

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการศึกษาที่สำคัญที่มุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้พร้อมที่จะทำประโยชน์แก่สังคม การศึกษาเป็นกระบวนการสร้างและพัฒนาพฤติกรรมความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ในทุกด้าน อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นสุขและสามารถสร้างสรรค์จรรโลงความเจริญก้าวหน้าของสังคมในทุกๆ ด้าน การศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ความพึงพอใจในการให้บริการนักเรียน จึงเป็นสิ่งสำคัญ

โดยเฉพาะความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียน ของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลเมืองสระบุรี การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการนักเรียน ของโรงเรียน มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาเยาวชนและพลเมืองของชาติให้มีคุณภาพ การให้บริการนักเรียน จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่โรงเรียนจะต้องจัดให้แก่ประชาชนทุกคนไม่ว่าบุคคลนั้น จะอยู่ในท้องถิ่นใด ห่างไกลเพียงใดหรือมีวัฒนธรรมประเพณี

โรงเรียนสังกัดเทศบาล เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับภาระการจัดการศึกษาให้แก่เด็กไทยเคียงคู่มากับการจัดการศึกษาโดยภาครัฐมาเป็นระยะเวลายาวนาน โรงเรียนมีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาชุมชนและประเทศเป็นอย่างยิ่งและยังเป็นกลไกที่สำคัญตัวหนึ่งของระบบการศึกษาของชาติ ที่จะสร้างสรรค์และส่งเสริมการศึกษา อบรมกล่อมเกลายาวชนของชาติ ให้มีความรู้ ความสามารถ และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต เนื่องจาก การให้บริการนักเรียน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ถ้าผู้เรียนมีคุณภาพจะตั้งใจเรียนดี และผู้สอนมีคุณภาพจะดำเนินการสอนได้ผลดีด้วย ผลที่จะตามมา คือ ผู้เรียนได้รับการพัฒนา และได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีการศึกษา หรือ “ศึกษิต” (educated man) ซึ่งจะต้องมีความสามารถใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) มีความสามารถในการใช้ภาษา 2) มีกิจกรรมทางชาติ 3) มีรสนิยมสูง 4) มีวิจรรย์ญาณที่ดี 5) มีความเจริญงอกงาม และ 6) มีความสามารถในการแปลความคิดออกเป็นการกระทำได้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546 ก, หน้า 5-25)

สิริกุล ฉวีวรรณ (2546, หน้า 30) กล่าวว่า งานด้านบริการที่โรงเรียนควรจัดบริการต่างๆ แก่นักเรียน เพื่อให้ให้นักเรียนได้รับความสะดวก ปลอดภัย จึงควรจัดบริการต่างๆ ให้ เช่น การจัดบริการอาหารกลางวัน การจัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย การจัดบริการให้ความปลอดภัยแก่นักเรียน และการจัดบริการรับส่งนักเรียน เป็นต้น งานบริการอื่นๆ ที่จัดให้นักเรียน ควรประกอบด้วย 1) บริการสุขภาพอนามัย 2) บริการรักษาความปลอดภัย 3) บริการประชาสัมพันธ์ 4) บริการการแนะแนว 5) บริการโภชนาการ เป็นงานหนึ่งซึ่งอยู่ในงานกิจการ

นักเรียน ซึ่งถือว่าเป็นงานที่สำคัญมาก โรงเรียนจึงควรจัดบริการแนะแนวขึ้นเพื่อช่วยเหลือ ให้คำแนะนำผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่าให้มีแนวทางในการดำเนินชีวิต

การส่งเสริมการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาล เพื่อให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาล เป็นนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้เกิดผลตลอดมา โดยเฉพาะในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่โรงเรียนสังกัดเทศบาล พึงกระทำยิ่งในปัจจุบันนี้กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง วิถีชีวิตความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมของประชาชน เป็นกระแสเรียกร้องที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก รวมถึงกระแสการเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และกระแสสิทธิมนุษยชนได้มุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน คือ การให้ความสำคัญต่อสิทธิหน้าที่ และโอกาสที่จะดำรงชีวิตที่ดีเท่าเทียมกันในฐานะประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศและภูมิภาคในส่วนต่างๆ ของโลกนี้ ดังนั้นการส่งเสริมการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาล จึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและในทุกประเทศที่ต้องกระทำ

นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มคุณภาพด้านการศึกษา ได้แก่ โรงเรียน ซึ่งรวมถึงลักษณะทางกายภาพที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษา เช่น อาคารเรียนที่ได้มาตรฐาน อุปกรณ์การให้บริการนักเรียน มาตรฐานของห้องสมุด การจัดกิจกรรม การนันทนาการ การเอาใจใส่ของครู และการมีส่วนร่วมของนักเรียนและผู้ปกครอง การมีส่วนร่วมของชุมชนและโรงเรียนต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ คือความก้าวหน้าทางการศึกษาของนักเรียน การมีสุขภาพอนามัยที่ดี การเป็นพลเมืองดีและมีประโยชน์ต่อสังคม พร้อมทั้งจะนำพาประเทศไทยให้ยืนหยัดอยู่ได้ด้วยความสามารถในการแข่งขันและอย่างรู้เท่าทัน เกิดความยั่งยืนบนพื้นฐานของความเป็นไทย

โรงเรียนสังกัดเทศบาล ในจังหวัดสระบุรีในฐานะเป็นสถานศึกษาที่สังกัดเทศบาลอยู่ในความควบคุมดูแลของสำนักบริหารการศึกษาท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นกลไกอันหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ความมุ่งมั่นดังกล่าวของรัฐบาลบรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายในการให้โรงเรียนถือปฏิบัติในการให้บริการนักเรียนในโรงเรียน และผู้ที่มาติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานของโรงเรียนให้ได้ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม ทำให้โรงเรียนสังกัดเทศบาลได้พยายามปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ทันต่อความต้องการของนักเรียน และของผู้ปกครองนักเรียนที่มาขอรับบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้พัฒนาและทำการปรับปรุงการให้บริการแก่นักเรียนของโรงเรียน ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง การบริการรักษาความปลอดภัย การบริการสุขภาพอนามัย การบริการประชาสัมพันธ์ การบริการงานแนะแนว และการบริการโภชนาการ เป็นต้นว่า การให้บริการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมของโรงเรียน การจัดให้นักเรียนมีความปลอดภัยในทุกด้านเมื่ออยู่ในโรงเรียน รวมถึงการให้บริการประเภทต่างๆ เหล่านี้ เป็นบทบาทหน้าที่ของทางโรงเรียนที่ต้องกำหนดไว้

เป็นกฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่จากข้อมูลย้อนกลับจากประชาชนและผู้ปกครอง (สมพร เพ็งพงศ์ตา, 2548, พฤษภาคม 26) การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาล ในจังหวัดสระบุรี ระหว่างปี พ.ศ.2547–2549 พบว่า โรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี มีสภาพความล่าช้าของการให้บริการ เช่น การไม่ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของโรงเรียน เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความรู้ความสามารถ ขาดทักษะขาดประสบการณ์ และขาดความกระตือรือร้น โดยเฉพาะ การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการงานฝ่ายทะเบียน งานบริการสุขภาพอนามัย งานประชาสัมพันธ์ งานโภชนาการ และงานแนะแนว ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องขจัดปัญหา และเงื่อนไขเหล่านี้ให้หมดไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการเป็นการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไป

จากสภาพดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ซึ่งมีอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปรับปรุงการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนทุกระดับชั้นของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบงานบริการของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรีสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแนวทางและวิธีการให้บริการนักเรียน ให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความพึงพอใจของผู้ปกครองมากขึ้น
2. ผู้ปกครองสามารถใช้ผลการวิจัยนี้ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการให้บริการนักเรียน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา ประชากร กลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่จะศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ตามที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546, หน้า 11) กำหนดไว้ 5 ด้านคือ 1) การรักษาความปลอดภัย 2) สุขภาพอนามัย 3) การประชาสัมพันธ์ 4) การแนะแนว และ 5) โภชนาการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ปีการศึกษา 2550

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีบุตรหลานกำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ปีการศึกษา 2550 ซึ่งจำแนกเป็น เทศบาลเมืองสระบุรี เทศบาลเมืองพระพุทธบาท เทศบาลตำบลหนองแค และเทศบาลตำบลแก่งคอย จำนวนนักเรียน 12,910 คน จำนวนผู้ปกครอง 9,035 คน (เพราะผู้ปกครองบางคน มีบุตรหลานที่กำลังศึกษาในโรงเรียนมากกว่า 1 คน) (สำนักงานเทศบาลจังหวัดสระบุรี, 2549, หน้า 17)

2. กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี มีจำนวนแน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.5 (สุวีย์ ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 12-13) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 368 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกำหนดสัดส่วนตามเทศบาลที่สังกัด

3. ตัวแปรที่ศึกษา คือ

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียน ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี โดยศึกษาตัวแปรดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.2 อาชีพ

- 1) รับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2) ลูกจ้างเอกชน
- 3) กิจการส่วนตัว

4) แม่บ้าน

3.1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,001 – 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) 30,001 บาทขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน

3.2.1 การรักษาความปลอดภัย

3.2.2 สุขภาพอนามัย

3.2.3 การประชาสัมพันธ์

3.2.4 การแนะแนว

3.2.5 โภชนาการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายและขอบเขตของคำที่ใช้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการที่ตนไม่ได้รับการสนองตอบความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2. การบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวมถึงการกระทำที่อำนวยความสะดวก ในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆ โดยไม่มีวัสดุ สิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้น

2.1 การรักษาความปลอดภัย หมายถึง การวางแผนป้องกันดูแลรักษา ซ่อมแซม อาคารเรียน ห้องเรียน สนามโรงเรียน และจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ ให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งานได้อย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัยสำหรับนักเรียนให้ได้มากที่สุด

2.2 สุขภาพอนามัย หมายถึง การจัดบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการควบคุมและป้องกันโรค และด้านการสุขภาพภายในโรงเรียน เพื่อให้ให้นักเรียนใช้ชีวิตอย่างมีความสุข มีสุขภาพและสุขนิสัยที่ดี ได้รับความสะอาดปลอดภัย

2.3 การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนและชุมชนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในรูปแบบต่างๆ

2.4 การแนะแนว หมายถึง การได้รับการบริการแนะแนวการศึกษาต่อจากงานแนะแนวของโรงเรียน และจากหน่วยงานต่างๆ

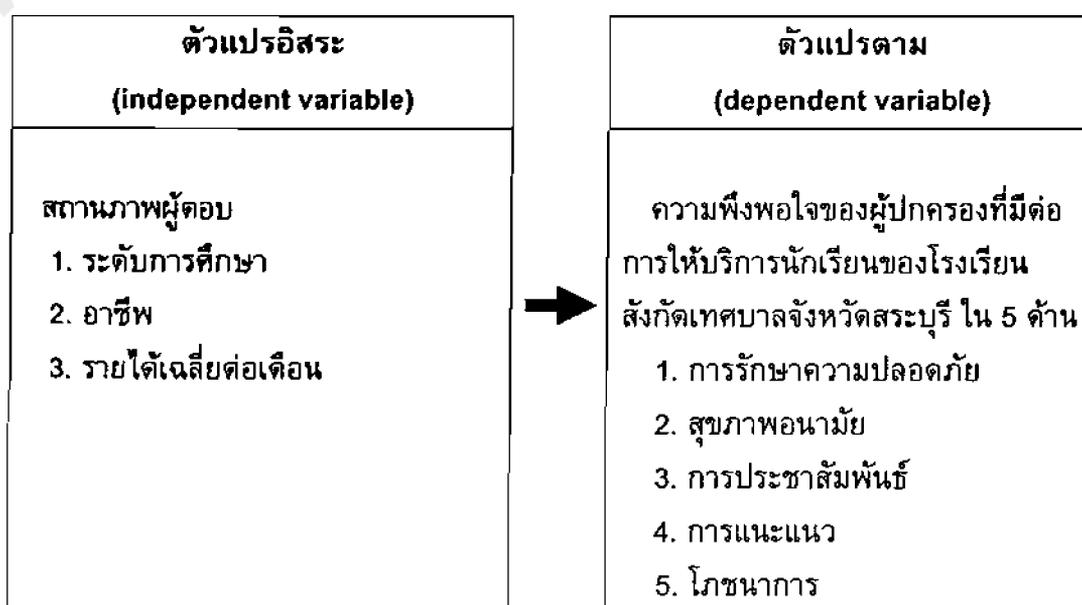
2.5 โภชนาการ หมายถึง การจัดบริการอาหารกลางวัน การให้ความรู้ ด้านโภชนาการแก่นักเรียน

3. ผู้ปกครอง หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เลี้ยงดูให้การอุปการะและอบรมสั่งสอนเด็กอย่างใกล้ชิดที่บ้าน โดยเป็นบิดา มารดา ญาติ ผู้อุปการะ

4. โรงเรียนเทศบาล หมายถึง สถาบันที่ให้การศึกษาตลอดทั้งการอนุรักษ์ การพัฒนา และการถ่ายทอดวัฒนธรรมให้แก่สมาชิกในชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรง ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนแก่ บุตรหลานของสมาชิกในชุมชน ทางอ้อม ได้แก่ การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนแก่ผู้ปกครอง หรือบุคคลอื่นๆ ที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิด (conceptual framework) ในการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลใน จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบข่ายของการให้บริการนักเรียน โรงเรียน สังกัดเทศบาล ในจังหวัดสระบุรี ซึ่งได้แบ่งการให้บริการนักเรียน ออกเป็น ใน 5 ด้าน ตามหลักเกณฑ์ของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 ก, หน้า 1-5) ซึ่งปัจจุบันคือ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดดังนี้ คือ บริการด้านการรักษาความปลอดภัย บริการ ด้านสุขภาพอนามัย บริการด้านการประชาสัมพันธ์ บริการด้านแนะแนว และบริการด้านโภชนาการ ดังสรุปในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี