายราพัฒน์ ภูตธาดู นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านโนนเหมา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/๕4๒

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอบางเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านท่าวังยางควาย

ด้วยนายณราพัฒน์ ภูตุธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านท่าวังยางควาย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/๕4๒

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556


เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านห้วยกุ่ม

ด้วยนายณราพัฒน์ ภูตุธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแต้ววังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านห้วยกุ่ม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ ๕4๒

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนางแดดเหนือ

ด้วยนายรพีพัฒน์ ภูธธาดู นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านนางแดดเหนือ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 54๒

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนศรีสง่า

ด้วยนายบรรณพัฒน์ ภูธราตุ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษาศาสาตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านโนนศรีสง่า สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/546

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านห้วยหัน

ด้วยนายราพัฒน์ ภูธราตุ นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านห้วยหัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 546

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ


เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโคกกรวดหนองพลวง

ด้วยนายนาถพัฒน์ ภูธธาดู นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านโคกกรวดหนองพลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 54๖

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโหล่นสามัคคี

ด้วยนายณราพัฒน์ ภูตุธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษาศาสาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านโหล่นสามัคคี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. 0-2504-8505
โทรสาร. 0-2503-3566-7
เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/54๒

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโนนตูม

ด้วยนายนาวัฒน์ ภูตุธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแต้ววังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านโนนตูม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ 546

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านทรัพย์เจริญ

ด้วยนายราพัฒน์ ภูธธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านทรัพย์เจริญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357



ที่ ศธ 0522.16 (บ)/ศ 4๕

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

18 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองเตยโนนพยอมประชาสรรค์

ด้วยนายณราพัฒน์ ภูตุธาตุนักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษาศาखाวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแต่วังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจาก โรงเรียนบ้านคลองเตยโนนพยอมประชาสรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2504-8505

โทรสาร. 0-2503-3566-7

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา 085-0241575 , 087-6533357

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพ
มาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

คำชี้แจง

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการ
ทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
ผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานาง
แคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา
ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้ศึกษา
จะสงวนคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ การนำเสนอจะรายงานเป็นภาพรวม และสร้างสรรค์ จะ
ไม่ระบุชื่อและหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบ
แบบสอบถามตามความเป็นจริง และตอบครบสมบูรณ์ทุกข้อ จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อใ้
การศึกษามีคุณค่า เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายนราพัฒน์ ภูธราตุ

2542300435

ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

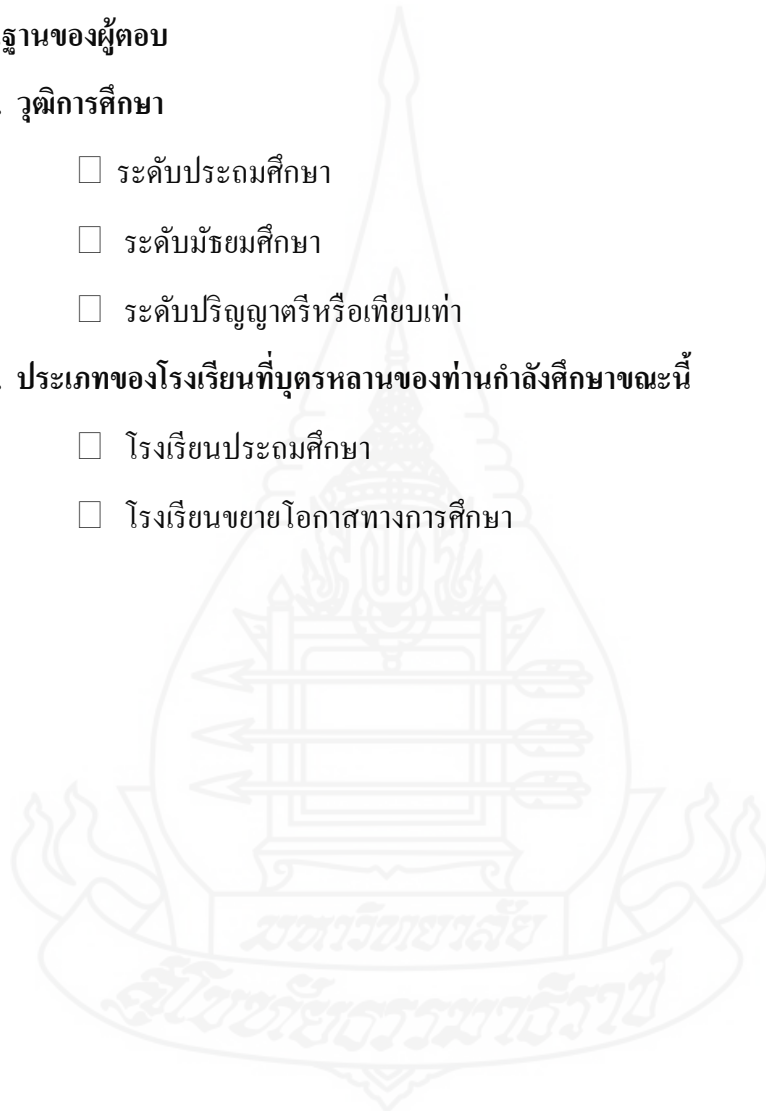
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

1. วุฒิการศึกษา

- ระดับประถมศึกษา
- ระดับมัธยมศึกษา
- ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

2. ประเภทของโรงเรียนที่บุตรหลานของท่านกำลังศึกษาขณะนี้

- โรงเรียนประถมศึกษา
- โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา



ตอนที่ 2

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพ
มาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการ
ทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยในแต่ละข้อมีค่าระดับคะแนนความพึง
พอใจ ดังนี้

- | | |
|-----------|----------------------------|
| 5 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตัวอย่าง

ข้อ ที่	กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการจัดการศึกษา						
0	โรงเรียนให้การบริการเกี่ยวกับสวัสดิการและ ทุนการศึกษาแก่นักเรียนโดยทั่วถึง	✓				
00	โรงเรียนให้บริการช่วยเหลือนักเรียนตามสภาพ ปัญหาของนักเรียน		✓			

จากตัวอย่าง

ข้อ 0 แสดงว่า ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจโรงเรียนให้การบริการเกี่ยวกับสวัสดิการและ
ทุนการศึกษาแก่นักเรียนโดยทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่ 00 แสดงว่า ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจโรงเรียนให้บริการช่วยเหลือนักเรียน
ตามสภาพปัญหาของนักเรียน อยู่ในระดับมาก

ข้อ ที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการจัดการศึกษา						
1.	โรงเรียนมีขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนที่มีความพร้อมและอำนวยความสะดวกให้ผู้ปกครองและนักเรียนอยู่เสมอ					
2.	ขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนมีความโปร่งใสน่าเชื่อถือ					
3.	โรงเรียนจัดการปฐมนิเทศ ชี้แจงผู้ปกครองเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ต่อนักเรียนและผู้ปกครอง					
4.	โรงเรียนจัดสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ					
5.	โรงเรียนจัดบริการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) ได้อย่างมีคุณภาพและทั่วถึง					
6.	โรงเรียนจัดบริการด้านกีฬาและนันทนาการอย่างต่อเนื่อง					
7.	โรงเรียนให้บริการแนะแนวเกี่ยวกับการเรียน การศึกษาต่อและการดำรงชีวิตของนักเรียนอย่างทั่วถึง					
8.	โรงเรียนจัดบริการทัศนศึกษาในแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ภายนอกโรงเรียน โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญ					
ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู						
9.	ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานของโรงเรียน					
10.	ผู้บริหารอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
11.	ผู้บริหารเป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง					
12.	ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ครู นักเรียนและผู้ปกครอง					
13.	ผู้บริหารและครูชี้แจงให้ผู้ปกครองเข้าใจกระบวนการจัดการศึกษาของโรงเรียน					
14.	ครูมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน					
15.	ครูให้การดูแลช่วยเหลือและให้ความเอาใจใส่ต่อนักเรียนอย่างดี					

ข้อ ที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู (ต่อ)						
16.	ครูปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน(เช่น การวางตัว การใช้วาจาสุภาพ การแต่งกาย ความมีน้ำใจและเสียสละเพื่อส่วนรวม การรักษานขนบธรรมเนียมประเพณี)					
17.	ครูให้ความเสมอภาคและยุติธรรมต่อนักเรียน					
18.	ครูอุทิศเวลาในการจัดการเรียนการสอน					
19.	ครูมีความรัก และเมตตาต่อนักเรียน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
20.	โรงเรียนอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาเรียนหรือการจัดบริการรถรับ – ส่ง นักเรียน					
21.	โรงเรียนมีสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมอย่างพอเพียง					
22.	โรงเรียนมีอาคารและมีบริเวณโรงเรียนมีความสะอาดสวยงามเป็นระเบียบ					
23.	โรงเรียนมีอาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการต่างๆ อย่างเพียงพอ (เช่นห้องคอมพิวเตอร์ ห้องวิทยาศาสตร์ ห้องศิลปะ)					
24.	โรงเรียนมีห้องพยาบาลและมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมให้บริการอย่างพอเพียง					
25.	โรงเรียนมีห้องสมุดพร้อมหนังสือที่ทันสมัยอย่างพอเพียง					
26.	โรงเรียนมีห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาดและปลอดภัยอย่างพอเพียง					
27.	โรงเรียนมีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ					
ด้านการประชาสัมพันธ์						
28.	โรงเรียนจัดบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน ให้ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ					
29.	โรงเรียนจัดประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนการสอนแก่นักเรียนและผู้ปกครองเป็นระยะๆ					

ข้อ ที่	การให้บริการทางการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการประชาสัมพันธ์ (ต่อ)						
30.	โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสารแผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ อย่างชัดเจนและทั่วถึง					
31.	โรงเรียนจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อให้ผู้ปกครองทราบอย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา					
32.	โรงเรียนให้บริการ ตอบข้อสงสัย ข้อซักถามในการให้บริการเป็นอย่างดี					
33.	โรงเรียนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน						
34.	นักเรียนมีความสามารถในการฟัง พูด อ่านและเขียน					
35.	นักเรียนมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์					
36.	นักเรียนมีความสามารถการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา					
37.	นักเรียนมีคุณธรรมจริยธรรม(เช่น มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ใฝ่เรียน ประหยัด เป็นต้น)					
38.	นักเรียนมีผลการเรียนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป					
39.	นักเรียนได้รับบริการที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียม					
40.	นักเรียนมีความมั่นคงปลอดภัยในขณะที่อยู่ในโรงเรียน					

ภาคผนวก ง
การหาคุณภาพของเครื่องมือ และ
การหาค่า Reliability



ตารางวิเคราะห์การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพ
มาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

1. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิลงความเห็นและให้คะแนน ค่าคะแนนแปลผลดังนี้

- +1 หมายถึง ข้อความมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด
- หมายถึง ข้อความไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

2. คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะ

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

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของข้อความและนิยามศัพท์เฉพาะ

เมื่อ $\sum R$ แทนผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

เมื่อ N แทนจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปมาใช้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง
0.6 – 1.00 ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 นำไปปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับนิยาม
ศัพท์เฉพาะ หรือตัดทิ้ง

ตารางวิเคราะห์การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพ
มาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

การให้บริการทางการศึกษา	ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม ΣR	เฉลี่ย (IOC)
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1.ด้านกระบวนการจัด การศึกษา	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	+1	+3	1.0
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	0	+1	+1	+2	0.6
	6	+1	+1	+1	+3	1.0
	7	+1	+1	+1	+3	1.0
	8	+1	+1	+1	+3	1.0
2.ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	+1	+3	1.0
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	+1	+1	+1	+3	1.0
	6	+1	+1	+1	+3	1.0
	7	+1	+1	+1	+3	1.0
	8	+1	+1	+1	+3	1.0
	9	+1	+1	+1	+3	1.0
	10	+1	+1	+1	+3	1.0
	11	+1	+1	+1	+3	1.0

ตารางวิเคราะห์การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

การให้บริการทางการศึกษา	ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม $\sum R$	เฉลี่ย (IOC)
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	+1	+3	1.0
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	+1	+1	+1	+3	1.0
	6	+1	+1	+1	+3	1.0
	7	+1	+1	+1	+3	1.0
	8	+1	+1	+1	+3	1.0
4.ด้านการประชาสัมพันธ์	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	0	+2	0.6
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	+1	+1	+1	+3	1.0
	6	+1	0	+1	+2	0.6
5.ด้านคุณภาพของการจัดการ เรียนการสอน	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	+1	+3	1.0
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	+1	+1	+1	+3	1.0
	6	+1	+1	+1	+3	1.0
	7	+1	+1	+1	+3	1.0

การหาค่า Reliability

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ข้อที่ 1	165.7333	98.0644	.1683	.8049
ข้อที่ 2	165.8667	92.3954	.4751	.7947
ข้อที่ 3	165.9333	96.4782	.2506	.8027
ข้อที่ 4	165.8333	96.3506	.2255	.8036
ข้อที่ 5	165.8667	94.6713	.3016	.8010
ข้อที่ 6	165.5333	98.6023	.1241	.8059
ข้อที่ 7	166.0333	92.4471	.4547	.7953
ข้อที่ 8	165.8333	96.0057	.2705	.8021
ข้อที่ 9	165.9333	95.5816	.2523	.8028
ข้อที่ 10	165.9333	96.4092	.2831	.8018
ข้อที่ 11	165.7667	97.4264	.2013	.8041
ข้อที่ 12	165.7667	94.8057	.3512	.7994
ข้อที่ 13	165.9000	94.9207	.3973	.7984
ข้อที่ 14	166.1333	95.0161	.2579	.8028
ข้อที่ 15	165.9667	97.8264	.1376	.8063
ข้อที่ 16	165.9000	95.6793	.3049	.8010
ข้อที่ 17	166.2333	93.9782	.3116	.8007
ข้อที่ 18	165.7000	97.5276	.1404	.8066
ข้อที่ 19	165.8667	96.3954	.2258	.8036
ข้อที่ 20	165.6667	95.4023	.3644	.7995
ข้อที่ 21	165.9000	96.5759	.2622	.8024
ข้อที่ 22	166.0667	95.5816	.3294	.8003

การหาค่า Reliability (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ข้อที่ 23	165.7333	95.0299	.3327	.8000
ข้อที่ 24	165.8000	95.0621	.4037	.7985
ข้อที่ 25	165.9667	95.8954	.3358	.8004
ข้อที่ 26	165.9000	94.9207	.3102	.8007
ข้อที่ 27	165.9000	94.6448	.4667	.7970
ข้อที่ 28	165.9333	96.4092	.2831	.8018
ข้อที่ 29	166.2333	93.4264	.3635	.7986
ข้อที่ 30	165.9333	94.7540	.3272	.8001
ข้อที่ 31	166.0667	95.5816	.2779	.8018
ข้อที่ 32	166.1000	96.9897	.1382	.8077
ข้อที่ 33	166.0000	93.6552	.4537	.7962
ข้อที่ 34	165.9000	97.7483	.1036	.8087
ข้อที่ 35	165.7000	95.1138	.3253	.8003
ข้อที่ 36	166.1000	94.6448	.3536	.7993
ข้อที่ 37	166.2333	97.2195	.1456	.8067
ข้อที่ 38	165.9333	95.9264	.2683	.8021
ข้อที่ 39	165.8667	99.7057	.0059	.8102
ข้อที่ 40	165.8333	97.3161	.1753	.8051

Reliability Analysis – Scale (Alpha)

Reliability Coefficients 40 item

Alpha = .8059

Standardized item alpha = .8100





ภาคผนวก จ

ตารางการวิเคราะห์กรอบแนวคิดของตัวแปร

ตารางการวิเคราะห์กรอบแนวคิดของตัวแปร

ความพึงพอใจ การบริการ	ความ เชื่อถือได้	การ ตอบสนอง	ความสาม รถ	การเข้าถึง บริการ	ความสุภาพ อ่อนโยน	การสื่อสาร	ความ ซื่อสัตย์	ความมั่นคง	ความเข้าใจ	การสร้างสิ่ง จับต้องได้
1. ด้าน กระบวนการจัด การศึกษา	✓	✓		✓					✓	
2. ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู		✓	✓		✓		✓	✓	✓	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				✓				✓		✓
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์						✓	✓		✓	
5. ด้านคุณภาพ ของการจัดการ เรียนการสอน	✓	✓		✓				✓		

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายนราพัฒน์ ภูตธาตุ
วัน เดือน ปีเกิด	2 เมษายน 2523
สถานที่เกิด	อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	ศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนบ้านคลองเตยโนนพยอมประชาสรรค์ อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ
ตำแหน่ง	ครู อันดับ (คศ.1)

