

# ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์ พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

## 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

นราพัฒน์ ภูธธาต<sup>1</sup>

รัตนา ควงแก้ว<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียน จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 341 คน จำแนกตามประเภทของโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .81 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแดดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ด้านที่มีระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ กระบวนการจัดการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนและครู สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการจัดการเรียนการสอน และการประชาสัมพันธ์ และ (2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของผู้ปกครองที่แตกต่างกันตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียนพบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ ผู้ปกครองนักเรียน การให้บริการทางการศึกษา ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท แผนกวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

### Abstract

The purposes of this research were to; (1) 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) compare the level 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 research instrument used was a questionnaire with reliability coefficient of .81. Statistics employed in data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way ANOVA.

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. The satisfaction level of individual aspect ranked from high to low are educational management procedure, school administrators and teachers, school facilities, instructional management quality, and public relations, respectively. (2) Comparison of satisfaction level of parents as classified by educational level and school type, no significant difference was found.

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

### บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการที่พัฒนามนุษย์ให้มีความเจริญงอกงามทางปัญญา มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ และดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข โดยเฉพาะการศึกษาขั้นพื้นฐานนับว่าเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาให้ผู้เรียนได้มีความรู้ทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิตพร้อมทั้งมีความสุขสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจพร้อมที่จะศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตเพื่อเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในระบอบการปกครองประชาธิปไตย ดังนั้นการพัฒนาประเทศต้องพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาคน โดยต้องคำนึงถึงการศึกษาเป็นสำคัญ ด้วยเหตุนี้ สถานศึกษาจึงต้องมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพแก่นักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาเด็กและเยาวชนของชาติ ภารกิจของสถานศึกษามีหลากหลาย ครอบคลุมการวางแผน การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน การบริหารชั้นเรียน การจัดหาและดูแลรักษาอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ตลอดจนการดูแลสุขภาพอนามัยของนักเรียนและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชน นอกจากนี้สถานศึกษายังมีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม พัฒนาสื่อการเรียน และส่งเสริมการเรียนรู้ในลักษณะต่าง ๆ และขณะเดียวกัน ต้องส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ในทุกเวลาทุกสถานที่ โดย

ร่วมมือกับทุกฝ่ายได้แก่ บิดามารดา ผู้ปกครอง และชุมชน เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนานักเรียนได้อย่างเต็มที่ในทุกโอกาส (ปรีชญา เวสารัชช์, 2545, น. 27)

การจัดการศึกษาดังกล่าวเป็นการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนที่มีคุณภาพ ถ้าโรงเรียนจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพหรือผู้ปกครองไม่มีความพึงพอใจในบริการ ผู้ปกครองก็จะไม่เกิดการยอมรับและไม่ส่งบุตรหลานเข้าเรียน ดังนั้น คุณภาพของการจัดการศึกษาหรือการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ปกครองใช้พิจารณาเป็นทางเลือกตัดสินใจที่จะส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน อย่างไรก็ตามการให้บริการทางการศึกษาในโรงเรียนชุมชนหรือในชนบทที่ผ่านมามีประสบการณ์ด้านคุณภาพการศึกษา เนื่องจากมีความไม่พร้อมในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอนเมื่อเปรียบเทียบกับโรงเรียนในเขตตัวเมือง ทำให้โรงเรียนในชนบทขาดการยอมรับจากผู้ปกครองและชุมชนในท้องถิ่น และส่งผลให้ผู้ปกครองไม่สนับสนุนส่งเสริมบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเขตพื้นที่บริการที่อยู่ห่างไกลแต่นิยมส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนขนาดใหญ่และอยู่ในตัวเมืองซึ่งเป็นผลกระทบต่อโรงเรียนในชนบทอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนนักเรียนในโรงเรียนชนบทลดน้อยลงจนกระทั่งบางแห่งถูกยุบกลายเป็นโรงเรียนสาขา (ชนศ ปานอุทัย, 2545, น. 84 และวิลาวัลย์ ค่านศิริสุข, 2550, น. 2)

ดังนั้น โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพูซึ่งเป็นกลุ่มโรงเรียนในชนบทที่ห่างไกลจึงเห็นความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและตระหนักว่าการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนจะช่วยให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพูนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ปกครองที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านการศึกษามีแนวโน้มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกัน (โกวิทย์ ว่องทรงเจริญ, 2548) อีกทั้งจากประสบการณ์ในการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง ผู้วิจัยพบว่า ประเภทของโรงเรียนที่เป็นโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาอาจทำให้ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนแต่ละประเภทมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาแตกต่างกันได้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพู โดยศึกษาจากผู้ปกครองที่มีภูมิหลังทางการศึกษาที่แตกต่างกันและมาจากประเภทของโรงเรียนที่แตกต่างกัน ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ให้โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพูใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง และแก้ไขการให้บริการทางการศึกษาให้มีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง สังคมและชุมชนได้แท้จริง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำนวนตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียนที่บุตรหลานศึกษา

### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 มีความแตกต่างกันตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 3,198 คน จากโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาสในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำนวน 13 โรงเรียน และกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปกครองนักเรียนจากโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 341 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie&Morgan อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร, 2540, น. 45) และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามประเภทของโรงเรียน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาตามหลักการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ วุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียนมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ ตอนที่ 2 เป็นความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพูใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) กระบวนการจัดการศึกษา 2) ผู้บริหาร โรงเรียนและครู 3) สิ่งอำนวยความสะดวก 4) การประชาสัมพันธ์ และ 5) คุณภาพของการจัดการเรียนการสอน มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุดถึงน้อยที่สุดจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ โดยเกือบทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .81

#### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ปกครองนักเรียนจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมพู จำนวนทั้งสิ้น 13 โรงเรียน พร้อมทั้งติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ปกครองจำนวน 341 ฉบับ ด้วยตนเอง ในกรณีที่ "ไม่ได้รับเอกสารคืนตามเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยได้ติดตามด้วยตนเองอีกครั้ง ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากผู้ปกครองและเป็นฉบับที่สมบูรณ์รวมทั้งสิ้น จำนวน 341 ฉบับ คิดเป็นร้อยละร้อย

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของผู้ปกครองเกี่ยวกับวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียน โดยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ ส่วนข้อมูลความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนโดยจำแนกตามวุฒิการศึกษาและประเภทของโรงเรียนใช้การทดสอบค่าสถิติ F-test (One-Way ANOVA) และ t-test ตามลำดับ ในการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความมีนัยสำคัญ .05

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ด้านผู้บริหารโรงเรียนและครู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน และด้านการประชาสัมพันธ์

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียนที่บุตรหลานศึกษาจากงานวิจัยพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ นั่นคือ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ไม่แตกต่างกันตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองและประเภทของโรงเรียน ดังแสดงใน ตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.033	0.016	0.433	0.649
	ภายในกลุ่ม	338	12.757	0.038		
	รวม	340	12.790			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงัชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 จำแนกตามประเภทของโรงเรียน**

ประเภทของโรงเรียน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
โรงเรียนประถม	79	4.42	0.20	-0.69	0.49
โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	262	4.43	0.19		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงัชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษา ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงัชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ใน 5 ด้าน ได้แก่ กระบวนการจัดการศึกษา ผู้บริหาร โรงเรียนและครู สิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากโรงเรียนทุกโรงในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงัชมภูได้จัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และการจัดการศึกษาต้องสอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดและความแตกต่างของนักเรียนเป็นรายบุคคลเพื่อสนองเจตนารมณ์พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้บริหารและครูจึงได้พยายามขับเคลื่อนคุณภาพการจัดการศึกษาตามแผนพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงัชมภูอีกทั้งผู้บริหารโรงเรียนและครูเป็นกัลยาณมิตรและเป็นกันเองกับนักเรียนและผู้ปกครองทำให้ผู้ปกครองมีความไว้วางใจโรงเรียนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับพิชิต ฤทธิ์จรูญและคณะ (2553, น. 12) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวิสัยทัศน์ มีภาวะผู้นำ มีกระบวนการบริหารจัดการสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานจะทำให้ผู้ปกครองและชุมชนยอมรับนับถือและส่งผลต่อการได้รับความร่วมมืออย่างดีจากชุมชน สำหรับครูที่มีความพร้อมในการจัดการเรียนการสอน มีความรับผิดชอบ และทุ่มเทกับการสอน จะช่วยให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษา นั้นหมายถึง ผู้ปกครองย่อมยินดีที่จะส่งบุตรหลานมาเรียนใน โรงเรียนด้วย นอกจากนี้ผู้ปกครองพึงพอใจที่โรงเรียนให้ความสำคัญกับการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำ ห้องส้วม ที่สะอาดและปลอดภัยอย่างพอเพียง เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวสามารถช่วยให้นักเรียนมีความสุขลักษณะที่ดี และมีความพร้อมในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่กำหนดให้สถานศึกษาจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม สื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิด

การเรียนรู้ อีกทั้ง โรงเรียน ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองรับทราบ ข้อมูลสารสนเทศการบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและทันต่อเวลา เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่าง โรงเรียนกับชุมชนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของ โรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับไฟรด์แมนและคณะ (Friedmanetal, 2007) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อ โรงเรียนเกิดจากการ ได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับบุตรหลานที่กำลัง ศึกษาอยู่ในสถานศึกษานั้นๆ จึงเห็นได้ว่า โรงเรียนทุกโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวง ชมพู ได้มุ่งมั่นจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 เพื่อให้ ผู้เรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์และมีการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ ดังจะเห็นได้ว่า นักเรียนของศูนย์พัฒนา คุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพู มีผลการเรียนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปโดยมีผลการทดสอบระดับชาติ (O-NET) ทั้งชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สูงกว่าคะแนนระดับจังหวัดและระดับประเทศ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1, 2555)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา ของผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาและ ประเภทโรงเรียนแตกต่างกัน พบว่า ผู้ปกครองที่มีภูมิหลังต่างกันทั้งในเรื่องวุฒิการศึกษาและประเภทโรงเรียนที่ บุตรหลานเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรชกร ชวติ (2544) และอำนาจ แกมนิล (2550) ที่พบว่า ภูมิหลังของผู้ปกครอง และลักษณะของสถานศึกษาไม่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน ทั้งนี้อาจ เป็นเพราะว่า โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพูพยายามจัดการศึกษาเพื่อให้ นักเรียนทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนการสอนที่มีคุณภาพได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เพื่อลดช่องว่าง เกี่ยวกับคุณภาพการศึกษานักเรียนแต่ละคนให้แคบลง ส่งผลให้ผู้ปกครองทุกกลุ่มเกิดความพึงพอใจต่อการจั ดการศึกษานักเรียน ดังเช่น งานวิจัยของบาร์เบอร์ (Barber, 2007) ที่พบว่า ประเทศที่จัดการศึกษาได้มีสมรรถนะ สูง สามารถช่วยให้นักเรียนทุกคนเข้าถึงและได้รับประโยชน์จากการเรียนการสอนที่มีคุณภาพสูง และยังพบว่า ประเทศที่มีผลสัมฤทธิ์สูงจากการประเมินของ PISA (Program for International Student Assessment) ต่างยืนยันว่า การเรียนการสอนที่มีคุณภาพสูงเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนให้มีความเสมอภาคได้ดังจะ เห็นได้จาก ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนน PISA กับคะแนนที่มาจากภูมิหลังทางครอบครัวของ นักเรียนที่มาจากประเทศที่ระบบการศึกษามีสมรรถนะสูง พบว่า มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก นั้นแสดงให้เห็นว่า ระบบการศึกษาที่มีคุณภาพสามารถช่วยชดเชยความไม่เท่าเทียมทางการศึกษานักเรียนที่มาจากครอบครัวที่มี ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมต่ำ นอกจากนี้ผลการทดสอบการศึกษาระดับชาติ (O-NET) ในระดับชั้นประถมศึกษา ปีที่ 6 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพู ในปี การศึกษา 2555 มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าระดับจังหวัดและระดับประเทศอาจส่งผลให้ผู้ปกครองทุกกลุ่มเกิดความพึง พอใจ ให้การยอมรับ และเชื่อมั่นในการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและเป็นปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จใน การจัดการศึกษาของโรงเรียน (พิชิต ฤทธิ์จรูญ และคณะ, 2553, น. 12) อีกทั้งการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในหมู่บ้านที่กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ และผู้ปกครองโดยส่วนมากสำเร็จ

การศึกษาจากโรงเรียนเหล่านี้ และมีความคุ้นเคยกับระบบการบริหารและการบริการทางการศึกษาที่เคยได้รับมาในอดีต รวมถึงมีสัมพันธภาพที่ดีต่อคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จึงเกิดความพึงพอใจและสามารถเข้าถึงบริการทางการศึกษาของโรงเรียนได้ทันที อย่างไรก็ตาม ผู้ปกครองส่วนใหญ่ยังต้องการให้โรงเรียนมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นในเกือบทุกด้านแม้ว่าจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนระดับมากแล้วก็ตาม

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

#### 1.1 ด้านกระบวนการจัดการศึกษา

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ควรจัดสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ หรือนักเรียนที่มีผลการเรียนอ่อนรวมทั้งจัดกิจกรรมสอนเสริม ในวิชาคณิตศาสตร์ วิชาวิทยาศาสตร์และวิชาภาษาอังกฤษให้กับนักเรียนอื่นๆ ด้วย

#### 1.2 ด้านผู้บริหาร โรงเรียนและครู

ผู้บริหาร โรงเรียนต้องพัฒนาครูและกำกับติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น การวางตัว การใช้วาจาสุภาพ การแต่งกาย ความมีน้ำใจและเสียสละเพื่อส่วนรวม และการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี เพื่อสร้างศรัทธาให้ผู้ปกครองและชุมชนมากขึ้น

#### 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ควรมีห้องปฐมพยาบาลและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่พร้อมให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

#### 1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ควรประชาสัมพันธ์ด้วยเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากโรงเรียนอย่างชัดเจนและทั่วถึง

#### 1.5 ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน

โรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวังชมภู ควรใส่ใจนักเรียนทุกคนให้สามารถเข้าถึงบริการการจัดการศึกษาเพิ่มขึ้นพร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือได้ทันทีที่พบว่านักเรียนต้องการความช่วยเหลือ

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในโอกาสต่อไป ควรมีข้อเสนอแนะดังนี้



2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องการให้บริการทางการศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่นๆ เพื่อจะได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการศึกษาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองและชุมชนอย่างแท้จริง

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการทางการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อบริการทางการศึกษามากที่สุดเช่น การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการพัฒนาผู้เรียนทัศนคติของผู้ปกครองต่อการศึกษา ทัศนคติของครูต่อผู้ปกครอง ฯลฯ

### บรรณานุกรม

- กรขจร ชวติ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- โกวิทย์ ว่องทรงเจริญ. (2548). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- พิชิต ฤทธิรัฐและคณะ. (2553). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- ธเนศ ปานอุทัย. (2545). การมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนที่มีมาตรฐานคุณภาพนักเรียนแตกต่างกัน. (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ประคอง วรรณสุด. (2540). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ปทุมธานี: ศูนย์หนังสือ ดร.สง่า.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2545). หลักการจัดการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- วิลาวัลย์ ด่านศิริสุข. (2550). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก : กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านดอนมะยาง กม.3 จังหวัดยโสธร. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิเขต 1. (2555). คะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบระดับชาติ (O-NET) ของโรงเรียนในศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษานางแคดวงชมพู ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิก.
- อำนวยการ แกมนิล. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนคลองสามสิบ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วเขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Friedman, B. A., Bobrowski, P. E., & Markow, D. (2007). Predictors of parents' satisfaction with their children's school. *Journal of Educational Administration*, 45(3), pp. 278 – 288.