

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2554

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
พฤษภาคม 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2554

วรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน.(2554). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน
วิทยปัญญาสังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร. พวงรัตน์ เกษรแพทย์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ
การบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้าน
ยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับช่วงชั้น
ของนักเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนวิทยปัญญา
ปีการศึกษา 2553 จำนวน 236 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ
ทางเดียว (One - Way ANOVA) ผู้ให้ข้อมูลในสัมภาษณ์จำนวน 9 คน นำผลการสัมภาษณ์มา
วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนัก
บริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านอยู่ใน
ระดับมาก
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ
อาชีพและระดับการศึกษาของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อ
จำแนกตามเพศและระดับช่วงชั้นของนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. การศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา พบว่า
มีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนควรจัดบุคลากรทางการแพทย์ให้ความรู้ในเรื่องปัญหาสุขภาพมากขึ้น
จัดห้องเรียนไม่ให้แออัด อากาศถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ จัดดูแลรถให้อยู่ในสภาพที่ดี
ตลอดเวลาและมีระบบการสัญจรภายในโรงเรียนที่คล่องตัว และเปิดช่องทางการประชาสัมพันธ์
หลากหลายโดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการรับข้อมูลข่าวสารของ
โรงเรียน

A STUDY OF PARENTS' SATISFACTION TOWARDS SERVICES OF WITTHAYAPANYA
SCHOOL UNDER THE OFFICE OF THE PRIVATE EDUCATION COMMISSION, BANGKOK



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University

May 2011

Worawat Saengnoion. (2011). *A Study of Parents' Satisfaction towards Services of Witthayapanya School under the Office of the Private Education Commission, Bangkok*. Master's Project, M.Ed. (Educational Administration). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Dr.Puongrat Kesonpat.

This research had the purposes as follow: Studying and comparing parents' satisfaction towards services of Witthayapanya School under the Office of the Private Education Commission, Bangkok, in 4 areas, namely, school hygiene, building and environment, bus transportation, and public relations. The data were compared by sex, age, level of education, career, and class level of children. The samples were 236 parents having students studying at Witthayapanya School in the academic year 2010. The statistics used for data analysis consisted of percentage, frequency, mean and standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA. Nine key informants, selected from parents, were interviewed. The interview content was analyzed by the content analysis.

The research findings were as follow.

1. The parents' satisfaction towards the services of Witthayapanya School, in overall and individual aspects were at the high level.
2. The comparisons of parents' satisfaction towards the services of Witthayapanya School revealed that parents with different age or career or level of education did not differ in their satisfaction. When compared according to parents' sex or class level of children, there were significant differences in their satisfaction at .05 level.
3. A study of the parents' suggestions regarding the services of Witthayapanya School revealed that, School should have medical personnel to provide more knowledge about health problems; manage classrooms with good ventilation and enough lighting, look after school buses in good condition all the time, implement a convenient traffic system inside the school area, open up various public relations channels, especially an alternative use of modern technology for receiving the school information.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน
วิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
ของ วรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพัฒน์)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ เกษรแพทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตลอดจนคณะกรรมการ สอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ อาจารย์ และดร.ราชันย์ บุญธิมา ที่ได้เสียสละ เวลาอันมีค่าที่ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการจัดทำวิจัยนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตร สาขาวิชาการบริหารการศึกษา และขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ช่วยทำการตรวจสอบ เครื่องมือและให้คำแนะนำในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ซึ่งได้แก่ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพบุลย์ อ่อนมั่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพร บุญส่ง หัวหน้า ภาควิชาการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เปรมสุรีย์ เชื่อมทอง ประธานสาขาวิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา และอาจารย์พรชัย ชัยมานิต ผู้รับใบอนุญาตโรงเรียนสุเหร่าคู่วิทยา เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยขอขอบคุณคณะครูและเจ้าหน้าที่โรงเรียนวิทยปัญญาที่ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และขอขอบคุณผู้ปกครองโรงเรียนวิทยปัญญาที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ให้คำแนะนำและ ข้อเสนอแนะในครั้งนี้

ความสำเร็จที่เกิดกับงานวิจัยนี้เป็นไปด้วยประสงค์ของพระผู้อภิบาล พระคุณบุพการี และ บุคคลอันเป็นที่รักที่ให้ทั้งกำลังกายและกำลังใจที่ติดตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย ซึ่งเป็นผล ทำให้สามารถเรียนจบหลักสูตรในครั้งนี้อย่างภาคภูมิใจ คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยนี้ ขอพระผู้อภิบาลตอบแทนความดีแก่บุพการี บูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้ผู้วิจัยตลอดมา

วราวัฒน์ แสงน้อยอ่อน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลังของการวิจัย.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ตัวแปรในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
การบริหารจัดการของโรงเรียนวิทยปัญญา.....	11
การบริการนักเรียนของโรงเรียนวิทยปัญญา.....	26
ด้านอนามัยโรงเรียน.....	26
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....	37
ด้านยานพาหนะ.....	48
ด้านประชาสัมพันธ์.....	54
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	63
ความหมายของการบริการ.....	63
หลักการบริการ.....	64
ความสำคัญของการบริการ.....	65
ประโยชน์ของการบริการ.....	66
ความพึงพอใจ.....	67
ความหมายของความพึงพอใจ.....	67
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	68
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	71
ความพึงพอใจในการบริการ.....	73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	74
งานวิจัยภายในประเทศ.....	74
งานวิจัยต่างประเทศ.....	75
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	78
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	78
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	79
วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	79
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	80
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ปกครอง	84
ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน	
วิทยปัญญาสังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	
กรุงเทพมหานคร.....	85
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน	
วิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	
กรุงเทพมหานคร.....	90
การรวบรวมข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของ	
โรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริม	
การศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร.....	101

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	105
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	105
ขอบเขตของการวิจัย.....	105
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	106
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	107
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	108
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากงานวิจัย.....	113
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	114
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก.....	124
ภาคผนวก ข.....	130
ภาคผนวก ค.....	136
ภาคผนวก ง.....	144
ภาคผนวก จ.....	149
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	159

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนนักเรียนจำแนกตามระดับที่เปิดสอน.....	15
2 จำนวนครูและบุคลากร.....	15
3 มาตรฐานสุขาภิบาลอาหารในโรงเรียน.....	31
4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	78
5 จำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ปกครอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับช่วงชั้นของนักเรียน.....	84
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา โดยรวมและรายด้าน.....	85
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียน รายด้านและรายข้อ.....	86
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม รายด้านและรายข้อ..	87
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านยานพาหนะ รายด้านและรายข้อ.....	88
10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านประชาสัมพันธ์ รายด้านและรายข้อ.....	89
11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	90
12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	91
13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	93
15 การเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	94
16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับช่วงชั้น.....	95

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 การเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการ ของโรงเรียนวิทยปัญญา โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับช่วงชั้นของ นักเรียน.....	96
18 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ การบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียน.....	97
19 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ การบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียน.....	98
20 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ การบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....	98
21 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ การบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านยานพาหนะ.....	99
22 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ การบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านประชาสัมพันธ์.....	100
23 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียน.....	101
24 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม.....	102
25 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านยานพาหนะ.....	103
26 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านประชาสัมพันธ์.....	104

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 โครงสร้างการบริหารงานโรงเรียนวิทยปัญญา.....	14
3 แผนภูมิองค์ประกอบทฤษฎีความคาดหวัง.....	71



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันสังคมไทยกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์รอบด้าน อันเนื่องมาจากการพัฒนาให้รวดเร็วทันต่อกระแสของโลกยุคโลกาภิวัตน์ เช่น ปัญหาวิกฤตการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจ ความเสื่อมโทรมทางสังคมและความหย่อนยานทางศีลธรรมจริยธรรม ทำให้ต้องมีการรีบเร่งในการพัฒนาคุณภาพของ “คน” อันเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ปัจจัยในการพัฒนาคนที่ดีที่สุด คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษา การศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเอง สามารถพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้

การเสริมสร้างฐานรากของสังคมไทยให้เข้มแข็งนั้นจะต้องพัฒนาคุณภาพคน และการคุ้มครองทางสังคมซึ่งขึ้นอยู่กับการเสริมสร้างคนไทยให้มีคุณภาพเป็นคนเก่ง คนดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถปรับตัว รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพในทุกมิติทั้งด้านสุขภาพ การศึกษา การเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะฝีมือ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงทางสังคมให้ครอบคลุมตลอดทุกช่วงวัย โดยเฉพาะการคุ้มครองช่วยเหลือกลุ่มคนยากจนและผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมตามอัตภาพ สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว รวมทั้งการสร้างให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการผลักดันให้ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไปสู่การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพที่แท้จริง ปัจจัยประการหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากในปัจจุบัน คือ ปัจจัยด้านสุขภาพและสวัสดิภาพ ปัจจัยด้านนี้หากพิจารณาให้ลึกซึ้งแล้วจะเห็นว่า เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพด้านอื่น ดังคำกล่าวที่ว่า “ แม้โรงเรียนจะสวยหรู ครูจะสอนดี แต่ถ้านักเรียนสุขภาพไม่ดี ไม่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ ก็จะมุ่งสู่คุณภาพได้ยาก ” โรงเรียนเป็นสถานที่ที่รวมของประชากรกลุ่มวัยเรียนและเยาวชน ซึ่งอาศัยอยู่ในชุมชน ที่สำคัญเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศ โรงเรียนจึงจำเป็นต้องเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยจากการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่เด็กอยู่ในโรงเรียน พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีสุขภาพดี การบริการอนามัยโรงเรียน การจัดสวัสดิภาพนักเรียน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาดปลอดภัย เป็นบริการที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการเจ็บป่วย แก้ไขปัญหาสุขภาพ และส่งเสริมการสร้างภูมิคุ้มกัน ที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของนักเรียน นอกจากนี้ยังเป็นการเสริมสร้างปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่บกพร่องให้กลับมา มีพฤติกรรมที่ถูกต้อง (กระทรวงศึกษา. 2546: 5)

ปัจจุบันมนุษย์ได้เห็นความสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพมากขึ้นเพราะความสุขหรือความทุกข์ของมนุษย์ขึ้นอยู่กับสุขภาพที่ดีเป็นสำคัญ หากมีสุขภาพกายดีคือการมีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงไม่มี

โรคภัยเบียดเบียนและมีสุขภาพจิตที่ดีแล้ว จะทำให้มีความสามารถในการปรับตัว มีความเชื่อมั่นในตนเอง ไร้ความกังวล ไร้ความเครียดและไร้ความขัดแย้งในใจ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้ดี สามารถกระทำตนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม และมีสมรรถภาพในการทำงาน ดังที่แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ที่มีจุดมุ่งหมายที่เป็นเอกภาพในการสร้างระบบสุขภาพไทยที่พึงประสงค์และสุขภาพดี เพื่อมุ่งสร้างระบบสุขภาพพอเพียง สังคมดี ชีวิตมีความสุข ดังนั้นการพัฒนาประชากรให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจจำเป็นต้องพัฒนาการศึกษาในโรงเรียนควบคู่กันไปพร้อมกับการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้มีกิจกรรมออกกำลังกาย มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาและรักษาสมรรถภาพทางกายและจิตใจ ซึ่งได้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ที่ต้องจัดการศึกษาให้เป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

การจัดบริการสุขภาพและสวัสดิภาพนักเรียนในโรงเรียนหรือสถานศึกษาประกอบด้วย การจัดบริการด้านสุขภาพ การจัดสวัสดิภาพและความปลอดภัย การประสานงานกันระหว่างโรงเรียนกับบ้านเพื่อเอื้ออำนวยและสนับสนุนทรัพยากรให้งานบรรลุเป้าหมาย การศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนที่ถูกละเลย (School Health Environment) หรือการสุขาภิบาลโรงเรียน (School Sanitation) คือ การจัดโรงเรียนให้ถูกละเลยให้เอื้อต่อการมีสุขภาพดีโดยการควบคุมดูแลและปรับปรุงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในโรงเรียนให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อให้ปลอดภัยจากโรค การเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุต่างๆ เชื่อกันว่าสิ่งแวดล้อมที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลบวกต่อสุขภาพ แนวทางการดูแลสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนส่วนใหญ่เป็นการดูแลสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น สิ่งแวดล้อมที่ดีในโรงเรียนเป็นการส่งเสริมและป้องกัน ดังนั้นการจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพัฒนาการของนักเรียน โดยเฉพาะการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน เพราะโรงเรียนเป็นแหล่งสร้างประโยชน์ที่สำคัญและมีบทบาทในการให้ความรู้ ปลูกฝังทัศนคติ ส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีให้แก่นักเรียนซึ่งเป็นผลผลิต โดยมุ่งให้เขาเหล่านั้นสามารถนำ ความรู้ ทักษะชีวิต ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเรียนในโรงเรียนไปใช้ในการดำรงชีวิต ด้านสุขภาพ (Health service) การบริการด้านสุขภาพเป็นการดำเนินงานเพื่อการส่งเสริม ป้องกันการเกิดโรคในเด็กวัยเรียน ซึ่งการเจ็บป่วยเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนของนักเรียน ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับบ้าน (School and Home Relationship) โรงเรียนเป็นสถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่อบรมสั่งสอนนักเรียนให้เจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา การดำเนินงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกัน ให้ทุกฝ่ายมีความรู้ มีความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนั้นเมื่อนักเรียนเข้าสู่รั้วของโรงเรียนมิใช่หมายความว่าครอบครัวจะขาดการดูแล แต่ทั้งครอบครัวและโรงเรียนต้องร่วมมือกันทำหน้าที่อบรมสั่งสอน

โรงเรียนวิทยปัญญาเป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ เปิดดำเนินการสอนตั้งแต่ปี 2546 ปัจจุบันเปิดสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาล 1 จนถึง ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีนักเรียนทั้งสิ้น 294 คน แบ่งเป็น ระดับอนุบาล

99 คน ระดับประถมศึกษา 195 คน บุคลากรทางการศึกษา 19 คน แม่บ้าน นักการภารโรง 4 คน โรงเรียนวิทยปัญญาเป็นโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในเขตหนองจอกชานเมืองกรุงเทพมหานคร ลักษณะทั่วไปของบริเวณโดยรอบของโรงเรียนเป็นเลือกสวน ไร่นา มีระยะห่างจากตัวเมือง 3 กิโลเมตร มีเส้นทางเดินทางเลียบคลองชลประทาน ถนนลาดคอนกรีตแต่ชำรุดเกือบตลอดเส้นไม่ได้รับการซ่อมแซมเท่าที่ควร นักเรียนส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และรถรับส่งที่โรงเรียนติดต่อไว้เพื่อบริการให้กับนักเรียน การบริการสาธารณสุขเนื่องจากเป็นชุมชนที่ห่างจากเมือง ไม่ได้รับการเอาใจใส่อย่างทั่วถึงและขาดการดูแลจากอนามัยชุมชนและศูนย์บริการสาธารณสุข อุบัติเหตุและการเจ็บไข้ที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องเดินทางเข้าเขตเมืองเพื่อการรักษาพยาบาล สวัสดิภาพและความปลอดภัยของนักเรียนเนื่องจากบริเวณโดยรอบโรงเรียนมีพื้นที่ปกคลุมด้วยต้นไม้ พงหญ้าที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุงสภาพเท่าที่ควร อาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องเล่น สนามเด็กเล่น เกิดการชำรุดเสียหาย และจำเป็นต้องได้รับการซ่อมแซมบำรุงรักษาเพื่อให้สภาพดีพร้อมใช้งานได้ทุกขณะ สวัสดิภาพของการรับส่งนักเรียน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงเส้นทางการจราจร กฎระเบียบการควบคุมรถรับและส่งนักเรียนควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ กำหนดกฎเกณฑ์ให้มีความชัดเจนมากขึ้น

จากสภาพของท้องถิ่นที่โรงเรียนวิทยปัญญาที่ตั้งอยู่ การให้บริการขั้นพื้นฐานถือได้ว่าเป็นงานหลักที่จะทำให้ผู้ปกครองมีความอุ่นใจ เชื่อมั่นในความปลอดภัย ไว้วางใจในการให้การดูแลพร้อมที่จะส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษา ดังนั้นโรงเรียนวิทยปัญญาจึงได้จัดทำแผนและวางแผนปฏิบัติงานการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนและความพึงพอใจของผู้ปกครอง ไม่ว่าจะเป็นการดูแลด้านสุขอนามัย การจัดกิจกรรมส่งเสริมต่อสุขภาพ การอบรมให้ความรู้ในสุขบัญญัติ การให้หลักประกันด้านอุบัติเหตุ การมีโภชนาการที่ดีมีมาตรฐานด้านความสะอาด การจัดอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้เกิดความเหมาะสมและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดให้มีห้องเรียน ห้องประกอบและแหล่งการเรียนรู้ภายในโรงเรียนที่มีความพร้อมในการเอื้อประโยชน์ต่อการจัดการเรียนรู้ จัดให้มีมาตรการในการเฝ้าระวังนักเรียน มีรั้วรอบขอบชิด และมีบรรยากาศที่ปลอดภัยจากยาเสพติดและอบายมุข จัดให้มีรถบริการรับส่งนักเรียนจากพื้นที่ต่างๆ มีการดูแลและให้บริการที่สะดวก สามารถไปกลับโรงเรียนได้อย่างปลอดภัยและตามกำหนดเวลา และจัดให้มีการสื่อสารระหว่างบ้านและโรงเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของโรงเรียน ซึ่งจากการให้ความสำคัญในงานดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารโรงเรียนวิทยปัญญาจึงตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาใน 4 ด้าน คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะและด้านประชาสัมพันธ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นประโยชน์และใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปกครอง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายสำคัญ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของผู้ปกครอง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับชั้นของนักเรียน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาที่จะนำมากำหนดนโยบายวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการของโรงเรียน ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะและด้านประชาสัมพันธ์ ให้มีสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวิทยปัญญา ปีการศึกษา 2553 จำนวน 294 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียน ในปีการศึกษา 2553 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ เครจซ์; และมอร์แกน

(Krejcie; & Morgan. 1970:608) โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ระดับปฐมวัยจำนวน 80 คน ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 จำนวน 80 คน และระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 จำนวน 76 คน รวม 236 คน

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียน ระดับปฐมวัยจำนวน 3 คน ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 จำนวน 3 คน และระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 จำนวน 3 คน รวม 9 คน

4. ตัวแปรในการวิจัย จากการประมวลแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย มีดังนี้

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ปกครอง

4.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

4.1.2 อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี
- 30 – 40 ปี
- มากกว่า 40 ปี

4.1.3 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีขึ้นไป

4.1.4 อาชีพ

- รับจ้าง
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
- แม่บ้าน/เกษตรกร

4.1.5 ระดับช่วงชั้นของนักเรียน

- ระดับปฐมวัย
- ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1
- ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน วิทญ์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ

- 4.2.1 ด้านอนามัยโรงเรียน
- 4.2.2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
- 4.3.3 ด้านยานพาหนะ
- 4.3.4 ด้านประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความคิดเห็นทางบวกของผู้ปกครองที่มีต่อการบริการของโรงเรียนในด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์

2. การบริการของโรงเรียน หมายถึง การดำเนินงานบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาที่ทางโรงเรียนจัดให้สำหรับนักเรียนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ด้านอนามัยโรงเรียน หมายถึง การจัดบริการเกี่ยวกับการดูแลพฤติกรรมสุขภาพ การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การตรวจวัดสายตา การทดสอบการได้ยิน การตรวจสุขภาพฟัน การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การประกันอุบัติเหตุ การคัดกรองนักเรียนที่มีอาการผิดปกติ การให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ การจัดบริการด้านโภชนาการเป็นไปตามสุขอนามัยความสะอาดและปลอดภัย การตรวจสอบมาตรฐานด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่รับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะ สถานที่รับประทานอาหาร อาหาร น้ำ ผู้ปรุง ตามมาตรฐานสุขาภิบาลอาหารในโรงเรียน

2.2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง การจัดบริการด้านอาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องประกอบให้มีความปลอดภัย สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีรั้วรอบขอบชิด บรรยากาศร่มรื่น มีสนามสำหรับวิ่งเล่นและทำกิจกรรม มีห้องน้ำ ห้องส้วมที่สะอาด มีครูดูแลนักเรียนในการเข้าออกโรงเรียน มีมาตรการเฝ้าระวังบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ มีการตรวจตราวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเล่น เครื่องใช้ที่ชำรุด ปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ จัดวางสิ่งของให้เป็นที่เป็นทาง มีกิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจด้านความปลอดภัย และดูแลกวดขันให้นักเรียนปลอดภัยจากยาเสพติดและอบายมุข

2.3 ด้านยานพาหนะ หมายถึง การบริการรถรับ-ส่งนักเรียน รถอยู่ในสภาพดี คนขับรถขับโดยไม่ประมาท มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความประพฤติที่ดี สุภาพ และรักษาวินัย จรรยา ตูแลความปลอดภัยของนักเรียนในการขึ้น-ลงรถ แจ้งปัญหาหรือติดต่อกับผู้ปกครองเมื่อเกิดปัญหา มีเครื่องมือสื่อสารสะดวกในการติดต่อกับผู้ปกครอง รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเดินทางของนักเรียน มีเจ้าหน้าที่จัดให้นักเรียนมีที่นั่งสะดวก จำนวนเหมาะสม และสนใจต่อความปลอดภัยของนักเรียน โรงเรียนอยู่ในเขตชุมชน จึงมีการจัดระบบดูแลความปลอดภัย การสัญจรหน้าโรงเรียนและภายในโรงเรียน

2.4 ด้านประชาสัมพันธ์ หมายถึง การบริการให้การสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงาน โดยการแจ้งเป็นจดหมาย ข่าวสาร วารสารสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สมุดรายงานผลการเรียน การประชุมและการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง การมีส่วนร่วมในการเป็นวิทยากร การเข้าร่วมกิจกรรมวันแม่ กิจกรรมทัศนศึกษา งานประจำปีและการระดมทุนช่วยเหลือนักเรียนที่ด้อยโอกาสและเด็กกำพร้า รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในโรงเรียน

3. ผู้ปกครอง หมายถึง บิดาหรือมารดา หรือบุคคลอื่นที่เป็นญาติและไม่ใชญาติซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ให้การศึกษาและควบคุมความประพฤติอย่างใกล้ชิดแก่นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนวิทญญาน โดยกำหนดให้ผู้เรียน 1 คน มีผู้ปกครอง 1 คน

4. สถานภาพผู้ปกครอง หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับช่วงชั้นของนักเรียน

4.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้ปกครอง แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง

4.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้ปกครอง แบ่งเป็น ต่ำกว่า 30 ปี, 30 – 40 ปี และมากกว่า 40 ปี

4.3 อาชีพ หมายถึง งานที่ผู้ปกครองทำเป็นประจำเพื่อเลี้ยงชีพ แบ่งออกเป็น รับจ้างรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และแม่บ้าน/เกษตรกร

4.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ผู้ปกครองสำเร็จขั้นสูงสุด แบ่งเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป

4.5 ระดับช่วงชั้นของนักเรียน หมายถึง ระดับช่วงชั้นของผู้เรียนที่ผู้ปกครองดูแลการศึกษาอยู่ กำหนดเป็น 3 กลุ่มหรือ 3 ระดับ คือ ระดับปฐมวัย (อ.1 – อ.3) ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 (ป.1 – ป.3) และช่วงชั้นที่ 2 (ป.4 – ป.6)

5. โรงเรียนวิทญญาน หมายถึง สถานศึกษาที่เปิดทำการสอนตั้งแต่ระดับชั้นปฐมวัยถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

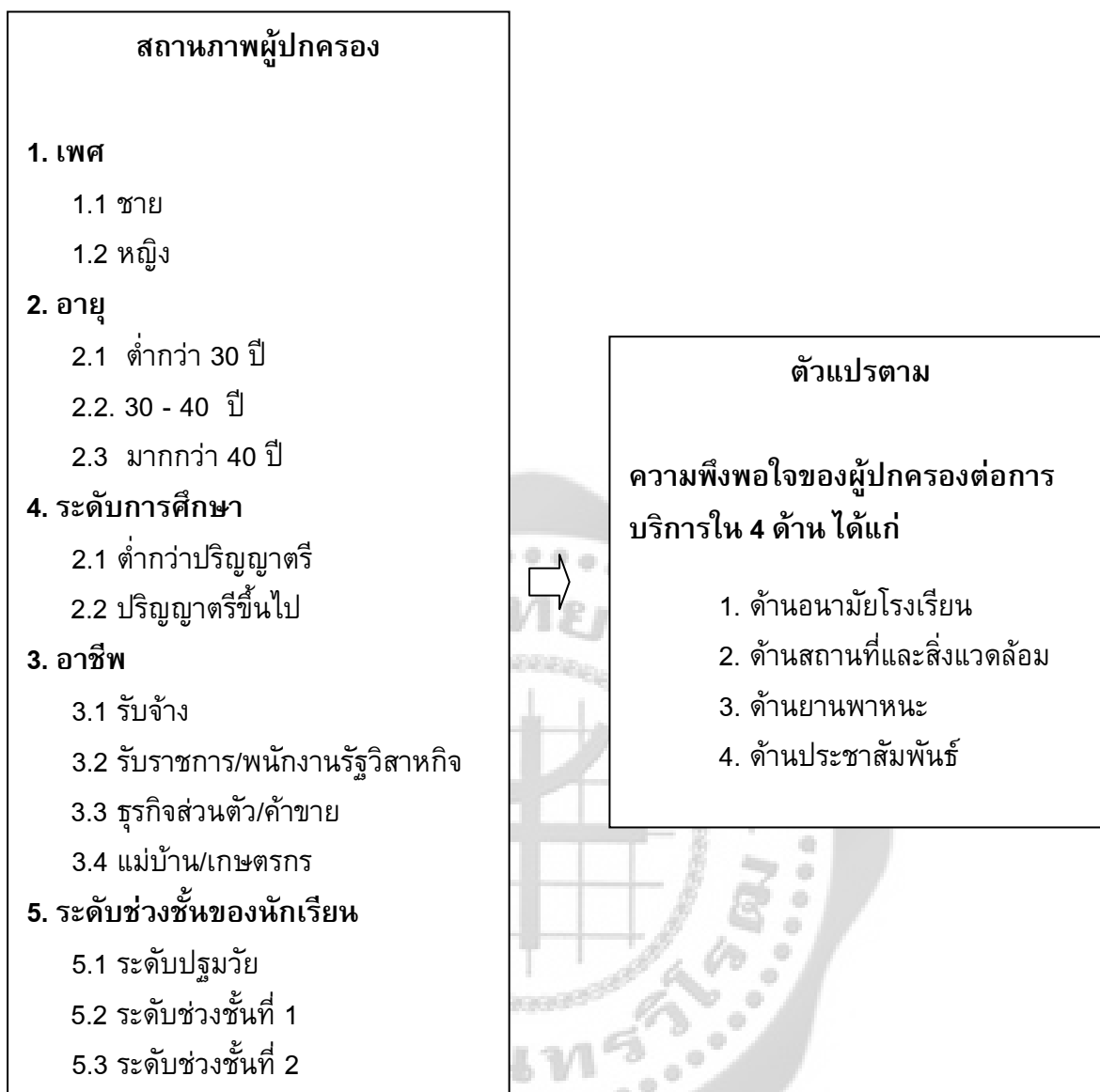
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อบริการของโรงเรียนวิทญญาน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดกรอบคิด จำแนกตามตัวแปร ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแนวการดำเนินงานของโรงเรียนวิทญญาน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการบริการของโรงเรียนวิทญญาน ซึ่งได้ยึดเกณฑ์มาตรฐานและตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนมีความสุข สุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี และมาตรฐานที่ 14

สถานศึกษาส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาการศึกษา โรงเรียนได้ดำเนินการให้บริการแก่นักเรียน เพื่อให้นักเรียนมีสุขภาพที่ดี มีความพร้อมในการเรียนปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ได้รับความสะดวกและความปลอดภัย และมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับผู้ปกครอง จึงกำหนดเป็นนโยบายของโรงเรียนและแผนงานดำเนินงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นชนก เสริมบุญครอง (2550 : 71) ที่ได้ศึกษาสวัสดิภาพของเด็กปฐมวัยในโรงเรียนเครือข่ายอัครสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร พบว่า สวัสดิภาพของเด็กปฐมวัยในโรงเรียนเครือข่ายอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ ตามความคิดเห็นของผู้ปกครองและครูด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสนามเด็กเล่น ด้านรถรับ-ส่งนักเรียน ด้านโภชนาการ และด้านสุขอนามัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับแนวคิดของ อัญชลี พัชรพิสุทธิ์ (2551: 51) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการศึกษาโรงเรียนเซนต์โยเซฟ พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนใน ด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. สถานภาพของผู้ปกครองได้แนวคิดจากงานวิจัยของนชนก เสริมบุญ เกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพเป็นผู้ปกครอง เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.90) อายุ 30 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 96.30) มีอาชีพ รับจ้างมากที่สุด (ร้อยละ 31.80) รองลงมาทำธุรกิจส่วนตัวและแม่บ้าน (ร้อยละ 30.60 และ 20.80 ตามลำดับ) ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 55.50) และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.80) รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 15.90) และได้แนวคิดงานวิจัยของชนิดา ชื่นวัต (2549: บทคัดย่อ) พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการปฏิรูปสถานศึกษาของโรงเรียนวัดคลองชัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตาม ระดับชั้นของนักเรียนในปกครอง อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครอบครัว พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ปกครองพบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีส่วนร่วมในการปฏิรูปสถานศึกษาโรงเรียนวัดคลองชัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยผู้ปกครองที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีมีส่วนร่วมต่ำกว่าผู้ปกครองที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ พบตัวแปรที่สำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับช่วงชั้นของนักเรียน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะและด้านประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่จะศึกษาซึ่งสามารถนำเสนอเป็นภาพประกอบได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระดับช่วงชั้นของนักเรียน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการโรงเรียนวิทยปัญญา
2. การบริการนักเรียนของโรงเรียนวิทยปัญญา
 - 2.1 ด้านนามัยโรงเรียน
 - 2.2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
 - 2.3 ด้านยานพาหนะ
 - 2.4 ด้านประชาสัมพันธ์
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 3.1 ความหมายของการบริการ
 - 3.2 หลักการบริการ
 - 3.3 ความสำคัญของการบริการ
 - 3.4 ประโยชน์ของการบริการ
4. ความพึงพอใจ
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 4.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง
 - 4.4 ความพึงพอใจในการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. การบริหารจัดการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา

โรงเรียนวิทย์ปัญญา เลขที่ 6/2 ม.2 แขวงหนองจอก เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ก่อตั้งขึ้นบนเนื้อที่ 2 ไร่ 1 งาน 36 ตารางวา เป็นโรงเรียนประเภทสามัญศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ เริ่มเปิดทำการจัดการเรียนการสอน เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม พุทธศักราช 2546 เปิดสอนนักเรียนตั้งแต่ระดับปฐมวัย ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผู้ก่อตั้งนายการิม สุโง๊ะ และนางอามีนะฮ์ สุโง๊ะ มีเจตนารมณ์ที่จะให้โรงเรียนเป็นสถานที่อบรม ปลูกฝังกุลบุตร กุลธิดาตามแนวทางที่ดีและยึดมั่นในหลักคำสอนของศาสนาและเป็นแหล่งเสริมสร้างจริยธรรมทางสังคม นักเรียน ครูและบุคลากรของโรงเรียนนับถือศาสนาอิสลาม มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตหนองจอกและบริเวณใกล้เคียง อันได้แก่ ปทุมธานี นครนายก และฉะเชิงเทรา เมื่อเริ่มดำเนินการมีจำนวนครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 5 คน นักเรียนจำนวน 30 คน ปัจจุบันจำนวนครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งสิ้น 23 คน นักเรียนปฐมวัยและประถมศึกษา รวมทั้งสิ้น 294 คน

สัญลักษณ์ของโรงเรียน



หนังสือกำลังเปิด(ด้านสามัญ) หมายถึง การศึกษารูปแบบใหม่ที่ไม่มีการหยุดนิ่ง และมีวิวัฒนาการไปตามกาลเวลาเพื่อค้นหาแนวทางที่ดีที่สุด



ปากกาขนนก หมายถึง การริเริ่มสร้างสรรค์กับอิสรภาพที่เปิดกว้างทางการศึกษา



คัมภีร์อัล-กุรอาน (ด้านศาสนา) หมายถึง แนวทางการทำงานบนพื้นฐานธรรมนูญแห่งสังคมและชีวิตที่ดีงาม



จันทร์เสี้ยว หมายถึง การเริ่มต้นในการทำงานด้วยรูปแบบแห่งศาสนบัญญัติอิสลาม

ความหมายโดยรวม การศึกษา คือ การพัฒนาเยาวชนตั้งแต่เริ่มต้นของชีวิต จนถึงสิ้นสุดของชีวิต

วัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง

1. เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับเยาวชน
2. เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษา
3. เพื่อปลูกฝังเยาวชนของชาติให้เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข รักความเป็นไทย
4. เพื่อปลูกฝังให้เยาวชนนำหลักธรรมไปปฏิบัติในชีวิตประจำวัน
5. เพื่อจัดการศึกษาให้เด็กกำพร้าและเด็กยากจน

สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน

โรงเรียนวิทัญญาสร้างอาคารสถานที่อยู่บนพื้นที่ทั้งหมด 2 ไร่ 1 งาน 36 ตารางวา อยู่ในบริเวณชานเมืองของกรุงเทพมหานคร เป็นสถานที่ห่างออกไปจากชุมชนเมือง มีสภาพแวดล้อมที่ดีปราศจากมลพิษ โรงเรียนมีอาคารเรียน 3 หลัง โรงอาหาร 1 หลัง อาคารอเนกประสงค์ 1 หลัง และอาคารอำนวยการ 1 หลัง แต่ละอาคารเรียนได้รับการออกแบบให้มีลักษณะโปร่งชั้นเดียว แต่ละอาคารเรียนจะมีบริเวณด้านหน้าของอาคารไว้เป็นที่จัดกิจกรรมหน้าห้อง ก่อนหน้านี้โรงเรียนมีพื้นที่ที่เป็นสนามหินกรวด ประมาณ 1 ไร่ และได้ปรับปรุงให้เป็นสนามคอนกรีต นักเรียนสามารถทำกิจกรรมในยามเช้า พักผ่อนและวิ่งเล่นในช่วงพักเที่ยง โรงเรียนได้จัดทำหลังคาสแลมปีเพื่อเป็นร่มเงาให้นักเรียนได้ทำกิจกรรมกลางแจ้ง นอกเหนือจากนั้นโรงเรียนยังมีพื้นที่จัดสวนในหลายจุด โรงเรียนได้ปลูกต้นไม้ยืนต้นไว้เพื่อให้เป็นร่มเงาและห้องเรียนธรรมชาติให้กับนักเรียนและได้เรียนรู้ส่วนหน้าของโรงเรียนเป็นอาคารอำนวยการมีห้องผู้บริหารและห้องธุรการเป็นสถานที่ไว้สำหรับการต้อนรับผู้ปกครองที่เข้ามาติดต่อและเป็นห้องศูนย์กลางของโรงเรียนที่จะประสานงานทุกฝ่ายงานของโรงเรียน

สภาพแวดล้อมภายนอกโรงเรียน

สภาพภูมิประเทศ สภาพชุมชนรอบบริเวณโรงเรียนมีลักษณะเป็นบ้านพัก ที่อยู่อาศัยของคนในชุมชน สลับกับสวนแปลงผัก ไร่นา รอบล้อมไปด้วยแม่น้ำลำคลอง บรรยากาศโดยรวมจะปราศจากมลพิษ เพราะเต็มไปด้วยต้นไม้ เลือกสวน ท้องนา มากกว่าที่จะเป็นอาคาร ตึก ที่อยู่อาศัยที่แออัด อาชีพหลักของชุมชน คือ เกษตรกรรม เนื่องจากพื้นที่โดยส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร มีประชากรประมาณ 1,500 คนโดยส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม

สถานที่สำคัญ

สถานที่สำคัญบริเวณใกล้เคียง ได้แก่ โรงเรียนสุเหร่าบ้านเกาะ มัสยิดนุรุดดีน มัสยิดอัสซาดิฮิน สถาบันสอนศาสนาเฉลยสุช วัดแสนเกษม วัดใหม่เจริญราษฎร์ ศูนย์บริการสาธารณสุข ศูนย์เกษตรธรรมชาติ และแหล่งเพาะพันธ์สัตว์ ฯลฯ

เส้นทางคมนาคม

เส้นทางคมนาคม โรงเรียนมีระยะทางจากสำนักงานเขตหนองจอก 2 กิโลเมตร มีถนนสายหลักสองฝั่งของคลองชลประทาน คือ ถนนเลียบบคลองสิบสามฝั่งตะวันออกและถนนเลียบบคลองสิบสามฝั่งตะวันตกตัดผ่านโรงเรียนเพื่อเดินทางต่อไปยังอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก พื้นถนนลาดคอนกรีต ถนนทั้งสองเส้นเป็นถนนที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง ต้องปรับปรุงซ่อมแซมตลอดเวลา นักเรียนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มเป้าหมายนอกพื้นที่โรงเรียนจากเขตมีนบุรี หนองจอก (จังหวัดกรุงเทพมหานคร) จากอำเภอลำลูกกา(จังหวัดปทุมธานี) จากอำเภอองครักษ์(จังหวัดนครนายก) และจากอำเภอบางน้ำเปรี้ยว(จังหวัดฉะเชิงเทรา) นักเรียนของโรงเรียนใช้เส้นทางการเดินทางโดยรถยนต์ และรถรับส่งนักเรียน ไม่มีปัญหาด้านการจราจรติดขัดและมลภาวะเป็นพิษอันเนื่องมาจากเป็นพื้นที่ชนบทและมีต้นไม้ปกคลุมไปทั่วพื้นที่

สาธารณูปโภค

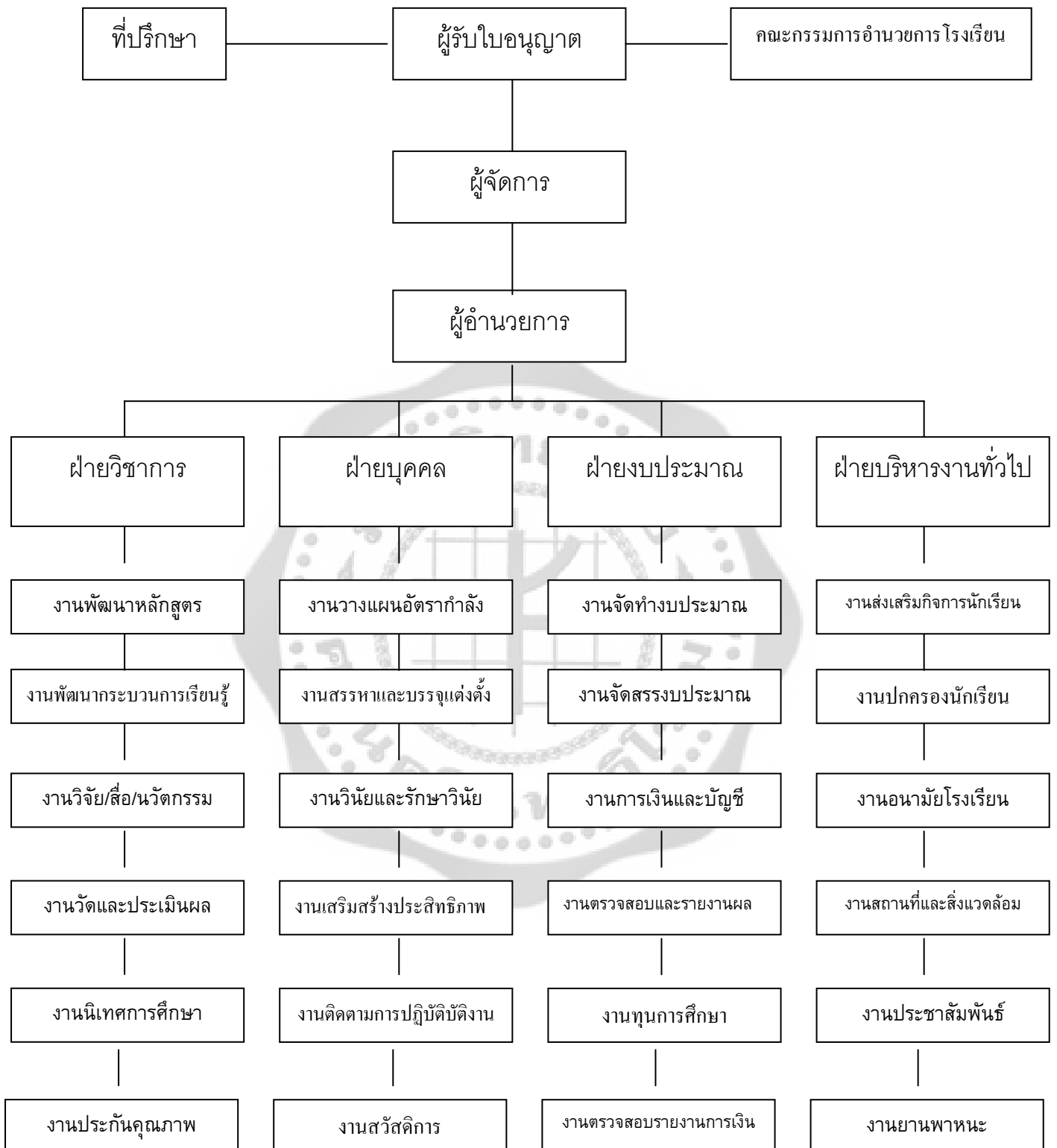
ในพื้นที่บริเวณชุมชนรอบโรงเรียนมีกระแสไฟฟ้าใช้จากหน่วยงานการไฟฟ้าย่อยส่วนภูมิภาคในเขตเมืองหนองจอก แต่หากมีพายุ กระแสลมแรง และฝนตกหนัก ชุมชนรอบโรงเรียนไฟฟ้าจะดับเป็นประจำซึ่งได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้น ด้านน้ำดื่ม น้ำใช้ เป็นบ่อบาดาลที่ชาวบ้านช่วยกันขุดขึ้น ก่อนที่จะมีการส่งน้ำประปาเข้ามาในชุมชนเมื่อไม่ถึง 2 ปี ระบบการสื่อสารด้านโทรคมนาคม ยังไม่เจริญมากนัก มีระบบโทรศัพท์พื้นฐานและอินเทอร์เน็ตใช้ไม่มากส่วนใหญ่ใช้อยู่ในสถาบันการศึกษา และส่วนงานราชการ งานด้านสาธารณสุข มีศูนย์บริการสาธารณสุขในพื้นที่ 1 แห่ง โรงพยาบาลในตัวเมืองหนองจอก 1 แห่ง นอกนั้นเป็นคลินิกของเอกชน 3 - 4 แห่ง

แนวทางการจัดการศึกษาโรงเรียนวิทย์ปัญญา

โรงเรียนวิทย์ปัญญาเป็นโรงเรียนสามัญ สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เปิดทำการสอน 2 ระดับคือ ระดับปฐมวัย และระดับประถมศึกษา การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของกระทรวงศึกษาธิการกำหนด นอกเหนือจากนี้โรงเรียนได้ส่งเสริมให้มีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพิ่มเติม คณิตศาสตร์เพิ่มเติม จินตคณิตและภาษาอริบในชั้นเรียนระดับประถมศึกษา รวมทั้งมีการศึกษาการเรียนรู้จากแหล่งการเรียนรู้ท้องถิ่น เพื่อให้มีประสบการณ์ตรงในวิชาต่างๆจากปราชญ์ชาวบ้าน ฝึกฝนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยปฏิบัติ และเพื่อให้นักเรียนได้รู้จักการปฏิบัติตนอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

แนวทางการจัดบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา

โรงเรียนวิทย์ปัญญาเป็นโรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่ที่ยังไม่สะดวกด้านสาธารณสุข ด้านสาธารณูปโภค การเดินทางและการติดต่อสื่อสาร การให้บริการแก่นักเรียนขั้นพื้นฐานจึงเป็นความจำเป็นที่จะทำให้นักเรียนมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี มีความสุข มีความปลอดภัย ได้รับการบริการที่ดีและมีความสัมพันธ์อย่างเป็นกันเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความพร้อมที่จะเรียน โรงเรียนวิทย์ปัญญาจึงได้กำหนดงานบริการไว้ 4 ด้าน ได้แก่ อนามัยโรงเรียน อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ยานพาหนะและประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพภาพของโรงเรียนในปัจจุบัน



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานโรงเรียนวิทยปัญญา

ข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียน ครูและบุคลากร

ตาราง 1 จำนวนนักเรียนจำแนกตามระดับชั้นที่เปิดสอน

ระดับชั้น	จำนวนห้อง	จำนวนนักเรียน		
		ชาย	หญิง	รวม
อนุบาลปีที่ 1	1	14	17	31
อนุบาลปีที่ 2	1	20	20	40
อนุบาลปีที่ 3	1	9	19	28
รวม	3	43	56	99
ประถมศึกษาปีที่ 1	1	24	13	37
ประถมศึกษาปีที่ 2	1	20	18	38
ประถมศึกษาปีที่ 3	1	15	12	27
ประถมศึกษาปีที่ 4	1	25	11	36
ประถมศึกษาปีที่ 5	1	14	22	36
ประถมศึกษาปีที่ 6	1	15	6	21
รวม	6	113	82	195
รวมทั้งสิ้น	9	156	138	294

ตาราง 2 จำนวนครูและบุคลากร

ประเภทบุคลากร	เพศ		ระดับการศึกษา			ประสบการณ์	
	ชาย	หญิง	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	น้อยกว่า 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
1. ผู้รับใบอนุญาต	-	1	-	-	1	-	1
2. ผู้จัดการ	1	-	-	1	-	-	1
3. ผู้อำนวยการ	1	-	-	1	-	-	1
4. ครูผู้สอน	1	8	2	7	-	5	4
5. ครูพิเศษ	1	5	3	3	-	6	-
6. ครูพิเศษต่างชาติ	1	-	-	1	-	1	-
7. พนักงานโรงเรียน	-	2	2	-	-	2	-
8. นักการ/ภารโรง	1	1	2	-	-	2	-
รวม	6	17	9	13	1	16	7

ปรัชญาของโรงเรียน

เสริมสร้างปัญญา พัฒนากิจกรรม เน้นคุณธรรมนำพาชีวิตสู่สันติสุข
วิสัยทัศน์

โรงเรียนวิทยปัญญามุ่งพัฒนาคุณภาพวิชาการตามมาตรฐานการศึกษา เสริมสร้างสมรรถนะคุณค่าคุณธรรม ฝึกฝนจริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์ บริหารจัดการองค์กรตามหลักคำสอนศาสนา ปลูกฝังจิตอาสาร่วมกับชุมชน สร้างยุวชนอนุรักษ์ท้องถิ่น

พันธกิจ

1. ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรฐานวิชาชีพ
3. ส่งเสริมพัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการจัดการศึกษาและอนุรักษ์ท้องถิ่น

เป้าหมาย

1. ผู้เรียนมีคุณภาพการเรียนรู้ตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ
3. โรงเรียนมีการบริหารการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและอนุรักษ์ท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของโรงเรียน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาโรงเรียนให้มีการบริหารการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาและอนุรักษ์ท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรม นำความรู้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ 2. ผู้เรียนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ และพัฒนาสิ่งแวดล้อม 3. ผู้เรียนมีทักษะในการทำงาน รักการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต 4. ผู้เรียนมีสุขนิสัย สุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี 5. ผู้เรียนมีสุนทรียภาพและลักษณะนิสัยด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา 6. ผู้เรียนมีจิตสำนึกรักบ้านเกิด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เรียนมีวินัย มีความรับผิดชอบและปฏิบัติตามหลักธรรมเบื้องต้นของศาสนาที่ตนนับถือ 2. ผู้เรียนมีความซื่อสัตย์สุจริต 3. ผู้เรียนมีความกตัญญูกตเวที 4. ผู้เรียนมีเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ และเสียสละเพื่อส่วนรวม 5. ผู้เรียนประหยัดรู้จักใช้และรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิทธิของตนและส่วนรวม 6. ผู้เรียนมีความภูมิใจในความเป็นไทยเห็นคุณค่า ภูมิปัญญาไทย นิยมไทย และดำรงไว้ซึ่งความเป็นไทย 7. ผู้เรียนรู้คุณค่าของสิ่งแวดล้อมและตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อม 8. ผู้เรียนเข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมกิจกรรม/โครงการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม 9. ผู้เรียนมีทักษะในการจัดการและทำงานให้สำเร็จ 10. ผู้เรียนมีความเพียรพยายาม ขยันอดทน ละเอียดรอบคอบในการทำงาน

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
		<p>11.ผู้เรียนสามารถทำงานและภูมิใจในผลงานของตนเอง</p> <p>12.ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้</p> <p>13.ผู้เรียนมีความรู้สึกที่ดีต่ออาชีพสุจริตและหาความรู้เกี่ยวกับอาชีพที่ตนสนใจ</p> <p>14.ผู้เรียนมีสุขนิสัยในการดูแลสุขภาพ และออกกำลังกายสม่ำเสมอ</p> <p>15.ผู้เรียนมีน้ำหนัก ส่วนสูง และมีสมรรถภาพทางกายตามเกณฑ์</p> <p>16.ผู้เรียนสามารถป้องกันตนเองจากสิ่งเสพติดให้โทษและหลีกเลี่ยงสภาวะที่เสี่ยงต่อความรุนแรง โรคภัย อุบัติเหตุ และปัญหาทางเพศ</p> <p>17.ผู้เรียนมีความมั่นใจ กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม และให้เกียรติผู้อื่น</p> <p>18.ผู้เรียนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อน ครู และผู้อื่น</p> <p>19.ผู้เรียนแสดงความชื่นชมร่วมกิจกรรม และมีผลงานด้านศิลปะ</p> <p>20.ผู้เรียนแสดงความชื่นชมร่วมกิจกรรม และมีผลงานด้านดนตรี/นาฏศิลป์</p>

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
		<p>21.ผู้เรียนแสดงความชื่นชม ร่วมกิจกรรม และมีผลงานด้าน กีฬา/นันทนาการ</p> <p>22.ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับ ท้องถิ่นของตนเองและภูมิใจใน ท้องถิ่น</p>
<p>กลยุทธ์ที่ 2 ผู้เรียนมีทักษะ ในการแสวงหาความรู้ด้วย ตนเองรักการเรียนรู้และ พัฒนาดตนเองอย่าง สม่ำเสมอ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหา ความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้ และพัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง 2. ผู้เรียนมีความสามารถในการ คิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ มี วิจัยญาณ มีความคิด สร้างสรรค์ คิดไตร่ตรอง และมี วิสัยทัศน์ 3. ผู้เรียนมีความรู้ และทักษะที่ จำเป็นตามหลักสูตร 4. ผู้เรียนที่มีความบกพร่อง ทางการเรียนรู้(การศึกษาพิเศษ)มี พัฒนาการเรียนรู้ที่ดี และสามารถ อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้ 5. ผู้เรียนสามารถใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1.ผู้เรียนมีนิสัยรักการอ่าน การ เขียนและการฟัง รู้จักตั้งคำถาม เพื่อหาเหตุผล 2.ผู้เรียนมีความสนใจแสวงหา ความรู้จากแหล่งต่างๆรอบตัวใช้ ห้องสมุด แหล่งความรู้และสื่อ ต่างๆได้ทั้งในและนอก สถานศึกษา 3.ผู้เรียนมีวิธีการเรียนรู้ของ ตนเองเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่นได้ สนุกกับการเรียนรู้และชอบมา โรงเรียน 4.ผู้เรียนมีความสามารถ วิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปความ คิดรวบยอด คิดอย่างเป็นระบบ และมีการคิดแบบองค์รวม 5.ผู้เรียนมีความสามารถ คาดการณ์กำหนดเป้าหมาย และ แนวทางการตัดสินใจได้ 6.ผู้เรียนสามารถประเมินและ เลือกแนวทางการตัดสินใจ และ แก้ไขปัญหาอย่างมีสติ 7.ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มสร้าง สรรค์ มองโลกในแง่ดี และมี จินตนาการ

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
		<p>8. ผู้เรียนมีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยตามเกณฑ์</p> <p>9. ผู้เรียนมีผลการทดสอบรวบยอดระดับชาติเฉลี่ยตามเกณฑ์</p> <p>10. ผู้เรียนสามารถสื่อความคิดผ่านการพูด เขียน หรือนำเสนอด้วยวิธีต่างๆ</p> <p>11. ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ</p> <p>12. ผู้เรียนสามารถใช้เทคโนโลยี/สารสนเทศเพื่อพัฒนาการเรียนรู้</p>
<p>กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาสู่มาตรฐานวิชาชีพและมีมืออาชีพ</p>	<p>1. บุคลากรทางการศึกษามีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ</p> <p>2. บุคลากรทางการศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม มีความมุ่งมั่นอุทิศตนในการสอนและพัฒนาผู้เรียน</p> <p>3. บุคลากรทางการศึกษามีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ</p>	<p>1. ครูมีคุณธรรมจริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง</p> <p>2. ครูมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และชุมชน</p> <p>3. ครูมีความมุ่งมั่นและอุทิศตนในการสอนและพัฒนาผู้เรียน</p> <p>4. ครูมีการแสวงหาความรู้และเทคนิควิธีการใหม่ๆ รับผิดชอบต่อความคิดเห็น ใจกว้าง และยอมรับการเปลี่ยนแปลง</p> <p>5. ครูจบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางการศึกษาหรือเทียบเท่าขึ้นไป</p>

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
		<p>6.ครูสอนตรงตามวิชาเอก-โท หรือตรงตามความถนัด</p> <p>7.ครูมีความรู้ความเข้าใจ เป้าหมายการจัดการศึกษาและ หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน</p> <p>8.ครูมีการวิเคราะห์ศักยภาพของผู้เรียนและเข้าใจผู้เรียนเป็นรายบุคคล</p> <p>9.ครูมีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ</p> <p>10.ร้อยละของครูสามารถใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเองและผู้เรียน</p> <p>11.ร้อยละของครูที่มีการประเมินผลการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้ที่จัดให้ผู้เรียน และอิงพัฒนาการของผู้เรียน</p>
<p>กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาสถานศึกษาและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>1. ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม มีภาวะผู้นำและมีความสามารถในการบริหารจัดการ</p> <p>2. สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพภายในตามระเบียบของกระทรวง</p> <p>3. สถานศึกษามีหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนและท้องถิ่น</p>	<p>1.ผู้บริหารมีคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพและปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง</p> <p>2.ผู้บริหารมีความคิดริเริ่ม มีวิสัยทัศน์ และเป็นผู้นำทางวิชาการ</p> <p>3.ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารงานวิชาการและการจัดการ</p>
กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

	4. สถานศึกษามีการจัดสภาพแวดล้อมและการบริหารที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามศักยภาพ	4.สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพภายในที่ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 5.สถานศึกษามีหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้เรียนและท้องถิ่น 6.สถานศึกษามีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีอาคารสถานที่ที่เหมาะสม
--	--	---

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาโรงเรียนให้มีการบริหารการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
กลยุทธ์ที่ 5 โรงเรียนมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นระบบโปร่งใส ตรวจสอบได้ 2. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการการศึกษาและภาระงานที่รับผิดชอบ	1.สถานศึกษามีโครงสร้างการบริหารและแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน 2. บุคลากรร้อยละ 90 มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และมีทักษะในการทำงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาและอนุรักษ์ท้องถิ่น

กลยุทธ์	เป้าหมาย	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างชุมชนกับสถานศึกษา	1. สถานศึกษามีการสนับสนุนการใช้แหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น 2. สถานศึกษามีการร่วมมือกันระหว่างบ้านองค์กรทางศาสนา เพื่อพัฒนาวิธีการเรียนรู้ในชุมชน 3. โรงเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนมีความสัมพันธ์ที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน	1.มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น 2. มีการสนับสนุนให้แหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญา และชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรระดับสถานศึกษา 3.ผู้ปกครองและคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ในการให้ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ประเด็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ฝ่ายบริหารวิชาการ	ฝ่ายบริหารบุคคล	ฝ่ายบริหารงบประมาณ	ฝ่ายบริหารทั่วไป
<p>กลยุทธ์ที่ 2</p> <p>1. ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ มีวิจารณญาณ มีความคิดสร้างสรรค์ คิดไตร่ตรอง และมีวิสัยทัศน์</p> <p>3. ผู้เรียนมีความรู้ และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตร</p> <p>4. ผู้เรียนที่มีความบกพร่องทางการเรียน (การศึกษาพิเศษ) มีพัฒนาการเรียนรู้ที่ดี และสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้</p> <p>5. ผู้เรียนสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 3</p> <p>1. บุคลากรทางการศึกษามีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ</p> <p>2. บุคลากรทางการศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม มีความมุ่งมั่น อุทิศตนในการสอนและพัฒนาผู้เรียน</p> <p>3. บุคลากรทางการศึกษามีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 5</p> <p>1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นระบบโปร่งใสและตรวจสอบได้</p> <p>2. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการ การศึกษาและภาระงานที่ได้รับผิดชอบ</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 1</p> <p>1. ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์</p> <p>2. ผู้เรียนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม</p> <p>3. ผู้เรียนมีทักษะในการทำงาน รักการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต</p> <p>4. ผู้เรียนมีสุขนิสัย สุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดี</p> <p>5. ผู้เรียนมีสุนทรียภาพ และลักษณะนิสัยด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา</p> <p>6. ผู้เรียนมีจิตสำนึก อนุรักษ์บ้านเกิด</p>

ฝ่ายบริหารวิชาการ	ฝ่ายบริหารบุคคล	ฝ่ายบริหารงบประมาณ	ฝ่ายบริหารทั่วไป
<p>กลยุทธ์ที่ 4</p> <p>4.2 สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพภายในตามระเบียบของกระทรวง</p> <p>4.3 สถานศึกษามีหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนและท้องถิ่น</p>	<p>กลยุทธ์ที่ 4</p> <p>4.1 ผู้บริหารมีคุณธรรมจริยธรรม มีภาวะผู้นำ และมีความสามารถในการบริหารจัดการ</p>		<p>กลยุทธ์ที่ 4</p> <p>4.4 สถานศึกษามีการจัดสภาพแวดล้อมและการบริหารที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามศักยภาพ</p>
			<p>กลยุทธ์ที่ 6</p> <p>1. สถานศึกษามีการสนับสนุนการใช้แหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น</p> <p>2. สถานศึกษามีการร่วมมือกันระหว่างบ้าน องค์กรทางศาสนา เพื่อพัฒนาวิธีการเรียนรู้ในชุมชน</p> <p>3. โรงเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนมีความสัมพันธ์ที่ดี และมีส่วนร่วมในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน</p>

โครงการภายใต้ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารวิชาการ	ฝ่ายบริหารบุคคล	ฝ่ายบริหารงบประมาณ	ฝ่ายบริหารทั่วไป
- โครงการพัฒนาภาษาไทย (หรืองานด้านวิชาการ)	- โครงการพัฒนาบุคลากร(ด้านคุณธรรมจริยธรรม)	- โครงการสร้างเสริมและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ	- โครงการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์
- โครงการพัฒนากระบวนการคิด	- โครงการส่งเสริมศักยภาพการสอนของครู (การอบรม,สัมมนา,ดูงาน)	- โครงการจัดทำทะเบียนสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล	- โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้
- โครงการติดตามการวัดประเมินผลสัมฤทธิ์นักเรียน			- โครงการเสริมสร้างวินัยนักเรียน
- โครงการพัฒนาการสืบค้นข้อมูล	- โครงการสวัสดิการบำรุงขวัญและกำลังใจครูและบุคลากรในสถานศึกษา	- โครงการจัดทำงบประมาณประจำปี	- โครงการงานบริการของโรงเรียน
- โครงการพัฒนาหลักสูตร	- โครงการนิเทศครูและบุคลากรทางการศึกษา	- โครงการประชุมคณะกรรมการสถานศึกษา,ครู ฯลฯ	- โครงการปราชญ์ชาวบ้านและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- โครงการการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา			- โครงการสัมพันธ์ชุมชน

2. การบริการนักเรียนของโรงเรียนวิทย์ปัญญา

การดำเนินกิจการของโรงเรียนวิทย์ปัญญายึดหลักสำคัญในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งโรงเรียนเป็นไปเพื่อปลูกฝังเยาวชนของชาติให้เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข ซึ่งครอบคลุมครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา โรงเรียนดำเนินการกำหนดพันธกิจและเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนสอดคล้องกับหลักการสำคัญการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนและเป้าหมายมาตรฐานการศึกษาชาติที่ต้องการพัฒนาผู้เรียนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม เป็นผู้มีจริยธรรมในการดำเนินชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เป็น "คนเก่ง คนดี และมีความสุข" โดยมีการพัฒนาที่เหมาะสมกับช่วงวัยเต็มตามศักยภาพและตรงตามความต้องการ ทั้งในด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ ปัญญา ความรู้และทักษะ คุณธรรมและจิตสำนึกที่พึงประสงค์ ภาระกิจหลักในการให้จัดการศึกษาของโรงเรียนวิทย์ปัญญาเป็นงานที่โรงเรียนถือปฏิบัติโดยมุ่งหวังให้บรรลุในหลักการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้ครอบคลุมครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2549 :19) ได้กล่าวถึงเจตนารมณ์ของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อประชาชน โดยรัฐต้องจัดให้มีการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อพัฒนาเยาวชนไทยทุกคนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะที่เป็นพลเมืองไทยและพลเมืองของโลก เพื่อเป็นรากฐานที่พอเพียงสำหรับการใฝ่รู้ใฝ่เรียนตลอดชีวิต รวมทั้งเพื่อการพัฒนาหน้าที่การงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตส่วนตนและครอบครัว และเพื่อสร้างเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการสร้างสรรค์สังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนในอนาคต

ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน นอกเหนือจากการเสริมสร้างความรู้ในด้านวิชาการของโรงเรียนแล้ว การดูแลเอาใจใส่ต่อสุขภาพ ความปลอดภัยและสวัสดิภาพนักเรียน รวมทั้งการสื่อสารถึงผู้ปกครองเพื่อให้รับรู้พฤติกรรมของนักเรียนควรได้รับเอาใจใส่เช่นกัน โรงเรียนวิทย์ปัญญาจึงได้กำหนดแผนงานบริการเพื่อให้นักเรียนได้รับบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัย โรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์

2.1 ด้านอนามัยโรงเรียน

การจัดบริการสุขอนามัยนักเรียน เป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายจะต้องร่วมมือกันดูแลเอาใจใส่ให้มีพัฒนาการเป็นไปตามวัย มีสุขภาพดี การดำเนินงานอนามัยในโรงเรียนส่วนที่เป็นการจัดบริการอนามัยได้จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน คือ ครูรับผิดชอบให้สุขศึกษาแก่นักเรียนและดูแลสุขภาพในขั้นต้น แพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ เช่น พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้การตรวจรักษาพยาบาล ติดตามผลการรักษา ตลอดจนให้คำปรึกษาในงานที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย นักเรียนในโรงเรียนและเพื่อนจัดรูปแบบของผู้นำนักเรียนฝ่ายส่งเสริมอนามัย ผู้ปกครองนักเรียนมีบทบาทในการให้ความร่วมมือกับครู และ

แพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2540:6-35) การบริการสุขอนามัยควรมีการดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสุขภาพโดยครู เป็นการสังเกตสุขภาพนักเรียนอย่างง่ายโดยดูจาก ลักษณะอาการของโรคเบื้องต้นที่แสดงให้เห็น เช่น หน้าแดง เป็นไข้ ตัวร้อน มีบาดแผล เป็นต้น พร้อมทั้งให้การแก้ไขเบื้องต้นโดยไม่จำเป็นต้องวินิจฉัยโรคอย่างแพทย์ การตรวจสุขภาพของ นักเรียนโดยครูทำได้ 3 ระยะ

1.1 การสังเกตในตอนเช้าก่อนเข้าเรียน เริ่มต้นตั้งแต่นักเรียนมาถึงโรงเรียนท่า ความเคารพ จนถึงเวลานักเรียนยืนเข้าแถวเคารพธงชาติจนเดินเข้าห้องเรียน ซึ่งเป็นการสังเกตที่ไม่มี พิธีหรือรูปแบบที่แน่นอนและให้คำแนะนำ เช่น ความสะอาดและความเรียบร้อยของเสื้อผ้า เครื่อง แต่งกาย ความสะอาดของมือ เท้า ผิวหนัง ฟัน ศีรษะ ผม ตา ล้าคอ อาการของโรคบางชนิดที่แสดง ให้เห็น เช่น ตาแดง น้ำมูกไหล มีบาดแผล

1.2 การสังเกตอาการผิดปกติในชั้นเรียน เป็นการสังเกตที่ต้องอาศัยความเอา ใจใส่และเป็นคนช่างสังเกตของครูประจำชั้น รวมทั้งการรับฟังการบอกเล่าอาการผิดปกติจาก นักเรียนและอาการบางอย่างต้องสังเกตเป็นเวลานาน เช่น อาการที่เกี่ยวกับพฤติกรรมและอุปนิสัย ผลการเรียน ลักษณะการพูด การเก็บตัว เป็นต้น

1.3 การตรวจเป็นครั้งคราว หมายถึง การตรวจสัปดาห์ละครั้ง เดือนละครั้ง หรือภาคเรียนละครั้งตามความเหมาะสมของกิจกรรม ใช้วิธีการดังกล่าวข้างต้น แต่เป็นการตรวจที่ ต้องใช้ความละเอียด ใช้เวลาในการพิจารณาวิเคราะห์มากขึ้น เช่น การชั่งน้ำหนัก การวัดส่วนสูง การทดสอบสายตาและการได้ยิน เป็นต้น สำหรับการตรวจเป็นครั้งคราวนักเรียนที่ได้รับการคัดเลือก ให้เข้ารับการอบรมเป็นผู้นำนักเรียนฝ่ายส่งเสริมอนามัยจะมีบทบาทเข้าช่วยเหลือครูได้มาก

2. การเฝ้าระวังและติดตามทางโภชนาการ หมายถึง การเฝ้าดูโภชนาการของ กลุ่มเป้าหมายกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เป็นระยะ ๆ หากมีความผิดปกติเกิดขึ้น ควรหาทางแก้ไขทันทีก่อนที่ อาการจะรุนแรงถึงขั้นเจ็บป่วยจนยากแก่การรักษา วิธีวัดส่วนสัดของร่างกายเป็นวิธีวัดที่ยอมรับ โดยทั่วไปว่าเหมาะสมกับงานเฝ้าระวังทางโภชนาการ ซึ่งส่วนสัดที่นิยมนำมาวัดได้แก่ น้ำหนัก และ ความยาวหรือส่วนสูง ข้อควรคำนึงในการชั่งน้ำหนักและวัดส่วนสูงมี ดังนี้

2.1 หมั่นตรวจสอบเครื่องมือให้เที่ยงตรงอยู่เสมอ

2.2 ทุกครั้งที่ชั่งน้ำหนักนักเรียนต้องนำสิ่งของในกระเป๋ ถอดรองเท้า ถูงเท้า เช็ดเท้า ขลย ที่ไม่จำเป็นออก ไม่ควรวัดน้ำหนักเมื่อรับประทานอาหารอิ่มใหม่ๆ หรือปวดอุจจาระหรือ ปัสสาวะ

2.3 ทุกครั้งก่อนวัดส่วนสูง นักเรียนต้องถอดรองเท้า ถูงเท้า โบริวหรือก๊ีบบน ศีรษะออกก่อนและวัดส่วนสูงในท่ายืนตรง

3. การทดสอบการได้ยิน และการทดสอบสายตา

4. การสร้างภูมิป้องกันโรค เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของนักเรียน นักเรียนไทยทุกคน ควรได้รับวัคซีนพื้นฐานครบทุกชนิดตามกระทรวงสาธารณสุขกำหนด โรคติดต่อหลายชนิดป้องกัน

ได้โดยการสร้างภูมิคุ้มกันโรค เช่น โรคคอตีบ บาดทะยัก วัณโรค โปлио ป้องกันได้โดยการสร้างภูมิคุ้มกันโรค เช่น โรคคอตีบ บาดทะยัก วัณโรค โปлио สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค 100 %

5. การส่งเสริมโภชนาการ นักเรียนเป็นผู้ที่อยู่ในวัยเจริญเติบโต มีการเรียนรู้และเสริมสร้างประสบการณ์ มีกิจกรรมต่างๆมากขึ้น มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬา ร่างกายจึงต้องการสารอาหารต่างๆในปริมาณสูงให้เพียงพอกับความต้องการของร่างกายในส่วนที่ที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้ร่างกายเจริญเติบโต แข็งแรง มีสุขภาพสมบูรณ์ และมีภาวะโภชนาการที่ดี อาหารมีความสำคัญต่อนักเรียน คือ ทำให้นักเรียนเจริญเติบโตสมบูรณ์ แข็งแรงทั้งร่างกาย สมอง และจิตใจ ทำให้อวัยวะต่างๆในร่างกาย ทำงานได้ตามปกติ ทำให้นักเรียนมีพลังและกำลังในการเดิน วิ่งเล่น และพร้อมที่จะเรียน ทำให้สดชื่น แจ่มใส ร่าเริงและมีภูมิต้านทานโรคภัยไข้เจ็บ

6. การให้ความช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาสุขภาพจิต

6.1 หาสาเหตุของปัญหา การรู้สาเหตุของปัญหาช่วยให้แก้ไขเป็นไปอย่างถูกต้อง ในทางตรงกันข้ามการแก้ไขโดยไม่รู้สาเหตุอาจทำให้เป็นการเพิ่มปัญหาแก่นักเรียน วิธีแก้ปัญห อาจใช้การสอบถามรายละเอียดของอาการ สัมภาษณ์รายละเอียดที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับอาการ และการตรวจร่างกายหรืออาการเท่าที่จะทำได้

6.2 ช่วยแก้ปัญหาและแนะแนวทาง ครูควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับนักเรียนให้นักเรียนได้มีโอกาสระบายความทุกข์ใจและควรเน้นเรื่องและเหตุการณ์ปัจจุบันในการแก้ปัญหาโดยมุ่งแก้ที่ตัวนักเรียน และนักเรียนเป็นผู้เลือกวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง มีครูเป็นผู้ให้ข้อมูลและแนะนำ

6.3 ส่งต่อ ถ้าปัญหามีความสลับซับซ้อนและรุนแรงเกินความสามารถ หรือต้องใช้เวลายาวนาน ซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงจะสามารถช่วยได้ดีกว่า ควรส่งต่อไปขอความช่วยเหลือ แต่ควรจะพูดกับนักเรียนให้เข้าใจและถามความสมัครใจ อย่าฝืนใจนักเรียน

6.4 การฟื้นฟูสุขภาพจิต นักเรียนบางคนได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรง ครูอนามัยต้องช่วยดูแลฟื้นฟูสุขภาพจิตใจของนักเรียนโดยยึดหลักดังนี้ ไม่ซ้ำเติมรับฟังหรือรับปรึกษาปัญหา คอยให้กำลังใจและปลอบโยน ให้ความรู้ในการดูแลและฟื้นฟูสุขภาพจิตใจแก่ผู้ใกล้ชิดกับนักเรียน และต้องช่วยเหลือด้านการเรียนสำหรับผู้ที่มีปัญหาด้านการเรียน

6.5 การให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆเช่น กีฬา สันทนาการต่างๆ ลูกเสือ - ยุวกาชาด เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้มีส่วนช่วยให้นักเรียนมีสุขภาพจิตดีขึ้น และยังช่วยในด้าน การป้องกันและพัฒนาสุขภาพจิตให้ดีขึ้น

6.6 การให้ความรู้และเป็นที่ปรึกษาด้านสุขภาพจิต ทั้งด้านส่งเสริม ป้องกัน แก้ไขและฟื้นฟู โดยมีวิธีดังนี้ เป็นผู้ให้การปรึกษาเรื่องสุขภาพจิต และร่วมกับฝ่ายแนะแนวของโรงเรียนจัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องสุขภาพจิต

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบ้าน ชุมชน และโรงเรียนเกี่ยวกับการบริการสุขภาพ เป็นกิจกรรมที่โรงเรียนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญ และถือเป็นงานที่ต้องดำเนินการเพื่อส่งเสริมให้การบริการงานอนามัยประสบความสำเร็จมีคุณค่าต่อนักเรียน การบริการสุขภาพเป็นงานหนึ่ง

ของงานบริการนักเรียนระหว่างเรียน การศึกษาและสุขภาพเปรียบเสมือนเหรียญสองหน้า งานการศึกษาและงานสุขอนามัยจะต้องดำเนินคู่กันไป จึงจะสามารถพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ได้เต็มที่ นักวิชาการได้ศึกษาความสัมพันธ์ของสุขภาพกับการศึกษาพบว่า สุขภาพกาย จิต และสังคมที่ดี ช่วยให้เด็กเจริญเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่ดีในอนาคต มีการศึกษาเรียนรู้ดีกว่า เพราะเด็กไม่ขาดการเรียน และในขณะเดียวกันกับความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในโรงเรียน หรือจากการอบรมสั่งสอน ซึ่งเน้นการถ่ายทอดวิถีชีวิต ค่านิยม วัฒนธรรมที่ได้รับจากทางบ้าน ชุมชนในสังคม จะช่วยหล่อหลอมในการดำรงชีวิต ความรู้ทางสุขอนามัยที่ถูกต้อง ทักษะติดต่อสุขอนามัย ทำให้เกิดพฤติกรรมสุขอนามัยที่ถูกต้องเหมาะสม หรือพฤติกรรมสุขอนามัยที่ไม่เหมาะสม ผลของพฤติกรรมสุขอนามัยอาจจะยังไม่ปรากฏในวัยเด็กแต่อาจจะปรากฏอาการเจ็บป่วยในวัยผู้ใหญ่ อันอาจเป็นอุปสรรคสำคัญในชีวิตและการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (กรมอนามัย. 2542: 4-5)

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบ้านกับโรงเรียนเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆของโรงเรียน รวมทั้งโครงการบริการสุขอนามัยโรงเรียนตามหลักการที่ (ทรัสตี สุขโต. 2547: 38-39; อ้างอิงจาก ทวิสิทธิ์ สิทธิกร. 2531: 368) เสนอไว้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับชุมชนควรดำเนินการแบบสองทางหรือกระบวนการคู่ คือ ทั้งโรงเรียนกับบ้านและชุมชนควรจะต้องมีการแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือและร่วมมือกันโดยมีทั้งการให้และการรับ
2. โรงเรียนควรเป็นฝ่ายเริ่มสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนก่อน และควรจะต้องถือว่าโรงเรียนมีหน้าที่โดยตรงที่จำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน
3. สร้างบรรยากาศความเป็นกันเองระหว่างบ้านและชุมชน
4. เห็นความสำคัญของบ้านและชุมชน ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของชุมชน
5. เปิดโอกาสให้ชุมชนได้แสดงความคิดเห็น และโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียน
6. มีการติดต่อหรือประชาสัมพันธ์กับบ้านและชุมชนอยู่เสมอ
7. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโครงการสุขภาพในโรงเรียน
8. จัดและดำเนินงานโครงการสุขภาพในโรงเรียนให้สอดคล้องกับงานโครงการสุขภาพของชุมชนในท้องถิ่นที่โรงเรียนตั้งอยู่
9. ศึกษาสถานการณ์ของบ้านและชุมชนในด้านต่างๆอยู่เสมอ เช่น เศรษฐกิจ การศึกษา อาชีพ สุขภาพ วัฒนธรรมนิยมประเพณี และทัศนคติต่อโรงเรียน

2.1.1 การบริการด้านสุขภาพ

กระทรวงสาธารณสุข (2542: 1-2) กล่าวว่า การให้บริการสุขภาพในโรงเรียนเป็นการจัดให้บริการความรู้ จัดบริการภูมิคุ้มกันโรค บริการตรวจร่างกาย บริการตรวจช่องปาก

ประจำปี รักษาฟัน ให้คำปรึกษาแนะนำให้กำลังใจแก่นักเรียนที่มีปัญหาทางสังคม อารมณ์ สติปัญญา และปัญหาการใช้ยา มีหน่วยสุขภาพมาให้การอบรมความรู้แก่ครูและนักเรียนเพื่อให้ความรู้สอดคล้องกับปัญหาสุขภาพของนักเรียน

ประสิทธิ์ พรหมตัน (2542: 45) กล่าวไว้ว่า การให้บริการสุขภาพเป็นกิจกรรมหนึ่งของการปฏิบัติการด้านสุขภาพในโรงเรียนซึ่งจัดกิจกรรม การชั่งน้ำหนักและการวัดส่วนสูงทุกเดือน หรืออย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง และทุกครั้งต้องบันทึกไว้ในบัตรสุขภาพ การทดสอบสายตา ดำเนินการตรวจหรือทดสอบสายตานักเรียนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทันตสุขภาพ ดำเนินการตรวจคัดกรองในรูปแบบต่างๆ ทำการตรวจรักษาเบื้องต้นหรือส่งไปยังสถานทันตกรรม การทดสอบการได้ยิน เมื่อเห็นอาการผิดปกติในส่งครูอนามัยทดสอบการได้ยินและส่งแพทย์ต่อโสตแพทย์เมื่อทราบผลผิดปกติ การปฐมพยาบาล เมื่อนักเรียนเจ็บป่วยทำการปฐมพยาบาลหรือให้ยาตามความจำเป็น อาจนอนพัก ถ้าอาการยังไม่สามารถไปปฏิบัติกิจกรรมได้และส่งต่อแพทย์เมื่อมีอาการหนัก การตรวจสุขภาพนักเรียน ครูประจำชั้นควรตรวจสุขภาพของนักเรียนสม่ำเสมอหากพบความผิดปกติในด้านใด ส่งให้ครูอนามัยดำเนินการตรวจสอบและบันทึกในบัตรสุขภาพ หากเกินความสามารถของครูอนามัยให้จัดส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือแพทย์ดำเนินการรักษาต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2546: 16 –22) กล่าวไว้ว่า บริการด้านสุขภาพ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษา ซึ่งทางโรงเรียนได้จัดบริการให้เด็กโดยมีการตรวจสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้เด็กนั้นมีพัฒนาการสมวัยทั้งน้ำหนักตามเกณฑ์ ความสูงตามเกณฑ์ และยังมีพัฒนาผู้เรียนให้เจริญเติบโตทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา การให้ภูมิคุ้มกันโรค การบันทึกสุขภาพ การป้องกันอุบัติเหตุ การปฐมพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพจิต

จากแนวคิดของนักวิชาการ สรุปได้ว่า งานด้านสุขภาพเป็นงานหนึ่งของการบริการของโรงเรียนซึ่งสถานศึกษาจัดให้แก่นักเรียน เพื่อเป็นการป้องกัน ขจัดความเจ็บป่วย ส่งเสริมให้เด็กมีสุขภาพดี ไม่เจ็บป่วยง่าย ตลอดจนการบำบัดรักษาให้หาย การบริการสุขภาพที่สถานศึกษาควรจัดได้แก่ การวัดสายตา ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การตรวจสุขภาพประจำปี การบันทึกสุขภาพ การบริการด้านทันตกรรม การทดสอบการได้ยิน การให้วัคซีนสร้างภูมิคุ้มกันโรค การจัดให้มีห้องพยาบาล การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การประกันอุบัติเหตุให้แก่นักเรียน การคัดกรองนักเรียนที่มีอาการผิดปกติ และการให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ

2.1.2 การบริการด้านโภชนาการ

ความสำคัญของโภชนาการเป็นที่ยอมรับกันทุกฝ่าย อาหารมีความสำคัญต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตทั้งทางตรงและทางอ้อม อันตรายของการขาดอาหารมีผลต่อพัฒนาการด้านร่างกาย ระบบย่อยอาหารและสุขภาพจิต เรื่องของอาหารจึงเป็นเรื่องที่นักเรียนควรได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างดี เพราะถ้าเด็กได้รับสารอาหารไม่เพียงพอไม่ว่าระยะก่อนคลอดหรือระยะเจริญเติบโต จะมีผลต่อการเจริญเติบโตของสมอง การที่สมองเจริญเติบโตไม่เต็มที่จะมีผลทำให้การ

เพิ่มพูนความสามารถทางสติปัญญาเป็นไปได้น้อยด้วย นักเรียนที่สมองเจริญเติบโตช้าจะเรียนรู้เข้าใจจดจำสิ่งต่างๆได้น้อยกว่านักเรียนที่สมองเจริญเติบโตตามปกติ ถึงแม้ว่าจะได้รับประสบการณ์หรือสิ่งเร้าเช่นเดียวกันและมีเวลาเรียนรู้เท่าๆ กัน นอกจากนี้จะสังเกตได้ว่านักเรียนจะขาดความกระตือรือร้น ไม่อยากรู้ไม่อยากเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้นักเรียนเรียนไม่ทันเพื่อน เกิดความท้อถอยและขาดความเชื่อมั่นในตนเอง (สิริมา ภิญโญอนันตพงษ์. 2543: 28)

มาตรฐานด้านอาหารสะอาด และปลอดภัย เป็นมาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนได้บริโภคอาหารที่สะอาด และปลอดภัยต่อสุขภาพ แต่จากการสุ่มสอบถามโรงเรียนทั่วประเทศจำนวน 2,243 โรงเรียน กรมอนามัย พบว่า ร้อยละ 90.2 ของโรงเรียนทั้งหมด ยังไม่เคยได้รับการสำรวจรับรองมาตรฐานของ โรงอาหาร โรงครัว จากหน่วยงานใด ด้วยเหตุนี้กรมอนามัยจึงเห็นความจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการเพื่อพัฒนาโรงอาหาร โรงครัวของโรงเรียนให้ได้มาตรฐานด้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานที่สำคัญ 2 เรื่อง คือ ลักษณะทางกายภาพของโรงอาหาร โรงครัว สถานที่รับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะ และมาตรฐานด้านความสะอาดของอาหารที่กำหนดในโรงเรียน มาตรฐานทุกข้อถูกกำหนดขึ้นเพื่อปกป้องคุ้มครองสุขภาพเด็กและเยาวชนให้ได้รับประทานอาหารที่สะอาด อร่อย และปลอดภัย(2553. ออนไลน์)

มาตรฐานด้าน “ อาหารสะอาด ปลอดภัย ในโรงเรียน ” ประกอบด้วยมาตรฐาน “ อาหารสะอาด รสชาติอร่อย ” (Clean Food Good Taste) ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานสุขาภิบาลอาหารในโรงเรียนจำนวน 30 ข้อ

ตาราง 3 มาตรฐานสุขาภิบาลอาหารในโรงเรียน

เรื่อง	มาตรฐาน	เหตุผลความจำเป็น
ก .สถานที่ รับประทานอาหาร	1. สะอาดเป็นระเบียบ 2. โถ๊ะ แก้ว ีสะอาด แข็งแรง จัดเป็น ระเบียบ 3. มีการระบายอากาศที่ดี	เพื่อให้ นักเรียน มีบริเวณที่รับ ประทานอาหารเป็น สัด ส่วน ป้องกันการปนเปื้อนจากฝุ่นละออง สัตว์นำโรค มีสภาพ แวดล้อม เหมาะสมในการรับประทานอาหาร
ข. สถานที่เตรียม ปรุงอาหาร	4. สะอาดเป็นระเบียบ พื้นทำด้วยวัสดุ ถาวร แข็ง เรียบ สภาพดี 5. มีการระบายอากาศรวมทั้งกลิ่น และ ควันจากการทำอาหารได้ดี เช่น มี ปล่องระบายควัน หรือพัดลมดูดอากาศ ที่ใช้งานได้ดี	เพื่อความสะอาดในการทำความ สะอาดและป้องกันการปนเปื้อน เพื่อป้องกันกลิ่น ควันรบกวน ซึ่ง ทำให้มีอาการไอ จาม ปนเปื้อนกับ อาหารได้

ตาราง 3 (ต่อ)

เรื่อง	มาตรฐาน	เหตุผลความจำเป็น
ข. สถานที่เตรียม ปรุงอาหาร (ต่อ)	6. ไม่เตรียม และปรุงอาหารบนพื้น	ป้องกันฝุ่นละอองและการปนเปื้อน จากพื้น , รองเท้า
ค. อาหาร น้ำ น้ำแข็ง เครื่องดื่ม	7. โต๊ะเตรียม-ปรุงอาหาร และผนังบริเวณ เตาไฟต้องทำความสะอาดง่าย (เช่น สแตนเลส กระเบื้อง) มีสภาพดี และพื้น โต๊ะต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม	เพื่อความสะอาดในการทำความสะอาด สะอาด และป้องกันการปนเปื้อน เนื่องจากการกระเด็นของน้ำ และสิ่ง ปฏิภูลต่าง ๆ
	8. อาหาร และเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ ปิดสนิทต้องมีเครื่องหมายของ อ.ย.ที่ แสดงเลขสารอาหารที่มีเลข 13 หลักที่ ถูกต้อง	แสดงว่าได้รับการควบคุมจาก สำนักงานคณะกรรมการอาหารและ ยา
	9. อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ และอาหารแห้งมีคุณภาพดี แยกเก็บเป็น สัดส่วนไม่ปะปนกัน วางสูงจากพื้นอย่าง น้อย 60 ซม.หรือเก็บในตู้เย็น ถ้าเป็นห้อง เย็นต้องวางอาหารสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 ซม. สำหรับอาหารสด ล้างให้สะอาด ก่อนนำมาปรุง	เพื่อควบคุมวัตถุดิบให้มีคุณภาพดีมี การล้างทำความสะอาดและจัดเก็บ อย่างถูกต้องป้องกันการปนเปื้อนและ รักษาคุณภาพอาหารได้ดี
	10. อาหารและเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ ปิดสนิท มีคุณภาพดี เก็บเป็นระเบียบ สูง จากพื้นอย่างน้อย 30 ซม.	เพื่อป้องกันการปนเปื้อนจากการทำ ความสะอาดพื้น สะดวกในการทำ ความสะอาด และไม่ให้เป็นที่อยู่อาศัย ของสัตว์นำโรค
	11. อาหารที่ปรุงเสร็จแล้ว เก็บใน ภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด วางสูงจาก พื้นอย่างน้อย 60 ซม.	เพื่อป้องกันการปนเปื้อน จากฝุ่น ละอองและสัตว์นำโรค ในกรณีที่ปรุง อาหารเสร็จแล้วเก็บไว้ในภาชนะ รอ การตักให้บริการ
	12. มีตู้สำหรับปกปิดอาหารที่ปรุงเสร็จ แล้ว และด้านหน้าของตู้ต้องเป็นกระจก	ในกรณีที่วางจำหน่าย ควรมีตู้กระจก เพื่อป้องกันละอองเสมหะจากผู้ซื้อ และป้องกันฝุ่นละอองรวมทั้งสัตว์นำ โรค และผู้ซื้อสามารถมองเห็นอาหาร ได้

ตาราง 3 (ต่อ)

เรื่อง	มาตรฐาน	เหตุผลความจำเป็น
ค. อาหาร น้ำ น้ำแข็ง เครื่องดื่ม(ต่อ)	<p>13. น้ำดื่ม เครื่องดื่ม น้ำผลไม้ ต้องสะอาด ใสในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีก๊อกหรือทางเทริน้ำ หรือ มีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับดักโดยเฉพาะและวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.</p> <p>14. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาด ใสในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับคีบหรือดักโดยเฉพาะ วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.และต้องไม่มีสิ่งของอื่นแซมรวมไว้</p>	<p>เพื่อควบคุมคุณภาพน้ำดื่ม เครื่องดื่ม และป้องกันการปนเปื้อนจากภาชนะ อุปกรณ์</p> <p>น้ำแข็งควรผลิตเองหรือ ผลิตจากโรงงาน ที่ได้มาตรฐาน และต้องมีการป้องกันการปนเปื้อนจากมือ อาหาร และภาชนะอุปกรณ์ต่างๆ</p>
ง. ภาชนะอุปกรณ์	<p>15. ภาชนะอุปกรณ์ เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม ฯลฯ ต้องทำด้วยวัสดุที่ไม่เป็นอันตรายเช่น สแตนเลส กระเบื้องเคลือบขาว แก้ว อลูมิเนียม เมลามีนสีขาว หรือสีอ่อน สังกะสีเคลือบขาว สำหรับตะเกียบ ต้องเป็นไม้ไม่ตกแต่งสี หรือพลาสติกสีขาว</p> <p>16. ภาชนะใส่น้ำส้มสายชู น้ำปลา และน้ำจิ้ม ต้องทำด้วยแก้ว กระเบื้องเคลือบขาว มีฝาปิด และช้อนดักทำด้วยกระเบื้องเคลือบขาว หรือสแตนเลส สำหรับเครื่องปรุงรสอื่นๆต้องใสในภาชนะที่ทำความสะอาดง่าย มีฝาปิดและสะอาด</p> <p>17. ล้างภาชนะอุปกรณ์ด้วยวิธีการอย่างน้อย 2 ขั้นตอนโดย ขั้นที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ ขั้นที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหลจากก๊อกโดยตรง และอุปกรณ์การล้างต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.</p>	<p>ภาชนะพลาสติก หรือ ภาชนะที่มีสีสันทน ลวดลาย อาจมีสารเคมีที่เป็นอันตรายปนเปื้อนกับอาหารได้</p> <p>น้ำส้มสายชู น้ำปลาและน้ำจิ้มต่างๆ ตลอดจนเครื่องดื่มที่มีรสเปรี้ยวต่างๆ มีฤทธิ์เป็นกรดอาจกัดกร่อนสารเคมีจากภาชนะได้</p> <p>เพื่อให้ภาชนะ อุปกรณ์ สะอาด ปราศจาก เศษอาหารและสารเคมีที่ใช้ล้างทำความสะอาดภาชนะ</p>

ตาราง 3 (ต่อ)

เรื่อง	มาตรฐาน	เหตุผลความจำเป็น
<p>ง. ภาชนะอุปกรณ์ (ต่อ)</p>	<p>17. ล้างภาชนะอุปกรณ์ด้วยวิธีการอย่างน้อย 2 ขั้นตอนโดย ขั้นตอนที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ และขั้นตอนที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด อย่างน้อย 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหลจากก๊อกโดยตรง และอุปกรณ์การล้างต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.</p> <p>18. ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดี อย่างน้อย 2 อ่าง</p> <p>19. งาน ชาม ถ้วย แก้วน้ำ ถาดหลุม เก็บคว่ำในภาชนะโปร่งสะอาดหรือตะแกรง วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในภาชนะหรือสถานที่ที่สะอาด และมีการปกปิด</p> <p>20. ช้อนส้อม ตะเกียบวางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่ง สะอาดหรือวางเป็นระเบียบในภาชนะที่สะอาดและมีการปกปิด ตั้งสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.</p> <p>21. เชียงต้องมีสภาพดี มีเชียงแยกใช้ตามประเภทของอาหาร อย่างน้อย 3 เชียง ได้แก่ เนื้อสัตว์สด เนื้อสัตว์สุก และผักผลไม้ และมีฝาชีครอบเชียง</p>	<p>เพื่อให้ภาชนะอุปกรณ์สะอาดปราศจาก เศษอาหารและสารเคมีที่ใช้ล้างทำความสะอาดภาชนะ</p> <p>เพื่อความสะอาดในการล้างภาชนะ การเปลี่ยนถ่ายน้ำและการระบายน้ำเสีย</p> <p>เพื่อให้ภาชนะสะอาดและลดการเจริญเพิ่มจำนวนของเชื้อโรค (ไม่ให้เช็ดภาชนะเพราะมักจะปนเปื้อนจากผ้าที่เช็ดได้)</p> <p>เพื่อให้นักเรียนหยิบจับเฉพาะด้าม ไม่ให้มีการปนเปื้อนบริเวณปลายช้อนที่ตักอาหาร</p> <p>เพื่อป้องกันไม่ให้เชียงเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค โดยการปนเปื้อนจากอาหารประเภทต่างๆ</p>
<p>จ. การรวบรวมขยะและน้ำโสโครก</p>	<p>22. ใช้ถังขยะที่ไม่รั่วซึม และมีฝาปิด</p> <p>23. มีท่อระบายน้ำที่มีสภาพดี ระบายน้ำจากห้องครัวและที่ล้างภาชนะลงสู่ท่อระบายน้ำหรือแหล่งบำบัดได้ดี</p> <p>24. มีบ่อดักเศษอาหาร และดักไขมันที่ใช้การได้ดี ก่อนระบายน้ำเสียทิ้ง</p>	<p>เพื่อรวบรวมขยะ และสิ่งปฏิกูล ป้องกันกลิ่นและสัตว์นำโรค</p> <p>เพื่อระบายน้ำเสียจากห้องครัว ไม่ให้มีน้ำขังน้ำเสีย และระบบบำบัดน้ำเสียขั้นต้นไม่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม</p>

ตาราง 3 (ต่อ)

เรื่อง	มาตรฐาน	เหตุผลความจำเป็น
ฉ. ห้องน้ำ ห้องส้วม	25. ห้องน้ำ ห้องส้วม (ในบริเวณโรงอาหาร) ต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีน้ำใช้เพียงพอ	และเป็นสิ่งที่น่ารังเกียจเพื่อไม่ให้ เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค
ข. ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ	26. ห้องส้วมแยกเป็นสัดส่วน ประตู ไม่เปิดสู่บริเวณที่เตรียม-ปรุงอาหาร ที่ล้างและเก็บภาชนะอุปกรณ์ที่เก็บอาหาร และต้องมีอ่างล้างมือที่ใช้การ ได้ดีอยู่ในบริเวณห้องส้วม	เพื่อป้องกันเชื้อโรคจากห้องส้วม แพร่กระจายมาสู่อาหาร และ ภาชนะอุปกรณ์ และเพื่อให้ นักเรียนและผู้ประกอบอาหารล้าง มือทันทีหลังจากใช้ห้องส้วม
	27. แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน	เพื่อให้ผู้สัมผัสอาหาร รักษาความ สะอาดของร่างกายและป้องกันเส้น ผมร่วงหล่นปนเปื้อนในอาหาร
	28. ผูกผ้ากันเปื้อนสีขาวหรือมีเครื่อง แบบ ผู้ปรุงจะต้องใส่หมวกหรือเน็ตคลุมผมด้วย	
	29. ต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี ไม่มี โรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง สำหรับผู้ ปรุงต้องมีหลักฐานการตรวจสุขภาพใน ปีนั้นให้ตรวจสอบได้	เพื่อป้องกันเชื้อโรคจากร่างกาย ของผู้สัมผัสอาหาร แพร่ไปสู่ ผู้บริโภค
	30. มีสุขนิสัยที่ดี เช่น ตัดเล็บสั้น ไม่ สูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่ใช่มือ หยิบจับอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วโดยตรง	เพื่อป้องกันผู้สัมผัสอาหาร ไม่ให้ นำเชื้อโรคไปปนเปื้อนกับอาหาร

2.1.3 การดำเนินงานอนามัยโรงเรียนวิทยาปัญญา (2552) กำหนดไว้ ดังนี้ นโยบายการดำเนินงานอนามัยโรงเรียน

- ส่งเสริมสุขภาพที่เอื้อต่อการพัฒนาสุขภาพนักเรียนและบุคลากร โดยการจัดการ ควบคุม ดูแล ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะ เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริม สุขภาพกาย จิต และสังคม รวมถึงการป้องกันโรคและอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น
- เฝ้าระวังและแก้ปัญหาสุขภาพ รณรงค์ให้นักเรียนเห็นความสำคัญในการดูแล สุขภาพที่ถูกต้อง
- คุ้มครองผู้บริโภคในโรงเรียน ให้บริโภคอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ ตลอดจนควบคุม ดูแลอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่ปลอดภัย
- ส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพแก่นักเรียน

5. ส่งเสริมสุขภาพจิตและพฤติกรรมเสี่ยง มีระบบให้คำปรึกษา แนะนำและช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาสุขภาพกาย สุขภาพจิตและภาวะเสี่ยง

6. พัฒนาระบบการเรียนรู้โดยมีผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการบูรณาการหลักสูตร กิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นการส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้นักเรียนสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง

7. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้ปกครองในการพัฒนาสุขภาพของนักเรียน

ขอบข่ายงานและหน้าที่รับผิดชอบงานอนามัยโรงเรียน

1. วางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับอนามัยโรงเรียน

2. กำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ

3. จัดบริการตรวจสุขภาพนักเรียน ครู บุคลากรของโรงเรียน

4. จัดทำฐานข้อมูลรายละเอียดของนักเรียนด้านสุขภาพ(น้ำหนัก ส่วนสูง)

5. เชิญวิทยากรจากหน่วยงานต่างๆเกี่ยวกับอนามัยและการดูแลสุขภาพมาให้ความรู้แก่นักเรียน

6. จัดหายาและเวชภัณฑ์เพื่อการรักษาพยาบาลเบื้องต้น และจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฐมพยาบาลให้พร้อมใช้

7. ให้บริการแก่นักเรียนและบุคลากรในสถานศึกษา เมื่อได้รับอุบัติเหตุให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามโครงการประกันอุบัติเหตุ

8. ควบคุมและตรวจสอบการกำจัดมูลฝอย การทำความสะอาดโรงอาหาร การบริการของแม่ครัว และความปลอดภัยโปร่งของสถานที่

แผนปฏิบัติการด้านอนามัยโรงเรียน

1. ดูแลเอาใจใส่นักเรียนด้านสุขอนามัย ซึ่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และบันทึกข้อมูลด้านสุขภาพในระเบียบสะสมพร้อมสังเกตพัฒนาการด้านร่างกายของนักเรียนเป็นประจำ

2. จัดบริการตรวจสายตา ทดสอบการได้ยิน และตรวจสุขภาพฟัน ภาคเรียนละ 1 ครั้ง

3. จัดให้มีห้องพยาบาล ยาสามัญประจำบ้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน

4. เอาใจใส่นักเรียนที่เจ็บป่วย หากมีอาการที่รุนแรงจะต้องส่งต่อคลินิกหรือโรงพยาบาลทันที

5. สื่อสารให้ผู้ปกครองทราบเกี่ยวกับอาการเจ็บไข้ได้ป่วยของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ

6. จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายเป็นประจำทุกวัน

7. จัดทำประกันอุบัติเหตุให้กับนักเรียนตลอด 24 ชั่วโมง

8. จัดให้มีน้ำดื่ม น้ำใช้ นม และอาหารกลางวันแก่นักเรียนอย่างเพียงพอ

9. จัดพื้นที่ของโรงอาหารให้สะอาด ระบายอากาศได้ดี โต้ะและเก้าอี้สำหรับรับประทานอาหารมีความแข็งแรง

10. กำหนดให้แม่บ้าน แม่ครัว แต่งกายเหมาะสม บริการอาหารด้วยสุขนิสัยที่ดี

สรุปงานบริการด้านอนามัยโรงเรียน หมายถึง การจัดบริการเกี่ยวกับการดูแลพฤติกรรมด้านสุขภาพ การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การตรวจวัดสายตา การทดสอบการได้ยิน การตรวจสุขภาพฟัน การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การประกันอุบัติเหตุ การคัดกรองนักเรียนที่มีอาการผิดปกติ การให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ การจัดบริการด้านโภชนาการเป็นไปตามสุขอนามัยความสะอาดและปลอดภัย การตรวจสอบมาตรฐานด้านลักษณะทางกายภาพของสถานที่รับประทานอาหารที่ถูกสุขลักษณะ สถานที่รับประทานอาหาร อาหาร น้ำ เครื่องดื่ม ผู้ปรุง ตามมาตรฐานสุขาภิบาลอาหารในโรงเรียน

2.2 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

การจัดอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงเรียนต้องคำนึงถึงนักเรียนเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากโรงเรียนเป็นสถานที่แรกที่นักเรียนออกจากบ้านไปเพื่อเรียนรู้โลกภายนอก ดังนั้นอาคารและสถานที่ต้องเหมาะสมกับนักเรียนและโรงเรียนต้องจัดบรรยากาศให้ปลอดภัยและอบอุ่นคล้ายกับบรรยากาศในบ้าน ซึ่งสิ่งสำคัญที่ควรจัดให้มีได้แก่พื้นที่สำหรับทำกิจกรรม คือ อาคารเรียน ห้องเรียน สวนพฤกษศาสตร์ สนาม และสถานที่อื่นๆสำหรับบริการอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนรู้ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541: 26) ได้แบ่งอาคารสถานที่ออกเป็น 3 ส่วน และกล่าวถึงความสำคัญไว้ ดังนี้

2.2.1 การบริหารงานอาคารสถานที่

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 เห็นความสำคัญของอาคารสถานที่ซึ่งระบุไว้ในมาตรา 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนพิพิธภัณฑ์หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้อื่นอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2544: 29)

กัณจนา จันทรโชติ (2546: 40-41) ได้กล่าวถึงงานอาคารสถานที่ไว้ว่า เป็นการพัฒนาการบริการในโรงเรียน ต้องครอบคลุมในเรื่องโรงเรียนต้องมีบริการอาหารกลางวันแก่นักเรียนอย่างเพียงพอและทั่วถึง ต้องเตรียมอาหารและให้บริการอาหารที่สะอาด มีคุณภาพ ถูกหลักอนามัย มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับนักเรียนรับประทานอาหาร มีห้องพยาบาลที่สะอาดและเพียงพอ มีบริการนำนักเรียนที่ป่วยหนักส่งโรงพยาบาลหรือสถานอนามัย มีระบบการจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุ้งหรือเชื้อโรค มีการตรวจสุขภาพแก่บุคลากรและนักเรียนเป็นประจำมีห้องสมุดให้บริการแก่นักเรียนศึกษาค้นคว้าอย่างเพียงพอ มีบริการรถรับ-ส่งนักเรียน มีการจัดระบบการจราจรบริเวณจุดรับ-ส่งนักเรียน มีการจัดแบ่งห้องน้ำนักเรียนชาย-หญิง อย่างเป็นสัดส่วน และมีสหกรณ์ร้านค้าในโรงเรียนเพื่อบริการให้แก่นักเรียน

สำนักงานสภาการศึกษาแห่งชาติ (2534: 2) ได้กำหนดมาตรฐานของอาคารสถานที่ไว้ดังนี้

1. ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการควรมีขนาดมาตรฐานสากล มีอุปกรณ์เกี่ยวกับการเรียนการสอนครบและทันสมัย ซึ่งจะกระตุ้นให้นักศึกษามีความอยากรู้อยากเห็น และความเป็นห้องเฉพาะของแต่ละวิชา

2. ห้องพักอาจารย์ ต้องคำนึงถึงความสะดวกต่อการทำงานของอาจารย์ ควรเป็นห้องที่มีอุปกรณ์ในการเตรียมการสอนครบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่พักผ่อนในเวลาว่างเพื่อจะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ด้วยกัน จะได้เกิดความสนิทสนมกลมเกลียวกัน

3. ห้องพักนักศึกษา ต้องเป็นสถานที่ให้นักศึกษาได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนหรืออาจมีกีฬาในร่มรวมอยู่ด้วยกันได้

4. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ ห้องน้ำชาย-หญิง ต้องแยกออกจากกัน มีสุขภัณฑ์ เครื่องอำนวยความสะดวกพร้อม เช่น สบู่ กระดาษชำระ ฯลฯ อากาศถ่ายเทได้ดี

5. ห้องสมุด มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษา ต้องมีหนังสือที่จำเป็นสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีอากาศถ่ายเทได้ดี มีการฝึกให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดเป็นด้วย

6. ห้องเรียน ต้องออกแบบให้ถูกสุขลักษณะ ทางระบายอากาศต้องมีการถ่ายเทได้ดี สำหรับบริเวณที่พักผ่อนหย่อนใจ บริเวณรอบอาคารต่างๆ ไป ควรมีพวงลมไม้ ตลอดทั้งทางเดินที่ปลอดภัย ที่นั่งพักผ่อนนักศึกษาควรจัดไว้เป็นมุมๆ

7. โรงอาหารต้องออกแบบให้โปร่ง สะดวกสบายต่อการทำความสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้ดี ไม่มีสิ่งรบกวนและต้องรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ

รวิวรรณ ชินตระกูล(2540: 102-106).กล่าวถึง หลักการจัดอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนในแต่ละด้านให้ถูกสุขลักษณะไว้ ดังนี้

1. ที่ตั้งและบริเวณโรงเรียน การตั้งโรงเรียนควรเลือกสถานที่ปลูกสร้างโรงเรียนในที่ที่เหมาะสมกับความต้องการของชุมชน ปลอดภัย สวยงาม และสามารถใช้น้ำให้เป็นประโยชน์ในการจัดกิจกรรมสันตนาการให้มากที่สุด ที่มีการสัญจรไปมาสะดวก ไม่ควรห่างไกลจากย่านชุมชนเกินกว่า 2 กิโลเมตร ควรจัดให้มีความปลอดภัยในท้องถนนหลวง ไม่ควรเลือกปลูกโรงเรียนในที่สูงหรือไหล่เขา เพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย โรงเรียนควรตั้งให้ห่างจากสถานที่ที่มีเสียงรบกวน หรือเสียงรบกวนประจำจนเป็นเหตุรำคาญ เช่น โรงงานที่ใช้เสียง หรือโรงงานที่ทำให้เกิดฝุ่นละออง ได้แก่ โรงงานไม้หิน โรงงานซีเมนต์ เป็นต้น และควรตั้งให้ห่างจากแหล่งน้ำ ที่ทิ้งขยะมูลฝอย และแหล่งน้ำโสโครก ไม่น้อยกว่า 500 เมตร เพื่อให้พ้นจากกลิ่น ฝุ่นละออง และแมลงตลอดจนสัตว์ที่อาจเป็นพาหะนำโรคและก่อเหตุรำคาญ พื้นดินควรเป็นดินร่วนแห้ง ไม่มีสิ่งทำให้เกิดการสีกกร่อนง่าย สามารถสร้างสวนครัว ทำสวนเกษตรได้เหมาะสม เพราะน้ำซึมได้ง่าย ไม่เป็นโคลนในฤดูฝน ควรเป็นที่ระดับสูงพอสมควรน้ำท่วมไม่ถึง หรือสามารถสร้างระบบระบายน้ำได้ง่ายมีน้ำใช้เพียงพอ คุณภาพดี ควรมีต้นไม้ใหญ่ เพื่อช่วยบังความร้อนและแสงแดดในฤดูที่อากาศร้อนจัด

หรือบังลมในที่ที่มีลมจัด มีแสงแดดส่องถึงตลอดวัน มีหญ้าหรือพันธุ์ไม้รักษาหน้าดินให้ชุ่มชื้นพอสมควร และจะได้ไม่เป็นฝุ่นฟุ้งในฤดูแล้ง และควรมีแผนจัดแบ่งบริเวณพื้นดินนอกรั้วอาคารให้นาคูควรจัดเป็นสนามเด็กเล่น สนามกีฬา และสวนดอกไม้ ไม้ใบและไม้ยืนต้นโดยพยายามอนุรักษ์ของเดิมที่มีอยู่ตามธรรมชาติให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศที่น่ารื่นรมย์ เป็นผลดีทั้งด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยและด้านจิตใจ

2. อาคารเรียนและอาคารประกอบ ควรสร้างอาคารเรียน ให้มีขนาดพอเหมาะกับจำนวนนักเรียน ต้องคำนึงถึงภัยธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้น เช่น พายุ น้ำท่วม อาคารไม่ควรหันไปทางทิศตะวันออกหรือตะวันตก ควรหันหน้าไปทางทิศที่จะได้รับลมดี แสงแดดและฝนไม่รบกวนมากนัก นอกจากห้องเรียนแล้ว ทางโรงเรียนควรมีห้องต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ห้องประชุม ควรมีเนื้อที่ 1 ตารางเมตรต่อนักเรียน 1 คน เพิ่มเนื้อที่ใช้สอยอื่นๆ ตามความจำเป็น

2.2 ห้องเรียนและเครื่องใช้ในห้องเรียน ห้องเรียนควรมีขนาด 6x8 เมตร หรือ 7x9 เมตร ส่วนสูงของห้องเรียนจากพื้นถึงฝ้า ต้องมีน้อยกว่า 350 เซนติเมตร การจัดห้องควรให้แสงสว่างเข้าทางซ้าย และไม่มีแสงเข้ารำคาญตาทางด้านหน้าหรือหลังชั้น ห้องเรียนควรจัดให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีตะแกรงใส่ขยะทุกห้อง แปรงลบกระดานควรทำด้วยสั๊กพลาสติก เวลาลบกระดานฝุ่นชอล์กจะได้ไม่ฟุ้งกระจายและควรรักษาให้สะอาด และมีไว้ประจำกระดานชอล์ก ควรทำความสะอาดแปรงทุกวัน กระดานชอล์กควรมีรางรองผงชอล์กที่ขอบล่างให้กว้างพอ เพื่อมิให้ฝุ่นผงชอล์กปลิวไปตกบนพื้นห้อง

2.3 การระบายถ่ายเทอากาศและแสงสว่าง ถ้าการถ่ายเทอากาศไม่ดีพอ อากาศร้อนอบอ้าวเด็กจะง่วงนอน ควรจัดให้มีช่องลมและประตูหน้าต่างให้เพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอในการอ่านหนังสือได้สบายตา เนื้อที่ของประตูหน้าต่างควรเป็น 1 ใน 4 ของพื้นที่ห้องเรียน ควรมีบานหน้าต่างบังแสงที่เกินความพอดี ขนาดของช่องหน้าต่างควรกว้างไม่น้อยกว่า 1 เมตรหรือสูงเท่ากับขอบบนของประตูขอบล่างของหน้าต่างควรสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 90 เซนติเมตร ช่องประตูไม่น้อยกว่า 1.10 เมตรและสูงไม่น้อยกว่า 2.00 เมตร บริเวณใกล้ห้องเรียน ถ้าจะปลูกต้นไม้ใหญ่ ควรปลูกให้ห่างจากอาคารเรียนไม่น้อยกว่า 8 เมตร เพื่อไม่ให้บังแสงสว่างและขัดขวางการระบายอากาศ

2.4 โรงอาหาร โรงอาหารนอกจากโต๊ะและม้านั่งแล้ว ควรจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่มและใช้อ่างน้ำพุหรือถังน้ำก๊อก อ่างล้างมือและล้างภาชนะที่ใช้ในการรับประทานอาหาร ที่รองรับเศษอาหาร ขยะ อาหารที่แม่ค้านำมาขายควรเป็นอาหารที่ปราศจากอันตราย เช่น อาหารใส่สี น้ำส้มสายชูปลอม ควรควบคุมความสะอาดอย่างใกล้ชิด ทั้งผู้ปรุงอาหารและผู้เสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

2.5 โรงครัว โรงครัวไม่ควรตั้งอยู่ใกล้อาคารเรียน ใกล้สิ่งโสโครก พื้นห้องต้องทึบทำด้วยวัสดุที่ง่ายต่อการทำความสะอาด มีแสงสว่างพอ การระบายอากาศดี เพราะโรงครัวมีความร้อนและกลิ่นมาก คนปรุงอาหารจะต้องอยู่ในโรงครัวหลายชั่วโมงในวันหนึ่ง เตาไฟไม่ควรวางพื้นราบ ควรตั้งสูงพอให้คนยืนปรุงอาหารได้ เหนือเตาไฟควรมีปล่องไฟ เพื่อดูดควันออกจากโรงครัว

เพราะควันทันหนึ่งมีก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ซึ่งเป็นพิษ จัดทำรางระบายน้ำให้เศษอาหารไปจากโรงครัว มิฉะนั้นเศษอาหารจะบูดเน่า ส่งกลิ่นเหม็น เป็นแหล่งเพาะพันธุ์แมลงวันและเชื้อโรค มีถังใส่ขยะมูลฝอย เศษอาหารที่มีฝาปิดมิดชิด ไม้รั้ว และมีปริมาณเพียงพอกับเศษอาหาร ทั้งขยะมูลฝอยวันต่อวัน มีน้ำสะอาดสำหรับปรุงอาหารและล้างภาชนะให้เพียงพอ

2.6 น้ำดื่มน้ำใช้ โรงเรียนต้องจัดน้ำสะอาดไว้ให้ดื่ม และใช้อย่างเพียงพอ โดยอาจจะคำนวณโดยประมาณ คนละ 3-5 ลิตร ต่อคนต่อวัน คอยดูแลให้สะอาดอยู่เสมอภาชนะที่ใส่น้ำไว้บริโภคต้องรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ

2.7 ส้วมและที่ปัสสาวะ โรงเรียนจะต้องสร้างส้วมให้ถูกสุขลักษณะ และพอเหมาะกับจำนวนนักเรียน และแยกส้วมนักเรียนชายนักเรียนหญิงไว้ห่างจากกัน หรือคนละแห่ง ในโรงเรียนที่มีเด็กโตอาจสร้างส้วมไว้ในอาคารเรียนได้ ต้องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความสะอาดเป็นประจำควรใช้น้ำชำระภายในห้องส้วมและมีถังใส่ขยะไว้ในห้องส้วม

2.8 การจัดขยะมูลฝอย การระบายน้ำ และการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่ทั่วไป ขยะมูลฝอยส่วนใหญ่จะเป็นเศษกระดาษ เศษอาหาร ส่วนประกอบอย่างอื่นมีน้อย ห้องเรียนทุกห้องควรมีตะกร้าสำหรับใส่เศษกระดาษ และมูลฝอยแห้ง ซึ่งต้องนำไปทิ้งในที่ทิ้งทุกวัน ที่ทิ้งควรเป็นหลุม หรือเตาก่อ มีที่ใส่เศษอาหารและมูลฝอยอื่นๆและมีให้เพียงพอ การนำขยะไปฝังขยะหนา 3 ฟุตต้องกลบดินหนา 1 ฟุต ทุกครั้ง การกลบดินครั้งสุดท้ายต้องให้สูงกว่าพื้นดินประมาณ 1 ฟุตทั้งนี้เมื่อ ขยะยุบตัวลงจะได้ไม่เป็นแอ่งให้น้ำขัง ภาชนะใส่ขยะควรมีฝาปิดมิดชิดเพื่อป้องกันกลิ่นแมลงวันและสัตว์รบกวน

2.9 การระบายน้ำ ได้แก่ การระบายน้ำโสโครก รวมทั้งการระบายน้ำฝนที่ขังอยู่ตามพื้นที่ในบริเวณโรงเรียน น้ำเหล่านี้เมื่อขังอยู่เป็นเวลานานๆ ก็จะทำให้เกิดการเน่าและส่งกลิ่นรบกวนและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง ควรทำรางระบายน้ำโดยใช้วัสดุถาวร หรือขุดดินทำเป็นทางระบายน้ำและควรมีขนาดและความลาดให้พอกับปริมาณของน้ำ ถ้าหากวางแนวระบายน้ำไว้หลายๆทางจะดีกว่าทำทางระบายน้ำทางเดียว น้ำโสโครกควรทำทางระบายน้ำลงสู่ถังหรือบ่อซึม ไม่ควรระบายไปลงแม่น้ำ ลำคลอง

จากแนวคิดของนักวิชาการ สรุปได้ว่า การจัดอาคารสถานที่ให้ถูกสุขลักษณะของโรงเรียนมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการภายในโรงเรียนเพราะจะช่วยส่งเสริมให้นักเรียน เรียนอย่างมีความสุข ส่งเสริมความมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างครูและนักเรียน ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา

2.2.2 การจัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน

การจัดการศึกษามีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่างๆที่มีอยู่ในโรงเรียน โรงเรียนที่มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี จะส่งผลให้นักเรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดีไปด้วย สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541: 13-14) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่สวยงาม ร่มรื่นเป็นระเบียบและมีบรรยากาศดี
2. สภาพแวดล้อมในโรงเรียนปลอดภัย
3. สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่มีวัสดุอุปกรณ์เสริมสร้างพัฒนาการและเสริมสร้างการเรียนรู้อย่างหลากหลาย
4. สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนรู้
5. สภาพแวดล้อมในโรงเรียนที่มีมลภาวะลดลง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542: 142-143) เสนอแนะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในบริเวณโรงเรียน ว่า ควรจะต้องหมั่นดูแลรักษาความสะอาด และดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของเด็กและเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับนักเรียนและชุมชนในเรื่องความสะอาด สิ่งที่ควรปฏิบัติในการดูแลรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมในบริเวณโรงเรียนได้แก่

1. จัดให้มีรั้วกั้นบริเวณโดยรอบโรงเรียน ถ้าเป็นรั้วต้นไม้ควรตัดแต่งให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ สิ่งของเครื่องใช้ในโรงเรียนจะต้องจัดวางเข้าที่เป็นระเบียบเรียบร้อย
2. จัดทำสนามหญ้าบริเวณที่ว่างในโรงเรียนที่มีได้ใช้เป็นถนนและทางเดินตัดแต่งต้นหญ้าให้สวยงาม ปลูกไม้ดอก ไม้ประดับ ไม้ให้ร่มเงา เพื่อให้บริเวณโรงเรียนร่มรื่น และทำให้อากาศในบริเวณโรงเรียนสะอาดสดชื่นขึ้น
3. พื้นบริเวณโรงเรียนไม่ควรปล่อยให้เฉอะแฉะ ถ้าเป็นหลุมเป็นบ่อต้องปรับถมให้เรียบร้อย
4. จัดให้มีระบบระบายน้ำทิ้ง และน้ำฝนให้ถูกหลักสุขาภิบาล เพื่อป้องกันมิให้น้ำท่วมขังในบริเวณโรงเรียน
5. เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆของโรงเรียน เช่น จอบ มีด เสียม เมื่อใช้แล้วควรเก็บเข้าที่ให้เรียบร้อย ไม่ควรทิ้งไว้โดยไม่เป็นที่เป็นทาง
6. มีการดูแลรักษาความสะอาดสนามหญ้า และบริเวณโดยรอบโรงเรียนโดยหมั่นปัดกวาดเก็บเศษกระดาษ ใบไม้ เศษไม้ และเศษสิ่งของต่างๆใส่ในถังขยะมูลฝอยเพื่อนำไปกำจัดทุกวัน

วิชัย ประสิทธิ์วุฒิเวชช์ (2542: 75-80) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในโรงเรียนว่า ควรมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ

1. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ โดยเลือกหรือดัดแปลงวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งห้องเรียน การจัดหาวัสดุในท้องถิ่น หรือวัสดุเหลือใช้ในครัวเรือน รวมทั้งการจัดสภาพโต๊ะเรียน เก้าอี้ การจัดชั้นหรือตู้ลอย แสดงผลงานนักเรียน
2. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมด้านสมองกับความคิดสร้างสรรค์ กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อกระตุ้นให้นักเรียนคิด เช่น คิดแก้ปัญหา คิดหาเหตุผล คิดออกแบบ คิดสร้าง คิดคล่อง คิดยืดหยุ่น คิดแปลกใหม่ คิดอย่างมีวิจารณญาณ และคิดจินตนาการ ครูต้องให้การสนับสนุนอย่างกว้างขวาง ช่วยขจัดอุปสรรค หรือข้อจำกัดอย่างไม่ท้อถอย โดยใช้เทคนิควิธีที่ได้กล่าวมาข้างต้น

3. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางอารมณ์กับความคิดสร้างสรรค์ ครูต้องแสดงให้เห็นให้นักเรียนเห็นว่า ครูสามารถเป็นที่พึ่งซึ่งไว้วางใจได้ สนับสนุนเพื่อให้นักเรียนมีความรู้สึกปลอดภัยจากการไม่เป็นที่ยอมรับ การถูกวิจารณ์หรือหัวเราะเยาะ โดยจัดกิจกรรมต่างๆให้นักเรียนมีส่วนร่วมเน้นการเรียนรู้จากความสนใจของนักเรียน ให้นักเรียนเกิดความร่วมมือกัน ไม่มีการแข่งขัน แต่สนับสนุนซึ่งกันและสนใจ

อรพันธุ์ ประสิทธิรัตน์ (2545: 27-59) ได้ให้ความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนว่า การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับวัยและระดับของผู้เรียนจะเป็นสิ่งที่สนับสนุนทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกที่อยากเรียนและเกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ความสำคัญของสภาพแวดล้อมการเรียนรู้มีหลายประการได้แก่

1. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เหมาะสม เช่น ห้องเรียนมีความสะดวกสบาย มีอุปกรณ์และ สื่อการเรียนการสอนครบถ้วน ทำให้นักเรียนมีความสุขในการเรียน ผู้สอนก็มีความสุขในการสอน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก็จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้การเรียนการสอนดำเนินไปด้วยความราบรื่น สะดวก รวดเร็ว ตามแผนที่วางไว้

2. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้สนับสนุนการเรียนรู้หลายด้าน เช่น นักเรียนเรียนเกิดความประทับใจ เป็นตัวกระตุ้นผู้เรียนให้มีความสนใจและเกิดแรงจูงใจในการเรียนเปลี่ยนเจตคติไปในทางที่ดีมีความพึงพอใจในการเรียนช่วยทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปัจจัยสำคัญในกระบวนการเรียนการสอนก็คือ ความรู้สึกที่เกิดจากตัวนักเรียน ความรู้สึกพึงพอใจ สนใจ อยากเรียนอยากรู้ ซึ่งจะเป็นตัวการนำไปสู่การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในที่สุด ดังนั้นถ้านักเรียนอยู่ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ทั้งทางด้านกายภาพ จิตภาพ และทางด้านสังคมภาพแล้ว จะช่วยกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความรู้สึกดังกล่าวได้

3. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ช่วยจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ให้แก่ นักเรียนประสบการณ์การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ตามปกติแล้วการรับรู้และการเรียนรู้ของนักเรียนจะเกิดขึ้นหลังจากที่ได้ปะทะสัมพันธ์กับสิ่งภายนอกที่มากระตุ้นประสาทสัมผัสของนักเรียน การปะทะสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ เป็นการสร้างประสบการณ์ ดังนั้นถ้าเราต้องการให้นักเรียนได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีก็ต้องจัดให้นักเรียนอยู่ในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดีก่อนแล้ว สภาพแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดประสบการณ์ของนักเรียนภายหลัง

4. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี จะช่วยพัฒนาบุคลิกภาพของนักเรียน จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการจัดการศึกษาประการหนึ่งก็คือมุ่งให้นักเรียนมีบุคลิกภาพดีมีการแสดงออกทางกายวาจาและใจตามแบบอย่างที่ดีสังคมยอมรับกล่าวคือมีคุณธรรมและจริยธรรมที่เป็นเครื่องหมายของคนดี มีการประพฤติปฏิบัติสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างดี การที่จะหล่อหลอมพฤติกรรมหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักเรียนให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์นั้นต้องใช้เวลาและอาศัยปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน จึงจะสามารถกล่อมเกลานักเรียนได้สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยปรับหรือโน้มน้าวพฤติกรรมของนักเรียนโดยเฉพาะ

สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่มีบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นมิตร มีความเป็นประชาธิปไตย ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันตัดสินใจปัญหาด้วยเหตุผลต่าง ๆ เหล่านี้จะค่อย ๆ แทรกซึมเข้าไปในความรู้สึกนึกคิดของนักเรียนสะสมทีละน้อยจนในที่สุดก็จะแสดงออกในลักษณะของบุคลิกภาพรูปแบบในการรับรู้ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของนักเรียน

5. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้มีส่วนช่วยในการควบคุมชั้นเรียนให้นักเรียนมีระเบียบวินัยสภาพแวดล้อมการเรียนรู้เป็นตัวกำหนดอาณาเขตของการเรียน ทำให้มีบรรยากาศที่แตกต่างไปจากกิจกรรมอื่น ยกตัวอย่างเช่น ลักษณะของสภาพแวดล้อมในสถานเริงรมย์นักเรียนเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมทางการเรียนที่จัดไว้อย่างเหมาะสม จะรู้จักสำรวจอยู่ในระเบียบวินัยมากขึ้นโดยเฉพาะถ้ามีการจัดโต๊ะ เก้าอี้ของนักเรียนอย่างมีวัตถุประสงค์ จะช่วยให้การควบคุมชั้นเรียนมีระบบระเบียบและง่ายสำหรับครูมากขึ้น

6. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้เป็นแหล่งทรัพยากรทางการเรียน การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในปัจจุบันเป็นไปอย่างกว้างขวาง หลายแห่งเห็นความสำคัญของมุมวิชาการ ศูนย์วิชาการ มุมสื่อการเรียนการสอน ทำให้ทั้งผู้เรียนและผู้สอนสามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลาที่ต้องการ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบยืดหยุ่นเป็นศูนย์กลางได้อย่างดีนอกจากนี้แหล่งทรัพยากรการเรียนจะช่วยพัฒนาความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนตลอดจนเป็นการสร้างนิสัยใฝ่เรียนใฝ่รู้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ไม่ยึดติดอยู่เฉพาะความรู้ที่ได้จากผู้สอน

7. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้เสริมสร้างบรรยากาศในการเรียน สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดีจะทำให้บรรยากาศการเรียนเอื้อต่อการเรียนการสอนให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีความสะดวกสบาย สงบ ปราศจากสิ่งรบกวน จะช่วยสร้างบรรยากาศทางวิชาการให้เกิดขึ้นทำให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้หรือทำกิจกรรมการเรียนต่าง ๆ อย่างตั้งใจและมีสมาธิยิ่งถ้าผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นซึ่งจัดว่าเป็นสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ด้านจิตภาพมีบุคลิกลักษณะที่อบอุ่น เป็นมิตร ก็จะทำให้บรรยากาศในการเรียนการสอนเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์มากยิ่งขึ้น

8. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างครูกับนักเรียน และนักเรียนกับนักเรียนด้วยกัน การจัดสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นการง่ายต่อการเคลื่อนไหวโยกย้าย ทำให้ครูไปถึงตัวนักเรียนได้สะดวก ตำแหน่งของครูไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่หน้าชั้นเสมอไปครูอาจนั่งอยู่ท่ามกลางนักเรียนเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำทาง สภาพแวดล้อมเช่นนี้ช่วยให้ครูมีความใกล้ชิดกับนักเรียนมากขึ้น ทำให้ได้รู้จักอุปนิสัยตลอดจนพฤติกรรมของนักเรียนเป็นรายบุคคลได้ดี ส่วนนักเรียนจะลดความกลัวและมีความกล้ามากขึ้น กล้าพูด กล้าแสดงความคิดเห็น มีเจตคติที่ดีต่อครู

9. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เหมาะสมจะช่วยลดความเมื่อยล้า หรือความอ่อนเพลีย ทางด้านสรีระของนักเรียนเช่นการจัดโต๊ะเก้าอี้ที่มีขนาดพอเหมาะกับร่างกายของนักเรียนช่วยให้การนั่งสบายสามารถนั่งได้นาน ๆ โดยไม่ปวดหลัง การให้แสงสว่างในห้องเรียนที่เหมาะสม

จะช่วยให้นักเรียนคลายความเมื่อยล้าของสายตา นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมพัฒนาการของนักเรียนด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาด้วย

จากแนวคิดนักวิชาการ สรุปได้ว่า การจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียน เป็นการดำเนินการที่โรงเรียนควรปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความร่มรื่น ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสงบ ส่งเสริมให้เกิดมีการสร้างสรรค์ ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอน เสริมสร้างการเรียนรู้แก่นักเรียน ประหยัด สะดวกสบาย สวยงาม ปลอดภัย คู่คุณค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด

2.2.3 การให้บริการความปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุในโรงเรียน

ผู้บริหารโรงเรียนควรมีแนวในการดำเนินการบริหารความปลอดภัยที่สำคัญ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2537: 139-140) ดังต่อไปนี้

1. นโยบายการให้บริการความปลอดภัยของโรงเรียน ควรชัดเจนและเป็นที่ยุติกันภายในโรงเรียน ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง โรงเรียนควรจัดพิมพ์ข้อมูลโรงเรียนให้ชัดเจนและเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

2. กฎ ระเบียบด้านความปลอดภัย ผู้บริหารต้องศึกษากฎ ระเบียบต่างๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงคมนาคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดบริการและดำเนินการเรื่องความปลอดภัยให้ครอบคลุมและถูกต้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยเรื่องรถรับส่งนักเรียนของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม และระเบียบว่าด้วยการพานักเรียนออกไปทัศนศึกษาออกสถานที่ของกระทรวงศึกษาธิการ

3. การดำเนินการ การวางแผนเพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร เมื่อมีวัตถุประสงค์ในการบริหารงานบริการด้านความปลอดภัยชัดเจน มีนโยบายชัดเจน การที่จะดำเนินการได้ ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติตามนี้

3.1 การวางแผนที่รอบคอบ ชัดเจนและครอบคลุมด้านความปลอดภัยของนักเรียน

3.2 ความต่อเนื่องในการตรวจสอบสภาพแวดล้อม วัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆให้อยู่ในสภาพที่ดี

3.3 การให้การศึกษแก่นักเรียนและเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในโครงการรักษาความปลอดภัย

3.4 จัดระบบข้อมูลและการรายงานเกี่ยวกับอุบัติเหตุหรืออันตรายที่เกิดขึ้น

3.5 รมรงค์และเชิญชวนให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมมือกันรักษาความปลอดภัย

3.6 กิจกรรมต่างๆที่จัดภายในโรงเรียนควรสอดแทรกเรื่องการรักษาความปลอดภัยเข้าไปด้วย

3.7 สร้างเสริมเจตคติที่ดีต่อการรักษาความปลอดภัยให้แก่เด็ก

3.8 มีการประสานงานระหว่างบุคลากร

3.9 มีการประเมินและติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ

4. การติดตามและประเมินผลเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องตามเวลา การดำเนินการเพื่อดูว่าการบริการด้านความปลอดภัยนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ การติดตามประเมินผลการบริการด้านความปลอดภัยสามารถทำได้เป็นระยะๆ โดยสังเกต สอบถาม ทดสอบ ภาคปฏิบัติ วิเคราะห์ข้อมูลอุบัติเหตุ และตรวจสอบสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคาร เรียน

นภาพรพรณ อุณาภูล (2540: 22) ให้จุดมุ่งหมายของการบริการด้านความปลอดภัยไว้ว่าเป็นการบริการเพื่อตรวจหา ป้องกัน และแก้ไขสถานการณ์ใดๆก็ตามซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อมนุษย์สำหรับในโรงเรียน โดยทั่วไปที่ให้บริการความปลอดภัยมีจุดมุ่งหมายสำคัญดังนี้

1. ตรวจสอบสิ่งต่างๆสภาพแวดล้อมที่อาจทำให้นักเรียนเกิดอุบัติเหตุและอันตรายอยู่ในสภาพและสถานการณ์ปกติ
2. ป้องกันภัยอันตรายที่เกิดขึ้น หรืออาจจะเกิดขึ้นต่อนักเรียนและบุคลากรในสถานศึกษา
3. รักษาความปลอดภัยให้นักเรียน บุคลากรขณะที่อยู่ในสถานศึกษาขณะเดินทางไปกลับระหว่างบ้านและโรงเรียน
4. ให้ความรู้ในการป้องกันรักษาความปลอดภัยให้แก่ตนเองและผู้อื่น
5. ปลุกฝังนิสัยในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินตนเอง และผู้อื่นให้เกิดเป็นนิสัยที่ดี และมีเจตคติที่ดีในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย
6. สร้างความมั่นใจและความสบายใจแก่ผู้ปกครอง ครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541:112-114) กล่าวถึง การสร้างความปลอดภัยในโรงเรียนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่นักเรียนมีกลวิธีในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดสิ่งแวดลอมนอกห้องเรียนให้สะอาด ปลอดภัยและถูกหลักสุขาภิบาลโดยการปรับปรุงดูแลบริเวณโรงเรียน สนามเป็นที่ราบ ไม่ให้มีน้ำขังตลอดเวลา ตึกอาคารเรียน ตลอดจนอาคารต่างๆในโรงเรียน ต้องมั่นคงแข็งแรงโดยได้รับการซ่อมแซมอยู่เสมอ ส่วนประกอบของอาคาร เช่น บันได ระเบียงห้อง ต้องได้รับการดูแลรักษาความสะอาด ไม่มีสิ่งของเกะกะซึ่งเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุ สระน้ำ โรงอาหาร โรงยิม ห้องประชุม รวมทั้งห้องเรียนและกิจกรรมต่างๆ ควรได้รับการตรวจตรา ซ่อมแซม และหาทางป้องกันอุบัติเหตุอยู่เสมอ มีอุปกรณ์ดับเพลิงในสภาพดีใช้งานได้ อยู่ในบริเวณที่หยิบใช้สะดวกประจำอาคารต่างๆ นอกจากนั้นโรงเรียนควรจัดแยกพื้นที่ที่ใช้ทำกิจกรรมออกเป็นสัดส่วน เช่น แบ่งเนื้อที่ไว้สำหรับการจอดรถ เนื้อที่สำหรับจัดกิจกรรมกลางแจ้ง และควรมีเครื่องหมายจราจรที่จำเป็นติดไว้มองเห็นชัดเจน มีการกำหนดข้อปฏิบัติ และจัดนักเรียนช่วยเป็นเจ้าหน้าที่หน้าโรงเรียน ภายใต้การควบคุมของครู

2. วางแผนป้องกัน ได้แก่ การจัดการป้องกันตามสถานที่ต่างๆที่อาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่นักเรียน รวมทั้งเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุ อันอาจจะเกิดขึ้นได้จากการวางแผนป้องกัน โดยจัดให้มีการตรวจสอบสภาพและอาการที่ผิดปกติของนักเรียนเป็นประจำ และหา

สาเหตุของการเจ็บป่วย จัดตั้งกฎเกณฑ์ตลอดจนข้อห้าม เช่น ห้ามเข้าไปในบริเวณที่กำลังมีการก่อสร้างอาคาร บริเวณสระน้ำ หรือข้อบังคับ มิให้นักเรียนกระทำการใดสิ่งหนึ่งที่น่าจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ เช่น การวิ่งตามระเบียงหรือบันได ดัดป้ายประกาศเกี่ยวกับคำเตือนตามสถานที่ต่างๆ ที่คิดว่าค่อนข้างจะเป็นอันตรายต่อเหล่านักเรียน เช่น สนาม บันได มุมอาคาร สายไฟ สถานที่ก่อสร้าง

3. จัดบริการความปลอดภัยโดยการดูแลความปลอดภัยในการเล่น รวมทั้งตรวจสอบความสึกหรอ และแก้ไขความชำรุดทรุดโทรมของสิ่งต่างๆ อันอาจจะเกิดอันตรายขึ้นได้ จัดหาอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้การป้องกัน และควบคุมอุบัติเหตุ หรืออันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ เช่น มีเครื่องดับเพลิงเตรียมพร้อมอยู่เสมอ รวมทั้งวางแผนป้องกันไว้ล่วงหน้าด้วย โดยได้ศึกษาจากบันทึกประจำวันของครูและสถิติอุบัติเหตุของโรงเรียน ตรวจตรา สอดส่องมิให้นักเรียนนำวัตถุหรือสิ่งของที่อาจเกิดภัยหรืออันตรายเข้ามาในโรงเรียน เช่น อาวุธ ของมีคม เครื่องประดับหรือของมีค่า มีห้องพยาบาลสำหรับบริการช่วยเหลือ และให้การปฐมพยาบาลเมื่อเวลาเกิดอุบัติเหตุ รวมทั้งการควบคุมการใช้สารเคมี และการใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เช่น อุปกรณ์ไฟฟ้า ของมีคม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542: 26) กล่าวถึงมาตรการป้องกันความปลอดภัยในสนามเด็กเล่นไว้ดังนี้

1. รักษาความสะอาดโดยรอบ ให้ปราศจากเศษวัสดุที่จะทำให้เกิดอันตราย เช่น เศษตะปู ไม้เสียบลูกชิ้น เศษแก้ว
2. ตัดหญ้าอย่างสม่ำเสมอไม่ให้รกเพื่อป้องกันสัตว์ร้ายต่างๆ
3. หมั่นตรวจพื้นสนามหญ้าให้อยู่ในสภาพดีไม่เป็นหลุมเป็นบ่อ
4. หมั่นตรวจสอบอุปกรณ์เด็กเล่น ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน หากพบว่าชำรุดให้รีบดำเนินการแก้ไข หรือนำออกจากสนามโดยทันที
5. มีการควบคุมการเล่นเครื่องเล่นแต่ละชนิดอย่างถูกวิธี และกำหนดข้อปฏิบัติในการเล่นของนักเรียน โดยเครื่องเล่นบางประเภทสำหรับเด็กเล็ก ควรห้ามเด็กโตเข้าไปเล่น เครื่องเล่นบางประเภทสำหรับเด็กโตควรห้ามเด็กเล็กเข้าไปเล่น เครื่องเล่นบางประเภทที่เล่นรวมกันได้ ควรกำหนดให้เด็กโตช่วยเหลือเด็กเล็ก

6. ให้ความรู้และแนวปฏิบัติแก่นักเรียนในกรณีที่เกิดสิ่งแปลกปลอมซึ่งอาจเป็นวัตถุระเบิด หรือวัตถุอันตรายอื่นๆ

นิภารัตน์ รื่นสุข (2546: 47) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการจัดอาคารเรียนและสิ่งแวดล้อมทางกายควรคำนึงถึงความปลอดภัยของเด็กให้มากที่สุด และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ครบถ้วนซึ่งมีผลโดยตรงต่อนักเรียน ทำให้บริการด้านความปลอดภัยมีคุณค่ายิ่งขึ้น โรงเรียนต้องจัดสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัย

ฟลอริโอ ออลลีส และ สเตฟฟอร์ด (Florio, Alles; & Stafford. 1979: 71–72) ระบุความมุ่งหมายของงานบริการด้านความปลอดภัยในสถานศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมความรู้ความปลอดภัย

2. เพื่อส่งเสริมเจตคติต่อการรักษาความปลอดภัย
3. ปลูกฝังพฤติกรรมที่ดีในการรักษาความปลอดภัย
4. เพื่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อบุคคล และส่วนรวมในด้านความปลอดภัย

เนื่องจากโรงเรียนเป็นสถานที่ที่นักเรียนต้องใช้เวลาประมาณหนึ่งในสามของวันประกอบกิจกรรมต่างๆ และมักเกิดอุบัติเหตุแก่นักเรียนบ่อยๆ บิดา มารดา และผู้ปกครองมอบหมายภาระหน้าที่ในการให้การศึกษาบวช และการดูแลนักเรียนแทนตนชั่วคราว จึงไม่อาจปฏิเสธความรับผิดชอบในการดูแลและจัดการต่างๆ ให้เกิดสวัสดิภาพสูงสุดแก่เด็กของตน

2.2.4 การดำเนินงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมโรงเรียนวิทย์ปัญญา (2552) กำหนดไว้ ดังนี้

ขอบข่ายงานและหน้าที่รับผิดชอบงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. วางแผนงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับนโยบายโรงเรียน
2. กำหนดบุคลากรรับผิดชอบ
3. ควบคุมดูแล บำรุงรักษา อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้สวยงามและปลอดภัย
4. ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่ทุกฝ่ายในการจัดสถานที่ จัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน
5. ดำเนินการจัดทำ จัดซื้อจัดจ้าง เพื่อการพัฒนาสาธารณูปโภค ตลอดจนตรวจซ่อมบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องเล่น เครื่องใช้ให้พร้อมใช้งานอย่างปลอดภัยตลอดเวลา
6. ดำเนินการจัดทำ จัดซื้อจัดจ้างเพื่อพัฒนาภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม ของโรงเรียน ตลอดจนตรวจรักษาสภาพภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมไว้
7. ประเมินผลการใช้อาคารสถานที่และการดูแลสิ่งแวดล้อม เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการวางแผนดำเนินงานอาคารสถานที่ของปีต่อไป

แผนปฏิบัติการด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. จัดอาคารสถานที่สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สนามกลางแจ้งมีหลังคาบังแดด
2. จัดห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน มีแสงสว่างอย่างทั่วถึง มีช่องลมประตูหน้าต่างอย่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้ดี มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
3. จัดห้องประกอบการเรียนมีความสะดวก มีเครื่องมือเครื่องใช้ สื่อการเรียนการสอน และบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดีเป็นไปตามลักษณะของห้องประกอบนั้นๆ
4. พัฒนาแหล่งการเรียนรู้ทั้งภายในโรงเรียน บริเวณโดยรอบ ปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น ตกแต่งอย่างเป็นระเบียบ ให้นักเรียนได้ใช้ประโยชน์ในการเรียนรู้นอกห้องเรียนและพักผ่อน
5. ดูแลความปลอดภัยให้กับนักเรียน จัดครูเวรทั้งเช้าและเย็น ดูแลรับส่งนักเรียน และเฝ้าระวังไม่ให้นักเรียนภายนอกเข้ามาบริเวณโรงเรียนในเวลาเรียน
6. ธรรมชาติให้เป็นพื้นที่ปลอดจากยาเสพติดและอบายมุขต่างๆ

7. ดูแลเครื่องเล่น เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา และจัดเก็บรักษาไว้เป็นที่เป็นทาง

8. ดูแลห้องน้ำ ห้องส้วมให้น้ำใช้อย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

9. ดูแลอาคารเรียนให้มีความปลอดภัย

10. ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับปลอดภัยและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ จัดอบรมความรู้ด้านการป้องกันอุบัติเหตุ และบรรเทาสาธารณภัย

สรุปงานบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม หมายถึง การจัดบริการด้านอาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องประกอบให้มีความปลอดภัย สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีรั้วรอบขอบชิด บรรยากาศร่มรื่น มีสนามสำหรับวิ่งเล่นและทำกิจกรรม มีห้องน้ำ ห้องส้วมที่สะอาด มีครูดูแลเด็ก - นักเรียนในการเข้าออกโรงเรียน มีมาตรการเฝ้าระวังบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ มีการตรวจตรา วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเล่น เครื่องใช้ที่ชำรุด ปรับปรุงซ่อมแซมให้ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ จัดวางสิ่งของให้เป็นที่เป็นทาง มีกิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจด้านความปลอดภัย และดูแลกวาดชั้นให้นักเรียนปลอดภัยจากยาเสพติดและอบายมุข

2.3 ด้านยานพาหนะ

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกรถโรงเรียนและการโดยสารรถโรงเรียนที่ถูกต้อง (ออนไลน์:2553) ผู้ปกครองที่เลือกใช้บริการรถโรงเรียนต้องพิจารณาจากนโยบายการให้บริการของโรงเรียนเกี่ยวกับประวัติการให้บริการ กระบวนการคัดเลือกพนักงาน และผู้ดูแลประจำรถ พนักงานขับรถมีประสบการณ์ในการขับและรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ผู้ดูแลมีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น สภาพรถสมบูรณ์ทั้งภายนอกและภายในและมีอุปกรณ์นิรภัยที่จำเป็นประจำรถ รวมทั้งผู้ปกครองควรสอนทักษะในการโดยสารรถโรงเรียนที่ถูกต้องแก่นักเรียน เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับบุตรหลาน ปัจจุบันรถโรงเรียนเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ผู้ปกครองนิยมใช้บริการ เพื่อแบ่งเบาภาระรับส่งบุตรหลานและเพื่อเป็นการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ หลักเกณฑ์การพิจารณาเลือกใช้บริการรถโรงเรียนดังนี้

1. นโยบายการให้บริการของโรงเรียน โดยดูจากประวัติการให้บริการ เช่น การประสบอุบัติเหตุ กระบวนการคัดเลือก พนักงานขับรถ และผู้ดูแลประจำรถที่เข้มงวดและมีมาตรฐาน รวมถึงการจัดอบรมความรู้ด้านวินัยจราจร

2. การช่วยเหลือแก่ผู้ประสบเหตุในเบื้องต้น ผู้ให้บริการควรเลือกใช้บริการรถโรงเรียนที่ทางโรงเรียนเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง มีการทำสัญญาอย่างถูกต้องระหว่างโรงเรียนและบริษัทที่ให้บริการ รวมถึงการทำประกันชีวิตให้แก่ผู้โดยสารและบุคคลที่สามด้วย

3. พนักงานขับรถ มีความประพฤติดี พุดจาสุภาพ มีประสบการณ์ในการขับรถไม่ต่ำกว่า 3 ปี ไม่เคยมีประวัติการเกิดอุบัติเหตุรุนแรง มีความรู้ด้านวินัยจราจร และการแก้ไขปัญหา

กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินอย่างถูกวิธี มีใบอนุญาตขับขี่รถโดยสารสาธารณะ รวมทั้งผ่านการอบรมหลักสูตรพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะตามหลักเกณฑ์ของกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ผู้ดูแลประจำรถโรงเรียนต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ผ่านการอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีความรู้ในด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อให้การช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินได้อย่างถูกวิธี

4. สภาพรถจะต้องอยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดีทั้งภายนอกและภายใน ไม่มีการดัดแปลงสภาพรถ หรือนำมาใช้ผิดวัตถุประสงค์ ไม่บรรทุกคนจนเกินน้ำหนัก มีอุปกรณ์นิรภัยที่จำเป็นต่างๆ ประจำรถ เช่น ถังดับเพลิงเคมี ค้อนทุบกระจก เครื่องมือปฐมพยาบาล มีเครื่องหมายหรือแผ่นป้ายคำว่า “ รถโรงเรียน ” ติดไว้ที่ด้านหน้าและหลังรถในขนาดที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนในระยะไม่ต่ำกว่า 50 เมตร

5. การรอรับ-ส่ง ควรจอดในจุดที่จัดไว้เท่านั้น เช่น ป้ายรถประจำทาง หรือจุดที่อนุญาตให้จอดรถ การขึ้นรถโดยสาร ไม่ควรหยอกล้อเล่นกัน และเดินขึ้นรถอย่างเป็นระเบียบ อีกทั้งไม่แย่งกันขึ้นรถเพราะอาจถูกเบียดจนตกรถได้ และห้ามใช้โทรศัพท์มือถือถือเป็นอันตรายเพราะหากคนขับรถเบรกรถกะทันหัน อาจเสียหลักพลัดตกจากรถได้รับบาดเจ็บถึงขั้นเสียชีวิตได้ การโดยสารให้นั่งอยู่กับที่ อย่าหยอกล้อเล่นภายในรถ ไม่ส่งเสียงดัง เพราะอาจรบกวนสมาธิของพนักงานขับรถ อีกทั้งไม่ยื่นศีรษะหรืออวัยวะใด ๆ ออกนอกตัวรถ เพราะอาจถูกรถที่แล่นสวนทางมาเฉี่ยวชนได้รับบาดเจ็บ

6. การลงจากรถ — ให้รอรถจอดให้สนิทก่อนแล้วจึงลงจากรถ หากต้องข้ามถนนหลังจากลงจากรถแล้ว ควรหยุดมองถนนว่ามีรถแล่นมาหรือไม่หากไม่มีรถแล่นมาจึงจะข้ามถนนได้ เพื่อความปลอดภัยในการเดินทางของบุตรหลาน พ่อแม่ผู้ปกครองควรพิจารณาหลักเกณฑ์ดังกล่าวเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการรถโรงเรียน หากใช้บริการอยู่แล้ว และพบข้อบกพร่องควรรีบแจ้งให้ทราบ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน รวมทั้งควรสอนทักษะในการโดยสารรถโรงเรียนที่ถูกต้องแก่เด็ก เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับบุตรหลานของเรา

ปัทมา วรสันต์ (2541: 29) ได้กล่าวถึงคำแนะนำในการใช้รถโรงเรียนว่า รถโรงเรียนไม่ได้ใช้เฉพาะการบริการรับส่งนักเรียนไปและกลับจากโรงเรียนเท่านั้น ในบางครั้งกรณีรถโรงเรียนใช้ในกิจกรรมอื่นด้วย เช่น การทัศนศึกษา การรับส่งนักกีฬาโรงเรียนไปแข่งขัน ครูมีบทบาทสำคัญในการปลูกฝังพฤติกรรมความปลอดภัยในการใช้รถโรงเรียนให้กับนักเรียนดังนี้

1. นักเรียนต้องรู้จักป้องกันตนเองจากอุบัติเหตุ โดยมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง เพื่อความปลอดภัยในขณะที่นั่งรถ
2. เชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้ขับรถ
3. ขึ้นและลงรถด้วยความระมัดระวัง ข้ามถนนโดยใช้สะพานลอย หรือทางม้าลาย ไม่หยอกล้อกันบริเวณริมถนนใหญ่ ขณะคอยรถโรงเรียนมารับ
4. ขึ้นรถโรงเรียนให้เป็นระเบียบ ไม่ผลัก หรือดัน หลังเพื่อนขณะขึ้นหรือลงรถ
5. เมื่อขึ้นรถแล้วนั่งประจำที่ ไม่ลุกเดินไปมา

6. นักเรียนรู้วิธีอพยพออกจากรถโรงเรียนเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน สามารถใช้ประตูฉุกเฉินใช้เครื่องมือดับเพลิงภายในรถได้เมื่อเกิดกรณีจำเป็น

7. ในกรณีไปทัศนศึกษา ต้องมีครูรับผิดชอบคอยควบคุม มีการขออนุญาตผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด (ผู้บริหารโรงเรียน) กรณีไปทัศนศึกษาต่างจังหวัด ไปค่ายพักแรม ต้องขออนุญาตต้นสังกัดและมีครูควบคุมไปในอัตราส่วน 1:20:30 ตามความเหมาะสม

จากแนวคิดของนักวิชาการ สรุปได้ว่า รถรับส่งนักเรียน เป็นรถที่โรงเรียนมีไว้เพื่อให้บริการกับนักเรียน ซึ่งต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ในสภาพของรถ พนักงานขับคน เส้นทาง การจราจร รวมถึงดูแลเอาใจใส่นักเรียนที่โดยสารรถรับส่งตลอดเส้นทางไปและกลับจากโรงเรียน เพื่อให้ผู้ปกครองมีความอบอุ่นใจที่ได้รับบริการที่ดี

2.3.1 หน้าที่หลักของการให้บริการรถรับ-ส่งนักเรียน

โรงเรียนมีหน้าที่ในการกำกับดูแลจัดรถรับ-ส่งนักเรียน

1. กำกับดูแลการจัดรถรับ-ส่งนักเรียนของผู้ดำเนินกิจการรถรับ-ส่งนักเรียน
2. จัดให้มีระเบียบรถรับ-ส่งนักเรียน ทะเบียนประวัติของพนักงานขับรถและพนักงานควบคุมนักเรียนตามแบบที่กำหนดให้

3. รายงานการใช้รถรับ-ส่งนักเรียนต่ออธิการบดีกรมเจ้าสังกัดหรือหน่วยงานที่ควบคุมดูแลสำหรับในเขตกรุงเทพมหานครและรายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่ควบคุมดูแลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่สำหรับจังหวัดอื่น ภาคเรียนละ 1 ครั้ง ตามแบบที่กำหนดท้ายระเบียบนี้ ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุให้รายงานให้ทราบเป็นการด่วน

พรสุข หุ่นรินทร์ (2534: 119) กล่าวถึง คนขับรถเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้บริการรถโรงเรียนมีความปลอดภัย ในสหรัฐอเมริกาได้มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการคัดเลือกคนขับรถอย่างเคร่งครัดโดยต้องพิจารณาเกี่ยวกับอายุ ลักษณะนิสัย ความมั่นคงทางอารมณ์ สมรรถภาพทางร่างกาย ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในการขับรถ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ต้องมีอายุระหว่าง 21 – 65 ปี
2. เชื่อถือได้ ซื่อสัตย์ มีศีลธรรม
3. ไม่ดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ไม่รับประทานยาฆ่าหรือสิ่งเสพติดอื่นขณะขับรถ
4. พุดจาสุภาพ
5. มีอารมณ์มั่นคง
6. มีใบอนุญาตขับขีรถยนต์ ไม่มีประวัติฝ่าฝืนกฎจราจร และไม่มีประวัติอุบัติเหตุอย่างน้อยเป็นเวลา 3 ปี ก่อนมาสมัครเป็นคนขับรถ
7. สมรรถภาพทางกาย ร่างกายต้องแข็งแรงสมบูรณ์ไม่เป็นโรคติดต่อหรือโรคอื่นใดที่เป็นอุปสรรคต่อการขับรถ
8. ได้รับการตรวจสุขภาพจากแพทย์เป็นประจำทุกปี
9. สายตาต้องไม่สั้นเกินกว่า 20/40 การมองเห็นและการรับรู้อยู่ในสภาพปกติ

10. การไต่ถามไม่บกพร่อง

นิการัตน์ รื่นสุข (2546: 51) กล่าวถึง ผู้ควบคุมนักเรียนมีหน้าที่ดังนี้

1. ต้องตรวจสอบจำนวนนักเรียนแต่ละเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วนตามจำนวนรายชื่อนักเรียน พร้อมทั้งทำบัญชีรายชื่อนักเรียนที่ใช้บริการตามแบบที่กำหนดท้ายระเบียบนี้
2. ประจําอยู่กับรถรับนักเรียนตลอดเวลา ที่รับ-ส่งนักเรียน เพื่อควบคุมดูแลและช่วยเหลือนักเรียนให้เกิดความปลอดภัยตลอดการเดินทาง
3. รายงานให้โรงเรียนทราบทันทีที่เกิดอุบัติเหตุ หรือมีกรณีฉุกเฉินเกิดขึ้นให้โรงเรียนหรือสถานที่ที่ตกลงกันได้
4. ให้ผู้ดำเนินกิจการรถรับ-ส่งนักเรียน จัดให้มีการประกันรถยนต์ โดยให้ความคุ้มครองผู้โดยสารและบุคคลที่ 3
5. สีของรถรับ-ส่งนักเรียนเป็นสีเหลืองคาดดำ ตามแบบของกรมการขนส่งทางบกสำหรับรถโรงเรียนที่มีเป็นอย่างอื่น แตกต่างจากตามที่กล่าวตามวรรคหนึ่งก่อนวันที่ระเบียบนี้จะมีใช้บังคับ ให้คงใช้ได้ต่อไป จนกว่าจะได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ให้เป็นไปตามระเบียบนี้ ทั้งนี้จะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 4 ปี นับแต่วันที่ระเบียบนี้บังคับใช้
6. เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ ควรจัดให้มีเครื่องมือสื่อสารที่สามารถติดต่อกับโรงเรียนหรือผู้ปกครองขณะที่ใช้รถรับ-ส่งนักเรียนได้จากระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการควบคุมดูแล การใช้รถรับ-ส่งนักเรียนผู้ดำเนินการรถโรงเรียนจะต้องดูแลและเอาใจใส่ และถือปฏิบัติในเรื่องความปลอดภัยตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

2.3.2 สวัสดิภาพรถรับ-ส่งนักเรียน

จากสวัสดิภาพนักเรียนในระดับประถมศึกษา จะเห็นว่าปัญหาสำคัญอย่างหนึ่ง คือ ปัญหาอุบัติเหตุในเด็กวัยเรียน จากสถิติสาธารณสุขโดยทั่วไปปรากฏว่าในแต่ละปีเด็กวัยเรียนต้องเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุมากกว่าสาเหตุอื่น ๆ รวมกัน อุบัติเหตุที่มักพบบ่อยในเด็กวัยเรียน ได้แก่ การพลัดตก หกล้ม ถูกของมีคมบาด ถูกรถชน ไฟฟ้าช็อต เป็นต้น สำหรับสถานที่ที่เด็กวัยเรียนประสบอุบัติเหตุก็มีทั้งที่บ้าน ที่โรงเรียนและในชุมชนหรือ สาธารณสถาน โดยเฉพาะที่โรงเรียนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมักมีสาเหตุเนื่องมาจากความประมาทเลินเล่อทำให้ขาดความยั้งคิด ขาดความระมัดระวัง รู้เท่าไม่ถึงการณ์ ตลอดทั้งการกระทำที่ไม่ปลอดภัยขาดความชำนาญมีทักษะไม่เพียงพอ อันเนื่องมาจากสภาพร่างกายและจิตใจไม่เหมาะกับการทำกิจกรรม ซึ่งในบางครั้งอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยที่เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย เผล็ดจ เปล่งปลั่ง (2547:21) กล่าวว่า อุบัติเหตุ หมายถึง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่มีใครคาดหมาย และมีได้มีการวางแผนล่วงหน้า จึงก่อให้เกิดการบาดเจ็บ พิการหรือเสียชีวิตและทรัพย์สินได้รับความเสียหาย สิ่งที่จะทำให้เกิดอุบัติเหตุและสถานที่เกิดอุบัติเหตุล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่ายในทุกโอกาสและทุกสถานที่ โดยถ้าเราไม่เป็นผู้กระทำก็อาจมาจากการกระทำของคนอื่น ดังนั้นโรงเรียนต้องกำหนดนโยบายที่ต้องขจัดและลดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ง่าย ให้ลดน้อยลงมากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ คือ การจัดการป้องกัน จะต้องให้เกิดผลครอบคลุมถึงการป้องกันที่เกิดขึ้นแล้วมิให้ลุกลามต่อไป

นภาพรรณ อุณากุล (2540: บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความต้องการของผู้ปกครองเกี่ยวกับสวัสดิภาพของนักเรียน โดยรวมมี 4 ด้าน ด้านอาคารเรียนและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสนามเด็กเล่น ด้านรถโรงเรียน และด้านสวัสดิศึกษา และด้านที่ผู้ปกครองให้ความสนใจในการบริการมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ สวัสดิภาพของรถโรงเรียน

สวัสดิภาพด้านรถ-รับส่งนักเรียน(นชนก เสริมบุญครอง 2550:25; อ้างอิงจากพัชรวิสวนแก้ว. 2536:85) กล่าวว่า ปัจจุบันมีหลายครอบครัวที่มีปัญหาเรื่องรับ-ส่งนักเรียน โดยเฉพาะนักเรียนปฐมวัยในโรงเรียน ดังนั้นในกลุ่มผู้ปกครองจึงอาจรวมกลุ่มจัดเวรรับ-ส่งนักเรียนในเส้นทางเดียวกัน ซึ่งจะเป็นการประหยัดเวลาและให้ความสะดวกแก่ผู้ปกครองที่มีปัญหา นอกจากจะรับ-ส่งนักเรียนแล้วจะรวมไปถึงการบริการขนส่งคนเจ็บหรือคนพิการในหมู่ผู้ปกครองกันเองก็ได้ การบริการรับ-ส่งนักเรียน รถต้องอยู่ในสภาพปลอดภัยมีอุปกรณ์ภายในรถเหมาะสมกับวัยของนักเรียนรถมีสภาพที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งเหมาะสมกับนักเรียน เข็มขัดนิรภัย ชะแลงชวาน เครื่องดับเพลิง เป็นต้น พนักงานขับรถต้องมีใบอนุญาตขับขี่ และได้รับการฝึกอบรมจากการขนส่งทางบก ต้องมีบุคลากรดูแลนักเรียนในรถอย่างน้อย 1 คน และต้องไม่ปล่อยให้เด็กอยู่ในรถตามลำพัง ยานพาหนะที่ใช้รับ - ส่งนักเรียนจะต้องได้รับอนุญาตและมีการตรวจสอบและดูแลรักษาสภาพรถให้ดีเสมอ

การป้องกันอุบัติเหตุจากการขนส่งและการจราจร (สุวัฒน์ วิวัฒน์ชานนท์. 2548: 35-37; อ้างอิงจาก พันธ์ หินนาคินทร์. 2529: 321-323) มีดังนี้

1 ความปลอดภัยจากการขนส่ง หมายถึง การรับส่งนักเรียนโดยยานพาหนะ เช่น รถยนต์ โดยเฉพาะรถยนต์ที่โรงเรียนจัดให้ จะต้องจัดครูหรือเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของนักเรียนตลอดเวลาที่อยู่ในรถ เช่น ห้ามยื่นอวัยวะออกนอกรถ ห้ามยื่นที่บันไดรถ การขึ้นหรือลงรถ จะกระทำเมื่อรถจอดสนิท เป็นต้น

2 ความปลอดภัยจากการจราจร หมายถึง การป้องกันอุบัติเหตุอันเกิดขึ้นแก่เด็กนักเรียนที่เดิน โดยเฉพาะบริเวณรอบๆโรงเรียน ในปัจจุบันเราใช้เด็กนักเรียนชั้นโตแต่ชุดลูกเสือหรือนเรนารีไว้ช่วยเหลือเด็กนักเรียนเล็ก เช่น ให้สัญญาณรถหยุด และให้นักเรียนข้ามถนน นักเรียนเองก็ต้องเข้าใจที่จะช่วยตัวเองให้ปลอดภัยจากอันตรายจากรถยนต์หรือยานยนต์ชนิดอื่นอีกด้วย มิใช่น้อยที่อันตรายจากความคะนองหรือความประมาทของนักเรียน เป็นหน้าที่ที่ครูจะต้องอบรมและชี้แจงให้นักเรียนเข้าใจวิธีการใช้ถนนให้ถูกต้องตามหลักการจราจรด้วย

2.3.3 การดำเนินงานยานพาหนะโรงเรียนวิทยปัญญา (2552) กำหนดไว้ ดังนี้

ขอบข่ายงานและหน้าที่รับผิดชอบของงานยานพาหนะ

1. วางแผนการดำเนินงานยานพาหนะ
2. กำหนดบุคลากรรับผิดชอบ
3. กำหนดเส้นทางรับส่งและจัดรถบริการให้นักเรียนของโรงเรียน
4. จัดพนักงานขับรถประจำรถและเจ้าหน้าที่ประจำรถให้พร้อมบริการ
5. ดูแลซ่อมบำรุงให้รถยนต์ของโรงเรียนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
6. จัดระบบการจราจรภายในโรงเรียนให้เป็นระเบียบ สะดวกและปลอดภัย
7. จัดที่จอดรถผู้มาติดต่อกับโรงเรียนไว้อย่างเป็นระเบียบ
8. ติดต่อประสานงานหรือดำเนินการจัดการจราจรภายนอกในกรณีที่มีกิจกรรม

เฉพาะกิจ

9. ควบคุมดูแลให้มีการใช้รถโรงเรียนเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบของกรมการ

ขนส่งทางบก

แผนปฏิบัติการด้านยานพาหนะ

1. ตรวจสอบรถให้อยู่ในสภาพดี มีความปลอดภัยในการเดินทาง
2. เข้มงวดให้คนขับรถโรงเรียนขับรถโดยไม่ประมาท
3. คนขับรถและเจ้าหน้าที่ประจำรถโรงเรียนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความประพฤติดี พุดจาสุภาพ และรักษาวินัยการจราจร
4. คนขับรถและเจ้าหน้าที่ประจำรถดูแลความปลอดภัยของนักเรียนเป็นอย่างดี
5. รถรับ-ส่งนักเรียนออกเดินทางตามเวลาที่กำหนด และแจ้งปัญหาหรือติดต่อกับผู้ปกครองเมื่อการเดินทางผิดกำหนดเวลา
6. รถโรงเรียนทุกคันต้องมีเครื่องมือสื่อสารสะดวกในการติดต่อกับผู้ปกครอง
7. เจ้าหน้าที่ประจำรถจัดให้นักเรียนมีที่นั่งสะดวกสบาย มีจำนวนที่เหมาะสม
8. คนขับรถให้ความร่วมมือในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปกครอง
9. จัดทำป้ายบอกทางเพื่อให้ผู้ปกครองสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก
10. จัดระบบดูแลความปลอดภัยในการสัญจรหน้าโรงเรียนและภายในโรงเรียน

สรุปงานด้านยานพาหนะ หมายถึง การบริการรถรับ-ส่งนักเรียน รถอยู่ในสภาพดี คนขับรถขับโดยไม่ประมาท มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความประพฤติดี สุภาพ และรักษาวินัยจราจร ดูแลความปลอดภัยของนักเรียนในการขึ้น-ลงรถ แจ้งปัญหาหรือติดต่อกับผู้ปกครองเมื่อเกิดปัญหา มีเครื่องมือสื่อสารสะดวกในการติดต่อกับผู้ปกครอง รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเดินทางของนักเรียน มีเจ้าหน้าที่จัดให้นักเรียนมีที่นั่งสะดวก มีจำนวนที่เหมาะสม และสนใจต่อความปลอดภัยของนักเรียน โรงเรียนอยู่ในเขตชุมชนจึงมีการจัดระบบดูแลความปลอดภัยการสัญจรหน้าโรงเรียนและภายในโรงเรียน

2.4 ด้านประชาสัมพันธ์

คำว่า “การประชาสัมพันธ์” มาจากคำว่า “ประชา” กับ “สัมพันธ์” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “public relations” หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “PR” ตามคำศัพท์หมายถึงการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประชาชน ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การติดต่อสื่อสาร เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องต่อกัน หากขยายความหมายให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้นจะหมายถึง ความพยายามที่มีการวางแผนและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง ในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของประชาชน กลุ่มเป้าหมายโดยการกระทำสิ่งที่ดีมีคุณค่าให้กับสังคม เพื่อให้ประชาชนเหล่านี้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานกิจกรรมและบริการ หรือสินค้าของหน่วยงานนี้ และเพื่อที่จะได้รับการสนับสนุนและร่วมมือที่ดีจากประชาชนเหล่านี้ในระยะยาว

2.4.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

ด.ร.เสรี วงษ์มณฑา (2540: 1) ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ว่า เป็นความพยายามที่มีการวางแผนในการที่จะมีอิทธิพลเหนือความคิดจิตใจของสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง โดยกระทำสิ่งที่ดีที่มีคุณค่ากับสังคม เพื่อให้สาธารณชนเหล่านั้นมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน องค์กร บริษัท ห้างร้าน หรือสมาคม ตลอดจนมีภาพพจน์ที่ดีเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆ เหล่านั้น เพื่อให้หน่วยงานได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือที่ดีจากสาธารณชนที่เกี่ยวข้องในระยะยาวต่อเนื่องกันไปเรื่อยๆ

ปิยนุช รูปเทียนรัตน์ (2542: 11) กล่าวว่า ความหมายของการประชาสัมพันธ์ คือ กระบวนการที่องค์กรหรือหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งได้กระทำขึ้นอย่างมีแบบแผนและต่อเนื่อง เพื่อให้เสริมสร้างความเข้าใจอันดี ชำรงไว้เพื่อทัศนคติที่ดีของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ตลอดจนให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นยอมรับในกระบวนการและนโยบายขององค์กรด้วย โดยใช้การติดต่อสัมพันธ์ 2 ทาง อันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ ให้สามารถดำเนินงานต่างๆไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีประชาคมดีเป็นแนวบรรทัดฐาน

ความหมายของการประชาสัมพันธ์ดังกล่าวนี้พอสรุปความหมายได้ 4 ประเด็น คือ

1. มีการวางแผน การประชาสัมพันธ์ไม่ใช่เป็นการกระทำที่จะทำเมื่อมีงานเกิดขึ้นแล้วจึงต้องทำหรือทำการประชาสัมพันธ์เมื่อมีความต้องการจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายหรือผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำ แต่ที่ถุกนั้นการประชาสัมพันธ์เป็นการทำงานที่มีแผนเตรียมไว้อย่างรอบคอบตรงตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างชัดเจน มีลำดับขั้นตอนในการทำงาน โดยประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่ประสานและสอดคล้องกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายนั้น

2. เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว การประชาสัมพันธ์นั้นจะต้องเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้เพราะประชาชนจำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องอยู่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การขาดการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารและกิจกรรมนานๆ จะเป็นสาเหตุของการเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและจะเป็นบ่อเกิดของความรู้สึกที่ไม่ดี ซึ่งยังผลต่อปฏิกริยาในทิศทาง

ที่เป็นผลเสียต่อหน่วยงานได้ นอกจากนี้แล้วการประชาสัมพันธ์จะให้ผลที่เห็นเป็นรูปธรรมได้ จะต้องใช้เวลาระยะหนึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะการประชาสัมพันธ์และกลวิธีในการประชาสัมพันธ์ด้วย

3. มีอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติ จุดมุ่งหมายของการประชาสัมพันธ์ คือ การโน้มน้าวจิตใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายให้มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน กิจกรรมและการบริการ หรือสินค้าของหน่วยงาน การที่จะมีทัศนคติที่ดีนั้นหมายถึงการมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องที่จะส่งผลให้มีความรู้สึกที่ดี และมีพฤติกรรมที่เป็นการสนับสนุนหรือร่วมมือ

4. มีความสัมพันธ์กับประชาชน ถ้าหากไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับประชาชนแล้ว ก็จะไม่มีการประชาสัมพันธ์เกิดขึ้นได้ ความสัมพันธ์นี้จะมีความเข้าใจที่ถูกต้องและมีคุณค่าแก่ประชาชน และขณะเดียวกันหน่วยงานก็ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็น และให้ความสำคัญต่อปฏิกริยาโต้ตอบของประชาชนด้วย

ดังนั้น การประชาสัมพันธ์ จึงเป็นความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มชน เป็นการสื่อสารขององค์กรกับประชาชน เพื่อดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดี สร้างสรรค์ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อถือให้เกิดกับประชาชน

เสาวนีย์ เจริญรัตน์ (2549: 14) กล่าวถึง การประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน หมายถึง กระบวนการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกันระหว่างโรงเรียนกับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน เป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจระหว่างสถาบันหรือหน่วยงานกับประชาชน และเป็นรูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งยังเป็นกระบวนการสื่อสาร ดำเนินงานระดับบริหารที่ทำหน้าที่ในการประเมินทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน

พรทิพย์ วรกิจโศคาทร (2547: 17) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์โรงเรียน ว่า คือ การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่อยู่ในโรงเรียนกับชุมชนที่โรงเรียน ตั้งอยู่หรือกับผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษา รวมทั้งองค์กรหรือบุคคลภายนอกที่มีส่วนสัมพันธ์กับโรงเรียนซึ่งโรงเรียนต้องรับใช้หรือให้บริการ ดำเนินงานอย่างมีแบบแผนต่อเนื่องและเป็นกระบวนการไม่ตรีสัมพันธ์ 2 ทาง

จากแนวคิดนักวิชาการ สรุปได้ว่า การบริการด้านการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างโรงเรียนกับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน เพื่อเกิดความร่วมมือ ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ของโรงเรียนให้บรรลุผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายที่โรงเรียนได้กำหนดไว้ ซึ่งมีการดำเนินอย่างมีแบบแผน และเป็นกระบวนการสื่อสารทั้ง 2 ทาง

2.4.2 หลักของการประชาสัมพันธ์

ตามหลักวิชาการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานหรือองค์กร สถาบันต่างๆ พยายามอย่างยิ่งที่จะสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่ตนเกี่ยวข้องอยู่ รวมทั้งกลุ่มประชาชนทั่วไปด้วย เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กรหรือสถาบัน ไป

ในทางที่ดี ความพยายามนี้ยังรวมไปถึงการสร้างสรรคสิ่งที่ดีงามหรือบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ต่อสาธารณชนหรือสังคมส่วนรวม โดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีงามต่อองค์กรหรือสถาบัน

สุนันทา เลहनันท์ (2544: 192) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักทั่วไปในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ดีว่า ทุกคนสามารถทำการประชาสัมพันธ์ได้ แต่ถ้าจะให้ได้ดีต้องยึดถือหลักการดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์บนพื้นฐานของความถูกต้องทำนองคลองธรรม ยุติธรรมไม่เอาเปรียบกันและจริงใจด้วยกันทุกฝ่ายทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง ประชาชน อย่าโกหก หลอกหลวง หลอกล่อ ปลอมปน ฉ้อฉล ฯลฯ
2. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อความสมัครสมานสามัคคี ราบรื่น รักใคร่ร่วมมือร่วมใจ ประสานสัมพันธ์กันของบุคลากรและมีประชาชนส่วนใหญ่เป็นเป้าหมาย
3. ประชาสัมพันธ์ด้วยความสุภาพ รสนิยมดี ไม่หยาบคาย ไม่ยกตนข่มท่านหรือทับถมผู้อื่น หรือให้ร้ายป้ายสีหรือด้วยกลโกง
4. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย สื่อสารได้ดี อย่าใช้สถิติหรือตัวเลขที่ละเอียด ควรใช้แผนภาพหรือแผนภูมิประกอบการอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย น่าสนใจ
5. อย่าประชาสัมพันธ์ครั้งละหลายเรื่อง หลายแนวความคิด จะเกิดความสับสน ควรเสนอเรื่องเดียว ความคิดเดียวในแต่ละช่วง แต่ละตอน แต่ละครั้ง
6. เลือกข่าวสารที่จะเผยแพร่ส่งให้ตรงกลุ่มชนเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม เฉพาะระดับที่ต้องการ

ระพี แก้วเนตร (2546: 20) กล่าวถึงหลักในการประชาสัมพันธ์โรงเรียน 3 ประการ คือ

1. การบอกกล่าว ชี้แจง เผยแพร่ข่าวสาร เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่แท้จริงและถูกต้องให้ประชาชนได้รู้ถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงาน ผลงานและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อจะได้เกิดความเข้าใจ เลื่อมใส ศรัทธา มีความรู้สึกที่ดีต่อสถานศึกษา
2. การติดต่อสื่อสาร 2 ทาง เมื่อได้เผยแพร่ข่าวสารแล้ว ควรมีการติดตามผลเพื่อจะได้รู้ว่า เมื่อกลุ่มเป้าหมายรับสารแล้วมีท่าทีความเข้าใจว่าอย่างไร เกิดผลตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่
3. การส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดี การสร้างความเข้าใจอันดีเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เพราะจะทำให้เกิดความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน การสร้างความเข้าใจอันดีกระทำได้หลายรูปแบบ ทั้งการพบปะพูดคุยระหว่างบุคคลและการใช้สื่อต่าง ๆ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2546: 145-148) กล่าวถึงหลักการประชาสัมพันธ์ มี 3 ประการ คือ

1. การบอกกล่าวเผยแพร่ ประกอบไปด้วย การกำหนดจุดมุ่งหมาย และเนื้อหาข่าวสารกำหนดกลุ่มประชาชนเป้าหมาย ใช้สื่อที่เหมาะสมเพื่อให้ข่าวสารถึงกลุ่มประชาชนเป้าหมาย จัดข่าวให้มีลักษณะเป็นกันเองกับกลุ่มผู้รับให้อยู่ในสภาวะที่ผู้รับจะรับรู้ เข้าใจ จัดข่าวสารและวิธีการบอกกล่าวให้โน้มน้าวใจผู้รับได้

2. การป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ความเข้าใจผิดโดยทั่วไปเกิดขึ้นในกลุ่มประชาชนส่วนใหญ่ ได้แก่ ความเข้าใจผิดในนโยบายขององค์กร เข้าใจผิดในความมุ่งหมาย วิธีดำเนินการและผลงานขององค์กร นอกจากนี้ยังมีความเข้าใจผิดด้านข้อเท็จจริง ด้านวิชาการ ความรู้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหาย ทำให้เกิดความไม่เชื่อถือไม่ไว้วางใจ ไม่เลื่อมใสศรัทธา หรือไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนขององค์กรที่จะต้องสำรวจตรวจตราบทบาทและกระบวนการต่างๆขององค์กรว่ากลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง มีความรู้สึกหรือมีทัศนคติในรูปใดต่อองค์กรบ้างและหาทางป้องกันและแก้ไขอย่างเร่งด่วน

3. การสำรวจตรวจสอบกระแสประชามติ ประชามติ คือ ท่าที ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อนโยบาย วิธีการ ตลอดจนผลงานของสถาบัน ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นกระบอกเงาของสถาบัน จึงต้องมีการสำรวจกระแสประชามติเป็นหลักการสำคัญประกอบอยู่ด้วย

จากแนวคิดนักวิชาการ สรุปว่า หลักการประชาสัมพันธ์โรงเรียน ต้องดำเนินงานอย่างมีเป้าหมาย รู้และเข้าใจในนโยบายของสถาบันที่ตนทำงานอยู่ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสารประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการประเมินผลกลับมาปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้นต่อไป

2.4.3 ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์โรงเรียนเป็นกระบวนการที่จะสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ในการดำเนินงานระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นการกระทำที่จะช่วยให้ได้รับทราบถึงเรื่องราว โครงการ และการทำงานต่างๆของโรงเรียน ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์โรงเรียนดังนี้

เสาวนีย์ เจริญรัตน์ (2549: 21) กล่าวถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกันให้เกิดกับบุคคลทุกฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนด้วยผลงานหรือโดยการรายงานผลการปฏิบัติงานด้วยข้อมูลที่ชัดเจน โนม้นำให้เห็นผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสถาบัน อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจและการสนับสนุนจากประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งของการประชาสัมพันธ์

บุษบา สุธีธร (2545: 19) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์โรงเรียนว่า โรงเรียนเป็นเสมือนครอบครัวที่ 2 ของเด็กและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องติดต่อกับประชาชนหลายกลุ่ม ได้แก่ ผู้ปกครอง นักเรียน ครู หน่วยงานอื่นๆ ตลอดจนประชาชนในชุมชน จึงต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีระหว่างกันและกัน

ศิริพร เสนาะโสตร์ (2540: 12) ได้ให้ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์โรงเรียนว่า ในฐานะที่โรงเรียนเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม ซึ่งตั้งอยู่ได้ด้วยดีด้วยความเชื่อถือและความร่วมมือจาก

ประชาชน การประชาสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับโรงเรียนในการที่จะกระตุ้นให้ประชาชนหันมาสนใจ และให้ความร่วมมือในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดนักวิชาการสรุปได้ว่า ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์โรงเรียน คือ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง เป็นการเผยแพร่การดำเนินงานของโรงเรียนด้วยข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความร่วมมือที่ดีกับโรงเรียน

2.4.4 วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์

ศิริพร เสนาะโสตร์ (2540: 13) ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการประชาสัมพันธ์โรงเรียนโดยวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์และสร้างภาพพจน์ที่ดีของสถาบัน
2. เพื่อความมีระบบ ระเบียบ ความซื่อสัตย์ และมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องที่จะให้การศึกษาแก่ประชาชนในชุมชน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมาย โครงการศึกษา ปัญหาและสัมฤทธิ์ผลของโรงเรียน

3. เพื่อค้นหาแนวทางความคิดของประชาชนในชุมชนที่มีต่อโรงเรียน และความต้องการของชุมชนที่จะให้โรงเรียนจัดการศึกษา

4. เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการมีส่วนร่วมระหว่างโรงเรียนกับชุมชนและบุคคลในอาชีพต่างๆ ในอันที่จะปรับปรุงและขยายกิจการงานของโรงเรียนให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2544: 50) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ดังนี้

1. เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร
2. เพื่อสร้างความนิยมชมชอบ เลื่อมใสศรัทธาจากประชาชน พนักงาน ฯลฯ
3. เพื่อป้องกัน แก้ไขความเข้าใจผิด คลาดเคลื่อน
4. เพื่อดำเนินการรักษาความสัมพันธ์ เชื่อมโยงกับกลุ่มต่างๆไม่ให้เสื่อมคลายและตลอดเวลา

5. เพื่อที่จะกระตุ้นเพิ่มพูนความสัมพันธ์ เพิ่มขวัญกำลังใจในหมู่ประชาชน พนักงานหุ้นส่วนที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มตลอดเวลา

6. เพื่อให้บริการด้านสาธารณะประโยชน์ ผลประโยชน์ที่เป็นธรรมแก่สังคม

7. เพื่อที่จะสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อถือจากประชาชน ยืนยันความมั่นคงแก่พนักงานและประชาชน

2.4.5 สื่อประชาสัมพันธ์

การเลือกใช้สื่อเป็นกลยุทธ์ของการวางแผนการประชาสัมพันธ์ เพื่อที่จะให้เข้าถึงประชาชนเป้าหมาย เมื่อทราบว่าการสื่อสารคือใคร การหาวิธีการและการวางแผนการเลือกใช้สื่อที่ดีมีเหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการเลือกใช้สื่อ สื่อในการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายสื่อบุคคล นับว่าเป็น สื่อ เรียกว่า สื่อบุคคล ในสังคมไทย สื่อบุคคลนับว่ามีความสำคัญต่อการโน้มน้าว

ทัศนคติของบุคคล ไปจนถึงขั้นการยอมรับความคิดใหม่ สื่อบุคคลที่สำคัญ คือ ผู้นำความคิด ดังที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า ผู้นำความคิดมีโอกาสของการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นและสังคมภายนอกมากกว่าผู้อื่น เพราะฉะนั้นโอกาสที่จะรับรู้มาก เห็นมากและมีประสบการณ์ย่อมมีมากกว่า จึงเป็นโอกาสที่ผู้นำความคิดจะได้มีการถ่ายทอดความคิดใหม่พร้อม ๆ กับถ่ายทอด ทัศนคติของตนเองต่อเรื่องราวนั้น อันมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง และปฏิกิริยาสะท้อนกลับของผู้ฟังอื่น นอกจากสื่อบุคคลยังมีสื่ออื่นๆ อีก เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน นิตยสาร วารสาร วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ผู้วางแผนการประชาสัมพันธ์ จะต้องเข้าใจกลไกการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมตามโอกาสและช่วงเวลาที่จะเอื้ออำนวย ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพมากที่สุด (2553. ออนไลน์)

เพ็ญสิริ สมเสียง (2552: 34) กล่าวถึง วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้เป็นสื่อในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ มีหลากหลาย เช่น การพูดการเขียน โทรศัพท์ จดหมาย หนังสือเวียน สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ การจัดประชุม ร่วมกลุ่มอภิปราย ขึ้นอยู่กับผู้ประชาสัมพันธ์จะพิจารณาเลือกวิธีที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ และต้องพัฒนาสื่อต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และในการใช้สื่อจะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติของสื่อเป็นสำคัญ ซึ่งนอกจากจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในหมู่ประชาชนแล้ว ยังมุ่งหมายให้เกิดความศรัทธา นิยมเลื่อมใสเรียกร้องความสนับสนุน ร่วมมือร่วมใจเป็นอันดีจากประชาชน อันจะเป็นผลให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2542: 563) กล่าวถึงวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการประชาสัมพันธ์ประเภทสื่อคำพูดและสื่อสิ่งพิมพ์ ดังนี้

1. ประเภทสื่อคำพูด ได้แก่ การพูดจากับประชาชนและผู้มาติดต่อในแต่ละโอกาส เช่น การพูดโทรศัพท์ การอบรม การบรรยาย การปาฐกถา การให้โอวาท การอภิปรายต่างๆ การประชุมชี้แจง การพบปะเยี่ยมเยียน ลมปากเป็นเครื่องมือที่เก่าแก่ที่ทันเวลา ประหยัด ได้ผลและเหมาะสมกับหมู่คนที่อ่านหนังสือไม่ออกหรือไม่ชอบอ่านหนังสือ

2. ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ แบ่งตามลักษณะงานประชาสัมพันธ์ได้ 3 แบบด้วยกัน

2.1 สื่อสัมพันธ์ภายใน เป็นหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ที่ใช้เป็นสารสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ประเภทหน่วยงานสัมพันธ์ พนักงานเจ้าหน้าที่สัมพันธ์ ใช้ถ้อยคำสำนวนแบบเป็นกันเองในหน่วยงาน คนในหน่วยงานด้วยกันจึงจะอ่านในบางคอลัมน์เข้าใจ เป็นสื่อที่เข้าใจในหน่วยงานและมักจะแจกให้เฉพาะเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เป็นหนังสือวารสาร ในหน่วยงาน

2.2 สื่อสัมพันธ์ภายนอก เป็นหนังสือวารสารสิ่งพิมพ์ที่ใช้เป็นสื่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคคลภายนอก ลักษณะและวิธีเขียนเป็นทางการและระมัดระวัง ในการใช้ถ้อยคำ ภาษา สำนวน มากกว่าประเภทสื่อสัมพันธ์ภายใน การจัดทำรูปเล่มประณีตและมีขนาดมาตรฐานของหนังสือทั่วไป

2.3 สื่อสัมพันธ์แบบผสม บางหน่วยงานจะด้วยมีวัตถุประสงค์ในการประหยัดหรือด้วยเหตุผลใดก็ตาม ต้องจัดทำวารสารให้มีลักษณะของสื่อสัมพันธ์ได้ทั้งภายในและภายนอกผสมกันใช้เพื่อสื่อสารภายในและภายนอกในเวลาเดียวกัน

2.4.6 วิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

การสร้างความเข้าใจที่ดีในเรื่องต่างๆระหว่างครูกับผู้ปกครองนั้นมีความสำคัญ เพราะจะเป็นส่วนทำให้ผู้ปกครองได้ทราบรายละเอียด แนวทางการปฏิบัติที่ตรงกัน อันจะส่งผลให้การพัฒนาเด็กเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งจะทำให้ครูสามารถเข้าใจปัญหาและความต้องการของนักเรียนอย่างถูกต้อง ดังนั้นโรงเรียนจะต้องเรียนรู้แนวทางการประชาสัมพันธ์กับผู้ปกครอง ดังนี้

1. จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จุลสาร จดหมายข่าว แผ่นพับ แผ่นปลิว วารสาร เอกสารโรงเรียน ฯลฯ

2. ประชุม/ปฐมนิเทศผู้ปกครอง จัดประชุมในวันเปิดเรียน และประชุมเมื่อต้องการให้ผู้ปกครอง รับทราบเรื่องราว หรือร่วมกิจกรรมกับโรงเรียน

3. การเยี่ยมบ้าน จะช่วยให้ครูรู้จักนักเรียนและครอบครัวชัดเจนขึ้นขณะเยี่ยมบ้าน ครูจะเห็นพฤติกรรมนักเรียน ได้พูดคุยกับผู้ปกครองอย่างใกล้ชิด และมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความรู้กับผู้ปกครอง

4. สื่อมวลชน (วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น/เสียงตามสาย) การให้ความรู้แก่ผู้ปกครองโดยผ่านสื่อมวลชน ควรนำเสนอในรูปแบบของกิจกรรมที่ผู้ปกครอง เข้าใจได้ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้

5. สื่อท้องถิ่น เป็นการให้ความรู้แก่ผู้ปกครองโดยผ่านสื่อท้องถิ่น เช่น เสียงตามสาย หอกระจายข่าว หรือให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง โดยผ่านการละเล่นพื้นบ้าน เช่น หนังตะลุง ลิเก มโนราห์ ซึ่งเป็นสื่อที่ผู้ปกครองสนใจ รับรู้ได้ง่าย ทำหายที่จะนำไปปฏิบัติ

6. สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง โดยการสร้างโฮมเพจหรือเว็บไซต์

7. การจัดป้ายนิเทศ การให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง ด้วยการจัดป้ายนิเทศ เป็นวิธีการที่นิยมใช้มาก ทั้งนี้เพราะสามารถทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ปกครองมีโอกาสดูได้ทั่วถึงกันทุกคน

8. การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกิจกรรมของโรงเรียน จะช่วยให้ผู้ปกครองมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงเรียน เหมือนมีส่วนเป็นเจ้าของโรงเรียน เกิดความรักและปรารถนาดีต่อโรงเรียน ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียน การเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกิจกรรมของโรงเรียน อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น

8.1 เป็นกรรมการโรงเรียน

8.2 ร่วมกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ ของโรงเรียน เช่น วันพ่อ วันแม่ ฯลฯ

8.3 ร่วมโครงการของโรงเรียน เช่น โครงการผู้ปกครองอาสา ฯลฯ

8.4 ช่วยเหลือครูในการจัดกิจกรรม เช่น เตรียมสื่อ อุปกรณ์ สถานที่ ฯลฯ

พินิจดา วีระชาติ (2542: 55) ได้กล่าวถึง วิธีการที่โรงเรียนจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนนั้น สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. จัดให้มีการประชุมพิเศษผู้ปกครองของนักเรียนในวันเปิดภาคเรียน โดยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และการดำเนินงานของโรงเรียน
2. เชิญผู้ปกครองมาเยี่ยมชมโรงเรียน
3. เชิญผู้ปกครองมาแก้ไขปัญหบางอย่างเกี่ยวกับตัวเด็ก
4. ให้ครูไปเยี่ยมผู้ปกครองและนักเรียนที่บ้านเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และมีความสนิทสนมกันมากขึ้น
5. ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของโรงเรียน
6. จัดตั้งสมาคมครูและผู้ปกครองขึ้น

สุภาวดี หาญเมธี (सानปฏิรูป. 2543: 39-42) ได้เสนอแนวทางการสร้างความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและครอบครัวให้ประสบความสำเร็จ คือ

1. เรียนรู้จากการวางแผนการทำงานร่วมกัน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ครอบครัวและโรงเรียนต้องใช้เวลาในการเรียนรู้จากกันและกัน วางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน
2. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารและการเพิ่มเติมข้อมูลให้แก่กันและกันตลอดเวลา เป็นสิ่งจำเป็นต่อการสร้างความร่วมมือที่ใกล้ชิดและป้องกันการเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน การไม่ไว้วางใจกัน การสื่อสารข้อมูลข่าวสารนั้นครูอาจทำได้โดยการส่งจดหมายเวียน การจัดทำคู่มือต่างๆ เพื่อช่วยสื่อสาร รวมถึงการไปเยี่ยมบ้านนักเรียนเพื่อส่งเสริมความเข้าใจที่ดีระหว่างกัน
3. การปรับโครงสร้างโรงเรียนเพื่อสนับสนุนบทบาททางครอบครัว โรงเรียนจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างระหว่างโรงเรียนและครอบครัวหากพบว่ากฎระเบียบบางด้านเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงโรงเรียน การปรับโครงสร้างเป็นการปรับระบบภายในการทำงานให้เกิดบรรยากาศที่เป็นกันเอง อบอุ่น เชื่อเชียวให้พ่อแม่ผู้ปกครองมาเข้าร่วมมากขึ้น และเป็นการลดขั้นตอนปฏิบัติที่ไม่จำเป็นออกไป
4. การประสานความแตกต่างระหว่างครอบครัวและโรงเรียน ควรมีแนวทางหรือมาตรการประสานและเชื่อมโยงความแตกต่างระหว่างครอบครัวและโรงเรียน ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจที่แตกต่างของบ้านและโรงเรียน วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ผู้ปกครองและครู การไม่เข้าใจในวิธีการที่ต่างกันสามารถแก้ปัญหาได้
5. การหาแหล่งสนับสนุนจากภายนอก การแสวงหาทรัพยากรที่เข้ามาร่วมมือเพิ่มเติมเป็นสิ่งจำเป็น แหล่งสนับสนุนนั้นอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มสังคมในชุมชน ท้องถิ่นหรือภายนอกก็ได้ เช่น องค์กรท้องถิ่น องค์กรธุรกิจ สถานพยาบาล วิทยาลัย มหาวิทยาลัย และหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ

2.4.7 การดำเนินงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนวิทยปัญญา (2552) กำหนดไว้ ดังนี้ ขอบข่ายงานและหน้าที่รับผิดชอบ

1. วางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์
2. กำหนดบุคลากรรับผิดชอบ
3. จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์
4. เก็บรวบรวมข้อมูลกิจกรรมที่ปฏิบัติ ผลงานของโรงเรียนและนักเรียน เพื่อนำไปเผยแพร่แก่ผู้ปกครองและชุมชน
5. ให้บริการข้อมูลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์แก่ผู้ปกครองตามความเหมาะสมของสถานศึกษา เช่น จัดทำจดหมายข่าว หนังสือ วารสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินการประชาสัมพันธ์ แผนปฏิบัติการด้านประชาสัมพันธ์

1. จัดประชุมผู้ปกครองเพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินงานของโรงเรียน
2. แจกข่าวสาร เช่น จัดทำวารสารสารสัมพันธ์ของโรงเรียน ส่งจดหมายข่าวให้ผู้ปกครองรับทราบ
3. ติดป้ายประชาสัมพันธ์แสดงผลงานในการจัดกิจกรรมด้านต่างๆของนักเรียน
4. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน เช่น กิจกรรมวันแม่ ทักษะศึกษา ฯลฯ
5. สื่อสารกับผู้ปกครองผ่านสมุดจดการบ้าน สมุดรายงานเพื่อให้ผู้ปกครองทราบถึงการเรียนหรือพฤติกรรมของนักเรียน
6. กำชับบุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง เป็นที่อุ่นใจและไว้วางใจ
7. จัดให้ผู้ปกครองได้เป็นวิทยากรแก่นักเรียนในเรื่องที่มีความชำนาญ
8. เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในจัดงานปิดภาคเรียนเพื่อระดมทุนใช้ในกิจการของโรงเรียนและให้ความช่วยเหลือแก่เด็กด้อยโอกาสและเด็กกำพร้า
9. จัดสื่อประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมีความเหมาะสม สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปกครองและโรงเรียน

10. เปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียน

สรุปงานด้านประชาสัมพันธ์ หมายถึง การบริการให้การสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงาน โดยการแจ้งเป็นจดหมายข่าว วารสารสัมพันธ์ ป้ายประชาสัมพันธ์ สมุดรายงานผลการเรียน การประชุมและการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง การมีส่วนร่วมในการเป็นวิทยากร การเข้าร่วมกิจกรรมวันแม่ กิจกรรมทัศนศึกษา งานประจำปี และการระดมทุนช่วยเหลือนักเรียนที่ด้อยโอกาสและเด็กกำพร้า รวมทั้งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในโรงเรียน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2003: 428) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้บริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

คริสเตียน กรอนรูส (Christian Gronroos. 1990: 27) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

นิวัต อัญญะมณี (2549: 20) การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2546: 431) กล่าวว่า การบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม โรงภาพยนตร์

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550: 10) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอในสิ่งที่สำคัญมองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตนไม่สามารถจับต้องได้ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ เพื่อให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โบวี (กันยรัตน์ เสวตนันท์กุล. 2552: 20; อ้างอิงจาก Bovee. 1995: 300) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติหรือการดำเนินการอันนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้ซื้อบริการ โดยการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากเครื่องจักรและจากบุคคล หรือทั้งจากเครื่องจักรและจากบุคคลรวมกัน บริการสามารถเกิดขึ้นได้โดยตรงกับผู้ซื้อบริการ หรือเกิดขึ้นโดยอ้อมต่อผู้ซื้อบริการ

แม็ก เวบเบอร์ (ชนิตา แก้วทรัพย์ศักดิ์. 2552: 17; อ้างอิงจาก Weber. 1966: 340) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

จากแนวคิดนักวิชาการ การบริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมหรือกระบวนการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งอาจจะเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ อันเป็นผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการที่ได้รับความพึงพอใจสนองความต้องการ

3.2 หลักการบริการ

อัลเบรช (นิวัติ อัญญะมณี, 2549: 26; อ้างอิงจาก Albrecht 1987) หลักการในการบรรลุเป้าหมายบริการ คือ การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คือ การบริการจัดการเพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ทั้ง 3 ด้าน คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) คือแนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจ กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็นกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง (Customer-driven Strategy)

2. ระบบงาน (System) คือ ควรจะเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์การตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ดีที่สุดมีความคล่องตัวสูง (Customer Friendly System)

3. พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุกระดับความรับผิดชอบ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับพฤติกรรม ตลอดจนจรรยาบรรณการทำงานให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service-Conscious)

ปราณี กীরติธร (2543: 25-28) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานบริการหรือคุณภาพในการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยหลักการเหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้อย่างสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการสะดวกต่อการติดต่อ
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพและบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการ
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการและการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ มิลเลทท์ (นงลักษณ์ เอี่ยมโชติ. 2545: 12; อ้างอิงจาก Millet 1954: 25) กล่าวว่า หลักหรือแนวทางการสร้างความพอใจในการให้บริการ มีดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3.3 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌกร (2542: 14-15) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ

- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้
 - 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
 - 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
 - 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
 - 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จันทร์เพ็ญ หงษ์ทอง (2545: 35-36) กล่าวว่า การจัดบริการเป็นงานที่สำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีประสบการณ์นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอน การจัดทำเนติการที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ได้แก่ บริการทางวิชาการ บริการด้านสุขภาพ บริการให้คำปรึกษา บริการทุนการศึกษา บริการห้องสมุด บริการห้องคอมพิวเตอร์ บริการห้องปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริง และไม่ใช้เพียงแต่ให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ยังคงต้องมุ่งที่เอื้ออำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้มากที่สุด

อเนก สุวรรณบัณฑิต ; และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548: 172-173) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อการรักษาไว้ซึ่งผู้รับบริการและทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ

ปฎิคม พงษ์ประเสริฐ (2550: 34) กล่าวว่า การให้บริการนักเรียนถือว่าเป็นงานสำคัญและควรให้ความสนใจอย่างมากเพราะเป็นส่วนที่จะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์นอกเหนือจากการเรียนการสอน เช่น การจัดบริการแก่นักเรียนด้านส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยของผู้เรียน

จากแนวคิดนักวิชาการ ความสำคัญของการบริการ คือ การรักษาไว้ซึ่งผู้รับบริการ ซึ่งในทางการศึกษา ได้แก่ ผู้ปกครองและนักเรียน โดยคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการพอใจในบริการที่ได้รับ และกลับมาใช้บริการซ้ำ การบริการจัดการศึกษาเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างประสบการณ์แก่นักเรียน เพื่อให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ มีพัฒนาการในด้านต่างๆ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม สามารถดำรงชีวิตขณะที่ศึกษาอยู่ได้อย่างมีความสุข

3.4 ประโยชน์ของการบริการ

นุชนาฏเรขา สุขดา (2547: 27) กล่าวว่า โรงเรียนเป็นสมบัติของชุมชน เป็นศูนย์รวมและเป็นแหล่งวิชาการ ตลอดจนเป็นแหล่งถ่ายทอดวัฒนธรรมประเพณีแก่ชุมชน มีวิทยากรครูอาจารย์ ที่ให้ความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ตลอดจนจัดบริการให้แก่ชุมชนในด้าน

ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา ดังนั้นโรงเรียนจึงมีส่วนสำคัญในการให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมให้ชุมชนโดยเฉพาะในชนบท มีความเข้มแข็งได้ โดยการให้บริการการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพของชุมชนเพื่อให้บุคคลในชุมชนได้เกิดการเรียนรู้ และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตที่ดีต่อไป

ซาลินี สุทธิเดช (2551: 23-24) กล่าวว่า iva การบริการของโรงเรียนมีประโยชน์ และมีความสำคัญต่อชุมชนและประชาชน อันได้แก่

1. เป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญา และเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ในการพัฒนาตนเอง ชุมชน และสังคม

2. เป็นการกระจายแหล่งบริการทางการศึกษา แหล่งข่าวสารข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางด้านการศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ชุมชนได้อย่างครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่

3. เป็นการกระจายการบริหารการศึกษาให้เกิดความคล่องตัว และมีความยืดหยุ่นในการบริหารการจัดการ และการจัดกิจกรรมทางการศึกษา

4. เป็นแหล่งบริการชุมชน และเป็นจุดนำร่องของการพัฒนาที่ยั่งยืน

5. เป็นแหล่งปลูกฝัง สร้างเสริมประชาธิปไตยในวิถีชีวิต

6. เป็นศูนย์รวมของการยกระดับการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ประชาชน

7. เป็นศูนย์กลางการประสานงาน เพื่อระดมสรรพกำลังทั้งภาครัฐและเอกชนในการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่าและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐในการให้บริการด้านการศึกษาต่อชุมชนและประชาชน

จากแนวคิดนักวิชาการ สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการบริการจัดการศึกษาของโรงเรียน ทำให้ผู้ปกครองมีเจตคติในเชิงบวกกับการรับบริการของโรงเรียน สัมผัสได้ถึงความรู้สึกในการดูแลเอาใจใส่ต่อนักเรียน ทั้งในสภาพแวดล้อมที่ความปลอดภัย สุขภาพกายที่สมบูรณ์ สุขภาพจิตที่แจ่มใส ความรัก ความเมตตา และสัมพันธภาพที่ดี เป็นที่อุ่นใจ ไว้วางใจในการบริการ และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนในกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนที่ได้จัดขึ้น

4. ความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 793) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก พอใจ ชอบใจ

สุวัทนา ไบเจริญ (2540: 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 189) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนิยมนิยมชอบ ในผลิตภัณฑ์ที่มากกว่าผลิตภัณฑ์ตัวอื่นๆ แล้วนำไปสู่การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ตัวนั้น

นิภารัตน์ รื่นสุข (2546: 52) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ถ้าต้องการได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้น

กมลทิพย์ ทองกำแหง (2547: 55) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับหลังจากที่ได้รับบริการนั้น ซึ่งเกิดจากการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น โดยบริการนั้นมีความรวดเร็ว ต่อเนื่องและยุติธรรม

อัญชลี พัทธพิสุทธิ์ (2551: 32). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จากแนวคิดของนักวิชาการ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากทัศนคติ ความต้องการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

4.2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Physiological Needs) ของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) (Maslow, 1970: 69– 80) เป็นทฤษฎีด้านความต้องการที่มีชื่อเสียง สรุปไว้ว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความต้องการที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่าง ความต้องการนี้เป็นการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่า บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นและไม่มีวันจบสิ้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของคนนั้น ความต้องการของบุคคล เรียงลำดับขึ้นตามความสำคัญ ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับขั้นต่อไปนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำให้มีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะมีความมั่นคงและปลอดภัยจากภัยอันตรายทั้งหลาย เช่น ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากอันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ภัยพิบัติต่างๆ

3. ความต้องการด้านความรักและการยอมรับ (love and belongingness needs) เป็นความต้องการส่วนหนึ่งในสังคม เป็นสมาชิกในสังคมที่ได้รับการยอมรับ การได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อน

4. ความต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง (esteem needs) เป็นความต้องการความมั่นคงความสำเร็จในชีวิต เป็นที่ยอมรับนับถือและยกย่องในวงสังคมว่ามีเกียรติ มีความสามารถและมีคุณค่าแก่สังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามที่ตนคิดไว้

4.2.2 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland (อ้างถึงใน; สมยศ นาวิการ. 2546) The need to Achieve theory เป็นทฤษฎีที่ McClelland เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการเหมือนกัน เพียงแต่มีขนาดมากน้อยต่างกันเท่านั้นความต้องการนี้แบ่งออกไปเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch) เป็นความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จในงานที่มีความท้าทาย และการบรรลุมาตรฐานของงานที่ทำได้อย่างดีเยี่ยม (Excellence) โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จในงานสูง จะพยายามหาหรือสร้างสถานการณ์แข่งขันให้กับตนเอง เพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยความพยายามของตนเองและต้องการได้รับผลจากการทำงานนั้นในทันทีด้วย และบุคคลที่มีความต้องการเช่นนี้มักหลีกเลี่ยงงานที่มีจุดหมายที่เป็นไปไม่ได้หรือยากเกินไป เนื่องจากมีความเสี่ยงต่อความล้มเหลว นอกจากนี้บุคคลประเภทนี้ยังต้องการแก้ปัญหาด้วยความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรมจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร (Steers 1987) กล่าวว่าโดยทั่วไปจะมีคนเพียงประมาณ 10% ขององค์กรที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ผู้บริหารพึงจัดสิ่งจูงใจให้บุคคลเหล่านี้ ด้วยงานที่มีความท้าทาย ทำให้สามารถบรรลุผลได้ และมีผลย้อนกลับทันที แม้ว่าบุคคลประเภทนี้จะมีแรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic Motivation) ก็ตาม แต่ผู้บริหารควรที่จะพึงให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอก (Extrinsic Motivation) ด้วยเช่นกัน

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power: nPow) เป็นความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่นและสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ อำนาจนี้มีสองลักษณะ คือ

2.1 อำนาจเชิงส่วนตัว (Personal Power) เป็นอำนาจที่ต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่นต้องการให้คนอื่นภักดีต่อตนเองเป็นส่วนตัว ไม่ใช่เพื่อองค์กร ซึ่งบางครั้งอาจทำให้จุดหมายขององค์กรถูกทำลายลงได้

2.2 อำนาจเชิงสถาบัน (Institutional Power) เป็นอำนาจที่มุ่งทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อแก้ปัญหา หรือเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กร เป็นบุคคลที่พยายามหาอะไรทำเพื่อองค์กรอุทิศตนเพื่อองค์กร จึงเป็นบุคคลที่ผู้บริหารพึงส่งเสริมให้มีตำแหน่งเพื่อให้มีอิทธิพลต่อการใช้ความพยายามของคนอื่นด้วย

3. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation: naff) เป็นความต้องการความอบอุ่นและความเป็นมิตรกับคนอื่น มักแสดงออกโดยหวังจะให้ได้รับการยอมรับจากคนอื่น หวังได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น จึงพยายามทำตนให้สอดคล้องกับความต้องการ และความอยากได้ของคนอื่น และพยายามทำตนเป็นคนมีความจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นให้มาก

4.2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

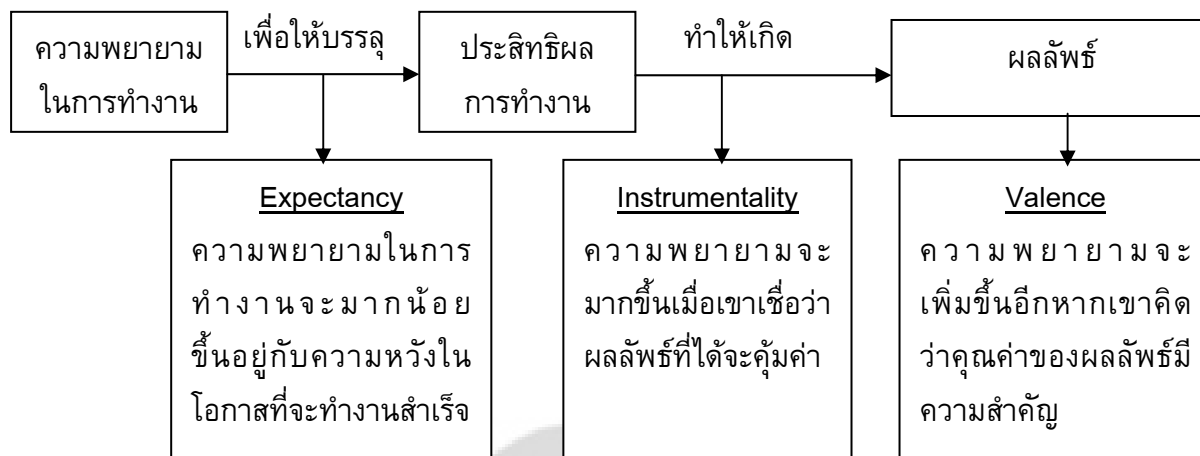
ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vilfredo Pareto, 1908; อ้างอิงจาก Vroom, 1965: 20-22) ซึ่งให้เห็นว่า การจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้นโดย Vroom ได้ทำนายว่า บุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล หรือได้สิ่งต่าง ๆ ตามที่ปรารถนา ซึ่งทฤษฎีความคาดหวังที่ Vroom ได้เสนอไว้ประกอบด้วยมโนทัศน์ต่าง ๆ ที่นำมาอธิบายทฤษฎีของเขา ดังนี้ คือ

1) ความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลประเมินตนเองว่าตนสามารถปฏิบัติงานอันใดอันหนึ่งได้ดีเพียงใด หรือกล่าวได้ว่า การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่า หากมีความพยายามเพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น หรือเป็นความเชื่อว่าความพยายามนั้นจะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ เช่น คนบางคนคาดหวังว่าหากเขาทำงานหนักขึ้นเขาจะเลื่อนขั้น ตรงกันข้ามคนบางคนคิดว่าหากว่าเขาขยันทำงานเขาจะถูกเพื่อนขับออกจากกลุ่ม

2) โอกาสที่การปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอันหนึ่งคือความเป็นเครื่องมือ คือ การที่บุคคลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของตนกับผลลัพธ์ของการทำงาน หรือหมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่น บุคคลคาดหวังมากผลงานเพิ่มขึ้นเขาคงได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น

3) การให้คุณค่ากับสิ่งที่ได้รับ หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบในรางวัลหรือผลลัพธ์ที่ได้ นั่นเขามีความต้องการเพียงไร และเขาให้คุณค่าต่อผลลัพธ์นั้นมากหรือน้อยเป็นที่ต้องการต่อเขามากน้อยเพียงไร ซึ่งการที่บุคคลตีค่ารางวัลหรือผลลัพธ์ได้ว่าพอใจหรือไม่พอใจนั้น ไม่ได้เกิดจากรางวัลที่ได้รับแต่จากปัจจัยของแต่ละบุคคล

geocities (2008: online) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy)



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิองค์ประกอบทฤษฎีความคาดหวัง

4.3 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจซึ่งผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครอง และระดับช่วงชั้นของนักเรียน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันเกิดจากความคิดเห็นส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไปด้วย โดยมีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

1. เพศ จากการศึกษาของ กมลทิพย์ ทองกำแหง (2547: 106) เรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อกลยุทธ์การตลาดและความพึงพอใจต่อบริการของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนอนุบาลโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุ จากการศึกษาของงานวิจัยของจิตรา วิเชียร (2551: 81) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมการศึกษาปฐมวัยสำหรับเด็กไทย พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการจัดโปรแกรมการศึกษาปฐมวัยสำหรับเด็กไทย ด้านการประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ระดับการศึกษา จากการศึกษาของ อัญชลี พัทธพิสุทธิ์ (2551: 52) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษา โรงเรียนเซนต์โยเซฟเพชรบุรี พบว่า ผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการในการจัดการศึกษาแตกต่างกัน โดยผู้ปกครองวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความต้องการในการจัดการศึกษาด้านประชาสัมพันธ์ สูงกว่าผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ส่วนกมลทิพย์ ทองกำแหง (2547: 114) พบว่า ผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การตลาดของโรงเรียนอนุบาลเอกชนแตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี เห็นด้วยต่อการใช้กลยุทธ์การตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่า

กลุ่มผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เบเวอร์ (วิลเวอร์ธ วิทยาธรรมวัช. 2543: 45; อ้างอิงจาก Bayer. 1957: 395–396) ได้กล่าวว่า บิดามารดาที่มีการศึกษาสูงมักคาดหวังและส่งเสริมให้ลูกมีการศึกษาในระดับที่สูงด้วย เพราะถือว่าการศึกษาเป็นวิถีทางสำคัญในการก้าวเข้าสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงาน และเกียรตินิยมชื่อเสียงของลูกในอนาคต แต่ถ้าระดับการศึกษาของบิดามารดาต่ำก็จะขาดความรอบรู้ หรือมองไม่เห็นความสำคัญของการศึกษา ทำให้ความคาดหวังทางการเรียนการศึกษาต่ำไปด้วย แต่จะมีการคาดหวังในเรื่องการทำงานเพื่อแบ่งเบาภาระ และหารายได้มากกว่า

4. อาชีพ จากการศึกษาของอัญชลี พัทธพิสุทธิ (2551: 54) พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกัน ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน ด้านผลการจัดการเรียนการสอนสูงกว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว และค้าขาย ส่วนผลการวิจัยของ เมธินี เชิญชัย วชิรากุล (2547: 79) พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาสูง มีเวลาในการทำงานแน่นอน สามารถศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการจัดอนุบาลศึกษาได้ จะมีความรู้สึกที่ดีต่อการจัดอนุบาลศึกษาที่สูงกว่าอาชีพอื่น ทั้งนี้เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีภาระงานมาก ไม่มีเวลามาดูแลเด็ก และมีความเชื่อว่าการจัดการศึกษาเป็นหน้าที่ของโรงเรียนเชื่อว่าโรงเรียนและครูสามารถดูแลบุตรหลานได้ดี ทำให้ปัจจัยด้านผู้ปกครองที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความต้องการในการจัดอนุบาลศึกษาโดยรวม โรงเรียนอนุบาลจึงควรส่งเสริมให้ผู้ปกครองมีเจตคติที่ดีต่อการจัดอนุบาลศึกษา และมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดอนุบาลศึกษากับผู้ปกครอง โดยการความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองและเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้อาจจัดการศึกษาระดับอนุบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายของการจัดการศึกษาระดับอนุบาล และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครอง

5. ระดับช่วงชั้นของนักเรียน จากการศึกษาของชนิตา ชื่นวัต (2549: 74) เรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการปฏิรูปสถานศึกษาของโรงเรียนวัดคลองชัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับชั้นของนักเรียนในปกครองต่างกันมีส่วนร่วมของในการปฏิรูปสถานศึกษาด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านจัดสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ ด้านการประเมินผลการเรียนของนักเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ราชมพ อ่อนนุช (2548: 57) ได้ศึกษาผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมูลนิธิวัดราษฎร์ศรัทธาธรรมสงเคราะห์ กรุงเทพฯ ในช่วงชั้นที่ต่างกัน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ งานด้านวิชาการ กิจกรรมนักเรียน บุคลากร อาคารสถานที่ การเงิน และสัมพันธ์ชุมชน พบว่า ผู้ปกครองแต่ละช่วงชั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ปกครองนักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 1 ในทุกด้าน

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครอง และระดับช่วงชั้นของนักเรียน ที่แตกต่างกันมีแนวโน้มที่จะส่งผลต่อความคิดเห็นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลให้มีความแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวความคิดดังกล่าวมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาว่าตัวแปรดังกล่าวส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกันหรือไม่

4.4 ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (2554. ออนไลน์)

สุทธิศรี ม่วงสวย (2550: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการหมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังในการบริการนั้น

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2543: 21-23) กล่าวถึงแนวทางความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ประทับใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ได้แก่

1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ กิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการและมีแนวโน้มจะใช้บริการต่อไป

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี การบริการที่ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น แสดงว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากคุณภาพของการบริการเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการของการบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นและการนำเสนอบริการนั้นได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

วิโรจน์ มุขัมหมัด (2542: 79-80) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนนี้ โดยใช้ผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2541 โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัยจำนวน 372 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนมากที่สุด ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียน การบริการรับ - ส่งนักเรียน การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วน ถูกลักษณะ โรงเรียนมีกิจกรรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำ ให้นักเรียนกล้าแสดงออก ปลูกฝังระเบียบวินัย ความรับผิดชอบโรงเรียนมีการรายงานผลความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ โรงเรียนมีการจัดดูแลเรื่องความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันของศิษย์เก่า และศิษย์ปัจจุบัน ครูแต่งกายดีมีบุคลิกภาพมีคุณวุฒิ และประสบการณ์

สุรสิทธิ์ แก้วใจ (2542: 118-120) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ปีการศึกษา 2541 จำนวน 400 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและได้รับกลับคืน 394 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.50 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ผู้ปกครองนักเรียนใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา คือ ปัจจัยด้านวิชาการ ให้โรงเรียนมีการจัดการเรียนการสอนมุ่งพัฒนาทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม โรงเรียนมีบรรยากาศแห่งความอบอุ่นปลอดภัย จัดครูเวรรับ-ส่งนักเรียนเข้าออกโรงเรียน ปัจจัยด้านคุณลักษณะของครูโรงเรียนที่มีผู้บริหารที่มีบุคลิกดี มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการพัฒนาโรงเรียน และครูมีความรู้ความสามารถในการสอน มีความสามารถในการแก้ปัญหา ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียม

การเรียน โรงเรียนยินยอมให้ผู้ปกครองผ่อนชำระค่าเล่าเรียนได้ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ โรงเรียนจัดให้มีบริการด้านสุขภาพอนามัย เช่น มีแพทย์ พยาบาลตรวจสุขภาพนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงเรียน โรงเรียนที่มีนักเรียนจบการศึกษาสามารถสอบเข้าเรียนต่อในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงได้ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ โรงเรียนจัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับ สิ่งพิมพ์เผยแพร่กิจการและการดำเนินงานของโรงเรียน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน โรงเรียนที่ผู้ปกครองสามารถเยี่ยมบุตรได้หรือขอพบครูได้ตลอดเวลาทำการของโรงเรียน ปัจจัยด้านระยะทางระหว่างบ้านกับโรงเรียน โรงเรียนเอกชนที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ปัจจัยด้านเศรษฐกิจของครอบครัวรายได้ของครอบครัวเพียงพอกับค่าธรรมเนียมและค่าเล่าเรียนที่จะส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชน

สิริกุล ฉวีวรรณ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบำรุงปัญญา อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการศึกษาของโรงเรียนในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ด้านบริการนักเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีสถานภาพต่างกันในระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้ปกครองที่มีนักเรียนต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้ปกครองนักเรียนในระดับอนุบาลและประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สุวรรณ วลัยอักษรลิขิต (2547: 50) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาเป็นความต้องการที่ทำให้ผู้ปกครองตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน โดยผู้ปกครองคำนึงถึงการจัดการศึกษา ค่าใช้จ่าย การจัดการบริการนักเรียน และการประชาสัมพันธ์โรงเรียน

นชนก เสริมบุญครอง(2550: 71-72) ได้ศึกษาสวัสดิภาพของเด็กปฐมวัยในโรงเรียนเครือข่ายอัครสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร พบว่า สวัสดิภาพของเด็กปฐมวัยตามความคิดเห็นของผู้ปกครองและครูด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสนามเด็กเล่น ด้านการรับส่งนักเรียน ด้านโภชนาการ และด้านสุขอนามัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ปรารธนา เวสโกสินธุ์ (2550: 78-82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกรายการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านครูผู้สอน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ด้านการบริการนักเรียน ด้านสภาพแวดล้อมในโรงเรียนและด้านวิชาการ ผู้ปกครอง ที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนนักเรียนในการปกครอง ระดับชั้นของนักเรียนที่อยู่ในความปกครอง และการเดินทางไปโรงเรียนแตกต่างกัน มีความพึง

พอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อัญชลี พัทธพิสุทธิ์ (2551: 64-66) การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการศึกษาโรงเรียนเซนต์โยเซฟเพชรบุรี ใน 4 ด้านคือ ด้านผลการจัดการเรียนการสอน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านการจัดบริการนักเรียน และด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนเซนต์โยเซฟเพชรบุรี จำแนกตาม วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ผู้ปกครองต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโรงเรียนเซนต์โยเซฟเพชรบุรี โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเซนต์โยเซฟเพชรบุรีที่มีวุฒิทางการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีวุฒิทางการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียนสูงกว่าผู้ปกครองที่มีวุฒิปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนเซนต์โยเซฟ เพชรบุรี ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน ในด้านผลการจัดการเรียนการสอน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนเซนต์โยเซฟ เพชรบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดบริการนักเรียน และด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บุฟโฟ (Buffo: 2005). ได้ศึกษาการรับรู้ของนักเรียน ครู และผู้ปกครองเกี่ยวกับความปลอดภัยภายในโรงเรียนประถมศึกษาในเขตชานเมือง โดยกลุ่มตัวอย่าง คือนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 3,843 คน จำนวน 531 คน และผู้ปกครองจำนวน 271 คน ข้อมูลของการศึกษานี้ ได้รับจากแหล่งที่มา 3 ที่ คือ 1) เอกสารที่จำเป็นในการสำรวจเพื่อประเมิน 2) การสำรวจจากนักจิตวิทยาของโรงเรียนในกลุ่มเป้าหมาย และ 3) การหากิจกรรมที่สัมพันธ์กันของทั้ง 3 กลุ่มเป้าหมาย ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนน้อยกว่าครูและผู้ปกครอง นักเรียนเกรด 5 และเกรด 6 รับรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของพวกเขาน้อยกว่านักเรียนเกรด 4 โดยนักเรียนมักจะรับรู้สิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความปลอดภัยน้อยและจากการศึกษา

ยังพบว่า ผู้มีส่วนร่วมจากโรงเรียนขนาดใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัยในโรงเรียนมากกว่าผู้มีส่วนร่วมจากโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้มีส่วนร่วมจากโรงเรียนที่มีชั้นเรียนพิเศษมีการรับรู้ในด้านความปลอดภัยในโรงเรียนมากกว่าผู้มีส่วนร่วมจากโรงเรียนที่ไม่มีชั้นเรียนพิเศษ รูปแบบของการค้นพบทั้งหมด ชี้ให้เห็นว่านักเรียนจะมีการรับรู้ในเชิงสร้างสรรค์ต่อสภาพแวดล้อมในโรงเรียนน้อย

แนวคาวาลา (มามี โชติมา. 2546: 62; อ้างอิงจาก Vankawala. 1999: 103–106) ได้ศึกษาความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับครอบครัว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและครอบครัวเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงโปรแกรมการอบรมครูในด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง จากการศึกษาพบว่า อุปสรรคที่ขัดขวางการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและโรงเรียน คือ พื้นฐานทางการศึกษาของผู้ปกครอง ซึ่งครูจะต้องใช้กลยุทธ์ในการทำงานร่วมกับครอบครัวเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวและโรงเรียนจากเอกสารและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในด้านผลการจัดการเรียนการสอน ด้านค่าใช้จ่ายด้านการจัดบริการนักเรียน และด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปกครองตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนในสถานศึกษา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงเรียนจะต้องพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับและตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง โดยให้คำนึงถึงพัฒนาการของเด็ก ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

จากเอกสารและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการในด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านการประชาสัมพันธ์โรงเรียน เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปกครองพอใจและเลือกใช้บริการของโรงเรียน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงเรียนจะต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นที่ยอมรับและตรงกับความต้องการของผู้ปกครอง โดยให้คำนึงถึงพัฒนาการของนักเรียน ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญาน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวิทญญาน ปีการศึกษา 2553 จำนวน 294 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวิทญญาน ปีการศึกษา 2553 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ เครจซี่; และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970:608) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 236 คน ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระดับช่วงชั้นของนักเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ระดับปฐมวัย	99	80
ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1	102	80
ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2	93	76
รวมทั้งสิ้น	294	236

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ มี 2 แบบ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครอง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับช่วงชั้นของนักเรียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) เป็นแบบบันทึกการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาใน 4 ด้าน คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์

3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หลักการแนวคิด ทฤษฎี ตำรา บทความต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์

2. นำข้อมูลและแนวคิดต่าง ๆ มากำหนดเป็นนิยามศัพท์และสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมนิยามศัพท์และตัวแปรที่กำหนด

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ พร้อมทั้งตรวจสอบสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

4. ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบ

คุณภาพ ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content Validity) ของแบบสอบถามทั้งหมด และนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item- Objective Congruence Index) ของข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00 (ดังปรากฏในภาคผนวก ข)

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาปรับแก้ไขด้านภาษาและความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ปกครองโรงเรียนไมตรีจิตวิทยาทาน จำนวน 30 คน รวมแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 30 ฉบับ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้กลับมาวิเคราะห์คุณภาพหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 และค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้าน คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ค่าความเชื่อมั่น 0.93 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ค่าความเชื่อมั่น 0.94 ด้านยานพาหนะ ค่าความเชื่อมั่น 0.91 และด้านประชาสัมพันธ์ ค่าความเชื่อมั่น 0.88

7. จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

1. นำข้อมูลและแนวคิดมากำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์
2. สร้างแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์
3. นำแบบสัมภาษณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้องครอบคลุมตามขอบเขตที่ศึกษาพร้อมทั้งตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในการสร้างแบบสัมภาษณ์
4. นำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปดำเนินการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูล

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้บริหารโรงเรียนวิทยปัญญา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยนำเสนอต่อผู้บริหารโรงเรียนวิทยปัญญา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. นำแบบสอบถามจำนวน 236 ฉบับ ให้กับผู้ปกครองและนัดวันที่จะเก็บแบบสอบถาม
4. รับแบบสอบถามคืนจำนวน 215 ฉบับ ตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดมาวิเคราะห์ข้อมูล

5. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ปกครองเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับทั้งหมดไปตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows ทำการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ปกครอง โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวมทุกด้าน ใช้เกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยนำหน้าคำตอบกำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน วิทย์ปัญญา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 โดยทดสอบค่าที่ (t - test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of variance) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

4. นำผลการสัมภาษณ์มาถอดเทป วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จัดเรียงลำดับข้อมูลแต่ละด้านเป็นความเรียง

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ
 - 1.1 ค่าความเที่ยงตรง
 - 2.2 สถิติที่ใช้ในการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย
 - 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าความถี่ (Frequency)
 - 2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)
 - 3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) กรณีที่มีค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบรายคู่เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มโดยวิธี ของ เชฟเฟ (Scheffe')

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

n	แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าการแจกแจงแบบที (t - distribution)
p	แทน ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
กลาง	
F	แทน ค่าการแจกแจงแบบเอฟ (F - distribution)
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of square)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การศึกษาสถานภาพของผู้ปกครอง
- ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 4 การรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ปกครอง

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ปกครอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับช่วงชั้นของนักเรียน

สถานภาพผู้ปกครอง		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	53	24.65
	หญิง	162	75.35
	รวม	215	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	14	6.51
	อายุ 30-40 ปี	144	66.98
	มากกว่า 40 ปี	57	26.51
	รวม	215	100.00
อาชีพ	รับจ้าง	87	40.47
	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	13.02
	ทำธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	70	32.56
	แม่บ้าน/เกษตรกร	30	13.95
	รวม	215	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	38.14
	ปริญญาตรีขึ้นไป	133	61.86
	รวม	215	100.00
ระดับช่วงชั้นของนักเรียน	ระดับปฐมวัย	70	32.56
	ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1	73	33.95
	ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2	72	33.49
	รวม	215	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ปกครองที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 75.35 มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 66.98 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 40.47 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 61.86 และเป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 1 จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 33.95

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ดังปรากฏในตาราง 6 – ตาราง 10

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู โดยรวมและรายด้าน

การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านอนามัยโรงเรียน	4.22	0.51	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.94	0.39	มาก
ด้านยานพาหนะ	3.74	0.47	มาก
ด้านประชาสัมพันธ์	4.33	0.47	มาก
รวม	4.06	0.35	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้ปกครองพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญูอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.47) ด้านอนามัยโรงเรียน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.51) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.39) และด้านยานพาหนะ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.47)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน
วิทยปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียน รายด้านและรายข้อ

การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. โรงเรียนดูแลพฤติกรรมด้านสุขภาพ มีการบันทึกน้ำหนัก ส่วนสูง และข้อมูลสุขภาพของนักเรียน	4.09	0.63	มาก
2. โรงเรียนจัดให้มีบริการทางการแพทย์ ตรวจวัดสายตา ทดสอบ การได้ยิน ตรวจสุขภาพฟัน	4.30	0.62	มาก
3. โรงเรียนมีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักเรียนที่เจ็บป่วย และ แจ้งผู้ปกครองให้ทราบถึงอาการของนักเรียนในกรณีที่อาการ รุนแรง ต้องส่งต่อคลินิกหรือโรงพยาบาล	4.31	0.64	มาก
4. โรงเรียนมีการควบคุมดูแลโรคที่อาจติดต่อกันได้ของนักเรียน และ ดูแลคัดกรองอาการผิดปกติของนักเรียน	4.28	0.64	มาก
5. โรงเรียนจัดอบรมให้ความรู้แก่นักเรียนในเรื่องปัญหาสุขภาพโดย เจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือบุคลากรทางการแพทย์	4.01	0.70	มาก
6. โรงเรียนจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย	4.40	0.60	มาก
7. โรงเรียนจัดทำประกันอุบัติเหตุให้กับนักเรียน	4.37	0.62	มาก
8. โรงเรียนจัดให้มีน้ำดื่ม น้ำใช้ นม และอาหารกลางวันแก่นักเรียน	4.13	0.67	มาก
9. โรงเรียนจัดพื้นที่ของโรงอาหารสะอาด ระบายอากาศได้ดี โถะและ เก้าอี้สำหรับการรับประทานอาหารมีความแข็งแรง	4.23	0.64	มาก
10. แม่บ้าน แม่ครัว แต่งกายเหมาะสม บริการอาหารด้วยสุขนิสัยที่ดี	4.12	0.73	มาก
รวม	4.22	0.51	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา
ด้านอนามัยโรงเรียน รายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระหว่าง ($\bar{X} = 4.01 - \bar{X} = 4.40$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของ
โรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม รายด้านและรายข้อ

การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. โรงเรียนจัดอาคารสถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสนาม กลางแจ้งสำหรับนักเรียนทำกิจกรรมและวิ่งเล่นได้	3.85	0.66	มาก
2. โรงเรียนจัดห้องเรียนและห้องประกอบที่เหมาะสม ส่งเสริม พัฒนาการเรียนรู้นักเรียน	3.76	0.70	มาก
3. โรงเรียนจัดสภาพภายในห้องเรียนสะอาด อากาศถ่ายเทได้ สะดวก ไม่รู้สึกร้อนอบอ้าว มีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน	3.77	0.67	มาก
4. โรงเรียนดูแลกวาดชั้นให้นักเรียนปลอดจากอบายมุข ยาเสพติด	4.60	0.55	มากที่สุด
5. โรงเรียนมีบรรยากาศร่มรื่น ต้นไม้ตกแต่งเป็นระเบียบสวยงาม	4.38	0.74	มาก
6. โรงเรียนมีการดูแลความปลอดภัยของนักเรียน เช่น จัดครูดูแล การเข้า-ออกโรงเรียนเช้าและเย็นและมีมาตรการเฝ้าระวัง บุคคล ภายนอกในการเข้ามาติดต่อโรงเรียนในเวลาเรียนของ นักเรียน	3.80	0.62	มาก
7. โรงเรียนมีการดูแลวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเล่น เครื่องใช้ ให้อยู่ใน สภาพที่ใช้งานได้ และจัดวางเป็นที่เป็นทางไม่เป็นอันตราย	3.28	0.62	ปานกลาง
8. โรงเรียนจัดให้เจ้าหน้าที่ดูแลให้ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาด มีน้ำ ใช้เพียงพอ	3.34	0.66	ปานกลาง
9. อาคารเรียนมีความปลอดภัย มีราวกันขอบระเบียง บันไดขึ้น ลงมีราวจับกันการพลัดตก	4.63	0.58	มากที่สุด
10. โรงเรียนจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ด้านความปลอดภัยแก่ นักเรียน จัดเรียนรู้นิยจรรยาจร จัดเรียนรู้อบรมหาษาารณภัย	3.98	0.60	มาก
รวม	3.94	0.39	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม รายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อ
พิจารณา รายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง
($\bar{X} = 3.76 - \bar{X} = 4.38$) นอกนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 4 โรงเรียนมีการดูแลกวาดชั้น
ให้นักเรียนปลอดจากอบายมุขและยาเสพติด และข้อ 9 อาคารมีความปลอดภัย มีราวกันขอบ
ระเบียง บันไดมีราวจับกันการพลัดตก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.60 - \bar{X} = 4.63$) และมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 7 โรงเรียนมีการดูแลวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเล่น เครื่องใช้ ให้อยู่

ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา จัดวางเป็นที่เป็นทางไม่เป็นอันตราย และข้อ 8 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลให้ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาด มีน้ำใช้อย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.28 - \bar{X} = 3.34$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านยานพาหนะ รายด้านและรายข้อ

การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. รถโรงเรียนอยู่ในสภาพดี มีความปลอดภัยในการเดินทาง	3.35	0.65	ปานกลาง
2. โรงเรียนกวาดขับให้คนขับรถโรงเรียนขับรถโดยไม่ประมาท	4.03	0.61	มาก
3. คนขับรถโรงเรียนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความประพฤติดี พุดจาสุภาพ และรักษาวินัยการจราจร	4.05	0.63	มาก
4. คนขับรถดูแลความปลอดภัยของนักเรียนขณะอยู่ในรถและการขึ้น-ลงรถเมื่อถึงจุดหมาย	3.93	0.66	มาก
5. รถโรงเรียนรับ-ส่งนักเรียนตามเวลาที่กำหนด มีการแจ้งปัญหาหรือติดต่อกับผู้ปกครองเมื่อการเดินทางผิดกำหนดเวลา	3.86	0.69	มาก
6. รถโรงเรียนมีเครื่องมือสื่อสารสะดวกในการติดต่อกับผู้ปกครอง	3.76	0.70	มาก
7. เจ้าหน้าที่ประจำรถจัดให้นักเรียนมีที่นั่งสะดวกสบาย มีจำนวนที่เหมาะสม และสนใจต่อความปลอดภัยของนักเรียนในขณะที่เดินทาง	3.66	0.68	มาก
8. คนขับรถให้ความร่วมมือในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองเกี่ยวกับการเดินทางของนักเรียน	3.84	0.64	มาก
9. โรงเรียนอยู่ในเขตชุมชน ผู้ปกครองสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	3.10	0.66	ปานกลาง
10. โรงเรียนมีการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการสัญจรหน้าโรงเรียนและภายในโรงเรียน	3.83	0.51	มาก
รวม	3.74	0.47	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านยานพาหนะ รายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.66 - \bar{X} = 4.05$) นอกนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง คือ ข้อ 9 โรงเรียนอยู่ในเขตชุมชน ผู้ปกครองสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก และข้อ 1 รถโรงเรียนอยู่ในสภาพดี มีความปลอดภัยในการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 3.10 - \bar{X} = 3.35$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านประชาสัมพันธ์ รายด้านและรายข้อ

การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. โรงเรียนมีการจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินงานของโรงเรียน	4.27	0.61	มาก
2. โรงเรียนแจ้งข่าวสาร เช่น จัดทำวารสารสัมพันธ์ของโรงเรียน ส่งจดหมายข่าว ให้ผู้ปกครองรับทราบ	4.31	0.58	มาก
3. โรงเรียนติดป้ายประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนไว้หน้าโรงเรียน	4.03	0.67	มาก
4. โรงเรียนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน เช่น กิจกรรมวันแม่ ทักษะศึกษา ฯลฯ	4.54	0.58	มากที่สุด
5. ครูมีการสื่อสารกับผู้ปกครองผ่านสมุดจดการบ้าน สมุดรายงาน เพื่อให้ทราบถึงการเรียนและพฤติกรรมของนักเรียน	4.43	0.67	มาก
6. บุคลากรของโรงเรียนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง เป็นที่อุ่นใจและไว้วางใจของผู้ปกครอง	4.49	0.64	มาก
7. โรงเรียนจัดให้ผู้ปกครองได้เป็นวิทยากรสอนนักเรียนในเรื่องที่ผู้ปกครองมีความชำนาญ	4.11	0.67	มาก
8. โรงเรียนจัดงานปิดภาคเรียน เพื่อให้นักเรียนได้แสดงความสามารถและศักยภาพ และผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมงานดังกล่าวเพื่อระดมทุนใช้ในกิจการของโรงเรียนและให้ความช่วยเหลือแก่เด็กด้อยโอกาสและเด็กกำพร้า	4.65	0.57	มากที่สุด
9. สื่อประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมีความเหมาะสม สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปกครองและโรงเรียน	4.40	0.61	มาก
10. โรงเรียนเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนและนักเรียน	4.10	0.74	มาก
รวม	4.33	0.47	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านประชาสัมพันธ์ รายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.03 - \bar{X} = 4.49$) นอกนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 4 โรงเรียนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน เช่น กิจกรรมวันแม่ ทักษะศึกษา และข้อ 8 โรงเรียนจัดงานปิดภาคเพื่อให้นักเรียนได้แสดงความสามารถ และให้ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมระดมทุนการศึกษาแก่เด็กด้อยโอกาสและเด็กกำพร้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ($\bar{X} = 4.54 - \bar{X} = 4.65$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน
วิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ดังปรากฏ
ในตาราง 11 – ตาราง 22

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

การบริการของโรงเรียน	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	n= 53		n=162			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ด้านอนามัยของโรงเรียน	4.09	0.55	4.27	0.49	-2.24*	0.02
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.86	0.44	3.96	0.37	-1.69	0.09
ด้านยานพาหนะ	3.71	0.49	3.75	0.46	-0.64	0.51
ด้านประชาสัมพันธ์	4.17	0.53	4.39	0.43	-2.99*	0.00
รวม	3.96	0.40	4.09	0.33	-2.49*	0.01

* $p < 0.05$

จากตาราง 11 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา
จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่เพศต่างกันมี
ความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียนและด้านประชาสัมพันธ์
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นเพศหญิงมีความพึง
พอใจมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นเพศชาย

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

การบริการของโรงเรียน	อายุ					
	ต่ำกว่า 30 ปี		อายุ 30-40 ปี		มากกว่า 40 ปี	
	n=14		n=144		n=57	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
ด้านอนามัยของโรงเรียน	4.29	0.45	4.21	0.49	4.23	0.57
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดลอม	4.12	0.35	3.92	0.35	3.90	0.47
ด้านยานพาหนะ	3.77	0.51	3.75	0.44	3.70	0.52
ด้านประชาสัมพันธ์	4.26	0.46	4.33	0.48	4.35	0.45
รวม	4.11	0.35	4.06	0.32	4.05	0.42

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30 - 40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน
 วิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

การบริการของโรงเรียน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านอนามัยโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.078	0.039	0.147	0.864
	ภายในกลุ่ม	212	56.002	0.264		
	รวม	214	56.079			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.503	0.252	1.688	0.187
	ภายในกลุ่ม	212	31.604	0.149		
	รวม	214	32.107			
ด้านยานพาหนะ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.128	0.064	0.292	0.747
	ภายในกลุ่ม	212	46.455	0.219		
	รวม	214	46.583			
ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.095	0.048	0.215	0.807
	ภายในกลุ่ม	212	46.977	0.222		
	รวม	214	47.072			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.046	0.023	0.185	0.831
	ภายในกลุ่ม	212	26.468	0.125		
	รวม	214	26.514			

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา
 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการของโรงเรียน	ระดับการศึกษา				t	p
	ต่ำกว่าระดับ ปริญญาตรี n=82		ตั้งแต่ระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป n=133			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	ด้านอนามัยของโรงเรียน	4.19	0.55	4.25		
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.94	0.46	3.94	0.34	0.062	0.950
ด้านยานพาหนะ	3.79	0.55	3.71	0.41	1.164	0.245
ด้านประชาสัมพันธ์	4.34	0.49	4.33	0.46	0.128	0.897
รวม	4.06	0.41	4.06	0.31	0.154	0.877

จากตาราง 14 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม
และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

การบริการของโรงเรียน	อาชีพ							
	รับจ้าง n=87	รับราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ n=28		ทำธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย n=70		แม่บ้าน / เกษตรกร n=30		
		\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}
ด้านอนามัยของโรงเรียน	4.23	0.53	4.24	0.46	4.24	0.54	4.16	0.46
ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	3.96	0.40	3.99	0.37	3.86	0.36	4.01	0.42
ด้านยานพาหนะ	3.74	0.51	3.67	0.37	3.72	0.46	3.87	0.45
ด้านประชาสัมพันธ์	4.36	0.47	4.32	0.43	4.36	0.50	4.22	0.43
รวม	4.07	0.38	4.05	0.31	4.04	0.34	4.06	0.33

จากตาราง 15 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพรับจ้าง รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและแม่บ้าน/เกษตรกร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน
 วิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

การบริการของโรงเรียน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านอนามัยโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.161	0.054	0.203	0.894
	ภายในกลุ่ม	211	55.918	0.265		
	รวม	214	56.079			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.723	0.241	1.619	0.186
	ภายในกลุ่ม	211	31.385	0.149		
	รวม	214	32.107			
ด้านยานพาหนะ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.674	0.225	1.033	0.379
	ภายในกลุ่ม	211	45.909	0.218		
	รวม	214	46.583			
ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.451	0.150	0.680	0.565
	ภายในกลุ่ม	211	46.621	0.221		
	รวม	214	47.072			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.038	0.013	0.101	0.960
	ภายในกลุ่ม	211	26.476	0.125		
	รวม	214	26.514			

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ปกครองที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับช่วงชั้น

การบริการของโรงเรียน	ระดับช่วงชั้น					
	ระดับปฐมวัย		ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1		ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 2	
	n=70		n=73		n=72	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
ด้านอนามัยของโรงเรียน	4.16	0.45	4.42	0.49	4.09	0.53
ด้านอาคารสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	3.96	0.33	3.82	0.29	4.03	0.49
ด้านยานพาหนะ	3.66	0.37	3.70	0.43	3.86	0.56
ด้านประชาสัมพันธ์	4.25	0.43	4.52	0.41	4.22	0.50
รวม	4.01	0.31	4.12	0.28	4.05	0.44

จากตาราง 17 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู จำแนกตามระดับช่วงชั้นของนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองที่มีนักเรียนระดับปฐมวัย ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1 และระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน
 วิทยาลัยฯ สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร
 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับช่วงชั้นของนักเรียน

การบริการของโรงเรียน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านอนามัยโรงเรียน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.289	2.145	8.779*	0.00
	ภายในกลุ่ม	212	51.790	0.244		
	รวม	214	56.079			
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.622	0.811	5.639*	0.004
	ภายในกลุ่ม	212	30.485	0.144		
	รวม	214	32.107			
ด้านยานพาหนะ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.464	0.732	3.440*	0.034
	ภายในกลุ่ม	212	45.119	0.213		
	รวม	214	46.583			
ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.946	1.973	9.698*	0.000
	ภายในกลุ่ม	212	43.126	0.203		
	รวม	214	47.072			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.430	0.215	1.749	0.176
	ภายในกลุ่ม	212	26.083	0.123		
	รวม	214	26.514			

* $p < 0.05$

จากตาราง 18 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยาลัยฯ จำแนกตามระดับช่วงชั้นของนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีระดับช่วงชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับช่วงชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทยาลัยฯ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะและด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการ
โรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
กรุงเทพมหานคร ด้านอนามัยโรงเรียน

ระดับช่วงชั้นของนักเรียน	\bar{X}	ระดับปฐมวัย	ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1	ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 2
		4.160	4.418	4.092
ระดับปฐมวัย	4.160	-	-0.258*	0.068
ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1	4.418		-	0.326*
ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 2	4.092			-

จากตาราง 19 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์
ปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครอง
นักเรียนระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการบริการอนามัยโรงเรียน มากกว่า
ผู้ปกครองนักเรียนระดับปฐมวัยและระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการ
โรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
กรุงเทพมหานคร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ระดับช่วงชั้นของนักเรียน	\bar{X}	ระดับปฐมวัย	ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1	ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 2
		3.959	3.825	4.033
ระดับปฐมวัย	3.959	-	0.134	-0.074
ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1	3.825		-	-0.208*
ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 2	4.033			-

จากตาราง 20 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มากกว่า ผู้ปกครองที่มีนักเรียนระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ด้านยานพาหนะ

ระดับช่วงชั้นของนักเรียน	ระดับปฐมวัย	ระดับประถมศึกษา	
		ช่วงชั้นที่ 1	ช่วงชั้นที่ 2
\bar{X}	3.663	3.705	3.856
ระดับปฐมวัย	3.663	-	-0.193*
ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1	3.705	-	-0.151
ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 2	3.856		-

จากตาราง 21 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา ด้านยานพาหนะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านยานพาหนะ มากกว่า ผู้ปกครองนักเรียนระดับปฐมวัย

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ ของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการ
โรงเรียนวิทญญาน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
กรุงเทพมหานคร ด้านประชาสัมพันธ์

ระดับช่วงชั้นของนักเรียน	\bar{X}	ระดับปฐมวัย	ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1	ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 2
		4.253	4.521	4.219
ระดับปฐมวัย	4.253	-	-0.268*	0.034
ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 1	4.521		-	0.302*
ระดับประถมศึกษา ช่วงชั้นที่ 2	4.219			-

จากตาราง 22 แสดงว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญาน
ปัญญาน ด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองนักเรียน
ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านประชาสัมพันธ์ มากกว่า
ผู้ปกครองนักเรียนระดับปฐมวัยและระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2

ตอนที่ 4 การรวบรวมข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน
วิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ดัง
ปรากฏในตาราง 23 – ตาราง 26

ตาราง 23 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนัก
บริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ด้านอนามัยโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ด้านอนามัยโรงเรียน		
1. ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอนามัยพื้นฐานให้มากขึ้น เพราะ ปัจจุบันอากาศเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและมีเชื้อโรคใหม่ๆเกิดอยู่เป็น ประจำ	5	55.55
2. ควรดูแลเอาใจใส่โภชนาการในร้านขายของของโรงเรียน ควรขาย ขนมที่มีประโยชน์กับนักเรียน ไม่ควรขายขนมขบเคี้ยว	3	33.33
3. ควรดูแลในเรื่องน้ำดื่ม เพิ่มจุดเติมน้ำให้มากขึ้น	2	22.22
4. ควรให้การดูแลสุขภาพนักเรียนเป็นกิจวัตรประจำวัน	2	22.22
5. ควรเปิดบริการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการเข้ารับการตรวจ สุขภาพประจำปีเหมือนปีที่ผ่านมา	1	11.11
6. หลังการตรวจร่างกายนักเรียน ควรมีรายงานด้านสุขภาพให้ ผู้ปกครองทราบ	1	11.11

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ
บริการของโรงเรียนวิทยปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียน ดังนี้ ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอนามัย
พื้นฐานให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันอากาศเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและมีเชื้อโรคใหม่ๆเกิดอยู่เป็นประจำ
คิดเป็นร้อยละ 55 และควรดูแลเอาใจใส่โภชนาการในร้านขายของของโรงเรียน ขายขนมที่มี
ประโยชน์กับนักเรียน ไม่ควรขายขนมขบเคี้ยว คิดเป็นร้อยละ 33

ตาราง 24 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม		
1. โรงเรียนควรปรับปรุงสภาพภายในห้องเรียน เนื่องจากจำนวนนักเรียนมาก อึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก แสงสว่างน้อย	3	33.33
2. ควรดูแลความสะอาดโดยรอบบริเวณอาคารเรียน ห้องน้ำ ห้องส้วม ให้อยู่อย่างเรียบร้อย	3	33.33
3. ควรจัดสภาพแวดล้อมให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด มีแหล่งการเรียนรู้เพิ่มเติมมากขึ้น เครื่องเล่น เครื่องใช้ควรได้รับการซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ควรจัดเป็นที่เป็นทาง	2	22.22
4. ควรปรับปรุงสภาพของห้องเรียนให้มองเห็นกระดานดำได้ดีขึ้น	1	11.11
5. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นสนามควรแยกส่วนกันระหว่างปฐมวัยกับประถมศึกษา		
6. ควรเพิ่มป้ายความรู้ให้แก่นักเรียนเพิ่มขึ้น	1	11.11

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ดังนี้ โรงเรียนควรปรับปรุงสภาพภายในห้องเรียน เนื่องจากมีจำนวนนักเรียนมาก อึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก แสงสว่างน้อย และควรดูแลความสะอาดโดยรอบบริเวณอาคารเรียน ห้องน้ำ ห้องส้วม ให้อยู่อย่างเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 33

ตาราง 25 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ด้านยานพาหนะ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ด้านยานพาหนะ		
1. ควรตรวจสอบสภาพรถรับ-ส่งนักเรียนให้มีความปลอดภัยตลอดเวลา	4	44.44
2. ควรจัดการระบบการจราจรภายในโรงเรียนให้คล่องตัวและดูแลความปลอดภัยให้มากขึ้นโดยเฉพาะนักเรียนปฐมวัยไม่ควรลงมาเล่นที่สนามขณะมีรถเข้าออก	3	33.33
3. ควรปรับเปลี่ยนเส้นทางการรับนักเรียนหรือมีรถเสริมเพื่อให้เด็กนักเรียนมาให้ทันกับการจัดกิจกรรมในช่วงเช้า	3	33.33
4. รถรับส่งนักเรียน ควรติดสติ๊กเกอร์โรงเรียนและเบอร์โทรศัพท์ให้ชัดเจน	2	22.22
5. เมื่อรถมีปัญหาหรือมีอุบัติเหตุกลางทางควรแจ้งให้ผู้ปกครองทราบโดยทันที	1	11.11
6. รถที่มีจำนวนนักเรียนปฐมวัยควรมีคนดูแลเพิ่มเติม	1	11.11

จากตาราง 25 แสดงว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา ด้านยานพาหนะ ดังนี้ ควรตรวจสอบสภาพรถรับ-ส่งนักเรียนให้มีความปลอดภัยตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 44 และควรจัดการระบบการจราจรภายในโรงเรียนให้คล่องตัวและดูแลความปลอดภัยให้มากขึ้นโดยเฉพาะนักเรียนปฐมวัยไม่ควรลงมาเล่นที่สนามขณะมีรถเข้าออก และควรปรับเปลี่ยนเส้นทางการรับนักเรียนหรือจัดให้มีรถเสริมเพื่อให้มาให้ทันกับการจัดกิจกรรมในช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 33

ตาราง 26 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทญญู สังกัดสำนัก
 บริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ด้านประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
ด้านประชาสัมพันธ์		
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายครอบคลุมทุกสื่อ ประชาสัมพันธ์ และควรเพิ่มช่องทางอินเทอร์เน็ต เป็นทางเลือกอีก ทางหนึ่ง	9	99.99
2. ควรมีการตรวจสอบเอกสารที่สื่อสารถึงผู้ปกครองก่อนแจกจ่าย ให้กับนักเรียน	4	44.44
3. ควรจัดทำปฏิทินการเรียนและแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเพื่อสร้าง ความเข้าใจในการวางแผนการเรียนแก่นักเรียนตั้งแต่ต้นปี	3	33.33
4. การประชาสัมพันธ์ สารสัมพันธ์ จดหมายข่าวขาดความต่อเนื่อง ในช่วงหลังๆ ควรมีการติดตามผลการประชาสัมพันธ์เป็นระยะ	1	11.11
5. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องธุรการตลอดเวลา เพื่อคอยให้การ ต้อนรับและประกาศรายชื่อนักเรียนที่ผู้ปกครองมารับ	1	11.11
6. ควรมีป้ายบอกทางมาโรงเรียนวิทญญูให้ชัดเจน เพราะคนส่วน ใหญ่ไม่รู้จักที่ตั้งของโรงเรียน	1	11.11

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ
 บริการของโรงเรียนวิทญญู ด้านประชาสัมพันธ์ ดังนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย
 ครอบคลุมทุกสื่อประชาสัมพันธ์ และควรเพิ่มช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง คิดเป็น
 ร้อยละ 99 และควรมีการตรวจสอบเอกสารที่สื่อสารถึงผู้ปกครองก่อนแจกจ่ายให้กับนักเรียน คิดเป็น
 ร้อยละ 44

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อทราบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา ในด้านต่างๆดังต่อไปนี้ คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะและด้านประชาสัมพันธ์ โดยเปรียบเทียบจากเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับช่วงชั้นของนักเรียน เพื่อนำข้อมูลมากำหนดนโยบายวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญาให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้านคือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับช่วงชั้นของนักเรียน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวิทย์ปัญญา ปีการศึกษา 2553 จำนวน 294 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ตอบแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียน ในปีการศึกษา 2553 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ เครจซี; และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 608) ด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างระดับปฐมวัยจำนวน 80 คน ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 จำนวน 80 คน และระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 จำนวน 76 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามจำนวน 236 คน

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้สัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนวิทยปัญญา โดยเลือกผู้ปกครองนักเรียนระดับปฐมวัย ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 และระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 ห้องเรียนละ 1 คน รวมกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้สัมภาษณ์ จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 ชนิด

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครองนักเรียน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับช่วงชั้นของนักเรียน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ มาวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษา ตรวจสอบคุณภาพ ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content Validity) และภาษา จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 และค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้าน คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ค่าความเชื่อมั่น 0.93 ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ค่าความเชื่อมั่น 0.94 ด้านยานพาหนะ ค่าความเชื่อมั่น 0.91 และด้านประชาสัมพันธ์ ค่าความเชื่อมั่น 0.88

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ปกครองนักเรียน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับช่วงชั้นของนักเรียนโดยการคำนวณหา ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการ บริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม ตาม สถานภาพของผู้ปกครองที่เป็นเพศชาย เพศหญิง และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรีขึ้นไป โดยทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มี มากกว่า 2 กลุ่ม ตามสถานภาพของผู้ปกครองจำแนกตามอายุ อาชีพของผู้ปกครอง และระดับช่วง ชั้นของนักเรียน วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดย วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

4. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของ โรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ โดยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญาอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ปรากฏดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครอง และระดับช่วงชั้นของนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจด้านอนามัยโรงเรียนและด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ปกครองเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นเพศชาย ส่วนผู้ปกครองที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และผู้ปกครองที่มีนักเรียนอยู่ระดับช่วงชั้นต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนระดับช่วงชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ ด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3. การรวบรวมข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านอนามัยโรงเรียน โรงเรียนควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอนามัยพื้นฐานให้มากขึ้น เพราะปัจจุบันอากาศเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและมีเชื้อโรคใหม่ๆ เกิดอยู่เป็นประจำ รongลงมาโรงเรียนควรดูแลเอาใจใส่โภชนาการในร้านขายของของโรงเรียน ควรขายขนมที่มีประโยชน์กับนักเรียน ไม่ควรขายขนมขบเคี้ยว

2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม โรงเรียนควรมีการปรับปรุงสภาพภายในห้องเรียน เนื่องจากมีจำนวนนักเรียนมาก อึดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก แสงสว่างน้อย รongลงมาโรงเรียนควรดูแลความสะอาดโดยรอบบริเวณอาคารเรียน ห้องน้ำ ห้องส้วม ให้บ่อยครั้งขึ้น เนื่องจากห้องน้ำ ห้องส้วมไม่สะอาดเท่าที่ควร มีกลิ่น เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่น้อย

3. ด้านยานพาหนะ โรงเรียนควรให้คนขับรถตรวจสอบสภาพรถรับ-ส่งนักเรียนให้มีความปลอดภัยตลอดเวลา เพราะรถบางคันมีสภาพการใช้งานมาก ระยะทางไกล การรับส่งนักเรียน

จากบ้านต่อบ้านต้องใช้เวลา รongลงมา คือ การสัญจรของรถภายในบริเวณโรงเรียนยังไม่ได้เท่าที่ควรเพราะโรงเรียนไม่มีที่จอดรถให้กับผู้ปกครองอย่างเพียงพอ และบางครั้งนักเรียนระดับปฐมวัยลงมาเล่นในบริเวณสนามในขณะที่มีรถเข้าออก และควรปรับเปลี่ยนเส้นทางการรับนักเรียนหรือมีรถเสริมเพื่อให้เด็กเรียนมาทันกับการจัดกิจกรรมในช่วงเช้า

4. ด้านประชาสัมพันธ์ คือ โรงเรียนควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายทุกสื่อประชาสัมพันธ์ เพราะการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนยังไม่ครอบคลุม และควรเพิ่มช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง รongลงมาโรงเรียนควรตรวจสอบเอกสาร ข้อมูลการสื่อสารให้ถูกต้องชัดเจนก่อนถึงมือผู้ปกครอง เพราะในบางครั้งมีการพิมพ์และถ่ายเอกสารตกหล่นทำให้ข้อความไม่สมบูรณ์

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะและด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมพบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกด้านสามารถนำมาอภิปรายดังนี้

1.1 ด้านอนามัยโรงเรียน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญาระดับมาก ที่เป็นดังนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองมีส่วนร่วมกิจกรรมอนามัยโรงเรียนโดยประเมินจากสรุปรายงานผลการตรวจสุขภาพประจำปี (2552) ของบริษัท ฮิวแมนทัช เฮลท์แคร์ ลาโบลาทอรี จำกัด และงานอนามัยโรงเรียนของศูนย์สาธารณสุข 44 กระทรวงสาธารณสุข ที่เข้ามาให้การดูแลโรงเรียนวิทย์ปัญญา โดยมีงานในความรับผิดชอบ คือ 1.สำรวจข้อมูลนักเรียนในโรงเรียน 2.ตรวจสุขภาพนักเรียนเบื้องต้น 3.ให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยตามแผนการสอนสุขศึกษา 4.เฝ้าและระวังเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรครวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อ การปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคติดต่อและการแพร่กระจายเชื้อ 5.เฝ้าระวังแก้ไข ภาวะโภชนาการและโรคไม่ติดต่อ เช่น โรคโลหิตจาง โรคคอพอกจากการขาดสารไอโอดีน 6.สำรวจสุขภาพibalสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาลอาหารและตรวจสุขภาพผู้สัมผัสอาหารในโรงเรียน 7.สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคในโรงเรียนให้นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่1 และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 วัคซีนให้วัคซีนโปลิโอแก่เด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี 8.เยี่ยมติดตามนักเรียนที่มีปัญหา สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้วยความสำเร็จที่ 14.ผู้เรียนมีสุขนิสัยในการดูแลสุขภาพ และ

ออกกำลังกายสม่ำเสมอ และที่ 15. ผู้เรียนมีน้ำหนัก ส่วนสูง และมีสมรรถภาพทางกายตามเกณฑ์ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2549: 19) และผู้ปกครองได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านอนามัยโรงเรียน คือ ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอนามัยพื้นฐานให้มากขึ้น เพราะพื้นที่บริเวณโดยรอบของโรงเรียน เป็นพื้นที่สวน ไร่นา เวลาฝนตกจะมีน้ำขัง อีกทั้งอากาศเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และมีการแพร่ขยายของเชื้อโรคใหม่ๆ เกิดอยู่เป็นประจำ การดูแลนักเรียนด้านสุขอนามัยจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่ง และส่งผลต่อการศึกษาของนักเรียนบ่อยครั้งหากได้รับการดูแลไม่ทั่วถึงและไม่ป้องกันไว้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับกระทรวงสาธารณสุข ที่กล่าวถึง การให้บริการสุขภาพในโรงเรียน เป็นการจัดให้บริการความรู้ จัดบริการภูมิคุ้มกันโรค บริการตรวจร่างกาย บริการตรวจช่องปากประจำปี รักษาฟัน ให้คำปรึกษาแนะนำให้กำลังใจแก่นักเรียนที่มีปัญหาทางสังคม อารมณ์ สติปัญญา และปัญหาการใช้ยา มีหน่วยสุขภาพมาให้การอบรมความรู้แก่ครูและนักเรียนเพื่อให้ความรู้สอดคล้องกับปัญหาสุขภาพของนักเรียน (2542: 1-2)

1.2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาระดับมาก ที่เป็นดังนี้อาจเป็นเพราะว่า อาคารสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสนามกลางแจ้งสำหรับวิ่งเล่นและพักผ่อน ห้องเรียนห้องประกอบมีความเหมาะสม มีอากาศร่มรื่น ต้นไม้ตกแต่งเป็นระเบียบสวยงาม มีครูเวรดูแลนักเรียนเข้าออกเข้าเย็น มีมาตรการเฝ้าระวังคนภายนอก มีกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ด้านความปลอดภัย และผู้ปกครองได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมของโรงเรียน คือ โรงเรียนควรปรับสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียน เพราะอาคารของโรงเรียนที่นักเรียนประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 เรียนอยู่ เป็นอาคารที่ต่ำกว่าอาคารหลังอื่นๆ อากาศไม่ถ่ายเทเท่าที่ควร อึดอัด มีแสงสว่างไม่เพียงพอ ซึ่งมีผลกระทบในเรื่องสายตาและสุขภาพแก่นักเรียน การจัดสภาพของห้องเรียนให้ดีขึ้น เช่น เพิ่มหลอดไฟ ทาสีให้ดูสว่าง จัดพื้นที่นั่งเรียนให้เหมาะสม หรือเปลี่ยนแปลงบรรยากาศการเรียนรู้นอกห้องเรียนในบางคาบเรียน ส่วนการรักษาความสะอาดโดยรอบของโรงเรียน ห้องน้ำ ห้องส้วมและบริเวณโดยรอบของโรงเรียนไม่สะอาดเท่าที่ควร เพราะนักเรียนมีจำนวนมาก มีพื้นที่ดูแลหลายพื้นที่ เจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแล และกำชับให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่มากขึ้น โดยเฉพาะห้องน้ำห้องส้วมควรทำความสะอาดหลังช่วงพักของนักเรียนในทุกช่วงพักและรณรงค์ให้นักเรียนทำความสะอาดให้เรียบร้อยเมื่อเข้าใช้ห้องน้ำ สอดคล้องกับสำนักงานสภาการศึกษาแห่งชาติ (2534: 2) ที่ได้กำหนดมาตรฐานของอาคารสถานที่ไว้ดังนี้ 1. ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการควรมีขนาดมาตรฐานสากล มีอุปกรณ์เกี่ยวกับการเรียนการสอนครบและทันสมัย ซึ่งจะกระตุ้นให้นักศึกษามีความอยากรู้อยากเห็นและความเป็นห้องเฉพาะของแต่ละวิชา 2. ห้องพักอาจารย์ ต้องคำนึงถึงความสะอาดต่อการทำงานของอาจารย์ ควรเป็นห้องที่มีอุปกรณ์ในการเตรียมการสอนครบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีที่พักผ่อนในเวลาว่างเพื่อจะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ด้วยกัน 3. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ ห้องน้ำชาย-หญิง ต้องแยกออกจากกัน มีสุขภัณฑ์ เครื่องอำนวยความสะดวก อากาศถ่ายเทได้ดี 4. ห้องสมุด มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักเรียน นักศึกษา ต้องมี

หนังสือที่จำเป็นสำหรับการศึกษาค้นคว้า มีอากาศถ่ายเทได้ดี 5.ห้องเรียน ต้องออกแบบให้ถูกสุขลักษณะ ทางระบายอากาศต้องมีการถ่ายเทได้ดี สำหรับบริเวณที่พักผ่อนหย่อนใจ 6.บริเวณรอบอาคารต่างๆ ไป ควรมีพวงลมไม้ ตลอดทั้งทางเดินที่ปลอดภัย ที่นั่งพักผ่อนนักศึกษาควรจัดไว้เป็นมุมๆ 7.โรงอาหารต้องออกแบบให้โปร่ง สะดวกสบายต่อการทำความสะอาด มีอากาศถ่ายเทได้ดี ไม่มีสิ่งรบกวนและต้องรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ

1.3 ด้านยานพาหนะ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาระดับมาก ที่เป็นดังนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครองสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก เนื่องจากรถรับ-ส่งนักเรียนส่วนใหญ่เดินทางมาจากพื้นที่ชนบท ชานเมืองที่มีบ้านพักนักเรียนอาศัยอยู่เส้นทางเดินทางบางพื้นที่เป็นถนนคอนกรีต บางพื้นที่ลาดยางมะตอย บางพื้นที่เป็นลูกรัง จึงทำให้รถสึกหรอง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมา วรสันต์ (2541: 29) ได้กล่าวถึงคำแนะนำในการใช้รถโรงเรียนว่า รถโรงเรียนไม่ได้ใช้เฉพาะการบริการรับส่งนักเรียนไปและกลับจากโรงเรียนเท่านั้น ในบางครั้งกรณีรถโรงเรียนใช้ในกิจกรรมอื่นด้วย เช่น การทัศนศึกษา การรับส่งนักกีฬาโรงเรียนไปแข่งขัน ครูมีบทบาทสำคัญในการปลูกฝังพฤติกรรมความปลอดภัยในการใช้รถโรงเรียนให้กับนักเรียนดังนี้ 1.นักเรียนต้องรู้จักป้องกันตนเองจากอุบัติเหตุ โดยมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง เพื่อความปลอดภัยในขณะที่นั่งรถ 2.เชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้ขับรถ 3.ขึ้นและลงรถด้วยความระมัดระวัง ข้ามถนนโดยใช้สะพานลอย หรือทางม้าลาย ไม่หยอกล้อกันบริเวณริมถนนใหญ่ ขณะคอยรถโรงเรียนมารับ 4.ขึ้นรถโรงเรียนให้เป็นระเบียบ ไม่ผลัก หรือดันหลังเพื่อนขณะขึ้นหรือลงรถ 5.เมื่อขึ้นรถแล้วนั่งประจำที่ ไม่ลุกเดินไปมา 6.นักเรียนรู้วิธีอพยพออกจากรถโรงเรียนเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน สามารถใช้ประตูฉุกเฉินใช้เครื่องมือดับเพลิงภายในรถได้เมื่อเกิดกรณีจำเป็น 7.ในกรณีไปทัศนศึกษา ต้องมีครูรับผิดชอบคอยควบคุม มีการขออนุญาตผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด (ผู้บริหารโรงเรียน) กรณีไปทัศนศึกษาต่างจังหวัด ไปค่ายพักแรม ต้องขออนุญาตต้นสังกัด และมีครูควบคุมไปในอัตราส่วน 1 : 20 : 30 ตามความเหมาะสม และผู้ปกครองได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านยานพาหนะ คือ ควรกำชับให้คนขับรถดูแลตรวจเช็คสภาพรถให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา เพราะรถโรงเรียนเป็นความจำเป็นที่ผู้ปกครองนักเรียนเป็นห่วงในเรื่องความปลอดภัยโดยเฉพาะความปลอดภัยบนท้องถนน การเดินทางจากบ้านสู่โรงเรียนจึงต้องได้รับความไว้วางใจเป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาระหว่างการเดินทางผู้ปกครองต้องรับรู้อย่างเร่งด่วนเพื่อคลายความกังวล การดูแลสภาพรถให้มีความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญที่คนขับรถทุกคนควรเอาใจใส่ เพราะหากรถเสียระหว่างทางนักเรียนจะมาเรียนไม่ทัน ผู้ปกครองเกิดความเป็นห่วง และจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นกับโรงเรียนได้ในอนาคต อีกด้านหนึ่ง คือ โรงเรียนควรอำนวยความสะดวกเรื่องการสัญจรของรถภายในบริเวณโรงเรียนให้มากขึ้น โรงเรียนไม่มีที่จอดรถให้กับผู้ปกครองอย่างเพียงพอจำนวนรถผู้ปกครองที่มารับนักเรียนมีจำนวนมาก ดังนั้นโรงเรียนจึงควรดูแลเอาใจใส่ให้นักเรียนทุกคนอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะความปลอดภัยของนักเรียนระดับปฐมวัยไม่ให้ลงมาในบริเวณสนามจนกว่ารถจะออกจากโรงเรียนทั้งหมด สอดคล้องกับงานวิจัยของนิภารัตน์ รื่นสุข (2546: 51) กล่าวถึง ผู้

ควบคุมนักเรียนมีหน้าที่ดังนี้ 1.ต้องตรวจสอบจำนวนนักเรียนแต่ละเที่ยวให้ถูกต้องครบถ้วน 2.ประจำอยู่กับรถรับ-ส่งนักเรียนตลอดเวลาที่รับ-ส่งนักเรียน เพื่อควบคุมดูแลและช่วยเหลือนักเรียนให้เกิดความปลอดภัยตลอดการเดินทาง 3.รายงานให้โรงเรียนทราบทันทีที่เกิดอุบัติเหตุ หรือมีกรณีฉุกเฉินเกิดขึ้น 4.ให้ผู้ดำเนินกิจการรถรับ-ส่งนักเรียน จัดให้มีการประกันรถยนต์ 5.เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ ควรจัดให้มีเครื่องมือสื่อสาร ที่สามารถติดต่อกับโรงเรียนหรือผู้ปกครองขณะที่ใช้รถรับ-ส่งนักเรียนได้

1.4 ด้านประชาสัมพันธ์ ผู้ปกครองมีพึงพอใจโดยเฉพาะโรงเรียนได้นำผู้รู้ที่มีความชำนาญการเฉพาะด้าน เช่น ครูสอนภาษา ครูสอนศาสนา พยาบาล ทหาร ตำรวจ มาเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่นักเรียน และการจัดงานปิดภาคเรียนเพื่อให้นักเรียนได้แสดงความสามารถ ผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมระดมทุนใช้ในกิจการของโรงเรียนและเป็นทุนการศึกษาแก่เด็กด้อยโอกาสและเด็กกำพร้า ทั้งนี้เนื่องจากโรงเรียนได้เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมกิจกรรมของโรงเรียนเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ภูสุโข (2542: 17) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์โรงเรียน เพื่อที่จะให้กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องกับทางโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นครู อาจารย์ นักเรียน ผู้ปกครองชุมชนที่ใกล้ชิดกับโรงเรียนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ระเบียบต่างๆในการดำเนินงานของโรงเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินงานและสร้างเสริมความสัมพันธ์ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันซึ่งก่อให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน ซึ่งจะช่วยป้องกันปัญหาการขัดแย้งต่างๆ อันเกิดจากความไม่เข้าใจหรือการเข้าใจผิดระหว่างโรงเรียนและชุมชนทั้งยังเป็นการสร้างเสริมความเชื่อถือ ความนิยม ความศรัทธา อันเป็นแนวทางให้ผู้ปกครองได้มีส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนในการสร้างผลงาน ตลอดจนมีการปกป้องชื่อเสียงและส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือร่วมใจประสานสัมพันธ์ของบุคคลทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้น และผู้ปกครองได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านประชาสัมพันธ์ คือ โรงเรียนควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งนอกเหนือจาก จดหมายข่าว สารสัมพันธ์ ป้ายหน้าโรงเรียน ก็ยังมี เสียงตามสายของชุมชน หรือ หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น และควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์โรงเรียน เพื่อเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วจะทำให้ผู้ปกครองได้รับทราบข่าวสารอยู่เสมอ และโรงเรียนควรตรวจสอบเอกสาร ข้อมูลการสื่อสารให้ถูกต้องชัดเจนก่อนถึงมือผู้ปกครอง เพราะในบางครั้งมีการพิมพ์และถ่ายเอกสารตกหล่นทำให้ข้อความไม่สมบูรณ์

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะและด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของผู้ปกครองและระดับช่วงชั้นของนักเรียน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้ปกครองนักเรียนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ด้านอนามัยโรงเรียนและด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน โดยผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของนชนก เสริมบุญครอง (2550:61) ที่ได้ศึกษาสวัสดิภาพของเด็กปฐมวัยในโรงเรียนเครือข่ายสงฆ์สงฆ์ พบว่า ผู้ปกครองที่เพศหญิงให้ความเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิภาพของนักเรียนมากกว่าผู้ปกครองเพศชาย และงานวิจัยของวศิน ปาลเดชพงศ์ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชน : กรณีศึกษาโรงเรียนอนุบาลก้องหล้า กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจดังนี้ 1.จัดการเรียนการสอนโดยเน้นวิชาการให้นักเรียนอ่านออกเขียนได้ 2.จัดมุมการเรียนรู้ต่าง ๆ ขึ้นในห้องเรียน 3.จัดหาครูที่มีอายุระหว่าง 20-40 ปี และควรผ่านการอบรมหรือศึกษาด้านการอนุบาลมาโดยเฉพาะ และจัดพี่เลี้ยงให้แก่เด็กแต่ละชั้นเรียน 4.รายงานผลการพัฒนาการของนักเรียนทุกครั้ง ติดต่อกับผู้ปกครองทั้งทางจดหมายและโทรศัพท์

2.2 ผู้ปกครองของนักเรียนในระดับช่วงชั้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะและด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิตา ชื่นวัต (2549:85) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการปฏิรูปสถานศึกษา โรงเรียนวัดคลองชัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2 พบว่า ผู้ปกครองที่มีระดับชั้นของนักเรียนในปกครองต่างกัมีส่วนร่วมของการปฏิรูปสถานศึกษาด้านการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ด้านจัดสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ ด้านการประเมินผลการเรียนของนักเรียน แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา มีข้อเสนอแนะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. โรงเรียน หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพอนามัยของนักเรียน เช่น ประสานงานกับเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุข มาตรวจสุขภาพและให้ความรู้เป็นประจำบ่อยครั้งขึ้น และฝึกฝนให้นักเรียนได้รู้จักดูแลรักษาสุขภาพ ครูและผู้ปกครองเอาใจใส่ดูแลสุขภาพนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ

2. โรงเรียน หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการวางแผนพัฒนาการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว มีการกำหนดนโยบายพัฒนาสภาพแวดล้อมและการบริการให้เกิดประโยชน์กับนักเรียนมากยิ่งขึ้น

3. โรงเรียน หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ควรมีการวางแผนการจราจรภายในโรงเรียนอย่างมีระบบ และจัดการรับส่งนักเรียนที่มีมาตรฐานตามมาตรฐานของกรมการขนส่งทางบกเกี่ยวกับรถรับส่งนักเรียน เพื่อเพิ่มการดูแลความปลอดภัยให้แก่นักเรียนมากขึ้น

4. โรงเรียน หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ควรมีมาตรการ แนวทางการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองได้รับทราบกิจกรรมของโรงเรียนอย่างทั่วถึง หลากหลายวิธีและเชิญผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมให้มากขึ้น โดยการประชุมผู้ปกครอง เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางโรงเรียนจัดขึ้น เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบการพัฒนายุทธศาสตร์การดำเนินงานของโรงเรียน เพื่อการบริหารจัดการโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุต่อการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในกิจกรรมของโรงเรียน





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ. (2545). หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: กมลทิพย์ ทองกำแหง. (2547). ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อกลยุทธ์การตลาดและความพึงพอใจต่อบริการของโรงเรียนอนุบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กมลลา ลำพูน. (2542). การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองเด็กวัยก่อนอนุบาลเกี่ยวกับการจัดบริการดูแลเด็กก่อนวัยอนุบาลในโรงเรียนสาธิตของสถาบันราชภัฏ. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรมอนามัย, กระทรวงสาธารณสุข. (2542). วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพก้าวหน้าใหม่ของงานอนามัยโรงเรียน. กรุงเทพฯ: บริษัทไซเบอร์เพรส.
- กรมอนามัย, กระทรวงสาธารณสุข. (2542). แนวทางการดำเนินงานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กัณณา จันทรโชติ. (2546). ความคาดหวังและสภาพความเป็นจริงในการดำเนินงานของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครตามทัศนะของผู้ปกครอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่2) พ.ศ.2545. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟริกหวานกราฟฟิค จำกัด
- จันทร์เพ็ญ หงษ์ทอง. (2545). สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามทัศนะนิสิตแพทย์. ปรินญาณินพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. หน่วยที่ 8-15, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์. (2552). การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ชนิดา ชื่นวัตต์. (2549). การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการปฏิรูปสถานศึกษา โรงเรียนวัดคลองชัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาลินี สุทธิเดช. (2551). การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินงานศูนย์การเรียนรู้ชุมชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ณัฐพันธุ์ เขจรนนท์. (2544). ยอดกลยุทธ์การบริหารสำหรับองค์กรยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทด้านยุทธศาสตร์การพิมพ์จำกัด
- ทรัสดี สุขโต. (2547). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสุขภาพอนามัยโรงเรียนประถมศึกษาอำเภออัมพวา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุททหระกรม. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ เอี่ยมโชติ. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่ทำประกันภัยรถยนต์ศึกษากรณีบริษัทพิพประกันภัย จำกัด(มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม (การตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นภาพรรณ อุณาภูล. (2540). การศึกษาความต้องการของผู้ปกครองเกี่ยวกับสวัสดิภาพของนักเรียนในโรงเรียนอนุบาล. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- นันทพร พัชรพรพรรณ. (2541). การรับรู้ข่าวสาร พฤติกรรมของผู้ใช้ศูนย์บริการธนาคารอัตโนมัติ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้ศูนย์บริการธนาคารอัตโนมัติกับธนาคารในสาขา ก.ท.ม.. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิภารัตน์ รื่นสุข. (2546). ความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและการจัดสวัสดิภาพของนักเรียนในโรงเรียนอนุบาลประเภทที่ป อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นิวัตติ อัญญะมณี. (2549). ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่องานบริการบำรุงรักษาของบริษัทเมเปิ้ลโซลูชั่น จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนาฏเรขา สุขดา. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดชัยภูมิ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- บุญญาภา สุทธิวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารการศึกษาของโรงเรียนนุ่่ม
ประสงศ์วิทยา จังหวัดนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจันทรเกษม.
- บุษบา สุทธิธร. (2545). การผลิตงานประชาสัมพันธ์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปฎิคม พงษ์ประเสริฐ. (2550). การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมและการบริการในโรงเรียนเทศบาล
สังกัดเทศบาลเมืองนครนายก. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประสิทธิ์ พรมตัน. (2542, กุมภาพันธ์). ห้องปฏิบัติการสุขภาพอนามัยกับการประกันคุณภาพ
การศึกษา. วารสารวิชาการ. 2(2): 44-50.
- ปราณี กิรตธร. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาภาพสินธุ์ จังหวัดภาพสินธุ์. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ปรารธนา เวสโกสินทร์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของ
โรงเรียนขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. งานนิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา).
ลพบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. ถ่ายเอกสาร.
- ปัทมา วรสันต์. (2541). ประสิทธิภาพของโปรแกรมสวัสดิศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัย
ในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านและโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิยนุช รูปเทียนรัตน์. (2542). ความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน
เอกชน: กรณีศึกษาโรงเรียนนั้ตรวิทยา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร
- เพ็ญจ เพล้งปลั่ง. (2547). การพัฒนามาตรการความปลอดภัยในโรงเรียน: กรณีศึกษาโรงเรียน
อนุบาลสามเสน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์ศรี สังข์แก้ว. (2548). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน
เตรียมอุดมมอ้มน้อยเกล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- พินิจดา วีระชาติ. (2542). การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน. กรุงเทพฯ:
โอเดียนสโตร์.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2542). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรสุข หุ่นรินทร์. (2534). เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดและบริการสวัสดิศึกษา.
กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พัชราภรณ์ รุ่งทิวา. (2541). ความคาดหวังของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา:กรณีศึกษาโรงเรียนศิริศึกษา จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญสิริ สมเสียง. (2552). การศึกษากลยุทธ์การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนเอกชนในอำเภอธัญบุรีจังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มามี โชติมา. (2546). ความต้องการของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาของโรงเรียนโชติมา เขตจตุจักรกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2537). ประมวลสาระชุดวิชา: การบริหารสถานศึกษาปฐมวัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- เมธินี เชิญชัยวิชิตกุล. (2547). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการจัดอนุบาลศึกษา ตามการรับรู้ของผู้ปกครองโรงเรียนอนุบาลเอกชน เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รวีวรรณ ชินตระกูล. (2540). การศึกษากระบวนการสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- ระพี แก้วเนตร. (2546). การพัฒนาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนผั๊กแพรว (คุรุราษฎร์รังสฤษดิ์) อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์,
- วิชัย ประสิทธิ์วุฒิเวชช์ (2542, มกราคม). ความคิดสร้างสรรค์: ปัญหาการสอนที่ทำทนาย. วารสารวิชาการ. 2(1): 75-80.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2546). การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ มุฮัมหมัด. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานศึกษาต่อในโรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลวรรณ วิทยาธรรมรัช. (2543). การศึกษาความคาดหวังของบิดามารดาต่อพฤติกรรมของนักเรียน นักศึกษา ตามการรับรู้ของนักเรียน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริพร เสนาะโสตร์. (2540). ความสำคัญและปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช.
ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2546). การบริหารเชิงกลยุทธ์ : แนวความคิดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). คู่มืออนามัยโรงเรียน. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2541). การเรียนรู้ทักษะชีวิต. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). คู่มือการประกันความปลอดภัยของ
นักเรียน. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ
- . (2542). รายงานการวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของพ่อแม่ผู้ปกครองในการพัฒนา
การศึกษา. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2546). แนวโน้มของการศึกษาเอกชน. กรุงเทพฯ:
คุรุสภา.
- สิริกุล ฉวีวรรณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน
บำรุงปัญญา อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิริมา ภิญโญนันตพงษ์. (2543). ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางบ้านและโรงเรียนตามวิถีไทยที่ส่งผล
ต่อความพร้อมทางด้านดารเรียนของเด็กปฐมวัยในชนบท. เอกสารรายงานการวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ สุวรรณอาภา. (2544). โรงเรียนในฐานะที่เป็นระบบสังคม. เอกสารการสอนชุดวิชา
พื้นฐานการศึกษา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช: อรุณการพิมพ์.
- สุทธิศรี ม่วงสวย. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงาน
ทะเบียน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนันทา เลาหนันท์. (2544). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: ดิดีบุ๊คส์ไตร์
- สุภาวดี หาญเมธี. (2543, กุณาพันธ์) พ่อแม่กับการศึกษาของลูก. *สานปฏิรูป*. 2(23): 39-42

สุรสิทธิ์ แก้วใจ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุวรรณ วลัยอักษรลิขิต. (2547). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเปรมฤทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุวัฒน์ วิวัฒน์ชานนท์. (2548). การศึกษาการมีส่วนร่วมในงานกิจการนักเรียนของผู้ปกครองโรงเรียนเซนต์คาเบรียล. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). มหาสารคาม. ปรินฤฎยานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม:

เสรี วงษ์มณฑา. (2540). การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: บริษัทธนรัชการพิมพ์จำกัด.

----- (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กการพิมพ์

เสาวนีย์ เจริญรัตน์. (2549). การศึกษางานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย.

สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อเนก สุวรรณบัณฑิต; และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ Service Psychology. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เฟลส แอนด์ ดีไซน์.

อรพินทร์ ประสิทธิ์รัตน์. (2545). รายงานการวิจัยการศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน.

อริญชัย เปียทอง. (2542). ความคาดหวังของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตดอนเมือง. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อัญชลี พัทธพิสุทธ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนเซนต์โยเซฟเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

<http://hps.anamai.moph.go.th/food.doc> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2553

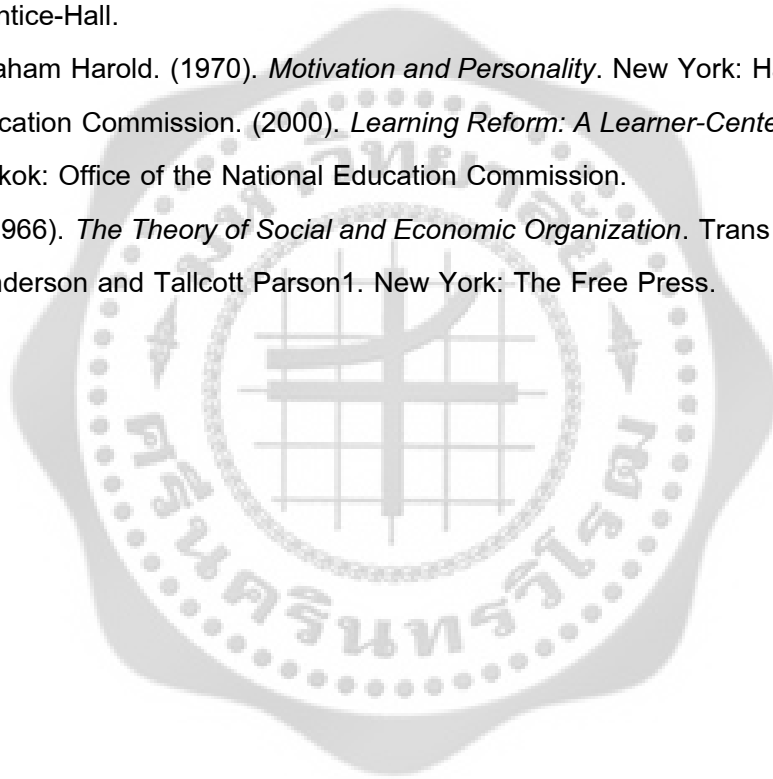
<http://www.taladrodcyber.com/details.php?aid=1350&catid=1> สืบค้นเมื่อวันที่ 17/07/2553

http://www.northeducation.ac.th/elearning/ed_child/chap01/1_31_4.html สืบค้นเมื่อวันที่ 07 สิงหาคม 2553

<http://www.qmrt.net/kkqmrt/02.pdf> สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2553

<http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/30813/unit0911.html> 15 มีนาคม 2554

- Buffo. (2005). *An investigation of the perceptions of students, teachers, and parent Concerning school safety within the elementary schools of a large suburban School district*. P 1632. Dissertation Abstracts international. New York: Harperand Brothers.
- Bovee, Courtland L. (1995) *Houston, Michael J. & Thill, John V. Marketing*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Gronroos Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Loxington: Lexington Books
- Kotler Philips. (2003). *Marketing Management The Millennium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslow, Abraham Harold. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- National Education Commission. (2000). *Learning Reform: A Learner-Centered Approach*. Bangkok: Office of the National Education Commission.
- Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans by A.M. Handerson and Talcott Parson¹. New York: The Free Press.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือในการวิจัย

รองศาสตราจารย์วีระ สุภากิจ	อาจารย์พิเศษสาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพบุลย์ อ่อนมั่ง	อาจารย์ประจำภาควิชาการวิจัยและ พัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพร บุญส่ง	หัวหน้าภาควิชาการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เปรมสุรีย์ เชื้อมทอง	ประธานสาขาวิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
อาจารย์พรชัย ชัยมานิต	ผู้รับใบอนุญาต โรงเรียนสุเหร่าคู่วิทยา เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ : วิทยาลัยอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศท 0519.12/ว 301

วันที่ ๒ พฤษภาคม 2555

เรื่อง ขอยื่นเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรือโท ดร.ไพฑูริย์ อ่อนนึ่ง

เพื่อแจ้งว่า นายวรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ หุบลกิจ อาจารย์ ดร.วราพันธ์ ขุญทิมา และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพแสง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีวิทยาลัยอาชีวศึกษา



ที่ ศษ 0519.121/366

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ชุมชนวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๖ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เนื่องด้วย นายวรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโทพิเศษ เรื่อง "การศึกษาค้นคว้าวิจัยของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักงานบริหาร งบประมาณและกรรมการส่งเสริมการศึกษามหาชน" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระ สุภวิท อาจารย์ ดร.ราชนันท์ บุญติมา และ อาจารย์ ดร.สมชาย แสงแสง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาโทพิเศษ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพธิศร บุญส่ง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าวิจัยของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักงานบริหาร งบประมาณและกรรมการส่งเสริมการศึกษามหาชน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคคลกรใด สังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สัตติวัฒนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรทัศน์ 085-133-5650



ที่ ศธ 0519.12/4.1๑๙

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ กันยายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

เนื่องด้วย นายรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน อดีตรองอธิการบดีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำรงวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาทฤษฎีทางจิตวิทยาของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระ สุภากิจ อาจารย์ ดร.รวิชัย บุญทิมา และ อาจารย์ ดร. สมชาย เทพแสง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ เชื้อมทอง เป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดขอรับการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้นักกลางในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สัมศิริวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อมิส โทรทัศน์ 085-133 5650



ที่ ศธ 0519.12/4.2098

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๖ กันยายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสุพรรณภูมิวิทยา

เนื่องด้วย นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การศึกษความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ ตูภากิจ อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญขีมา และ อาจารย์ ดร.สมชาย เทพยสง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาโท ทั้งนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเชิญคุณอาจารย์พรชัย ขัยมานิต ผู้รับใบอนุญาต เป็นผู้ช่วยตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้ที่ช่วยหาผู้ช่วยนายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ตันวิทย์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 085-133-5650



ภาคผนวก ข
ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูล



ค่าดัชนีความสอดคล้อง
IOC (Item- Objective Congruence Index)

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		ไม่สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	สอดคล้อง	IOC
		- 1	0	1	
ด้านอนามัยโรงเรียน					
1.	โรงเรียนดูแลพฤติกรรมด้านสุขภาพ มีการบันทึกน้ำหนัก ส่วนสูงและข้อมูลสุขภาพของนักเรียน		✓	✓✓✓✓	0.8
2.	โรงเรียนจัดให้มีบริการทางการแพทย์ ตรวจวัดสายตา ทดสอบ การได้ยิน ตรวจสุขภาพฟัน			✓✓✓✓✓	1
3.	โรงเรียนมีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักเรียนที่เจ็บป่วย และ แจ้งผู้ปกครองให้ทราบถึงอาการของนักเรียนในกรณีมีอาการ รุนแรง ต้องส่งต่อคลินิกหรือโรงพยาบาล	✓		✓✓✓✓	0.8
4.	โรงเรียนมีการควบคุมดูแลโรคที่อาจติดต่อกันได้ของนักเรียน และดูแลคัดกรองอาการผิดปกติของนักเรียน			✓✓✓✓✓	1
5.	โรงเรียนจัดอบรมให้ความรู้แก่นักเรียนในเรื่องปัญหาสุขภาพ โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือบุคลากรทางการแพทย์			✓✓✓✓✓	1
6.	โรงเรียนจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย			✓✓✓✓✓	1
7.	โรงเรียนจัดทำประกันอุบัติเหตุให้กับนักเรียน			✓✓✓✓✓	1
8.	โรงเรียนจัดให้มีน้ำดื่ม น้ำใช้ นม และอาหารกลางวันแก่นักเรียน	✓		✓✓✓✓	0.8
9.	โรงเรียนจัดพื้นที่ของโรงอาหารสะอาด ระบายอากาศได้ดี โถง และเก้าอี้สำหรับการรับประทานอาหารมีความแข็งแรง	✓		✓✓✓✓	0.8
10.	แม่บ้าน แม่ครัว แต่งกายเหมาะสม บริการอาหารด้วยสุขนิสัยที่ดี	✓		✓✓✓✓	0.8
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม					
11.	โรงเรียนจัดอาคารสถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสนามกลางแจ้ง สำหรับนักเรียนทำกิจกรรมและวิ่งเล่นได้			✓✓✓✓✓	1
12.	โรงเรียนจัดห้องเรียนและห้องประกอบที่เหมาะสม ส่งเสริม พัฒนาการการเรียนรู้ของนักเรียน	✓		✓✓✓✓	0.8
13.	โรงเรียนจัดสภาพภายในห้องเรียนสะอาด อากาศถ่ายเทได้ สะดวก ไม่รู้สึกร้อนอึดอัด มีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน			✓✓✓✓✓	1
14.	โรงเรียนกวาดขี้ให้แก่นักเรียนปลอดจากออบายมุขและยาเสพติด	✓		✓✓✓✓	0.8

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		ไม่สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	สอดคล้อง	IOC
		- 1	0	1	
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม (ต่อ)					
15.	โรงเรียนมีบรรยากาศร่มรื่น มีต้นไม้ตกแต่งเป็นระเบียบสวยงาม	✓		✓✓✓✓	0.8
16.	โรงเรียนมีการดูแลความปลอดภัยของนักเรียน เช่น จัดครูดูแลการเข้า-ออกโรงเรียนเช้าและเย็นและมีมาตรการเฝ้าระวังบุคคลภายนอกในการเข้ามาติดต่อโรงเรียนในเวลาเรียนของนักเรียน	✓		✓✓✓✓	0.8
17.	โรงเรียนมีการดูแลวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเล่น เครื่องใช้ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา และจัดวางเป็นที่เป็นทางไม่เป็นอันตราย	✓		✓✓✓✓	0.8
18.	โรงเรียนจัดเจ้าหน้าที่ดูแลให้ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาด มีน้ำใช้อย่างเพียงพอ	✓		✓✓✓✓	0.8
19.	อาคารเรียนมีความปลอดภัย มีราวกันขอบระเบียง บันไดขึ้นลง มีราวจับกันการพลัดตก	✓		✓✓✓✓	0.8
20.	โรงเรียนจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยแก่นักเรียน จัดเรียนรู้นิยจรรยาจร จัดเรียนรู้อบรมเทศบาล	✓	✓	✓✓✓	0.6
ด้านยานพาหนะ					
21.	รถโรงเรียนอยู่ในสภาพดี มีความปลอดภัยในการเดินทาง	✓		✓✓✓✓	0.8
22.	โรงเรียนกวดขันให้คนขับรถโรงเรียนขับรถโดยไม่ประมาท	✓		✓✓✓✓	0.8
23.	คนขับรถโรงเรียนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความประพฤติดี พุดจาสุภาพ และรักษาวินัยการจราจร	✓		✓✓✓✓	0.8
24.	คนขับรถดูแลความปลอดภัยของนักเรียนขณะอยู่ในรถและการขึ้น-ลงรถเมื่อถึงจุดหมาย	✓		✓✓✓✓	0.8
25.	รถโรงเรียนรับ-ส่งนักเรียนตามเวลาที่กำหนด มีการแจ้งปัญหาหรือติดต่อกับผู้ปกครองเมื่อการเดินทางผิดกำหนดเวลา	✓		✓✓✓✓	0.8

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		ไม่สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	สอดคล้อง	IOC
		- 1	0	1	
ด้านยานพาหนะ(ต่อ)					
26.	รถโรงเรียนมีเครื่องมือสื่อสารสะดวกในการติดต่อกับผู้ปกครอง	✓		✓✓✓✓	0.8
27.	เจ้าหน้าที่ประจำรถจัดให้นักเรียนมีที่นั่งสะดวกสบาย มีจำนวนที่เหมาะสม และสนใจต่อความปลอดภัยของนักเรียนในขณะเดินทาง	✓		✓✓✓✓	0.8
28.	คนขับรถให้ความร่วมมือในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองเกี่ยวกับการเดินทางของนักเรียน	✓		✓✓✓✓	0.8
29.	โรงเรียนอยู่ในเขตชุมชน ผู้ปกครองสามารถเดินทางไปมาได้ อย่างสะดวก	✓		✓✓✓✓	0.8
30.	โรงเรียนมีการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการสัญจรภายในโรงเรียน	✓		✓✓✓✓	0.8
ด้านประชาสัมพันธ์					
31.	โรงเรียนมีการจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินงานของโรงเรียน			✓✓✓✓✓	1
32.	โรงเรียนแจ้งข่าวสาร เช่น จัดทำวารสารสัมพันธ์ของโรงเรียน ส่งจดหมายข่าว ให้ผู้ปกครองรับทราบ	✓		✓✓✓✓	0.8
33.	โรงเรียนติดป้ายประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนไว้หน้าโรงเรียน	✓		✓✓✓✓	0.8
34.	โรงเรียนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน เช่น กิจกรรมวันแม่ ทักษะศึกษา ฯลฯ	✓		✓✓✓✓	0.8
35.	ครูมีการสื่อสารกับผู้ปกครองผ่านสมุดจดการบ้าน สมุดรายงาน เพื่อให้ผู้ปกครองทราบถึงการเรียนหรือพฤติกรรมของนักเรียน			✓✓✓✓✓	1
36.	บุคลากรของโรงเรียนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เป็นอันใจและไว้วางใจของผู้ปกครอง	✓		✓✓✓✓	0.8
37.	โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้ที่มีความชำนาญการเฉพาะด้าน เช่น ครูสอนภาษา ครูสอนศาสนา พยาบาล ทหาร ตำรวจ เป็นวิทยากรให้ความรู้แก่นักเรียน		✓	✓✓✓✓	0.8

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		ไม่สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	สอดคล้อง	IOC
		- 1	0	1	
ด้านประชาสัมพันธ์(ต่อ)					
39.	สื่อประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมีความเหมาะสม สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปกครองและโรงเรียน			✓✓✓✓	1
40.	โรงเรียนเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนและนักเรียน			✓✓✓✓	1





ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน วิทยปัญญา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ใน 4 ด้านคือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ คำตอบของท่านจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของโรงเรียน ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่นำข้อมูลเหล่านี้ไปเปิดเผยในลักษณะส่วนบุคคล โดยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบแก่ท่านแต่ประการใด

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาสละเวลาและให้ข้อมูลตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์แก่การบริการของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม

นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย คำถาม 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ

1. ด้านอนามัยโรงเรียน
2. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
3. ด้านยานพาหนะ
4. ด้านประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี
 30 - 40 ปี
 40 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- รับจ้าง
 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ทำธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
 อื่นๆ โปรดระบุ

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรีขึ้นไป

5. ระดับช่วงชั้นของนักเรียนที่อยูในการปกครองของท่าน

- ระดับปฐมวัย (อนุบาล 1 – อนุบาล 3)
 ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 (ป.1 – ป.3)
 ระดับประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 2 (ป.4 – ป.6)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองในการบริการของโรงเรียน
วิทยปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามตอนนี้องค์กรสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทยปัญญาใน 4 ด้านคือ ด้านอนามัยโรงเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ และด้านประชาสัมพันธ์ ขอให้ท่านพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนแต่ละข้อมากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจหลังข้อความแต่ละข้อเพียงช่องเดียวดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
 คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านอนามัยโรงเรียน						
1.	โรงเรียนดูแลพฤติกรรมด้านสุขภาพ มีการบันทึกน้ำหนัก ส่วนสูงและข้อมูลสุขภาพของนักเรียน					
2.	โรงเรียนจัดให้มีบริการทางการแพทย์ ตรวจวัดสายตา ทดสอบ การได้ยิน ตรวจสุขภาพฟัน					
3.	โรงเรียนมีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักเรียนที่เจ็บป่วย และแจ้งผู้ปกครองให้ทราบถึงอาการของนักเรียนในกรณีที่อาการรุนแรง ต้องส่งต่อคลินิกหรือโรงพยาบาล					
4.	โรงเรียนมีการควบคุมดูแลโรคที่อาจติดต่อกันได้ของนักเรียน และดูแลคัดกรองอาการผิดปกติของนักเรียน					
5.	โรงเรียนจัดอบรมให้ความรู้แก่นักเรียนในเรื่องปัญหาสุขภาพ โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือบุคลากรทางการแพทย์					
6.	โรงเรียนจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย					
7.	โรงเรียนจัดทำประกันอุบัติเหตุให้กับนักเรียน					
8.	โรงเรียนจัดให้มีน้ำดื่ม น้ำใช้ นม และอาหารกลางวันแก่นักเรียน					

ข้อ	การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านอนามัยโรงเรียน(ต่อ)						
9.	โรงเรียนจัดพื้นที่ของโรงอาหารสะอาด ระบายอากาศได้ดี โถ๊ะ และเก้าอี้สำหรับการรับประทานอาหารมีความแข็งแรง					
10.	แม่บ้าน แม่ครัว แต่งกายเหมาะสม บริการอาหารด้วยสุขนิสัยที่ดี					
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม						
11.	โรงเรียนจัดอาคารสถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสนามกลางแจ้งสำหรับนักเรียนทำกิจกรรมและวิ่งเล่นได้					
12.	โรงเรียนจัดห้องเรียนและห้องประกอบที่เหมาะสม ส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้นักเรียน					
13.	โรงเรียนจัดสภาพภายในห้องเรียนสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม้รั้วสีกัดกัด มีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน					
14.	โรงเรียนกวดขันให้นักเรียนปลอดจากอบายมุขและยาเสพติด					
15.	โรงเรียนมีบรรยากาศร่มรื่น มีต้นไม้ตกแต่งเป็นระเบียบสวยงาม					
16.	โรงเรียนมีการดูแลความปลอดภัยของนักเรียน เช่น จัดครูดูแลการเข้า-ออกโรงเรียนเช้าและเย็นและมีมาตรการเฝ้าระวังบุคคลภายนอกในการเข้ามาติดต่อโรงเรียนในเวลาเรียนของนักเรียน					
17.	โรงเรียนมีการดูแลวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเล่น เครื่องใช้ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา และจัดวางเป็นที่เป็นทางไม่เป็นอันตราย					
18.	โรงเรียนจัดเจ้าหน้าที่ดูแลให้ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาด มีน้ำใช้อย่างเพียงพอ					
19.	อาคารเรียนมีความปลอดภัย มีราวกันขอบระเบียง บันไดขึ้นลง มีราวจับกันการพลัดตก					
20.	โรงเรียนจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยแก่นักเรียน จัดเรียนรู้วินัยจราจร จัดเรียนรู้บรรเทาสาธารณภัย					

ข้อ	การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านยานพาหนะ						
21.	รถโรงเรียนอยู่ในสภาพดี มีความปลอดภัยในการเดินทาง					
22.	โรงเรียนกวดขันให้คนขับรถโรงเรียนขับรถโดยไม่ประมาท					
23.	คนขับรถโรงเรียนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความประพฤติดี พุดจาสุภาพ และรักษาวินัยการจราจร					
24.	คนขับรถดูแลความปลอดภัยของนักเรียนขณะอยู่ในรถและการขึ้น-ลงรถเมื่อถึงจุดหมาย					
25.	รถโรงเรียนรับ-ส่งนักเรียนตามเวลาที่กำหนด มีการแจ้งปัญหาหรือติดต่อกับผู้ปกครองเมื่อการเดินทางผิดกำหนดเวลา					
26.	รถโรงเรียนมีเครื่องมือสื่อสารสะดวกในการติดต่อกับผู้ปกครอง					
27.	เจ้าหน้าที่ประจำรถจัดให้นักเรียนมีที่นั่งสะดวกสบาย มีจำนวนที่เหมาะสม และสนใจต่อความปลอดภัยของนักเรียนในขณะเดินทาง					
28.	คนขับรถให้ความร่วมมือในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองเกี่ยวกับการเดินทางของนักเรียน					
29.	โรงเรียนอยู่ในเขตชุมชน ผู้ปกครองสามารถเดินทางไปมาได้ อย่างสะดวก					
30.	โรงเรียนมีการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการสัญจรภายในโรงเรียน					
ด้านประชาสัมพันธ์						
31.	โรงเรียนมีการจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินงานของโรงเรียน					
32.	โรงเรียนแจ้งข่าวสาร เช่น จัดทำวารสารสัมพันธ์ของโรงเรียน ส่งจดหมายข่าว ให้ผู้ปกครองรับทราบ					
33.	โรงเรียนติดป้ายประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนไว้หน้าโรงเรียน					

ข้อ	การบริการของโรงเรียน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านประชาสัมพันธ์(ต่อ)						
34.	โรงเรียนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน เช่น กิจกรรมวันแม่ ทักษะศึกษา ฯลฯ					
35.	ครูมีการสื่อสารกับผู้ปกครองผ่านสมุดจดการบ้าน สมุดรายงาน เพื่อให้ผู้ปกครองทราบถึงการเรียนหรือพฤติกรรมของนักเรียน					
36.	บุคลากรของโรงเรียนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เป็นอันใจและไว้วางใจของผู้ปกครอง					
37.	โรงเรียนมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผู้รู้ที่มีความชำนาญการเฉพาะด้าน เช่น ครูสอนภาษา ครูสอนศาสนา พยาบาล ทหาร ตำรวจ เป็นวิทยากรให้ความรู้แก่นักเรียน					
38.	โรงเรียนจัดงานปิดภาคเรียน เพื่อให้ให้นักเรียนได้แสดงความสามารถและศักยภาพ และผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมงานดังกล่าวเพื่อระดมทุนใช้ในกิจการของโรงเรียนและให้ความช่วยเหลือแก่เด็กด้อยโอกาสและเด็กกำพร้า					
39.	สื่อประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมีความเหมาะสม สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปกครองและโรงเรียน					
40.	โรงเรียนเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนและนักเรียน					

ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม
วรวัดน์ แสงน้อยอ่อน

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิททยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์.....นามสกุล.....
 ผู้ปกครองนักเรียนชั้น.....วันที่สัมภาษณ์.....
 สถานที่สัมภาษณ์.....เวลา.....
 ผู้สัมภาษณ์.....

หัวข้อในการสัมภาษณ์

1. ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิททยปัญญาในด้านอนามัยโรงเรียน

.....

2. ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิททยปัญญาในด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

.....

3. ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิททยปัญญาในด้านยานพาหนะ

.....

4. ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิททยปัญญาในด้านประชาสัมพันธ์

.....



ภาคผนวก ง
ค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อและรวมทุกด้าน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียนวิทย์ปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน	n = 214		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านอนามัยโรงเรียน			
1. โรงเรียนดูแลพฤติกรรมด้านสุขภาพ มีการบันทึกน้ำหนัก ส่วนสูงและข้อมูลสุขภาพของนักเรียน	4.09	0.63	มาก
2. โรงเรียนจัดให้มีบริการทางการแพทย์ ตรวจวัดสายตา ทดสอบการได้ยิน ตรวจสุขภาพฟัน	4.30	0.62	มาก
3. โรงเรียนมีการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักเรียนที่เจ็บป่วย และแจ้งผู้ปกครองให้ทราบถึงอาการของนักเรียนในกรณี ที่อาการรุนแรง ต้องส่งต่อคลินิกหรือโรงพยาบาล	4.31	0.64	มาก
4. โรงเรียนมีการควบคุมดูแลโรคที่อาจติดต่อกันได้ของ นักเรียน และดูแลคัดกรองอาการผิดปกติของนักเรียน	4.28	0.64	มาก
5. โรงเรียนจัดอบรมให้ความรู้แก่นักเรียนในเรื่องปัญหา สุขภาพโดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือบุคลากรทาง การแพทย์	4.01	0.70	มาก
6. โรงเรียนจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย	4.40	0.60	มาก
7. โรงเรียนจัดทำประกันอุบัติเหตุให้กับนักเรียน	4.37	0.62	มาก
8. โรงเรียนจัดให้มีน้ำดื่ม น้ำใช้ นม และอาหารกลางวันแก่นักเรียน	4.13	0.67	มาก
9. โรงเรียนจัดพื้นที่ของโรงอาหารสะอาด ระบายอากาศได้ดี โถ๊ะและเก้าอี้สำหรับการรับประทานอาหารมีความ แข็งแรง	4.23	0.64	มาก
10. แม่บ้าน แม่ครัว แต่งกายเหมาะสม บริการอาหารด้วยสุข นิสัยที่ดี	4.12	0.73	มาก
รวม	4.22	0.51	มาก

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน	n = 214		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม			
11. โรงเรียนจัดอาคารสถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสนาม กลางแจ้งสำหรับนักเรียนทำกิจกรรมและวิ่งเล่นได้	3.85	0.66	มาก
12. โรงเรียนจัดห้องเรียนและห้องประกอบที่เหมาะสม ส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้นักเรียน	3.76	0.70	มาก
13. โรงเรียนจัดสภาพภายในห้องเรียนสะอาด อากาศถ่ายเท ได้สะดวก ไม่รู้สึกอึดอัด มีความเหมาะสมกับจำนวน นักเรียน	3.77	0.67	มาก
14. โรงเรียนดูแลกวาดชั้นนักเรียนให้ปลอดจากอบายมุขและ ยาเสพติด	4.60	0.55	มากที่สุด
15. โรงเรียนมีบรรยากาศร่มรื่น มีต้นไม้ตกแต่งเป็นระเบียบ สวยงาม	4.38	0.74	มาก
16. โรงเรียนมีการดูแลความปลอดภัยของนักเรียน เช่น จัด ครูดูแลการเข้า-ออกโรงเรียนเช้าและเย็นและมีมาตรการ เฝ้าระวังบุคคลภายนอกในการเข้ามาติดต่อโรงเรียนใน เวลาเรียนของนักเรียน	3.80	0.62	มาก
17. โรงเรียนมีการดูแลวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเล่น เครื่องใช้ ให้ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา และจัดวางเป็นที่เป็นที่ ทางไม่เป็นอันตราย	3.28	0.62	ปานกลาง
18. โรงเรียนจัดให้เจ้าหน้าที่ดูแลให้ห้องน้ำ ห้องส้วมสะอาด มีน้ำใช้อย่างเพียงพอ	3.34	0.66	ปานกลาง
19. อาคารเรียนมีความปลอดภัย มีราวกันขอบระเบียง บันได ขึ้นลงมีราวจับกันการพลัดตก	4.63	0.58	มากที่สุด
20. โรงเรียนจัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้าน ความปลอดภัยแก่นักเรียน จัดเรียนรู้วินัยจราจร จัด เรียนรู้บรรเทาสาธารณภัย	3.98	0.60	มาก
รวม	3.94	0.39	มาก

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน	n = 214		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านยานพาหนะ			
21. รถโรงเรียนอยู่ในสภาพดี มีความปลอดภัยในการเดินทาง	3.35	0.65	ปานกลาง
22. โรงเรียนกวดขันให้คนขับรถโรงเรียนขับรถโดยไม่ประมาท	4.03	0.61	มาก
23. คนขับรถโรงเรียนมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความประพฤติดี พุดจาสุภาพ และรักษาวินัยการจราจร	4.05	0.63	มาก
24. คนขับรถดูแลความปลอดภัยของนักเรียนขณะอยู่ในรถ และการขึ้น-ลงรถเมื่อถึงจุดหมาย	3.93	0.66	มาก
25. รถโรงเรียนรับ-ส่งนักเรียนตามเวลาที่กำหนด มีการแจ้งปัญหาหรือติดต่อกับผู้ปกครองเมื่อการเดินทางผิดกำหนดเวลา	3.86	0.69	มาก
26. รถโรงเรียนมีเครื่องมือสื่อสารสะดวกในการติดต่อกับผู้ปกครอง	3.76	0.70	มาก
27. เจ้าหน้าที่ประจำรถจัดให้นักเรียนมีที่นั่งสะดวกสบาย มีจำนวนที่เหมาะสม และสนใจต่อความปลอดภัยของนักเรียนในขณะเดินทาง	3.66	0.68	มาก
28. คนขับรถให้ความร่วมมือในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองเกี่ยวกับการเดินทางของนักเรียน	3.84	0.64	มาก
29. โรงเรียนอยู่ในเขตชุมชน ผู้ปกครองสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	3.10	0.66	ปานกลาง
30. โรงเรียนมีการจัดระบบดูแลความปลอดภัยในการสัญจรหน้าโรงเรียนและภายในโรงเรียน	3.83	0.51	มาก
รวม	3.74	0.47	มาก

ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริการของโรงเรียน	n = 214		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านประชาสัมพันธ์			
31. โรงเรียนมีการจัดประชุมผู้ปกครองเพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินงานของโรงเรียน	4.27	0.61	มาก
32. โรงเรียนแจ้งข่าวสาร เช่น จัดทำวารสารสัมพันธ์ของโรงเรียน ส่งจดหมายข่าว ให้ผู้ปกครองรับทราบ	4.31	0.58	มาก
33. โรงเรียนติดป้ายประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนไว้หน้าโรงเรียน	4.03	0.67	มาก
34. โรงเรียนประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน เช่น กิจกรรมวันแม่ ทักษะศึกษา ฯลฯ	4.54	0.58	มากที่สุด
35. ครูมีการสื่อสารกับผู้ปกครองผ่านสมุดจดการบ้าน สมุดรายงาน เพื่อให้ผู้ปกครองทราบถึงการเรียนหรือพฤติกรรมของนักเรียน	4.43	0.67	มาก
36. บุคลากรของโรงเรียนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เป็นที่อุ้มใจและไว้วางใจของผู้ปกครอง	4.49	0.64	มาก
37. โรงเรียนจัดให้ผู้ปกครองได้เป็นวิทยากรสอนนักเรียนในเรื่องที่ผู้ปกครองมีความชำนาญ	4.11	0.67	มาก
38. โรงเรียนจัดงานปิดภาคเรียน เพื่อให้ให้นักเรียนได้แสดงความสามารถและศักยภาพ และผู้ปกครองได้มีส่วนร่วมในงานดังกล่าวเพื่อระดมทุนใช้ในกิจการของโรงเรียน และให้ความช่วยเหลือแก่เด็กด้อยโอกาสและเด็กกำพร้า	4.65	0.57	มากที่สุด
39. สื่อประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมีความเหมาะสม สามารถสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปกครองและโรงเรียน	4.40	0.61	มาก
40. โรงเรียนเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนและนักเรียน	4.10	0.74	มาก
รวม	4.33	0.47	มาก



ภาคผนวก จ
แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิททยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นางจินตนา	นามสกุล	แสงน้อยอ่อน
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	ประถมศึกษาปีที่ 6	วันที่สัมภาษณ์	3 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิททยปัญญา	เวลา	16.30 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

- 1.ควรมีเครื่องสาธารณูปโภคให้มากขึ้น
- 2.ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสุขภาพมากขึ้นเพราะปัจจุบันมีโรคระบาดอยู่บ่อยครั้ง

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

- 1.ควรเพิ่มเติมห้องน้ำและห้องส้วม และทำความสะอาดให้บ่อยครั้งขึ้น
- 2.ควรแยกสนามเด็กเล่นให้เป็นส่วนสัดส่วนระหว่างอนุบาลและประถมศึกษา

-ด้านยานพาหนะ

- 1.รถรับส่งนักเรียนควรได้มาตรฐานตามระเบียบกรมการขนส่งทางบก
- 2.รถรับนักเรียนควรได้รับการตรวจสอบสภาพให้มีความปลอดภัยตลอดเวลา

-ด้านประชาสัมพันธ์

- 1.ควรมีป้ายบอกทางมาโรงเรียนให้ชัดเจน เพราะคนที่รู้จักโรงเรียนวิททยปัญญาน้อย
- 2.ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นางสาวชนิษฐา	นามสกุล	สุขัปปภา
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	ประถมศึกษาปีที่ 5	วันที่สัมภาษณ์	7 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิทยปัญญา	เวลา	15.30 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

1. ควรมีการจัดเตรียมและดูแลทางด้านสุขภาพนักเรียนเป็นกิจวัตรประจำ
2. ควรเอาใจใส่และดูแลในด้านโภชนาการของโรงเรียน ร้านค้าขายของ และน้ำดื่มนักเรียน

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ควรหาหรือจัดทำสถานที่เพิ่มเติมเกี่ยวกับสถานที่ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ของนักเรียน
2. ควรดูแลเรื่องขยะมูลฝอยและความสะอาดในสถานที่ต่างๆ รวมถึงการจัดเก็บของให้เป็นระเบียบ สะดวกและปลอดภัยต่อนักเรียน

-ด้านยานพาหนะ

1. ควรกำหนดเวลาการรับและส่งนักเรียนให้ตรงเวลา
2. ควรตรวจสอบความปลอดภัยของรถรับส่งนักเรียนทุกวัน

-ด้านประชาสัมพันธ์

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกสื่อประชาสัมพันธ์
2. ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทางด้านงานวิชาการ งานกิจกรรมของโรงเรียนให้ทราบ

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นางวริญญา	นามสกุล	ประดิษฐ์สุวรรณ
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	ประถมศึกษาปีที่ 4	วันที่สัมภาษณ์	7 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิทยปัญญา	เวลา	16.30 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

1. ควรจัดให้มีสถานที่พยาบาลเป็นสวัสดิ์ตแยกจากห้องประกอบของโรงเรียน
2. ควรเปิดบริการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีเหมือนปีที่ผ่านมา

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. บรรยากาศดี อากาศดี แต่ควรเพิ่มร่มเงาและต้นไม้ให้มากขึ้น
2. ควรมีรั้วรอบขอบชิดมากกว่าเดิม ดูแล้วยังไม่ปลอดภัยเท่าที่ควร
3. ควรมีเครื่องเล่นสนามเพิ่มเติมและดูแลซ่อมแซมของเดิมให้ใช้งานได้ตลอดเวลา

-ด้านยานพาหนะ

1. สถานที่จอดรถน้อย และควรมีการดูแลความปลอดภัยด้านการจราจรมากขึ้นโดยเฉพาะนักเรียนอนุบาล
2. รถรับส่งนักเรียนควรติดสติ๊กเกอร์โรงเรียนและเบอร์โทรศัพท์ที่ชัดเจน

-ด้านประชาสัมพันธ์

1. ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ในห้องธุรการตลอด เพื่อคอยให้การต้อนรับผู้ปกครองและประกาศรายชื่อนักเรียนที่มารับ
2. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทาง
3. ข่าวสารและจดหมายจากโรงเรียนควรเน้นย้ำกับนักเรียนให้ถึงมือผู้ปกครอง

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นางสาวชนิษฐา	นามสกุล	สุขัปปภา
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	ประถมศึกษาปีที่ 3	วันที่สัมภาษณ์	2 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิทยปัญญา	เวลา	16.30 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการตรวจสอบสุขภาพให้กับผู้ปกครองได้ทราบล่วงหน้า
2. ควรจัดน้ำดื่มให้เพียงพอ และมีแหล่งดื่มน้ำในทุกอาคารเรียนพร้อมดูแลความสะอาดของน้ำดื่มเป็นประจำ

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ควรดูแลปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด และซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องเล่นและเครื่องใช้ บางส่วนที่สึกหรอเนื่องจากการใช้งานอยู่เป็นประจำ
2. ควรใช้พื้นที่สนามด้านหลังของอาคารเรียนเพิ่มเติมโดยการให้ร่มเงาด้วยต้นไม้หรือคลุมด้วยแสลมปี

-ด้านยานพาหนะ

1. ควรปรับปรุงเวลาเรื่องรถรับส่งนักเรียนให้มาให้ทันกับการจัดกิจกรรมของนักเรียนในช่วงเช้า
2. ควรทำป้ายบอกเส้นทางเดินทางมาโรงเรียนเป็นระยะๆ

-ด้านประชาสัมพันธ์

1. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง เพราะในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว
2. ควรเพิ่มเติมป้ายประชาสัมพันธ์และข่าวสารของโรงเรียนอีก ผู้ปกครองบางคนไม่ได้รับรู้ข่าวสารของโรงเรียนอย่างทั่วถึง

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นางสาวอาติกะห์	นามสกุล	รอมาลี
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	ประถมศึกษาปีที่ 2	วันที่สัมภาษณ์	5 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิทยปัญญา	เวลา	15.30 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

1. ควรให้นักเรียนทานขนมที่มีประโยชน์ ไม่สนับสนุนให้ทานขนมขบเคี้ยว
2. นักเรียนควรได้รับประทานผลไม้หรือน้ำผลไม้ นม มากกว่าน้ำหวานเพียงอย่างเดียว

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องของห้องน้ำ บริเวณสถานก๊อกน้ำ มักจะขึ้น มีน้ำขัง บางควรมีสิ่งปฏิกูล และขยะมูลฝอยอยู่ด้วย
2. ควรปรับสภาพของห้องเรียน ให้มีสภาพการมองของกระดานดำของแต่ละห้อง ลักษณะห้องเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า นักเรียนมองกระดานดำไม่ถนัด ส่งผลต่อสายตาและการเรียน
3. ควรเพิ่มเติมป้ายนิเทศให้ความรู้แก่นักเรียนทั้งภายในห้องเรียนและบริเวณโดยรอบโรงเรียน

-ด้านยานพาหนะ

1. รถรับ-ส่งนักเรียนที่อยู่ไกล ควรมีการปรับเปลี่ยนเส้นทางรับ-ส่งนักเรียนหรือมีรถเสริมเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีจำนวนนักเรียนน้อยลง
2. ควรมีการเช็คสภาพรถรับส่งโรงเรียนเป็นประจำ

-ด้านประชาสัมพันธ์

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครองให้เหมาะกับช่วงเวลา
2. ควรมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนแจกจ่ายให้กับนักเรียน

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นางวรรณรัตน์	นามสกุล	อยู่เป็นสุข
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	ประถมศึกษาปีที่ 1	วันที่สัมภาษณ์	4 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิทยปัญญา	เวลา	16.00 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

1. หลังจากแพทย์ตรวจร่างกายนักเรียน ควรมีการรายงานด้านสุขภาพให้ผู้ปกครองทราบ
2. ควรจะเพิ่มการดูแลห้องส้วมห้องน้ำให้บ่อยครั้งขึ้น

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. อาคารด้านชั้นประถมศึกษาช่วงชั้นที่ 1 อัดอัด อากาศถ่ายเทไม่สะดวก แสงสว่างน้อย
2. ควรมีกันสาดกันฝนเพิ่มเติมในบางอาคารเพราะเวลาฝนตกหนักน้ำฝนเข้าห้องเรียนได้

-ด้านยานพาหนะ

1. สถานที่จอดรถบริเวณโรงเรียนไม่เพียงพอต่อการบริการ
2. เส้นทางการเดินทาง ไม่มีป้ายบอกทาง ต้องสอบถามการเดินทางมาโรงเรียนแก่ชาวบ้านทั่วไป

-ด้านประชาสัมพันธ์

1. เอกสารประชาสัมพันธ์ของทางโรงเรียนที่ฝากกับนักเรียนไม่ถึงมือของผู้ปกครองโดยเฉพาะนักเรียนอนุบาล ควรเพิ่มเติมช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมากขึ้น
2. เอกสารการสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียนยังน้อยเกินไป ควรชี้แจง ผลการเรียนรู้ กิจกรรมต่างๆ และเอกสารสัมพันธ์แก่ผู้ปกครองเป็นระยะ ทั้งนี้เพื่อรับทราบและช่วยกันดูแลเอาใจใส่นักเรียนได้มากขึ้นและทั่วถึง

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นางวัลลภา	นามสกุล	หะยีหมัด
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	อนุบาล 3	วันที่สัมภาษณ์	6 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิทยปัญญา	เวลา	16.00 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

1. ควรเพิ่มเติมในด้านอนามัยพื้นฐาน เช่น การตรวจสอบสภาพ เคลือบฟลูออไรด์ การให้ความรู้ด้านสาธารณสุข เพราะปัจจุบันอากาศเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและมีเชื้อโรคใหม่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ควรมีที่นั่งพักผ่อนของนักเรียนและผู้ปกครอง มีซุ้มหรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าเล็กๆไว้เป็นมุมสำหรับพักผ่อน
2. ห้องน้ำไม่สะอาด สังกัด ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่มากขึ้นกว่าเดิม จัดการให้เป็นระบบ แยกเป็นสัดส่วน (ชาย-หญิง) มีอ่างล้างมือ

-ด้านยานพาหนะ

1. ควรจัดสถานที่จอดรถให้เป็นระบบเพื่อลดภาวะอุบัติเหตุ
2. นักเรียนอนุบาลไม่ควรให้ลงมาเล่นในสนามช่วงรับนักเรียนตอนเย็น เพราะโรงเรียนอนุญาตให้รถรับส่งนักเรียนเข้ามาในบริเวณโรงเรียนได้ ซึ่งอาจเกิดอุบัติเหตุได้ตลอดเวลา

-ด้านประชาสัมพันธ์

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองทราบถึงโครงการต่างๆที่โรงเรียนจัดขึ้น และบอกวัตถุประสงค์ในการจัด มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ดึงประกาศให้ชัดเจน
2. ข่าวดูสารการประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว สารสัมพันธ์ ขาดความต่อเนื่องในช่วงหลังๆ ควรมีข่าวสารเพิ่มเติมในสื่อประชาสัมพันธ์ด้านอื่นๆด้วย

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิททยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นายบุคอรี้	นามสกุล	สุโง๊ะ
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	อนุบาล 2	วันที่สัมภาษณ์	3 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิททยปัญญา	เวลา	15.30 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

1. ควรเพิ่มจุดดื่มน้ำสะอาดให้มากขึ้นเพื่อสะดวกต่อการดื่มน้ำ และจะทำให้เด็กนักเรียนดื่มน้ำมากขึ้น ซึ่งเป็น การดีต่อสุขภาพ
2. ควรจะเพิ่มการดูแลห้องส้วมห้องน้ำให้บ่อยครั้งขึ้น

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ควรจัดสำรวจบริเวณโดยรอบของโรงเรียนและซ่อมแซมบำรุงรอบรั้วของโรงเรียน เพราะรั้วบางส่วนเด็กนักเรียนสามารถเข้าออกได้
2. ควรสร้างแหล่งการเรียนรู้ในโรงเรียนเพิ่มขึ้น และแนะนำให้นักเรียนได้ใช้แหล่งการเรียนรู้อย่างคุ้มค่า

-ด้านยานพาหนะ

1. ควรติดป้ายชื่อโรงเรียนที่รถโรงเรียนให้ชัดเจนเพื่อให้รู้ว่าเป็นรถของโรงเรียนวิททยปัญญา
2. เมื่อรถมีปัญหาหรือมีอุบัติเหตุกลางทาง ควรแจ้งให้ผู้ปกครองทราบโดยทันที

-ด้านประชาสัมพันธ์

1. เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและเป็นประจำ
2. ควรจัดทำปฏิทินงานและแจ้งข้อมูลของโรงเรียนตั้งแต่ต้นปี เพื่อให้ผู้ปกครองเข้าใจและวางแผนการเรียนรู้แก่นักเรียนตั้งแต่ต้นปี

แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนวิทยปัญญา
สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์	นางสาวน้ำค้าง	นามสกุล	คล้ายศรี
ผู้ปกครองนักเรียนชั้น	อนุบาล 1	วันที่สัมภาษณ์	4 พฤศจิกายน 2554
สถานที่สัมภาษณ์	โรงเรียนวิทยปัญญา	เวลา	15.30 น.
ผู้สัมภาษณ์	นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน		

บทสรุปการสัมภาษณ์เพื่อการพัฒนา

-ด้านอนามัยโรงเรียน

1. ควรเพิ่มจุดเติมน้ำ ตรวจสอบสภาพเครื่องกรองน้ำและภาชนะในการเติมน้ำ
2. ควรให้นักเรียนทานขนมที่มีประโยชน์ ไม่สนับสนุนให้ทานขนมขบเคี้ยว
3. นักเรียนควรได้รับประทานผลไม้หรือน้ำผลไม้ นม มากกว่าน้ำหวานเพียงอย่างเดียว

-ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ห้องเรียนขนาด 6 x 8 ค่อนข้างจะเล็กสำหรับนักเรียน 35 – 40 คน ตู้ยึดอัดไม่โปร่งเท่าที่ควร
2. ควรเพิ่มเติมแสงสว่างภายในห้องเรียน
3. บางส่วนของบริเวณโรงเรียนมีน้ำท่วมขังเมื่อฝนตก ห้องน้ำส่งกลิ่นเหม็นในบางช่วงเวลา ควรดูแลทำความสะอาดให้ทั่วถึง และบ่อยครั้งมากขึ้น

-ด้านยานพาหนะ

1. รถรับส่งนักเรียนบางคันมาถึงโรงเรียนสายทั้งที่ออกแต่เช้า สาเหตุเพราะรถต้องอ้อมรับนักเรียนไกล ควรมีการปรับปรุงเส้นทางรับ-ส่งนักเรียนของรถบางคัน
2. จำนวนนักเรียนมีความเหมาะสมกับที่นั่งของรถ แต่รถรับส่งบางคันมีนักเรียนอนุบาลมากกว่านักเรียนประถม ควรได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและคำนึงถึงความปลอดภัยของนักเรียนเป็นสำคัญ

-ด้านประชาสัมพันธ์

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์และข่าวสารให้ผู้ปกครองได้รับทราบอยู่เสมอ
2. ควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์จากโรงเรียนถึงผู้ปกครองเพิ่มขึ้น และมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง เพราะบางครั้งเกิดความสับสนในความเข้าใจ เนื่องจากข้อความบางส่วนหายไป



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน
วันเดือนปีเกิด	6 มีนาคม 2506
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	6/2 หมู่ 2 แขวงหนองจอก เขตหนองจอก กรุงเทพฯ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนวิทย์ปัญญา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2522	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนศิลปวัฒนา
พ.ศ. 2529	มัธยมศึกษาตอนต้น(สายศาสนา) จากโรงเรียนศาสนวิทยา
พ.ศ. 2535	ปริญญาตรี ปรัชญาอิสลาม จากมหาวิทยาลัยออบูบักร เมืองการาจี ประเทศปากีสถาน
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร 1
พ.ศ. 2547	ค.บ. (การประถมศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2554	กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ