

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรี โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. โรงเรียนสังกัดเทศบาล
  - 1.1 ความหมายของโรงเรียนเทศบาล
  - 1.2 ความสำคัญของโรงเรียนเทศบาล
  - 1.3 โครงสร้างการบริหารการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล
  - 1.4 บทบาทหน้าที่ของโรงเรียนเทศบาล
2. การให้บริการของโรงเรียน
  - 2.1 ความหมายของการให้บริการ
  - 2.2 ความสำคัญของการให้บริการ
  - 2.3 แนวคิดการให้บริการ
3. การให้บริการของกรมการปกครองท้องถิ่น
  - 3.1 การรักษาความปลอดภัย
  - 3.2 สุขภาพอนามัย
  - 3.3 การประชาสัมพันธ์
  - 3.4 การแนะแนว
  - 3.5 โภชนาการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
  - 4.3 ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ
  - 4.3 การวัดความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

## โรงเรียนสังกัดเทศบาล

### 1. ความหมายของโรงเรียนเทศบาล

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 ข, หน้า 12) ให้ความหมายของโรงเรียนเทศบาลไว้ว่า เป็นสถานศึกษาที่สังกัดเทศบาล อยู่ในความควบคุมดูแลของสำนักบริหารการศึกษาท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติภาคบังคับในส่วนที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลบางส่วนมาให้ท้องถิ่น คือ เทศบาลเป็นผู้ดำเนินการ โดยมอบให้กระทรวงศึกษาธิการเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการออกพระราชบัญญัติประถมศึกษาระเบียบเกี่ยวกับการจัดเก็บในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับเข้าเรียนในโรงเรียนประถมศึกษาระเบียบเกี่ยวกับการเรียนการสอนหลักสูตรสื่อและการประเมินผล ส่วนกระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการในด้านพัฒนาบุคลากร การสนับสนุนด้านงบประมาณ

ไพฑูริย์ สินลารัตน์ (2538, หน้า 31) ได้ให้ความหมายของโรงเรียนไว้ว่า โรงเรียนหมายถึง หน่วยของสังคมที่ทำหน้าที่แรกและหน้าที่หลักในการให้การศึกษาอบรมอย่างเป็นระบบแก่สมาชิกของสังคม แต่ในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่รองและหน้าที่เสริมในการรักษาสืบทอดศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยมอื่นๆ ด้วยพร้อมกันไป

สมบูรณ พรรถนภาพ (2541, หน้า 5 - 6) ได้ให้ความหมายโรงเรียนว่า หมายถึง สถาบันทางสังคมอย่างหนึ่ง เป็นหน่วยงานหรือองค์การที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของสังคม ได้แก่ การให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคมนั้นๆ 3 ลักษณะ คือ 1) การอนุรักษ์และการถ่ายทอดวัฒนธรรมของสังคม 2) การพัฒนาและปรับปรุงวัฒนธรรมของสังคม และ 3) การคิดค้นและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

โดยสรุปโรงเรียนเทศบาล หมายถึง สถาบันที่ให้การศึกษาตลอดทั้งการอนุรักษ์ การพัฒนา และการถ่ายทอดวัฒนธรรมให้แก่สมาชิกในชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรง ได้แก่ การจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนแก่ บุตรหลานของสมาชิกในชุมชน ทางอ้อม ได้แก่ การจัดการศึกษาเอนกประสงค์โรงเรียนแก่ผู้ปกครอง หรือบุคคลอื่นๆ ที่อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น

### 2. ความสำคัญของโรงเรียน

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2542, หน้า 15) ให้ความสำคัญของโรงเรียนว่า โรงเรียนสร้างคนคิดสร้างสรรค์ได้เป็นฐานสำคัญในการบ่อนกำลังคนเข้าสู่ตลาดแรงงานที่ต้องใช้ความรู้มากขึ้น โดยเฉพาะด้านความสามารถ ในการคิดสร้างสรรค์ อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อพัฒนาประเทศทั้งในเชิงรุกและเชิงรับได้ อันจะสร้างความได้เปรียบในการสร้างความสามารถในการแข่งขันระดับนานาชาติประเทศเมื่อเป็นเช่นนี้ โรงเรียนที่สร้างคนคิดสร้างสรรค์จึงมีความสำคัญต่อทั้งระดับบุคคล ระดับโรงเรียน และประเทศชาติโดยส่วนรวม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเร่งสร้างและพัฒนาให้โรงเรียนสามารถสร้างคนให้คิดสร้างสรรค์เป็นเกิดขึ้นได้จริง

นพพล บุญญามณี, และคนอื่นๆ (2548, หน้า 3) ให้ความสำคัญของโรงเรียน คือ ที่เด็กใช้ชีวิตในช่วงเวลาที่ตื่นจากช่วงของการนอนหลับถึงครึ่งหนึ่ง โรงเรียนคือสังคมใหญ่ที่เด็กนักเรียนก้าวเข้าสู่โลกแห่งการเรียนรู้ เรียนรู้ทั้งวิชาการและวิชามาร โรงเรียนคือแหล่งปมเพาะหล่อหลอมสร้างเยาวชนให้เป็นคนดีของสังคม ในท่ามกลางความเป็นครอบครัวที่อบอุ่นน้อยลงไปเพราะทั้งพ่อและแม่ต่างก็คร่ำเคร่งกับการงานเพื่อให้มีเงินพอยังชีพ โรงเรียนคือความหวังของพ่อแม่ที่นับวันพูดไปลูกก็ไม่เชื่อ จึงต้องไปฝากเป็นภาระกับคุณครู โรงเรียนอาจเป็นได้ทั้งคุกหรือห้องท่งแห่งการเรียนรู้สำหรับชีวิตในวัยเด็ก วัยที่สดใส อยากเรียนรู้และใจ เปิดกว้าง ทุกวันนี้โรงเรียนจึงมากกว่าที่ซึ่งเด็ก ๆ ไปเรียนหนังสือ มากกว่าการไปจดจำวิชาการ คิดคำนวณคณิตศาสตร์หรือการเรียนรู้ให้ได้ที่หนึ่ง แต่โรงเรียนคือทุกอย่าง คือความหวังของสังคมไทย ซึ่งแน่นอนว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะไปให้ถึงซึ่งจุดหมายได้ ก็คือการต้องปรับเปลี่ยนวิถีคิดของคุณครูก่อน ขยายจากส่วนน้อยไปสู่ส่วนใหญ่ หากมุ่งมั่นจริงจังและเดินไปไม่นาน การเปลี่ยนแปลงใดๆ ก็ตามเริ่มที่คนเพียงไม่กี่คนที่มุ่งมั่นและเอาจริงก่อนเสมอ หากเงื่อนไขเหมาะสมส่วนน้อยก็จะกลายเป็นส่วนใหญ่ในที่สุด โรงเรียนคือความหวังในการสร้างสรรค์สังคมไทย

จุดหมายของโรงเรียนเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับพัฒนาสมรรถภาพ ทางสติปัญญา ฝึกหัดความพิจารณาไตร่ตรอง นำเราให้เข้าถึงมรดกทางวัฒนธรรมที่คนในยุคก่อนๆ ได้สร้างสมไว้ ส่งเสริมความรู้จักคุณค่าต่างๆ เตรียมชีวิตในด้านวิชาอาชีพ ทำให้เกิดสัมพันธไมตรีจิตขึ้นในระหว่างนักเรียนที่มีฐานะทางสังคมและอุปนิสัยต่างกัน และส่งเสริมจิตใจที่โน้มเอียงไปในทางมีความเข้าใจดีต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนนั้นเหมือนกับก่อตั้งศูนย์อันหนึ่งขึ้น กิจกรรมและความก้าวหน้าของศูนย์นี้จะส่งผลไปถึงครอบครัว ครูบาอาจารย์และสมาคมทุกชนิด ซึ่งส่งเสริมพัฒนาชีวิตทางด้านวัฒนธรรม บ้านเมืองและศาสนา กับยังส่งผลไปจนถึงสังคมในบ้านเมืองและประชาคมมนุษย์ทั้งมวลด้วย

วัชศิลป์ กฤษเจริญ (2550, หน้า 20) กล่าวว่าโรงเรียนมีความสำคัญเป็นพิเศษ ถ้าพูดตามจุดหมายแล้ว โรงเรียนเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับพัฒนาสมรรถภาพ ทางสติปัญญา ฝึกหัดความพิจารณาไตร่ตรอง นำเราให้เข้าถึงมรดกทางวัฒนธรรมที่คนในยุคก่อนๆ ได้สร้างสมไว้ ส่งเสริมความรู้จักคุณค่าต่างๆ เตรียมชีวิตในด้านวิชาอาชีพ ทำให้เกิดสัมพันธไมตรีจิตขึ้นในระหว่างนักเรียนที่มีฐานะทางสังคมและอุปนิสัยต่างกัน และส่งเสริมจิตใจที่โน้มเอียงไปในทางมีความเข้าใจดีต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงเรียนนั้นเหมือนกับก่อตั้งศูนย์อันหนึ่งขึ้น กิจกรรมและความก้าวหน้าของศูนย์นี้จะส่งผลไปถึงครอบครัว ครูบาอาจารย์และสมาคมทุกชนิด ซึ่งส่งเสริมพัฒนาชีวิตทางด้านวัฒนธรรมบ้านเมืองและศาสนา กับยังส่งผลไปจนถึงสังคมในบ้านเมืองและประชาคมมนุษย์ทั้งมวลด้วย ดังนั้น ผู้ที่ต้องนับเป็นคนที่มีกระแสเรียกอันมีเกียรติและสำคัญ คือ ผู้ที่ช่วยเหลือบิดามารดาในการปฏิบัติหน้าที่ของเขาและรับภาระการอบรมในโรงเรียน ในนามของประชาคมมนุษย์ กระแสเรียกเช่นนี้ต้องมีคุณสมบัติทางจิตใจที่พิเศษจริงๆ

ต้องมีการฝึกฝนเตรียมตัวอย่างพิถีพิถันและต้องมีความสามารถที่จะตัดแปลงและปรับปรุงตัวอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของโรงเรียนคือ แหล่งที่ให้ความรู้ และพัฒนาสมรรถภาพทางสติปัญญา และเป็นแหล่งบ่มเพาะหล่อหลอมสร้างเยาวชนให้เป็นคนดีของสังคม

### 3. โครงสร้างการบริหารการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล

โรงเรียนเทศบาลเป็นสถานศึกษาที่สังกัดเทศบาล อยู่ในความควบคุมดูแลของสำนักประธานและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ในปีพุทธศักราช 2506 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้โอนงานการศึกษาในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับในส่วนที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลมาให้ท้องถิ่น คือ เทศบาลเป็นผู้ดำเนินการ โดยมอบให้กระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบทางวิชาการ และกระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบด้านธุรการในทางปฏิบัติ กระทรวงศึกษาธิการจะเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการออกพระราชบัญญัติประถมศึกษา ระเบียบเกี่ยวกับการจัดเก็บในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับเข้าเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา ระเบียบเกี่ยวกับการเรียนการสอนหลักสูตรสื่อและการประเมินผล ส่วนกระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการในด้านพัฒนาบุคลากร การสนับสนุนด้านงบประมาณ เป็นต้น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 ก. หน้า 32) ในฐานะที่ต้องรับผิดชอบการปกครองท้องถิ่น เป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบ และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดตั้งหน่วยงานสำหรับดำเนินการในเรื่องการจัดการศึกษาของเทศบาลและเมืองพัทยา เรียกว่า สำนักประธานและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น มีหน้าที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือให้แต่ละเทศบาลได้ดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) และเกิดประสิทธิผล (effectiveness) ดังภาพ



ภาพ 2 แผนบริหารโรงเรียน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้โรงเรียน มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2540, หน้า 17) ตามโครงสร้างดังกล่าวซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

โรงเรียนเทศบาลจะต้องดำเนินการบริหารโรงเรียนซึ่งมีขอบข่ายครอบคลุมงานหลายด้านด้วยกัน ตามข้อกำหนดของ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2540, หน้า 7) ได้กำหนดงานบริหารโรงเรียนไว้รวม 6 งาน ซึ่งมีขอบข่ายพอสรุปได้ดังนี้

1. งานวิชาการ การบริหารงานวิชาการ เป็นการบริหารกิจกรรมทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. งานบุคลากร การบริหารบุคลากร เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เป็นกำลังสำคัญในการบริหารงานด้านอื่นๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปจะครอบคลุม การสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การดูแลบำรุงรักษา การพัฒนาจนกระทั่งพ้นไปจากงาน

3. งานกิจการนักเรียน การบริหารงานกิจการนักเรียน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนและกิจกรรมทั้งหมด ยกเว้นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนในห้องเรียน ซึ่งช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนในหลักสูตรให้บรรลุผลสำเร็จ

4. งานธุรการ การเงิน พัสดุ การบริหารงานธุรการ การเงิน และพัสดุที่ปฏิบัติอยู่ในโรงเรียนเทศบาล ปฏิบัติโดยยึดกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เกณฑ์เงื่อนไขตามหนังสือสั่งการ มีลักษณะเป็นงานประจำ ครอบคลุม 3 งาน คือ งานธุรการ งานการเงิน และงานพัสดุ

5. งานอาคารสถานที่ การบริหารงาน อาคารสถานที่ คือ งานการจัดอาคารสถานที่บริเวณ ที่มุ่งประโยชน์ใช้สอยอย่างเต็มที่ ครอบคลุมงานการจัดให้มีอาคารสถานที่ การใช้ประโยชน์ การบำรุง และการตกแต่ง

6. งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน คือ การที่โรงเรียนพยายามนำทรัพยากรในชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และในชุมชนได้มีโอกาสใช้บริการจากโรงเรียน ครอบคลุมงานการให้บริการ และได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากชุมชน งานให้ความร่วมมือแก่ชุมชน และงานประชาสัมพันธ์

ดังนั้นโครงสร้างการบริหารการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล ประกอบด้วย 4 เทศบาล คือ เทศบาลเมืองสระบุรี เทศบาลพระพุทธบาท เทศบาลตำบลหนองแค และเทศบาลตำบลแก่งคอย แบ่งการบริหารงานออกเป็น 6 ด้าน คือ งานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานธุรการ การเงิน พัสดุ งานอาคารสถานที่ และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน

#### 4. บทบาทหน้าที่ของโรงเรียนเทศบาล

วราพงษ์ ดังศรีพล (2544, หน้า 7) แสดงความเห็นเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่โรงเรียนไว้ดังนี้ 1) สอนและอบรม นักเรียน เพื่อให้นักเรียนเพียบพร้อมด้วยความรู้ ความคิด มีคุณธรรม จริยธรรม และสุขภาพสมบูรณ์ สามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีความสุข ไม่ก่อความเดือดให้กับสังคม อันจะเป็นผลทำให้ประเทศชาติพัฒนาไปได้ซ้ำอีกด้วย 2) ให้ความรู้แก่ชุมชน ให้ความรู้ในด้านการประกอบอาชีพ ด้านการพัฒนาชนบท ด้านการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งทางโรงเรียนสามารถจัดการแนะนำให้ประชาชนรู้จักกับอาชีพใหม่ๆ ทำแล้วได้รับผลประโยชน์ และสามารถให้ความรู้ในการเลือกตั้ง ให้ความรู้ด้านการปกครองระบอบประชาธิปไตยได้ 3) ให้บริการแก่ชุมชน ในด้านการประกอบอาชีพ และในด้านพัฒนาชนบท โดยให้การเป็นศูนย์กลางในการรวมกำลังหมู่บ้านในการพัฒนาหมู่บ้าน หรือเป็นจุดนัดพบของชาวบ้านในหมู่บ้านหรือนอกหมู่บ้านมาแลกเปลี่ยนความรู้กัน หรือให้บริการด้านสถานที่ในการแลกเปลี่ยนความคิดหรือซื้อขายผลผลิตของชาวบ้านเป็นครั้งคราวได้ 4) ส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการในด้านต่างๆ ของร่างกาย ทั้งด้านสมอง อารมณ์ และสังคม

โรงเรียนลุมพินี (2546, มกราคม 1) บทบาทหน้าที่ของโรงเรียน คือการสร้างความตระหนัก ให้ความรู้ และสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิทธิประโยชน์ ในการดำเนินงานส่งเสริมสนับสนุน การเรียนการสอน เช่น 1) จัดแหล่งเรียนรู้ การรักษาสิทธิประโยชน์ในโรงเรียน มีป้ายนิเทศ จุลสาร ให้ครูอาจารย์และนักเรียนได้ศึกษาค้นคว้าและพัฒนาการเรียน การสอน 2) จัดให้มีการเรียนการสอนการรักษาสิทธิประโยชน์ผู้บริโภค สอนในกลุ่มสาระ การเรียนรู้ สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ 3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการรักษาสิทธิประโยชน์

สรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ของโรงเรียน คือ สอนและอบรม นักเรียน เพื่อให้นักเรียนเพียบพร้อมด้วยความรู้ ความคิด มีคุณธรรม จริยธรรม และสุขภาพสมบูรณ์ สามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีความสุข ไม่ก่อความเดือดให้กับสังคม

#### การให้บริการของโรงเรียน

##### 1. ความหมายของการให้บริการ

ศิริพร ดันติพูนวินัย (2538, หน้า 1) กล่าวว่า งานบริการของโรงเรียน หมายถึงงานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติคนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและกระทำเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สำรวย เกษกุล. (2538, หน้า10) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีอัธยาศัยต่อประชาชนด้วยดีภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่กำหนดไว้โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้คือ 1) การปฏิบัติตน การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้อยู่กับการสวมเสื้อผ้าที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ 2) การปฏิบัติงาน การจัดงานสำนักงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และวิธีการปฏิบัติงาน และ 3) คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 6) ให้ความหมายของการบริการของโรงเรียนไว้ว่า การบริการ หมายถึง งานสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ มีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งรูปธรรม นามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจ ความต้องการของผู้รับเป็นหลัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมทางด้าน-จิตใจ ไหวพริบและปฏิภาณ ตลอดเวลา การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมี ความรับผิดชอบและมี ความสุข

จะเห็นได้ว่า ความหมายของการให้บริการนั้นเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดีเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยส่วนรวม

## 2. ความสำคัญของการให้บริการ

วราพรณ สันทัศน์ะโชค (2540, หน้า 31) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้าและการทำงาน หรือ การให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในปัจจุบันและอนาคต จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องเน้นที่คุณภาพในการให้บริการ หรือคุณภาพของผลผลิตในภาคเอกชนนั้น หน่วยงานใดไม่สามารถผลิตสินค้า หรือให้บริการได้ทัดเทียมคู่แข่งในราคาที่เท่ากันย่อมไม่สามารถยืนหยัดอยู่ในธุรกิจได้ สำหรับในภาคราชการ หน่วยงานที่ไม่สามารถนำเสนอและส่งมอบบริการที่ทัดเทียมกับหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานอื่นในพื้นที่เดียวกันย่อมถูกตรวจสอบและร้องเรียน

โดยสาธารณะ ดังนั้น การให้บริการที่ดีนั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจะต้องพยายามปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ติดอยู่ตลอดเวลา ค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) โดยยึดหลักที่ว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่ถูกต้องและไม่น่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ความรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 48) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการ ส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรของมหาวิทยาลัยทักษิณไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภค และการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้

ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในที่สุด

### 3. แนวคิดในการให้บริการ

พิมพ์ชนก คັນสนีย์ (2540, หน้า 14-31) แนวความคิดการให้บริการลูกค้า (customer service) คือ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานของส่วนประสมทางการตลาดอื่นๆ ของกิจการด้วย ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆ กำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการ ลูกค้ามากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของ ลูกค้า และสถานการณ์ในการแข่งขัน คุณภาพการบริการ “คุณภาพ” (quality) แบ่งออกได้เป็นหลายประเภทตามความยากง่ายในการประเมินผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า และการพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือกระบวนการในการให้บริการเป็นหลัก แต่ไม่ว่าเราจะแบ่งประเภทของคุณภาพด้วยหลักการ ใดๆ ก็ตามคุณภาพจะต้องถูกกำหนดขึ้นจากความคิดเห็นของลูกค้า จากการศึกษาวิจัยพบว่า “คุณภาพที่ลูกค้ารับรู้” (perceived service quality = PSQ) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการ การรับรู้ของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพ ของการบริการและความพึงพอใจนั้น เป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการ โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง และการบริการที่ได้รับ หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจ และประเมินว่า การบริการนั้นมีคุณภาพสูง ดังนั้นความแตกต่างของการบริการที่คาดหวังและการบริการที่ได้รับ จึงแบ่งออกเป็น 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุของการให้บริการที่ล้มเหลวได้แก่

1. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายบริหาร ในบางครั้งผู้บริหารไม่อาจทราบว่า ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อการบริการขององค์กรอย่างไร และอาจไม่ทราบว่า การให้บริการหนึ่งๆ ควรลักษณะอย่างไรจึงจะสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

2. ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายบริหารกับ การกำหนดมาตรฐานของการให้บริการ ผู้บริหารอาจจะมีการรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริโภครู้ว่าจะอะไรคือสิ่งที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ แต่อาจมีปัญหาคิดขึ้นจากข้อจำกัดหลายๆ ด้าน เช่น ข้อจำกัดในด้านทรัพยากร บุคลากร สภาพการตลาดและความบกพร่องของฝ่ายบริหารเอง

3. ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานของการให้บริการกับการให้บริการจริง ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานตลอดจนแนวทางต่างๆ ในการให้บริการแต่การบริการอาจจะมี คุณภาพเพียงพอปัญหานั้นอาจเกิดมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้บริการ ปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐานหรือขาดความสม่ำเสมอ

4. ความแตกต่างระหว่างการให้บริการจริง กับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการสื่อสารต่างๆ ต่อผู้บริโภคในลักษณะที่เกินจริงโดยไม่สามารถให้บริการ หรือปฏิบัติตามคำโฆษณาที่ได้สื่อสารออกไปได้และอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ ไม่พอเพียงจึงไม่เข้าถึงผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ดีขององค์กร

5. ความแตกต่างระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค จากการสัมภาษณ์แบบจำกัดประเด็น (focus group interview) ในกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า คุณภาพของการบริการที่ผู้บริโภคต้องการ คือ การที่องค์กรสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ และยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ในการแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต หากองค์กรไม่สามารถให้บริการอย่างสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคจะส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังในการบริการและรับรู้ของผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2541, หน้า 35) ได้กล่าวว่า การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลา คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง และวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/ knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 173 – 174) ได้ให้ความคิดเห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับ การบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ ผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไป ตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญ ในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้าน ปริมาณ แต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมี ข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ สถานการณ์ นอกจากการ ส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็ว ก่อนกำหนดด้วย

จากความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่าแนวความคิดในการบริการ คือ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ให้เกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงาน ของส่วนประสมทางการตลาด

#### การให้บริการนักเรียนของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549 ข, หน้า 29) ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการให้บริการนักเรียนไว้ 5 ด้าน คือ 1) การรักษาความปลอดภัย 2) สุขภาพอนามัย 3) การประชาสัมพันธ์ 4) การแนะแนว และ 5) โภชนาการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

## 1. การรักษาความปลอดภัย

### 1.1 ความหมายการรักษาความปลอดภัย

ภาสกร สถิตยทุฏการ (2545, หน้า 6) ได้ให้ความหมายการรักษาความปลอดภัย หมายถึง การระวังดูแลป้องกันให้พ้นภัย หรือพ้นไปจากเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหาย การรักษาความปลอดภัยให้หมายถึงการป้องกันบุคคล ข่าวสาร สถานที่และทรัพย์สิน ตลอดจนกิจกรรมของหน่วยงานใดๆ ให้พ้นจากการกระทำใดๆ ที่มีผลกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงและปลอดภัย หรือผลประโยชน์ขององค์กรนั้นๆ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอ่างทอง (2550, หน้า 24) กล่าวว่า ความหมายการรักษาความปลอดภัย คือการวางแผนป้องกันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้ปลอดภัยสำหรับนักเรียน โดยกำหนดรูปแบบของแผนพัฒนาระบบความปลอดภัยของนักเรียน ซึ่งเป็นแผนที่มุ่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบการรักษาความปลอดภัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา และมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (2549, หน้า 2) กล่าวว่า การรักษาความปลอดภัย หมายถึง การดูแลรักษาความปลอดภัยภายในโรงเรียน และการรักษาความปลอดภัยเมื่อเด็กมีปัญหา และกำหนดกฎเกณฑ์ในการรักษาความปลอดภัย เพื่อนำมาใช้ เด็กๆ จะได้รับความปลอดภัยอย่างทั่วหน้า สามารถป้องกันเหตุร้ายๆ ที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียน

สรุปได้ว่า การรักษาความปลอดภัย หมายถึง การวางแผนป้องกันเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัยสำหรับนักเรียนให้ได้มากที่สุด

### 1.2 ขอบข่ายการรักษาความปลอดภัย

กุลนดา โชติมุฑิตะ (2538, หน้า 22) กล่าวว่า งานรักษาความปลอดภัยเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารสถานศึกษา จะต้องดูแลและเอาใจใส่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ทันที่ทั้งนี้เพื่อพิทักษ์รักษาอาคารสถานที่ ตลอดจนพันธุกรรมภัณฑ์ของทางราชการไม่ให้สูญหายหรือชำรุดเสียหายได้

อรุณ รักรธรรม (2541, บทคัดย่อ) กล่าวว่า ขอบข่ายงานการรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย

1. การรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของทางราชการ
2. การมอบหมายงานให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง
3. การบริหารพื้นที่ อาคารสถานที่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. การจัดอาคารสถานที่ให้เอื้อต่อการเรียนการสอน
5. การดูแล บำรุงรักษาอาคารสถานที่ สิ่งปลูกสร้างให้พร้อมสำหรับการใช้งาน

## 6. การให้บริการแก่บุคลากรภายนอกที่เข้ามาใช้ประโยชน์จากสถานที่ของสถานศึกษา

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2546 ค, หน้า 38) กล่าวว่า ขอบข่ายงานรักษาความปลอดภัยของโรงเรียนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้การเรียนการสอนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น 1) รู้จักใช้อาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2) มีการควบคุม ดูแลรักษา 3) จัดให้บริการแก่ชุมชน และ 4) การรู้จักส่งเสริมทุนบำรุงอาคารสถานที่ที่มีอยู่ให้คงสภาพดีและสนองความต้องการได้เพียงพอ

สุกานดา โพธิ์ศรี (2546, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า ขอบข่ายของการรักษาความปลอดภัยภายในโรงเรียน ไว้ดังนี้ 1) การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยภายในโรงเรียน 2) การดูแลบำรุงรักษา ซ่อมแซมโครงสร้างอาคาร ห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ บันได และทางเดิน ให้อยู่ในสภาพที่มั่นคงแข็งแรง ใช้งานได้ตามความเหมาะสม 3) เครื่องมือและอุปกรณ์ ต้องจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และอยู่ในสภาพใช้งานได้ 4) ควรจัดให้มีแสงสว่างเพียงพอ และมีการระบายอากาศที่ดี ในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องพยาบาล และห้องต่างๆ ในอาคารเรียน 5) สนามโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็น สนามเด็กเล่น สนามกีฬา และสนามหญ้า ต้องดูแล ให้อยู่ในสภาพไม่ชำรุด ไม่เป็นหลุมบ่อ และไม่มีเศษวัสดุมีคม 6) สนามเด็กเล่น ต้องจัดสภาพพื้นที่สนามให้ปลอดภัย สามารถดูดซับพลังงานได้ เช่น ทราช ซึ่งควรมีความหนาประมาณ 9-12 นิ้ว หรือวัสดุอย่างสังเคราะห์ ทั้งนี้ อุปกรณ์เครื่องเล่นต้องได้มาตรฐาน และมีคำแนะนำในการติดตั้งได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัย นอกจากนี้ ควรดูแลอุปกรณ์เครื่องเล่น ให้ปลอดภัย และตรวจตราอยู่เสมอ หากชำรุดต้องรีบซ่อมแซมแก้ไข 7) การจัดบริการความปลอดภัยในโรงเรียน ประกอบด้วย การสำรวจความปลอดภัยในโรงเรียน 8) จัดให้มีห้องปฐมพยาบาล หรือ ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยต้องมีครูที่ผ่านการอบรม ความรู้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ 9) การจัดการเรียนการสอน เรื่อง ความปลอดภัยในโรงเรียนเป็นสิ่งที่สร้างความตระหนัก ความเข้าใจแก่ครู นักเรียน และบุคลากร โดยสามารถบูรณาการเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุอุบัติภัย จาก การจราจร อัคคีภัย และสารพิษต่างๆ เข้าไปในกิจกรรมการเรียนการสอนของเด็กนักเรียนในแต่ละวัย ให้เหมาะสม มีฝึกปฏิบัติ หรือกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในโรงเรียน การสร้างอาสาสมัคร ความปลอดภัย และการส่งเสริมปลูกฝังให้เด็กมีระเบียบวินัย เช่น 1) มีโครงสร้างระบบการรักษาความปลอดภัยในสถานศึกษาที่ชัดเจน 2) มีระบบควบคุมภายในเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในสถานศึกษา 3) มีระบบเครือข่ายเพื่อการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานศึกษา และ 4) มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า งานรักษาความปลอดภัย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ที่จะช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ เช่น 1) รู้จักใช้อาคารให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2) มีการปรับปรุงซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างให้อยู่ได้คงทนถาวร 3) ครูนักเรียนช่วยกันดูแลรักษาปรับแต่งบริเวณโดยให้เกิด

ความปลอดภัย และ 4) จัดสภาพแวดล้อมให้มีความสะดวกสบาย เพียงพอและเหมาะสมแก่การศึกษา

## 2. สุขภาพอนามัย

### 2.1 ความหมายการบริการสุขภาพอนามัย

วีรชัย โชคไพบูลย์ (2538, หน้า 173) กล่าวว่า การบริการสุขภาพอนามัย หมายถึง การจัดบริการที่โรงเรียนจัดให้แก่แก่นักเรียนเพื่อให้แก่นักเรียนได้ใช้ชีวิตอย่างเป็นสุข ได้รับความสะดวกสบาย อันจะทำให้แก่นักเรียนมีกำลังใจ มีสุขภาพแข็งแรงพร้อมที่จะศึกษาเล่าเรียนเต็มความสามารถ ทั้งนี้การจัดบริการสุขภาพอนามัย จะต้องกำหนดให้สอดคล้องกับสภาพของโรงเรียน ท้องถิ่น และนักเรียนเป็นสำคัญ เพื่อให้การจัดบริการมีประสิทธิภาพ เป็นผลดีแก่นักเรียนและสังคมต่อไป

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2539, หน้า 216) กล่าวถึง การบริการสุขภาพอนามัยแก่นักเรียนว่า เป็นการป้องกัน การรักษา และการให้การรักษา ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจ ความสนใจ มีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ รวมทั้งการสร้างสุขนิสัยที่ดี เพื่อให้นักเรียนมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์

อมรา เล็กเริงสินธุ์ (2540, หน้า 213) กล่าวถึง การบริการสุขภาพอนามัย หมายถึง งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพนักเรียน ซึ่งประกอบด้วยบริการแนะแนว บริการสุขภาพอนามัย บริการอาหารกลางวัน และบริการความปลอดภัย

บราวเนลล์ (Brownell, 1980, p.256) กล่าวว่า สุขภาพอนามัยนักเรียน หมายถึง กิจกรรมการบริหารที่จัดขึ้นเพื่อตรวจสอบสุขภาพนักเรียน ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพอนามัยแก่นักเรียนและผู้ปกครอง ส่งเสริมการเฝ้าระวังรักษาสุขภาพ วางโครงการเกี่ยวกับการช่วยเหลือเด็กพิการ ป้องกันและควบคุมโรคภัยไข้เจ็บ และให้การปฐมพยาบาลแก่นักเรียนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินประจำวัน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการสุขภาพอนามัยหมายถึง การจัดบริการที่ให้นักเรียนใช้ชีวิตอย่างมีความสุข มีสุขภาพและสุขนิสัยที่ดี ได้รับความสะดวกปลอดภัย ภาวะที่ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ มีภาวะโภชนาการที่ดี รู้จักป้องกันดูแลสุขภาพและสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุข ซึ่งทำให้คนมีอายุยืนยาว สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข เครื่องชี้วัด ผลกระทบสุดท้าย ได้แก่ อายุขัยเฉลี่ยของคน ส่วนเครื่องชี้วัดการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ผลกระทบขั้นสุดท้ายคือการเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถป้องกันได้มีน้อยลง ตลอดจนสนับสนุนให้กระบวนการเรียนรู้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

### 2.2 ขอบข่ายของงานบริการสุขภาพอนามัย

วีรชัย โชคไพบูลย์ (2538, หน้า 176-209) กล่าวถึง ขอบข่ายของการบริการสุขภาพอนามัยโรงเรียนว่า สถานศึกษาสามารถจัดทำได้หลายประเภท หลายแนวทางตาม

ความพร้อมและความเหมาะสม เช่น การจัดบริการสุขภาพอนามัยในโรงเรียน การจัดบริการอาหารกลางวัน และการจัดบริการห้องสมุด

1. การจัดบริการสุขภาพอนามัย เป็นกิจกรรมที่มุ่งส่งเสริมให้มีความสุขโดยสมบูรณ์ทางกาย ทางใจ ทางสังคม แก่บุคลากรในโรงเรียน โดยมีขอบข่ายงาน 3 งานคือ

1.1 การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา ให้ถูกสุขลักษณะและเอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัยของนักเรียนให้ดีขึ้น ซึ่งจะต้องประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ ความสะอาด ความเรียบร้อยและความปลอดภัย เพราะหากโรงเรียนสามารถจัดบรรยากาศที่ดี มีสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ มีความน่าอยู่ ปลอดภัยสวยงาม และร่มรื่นแล้ว จะเป็นตัวเสริมให้งานบริการสุขภาพอนามัยในโรงเรียนได้บรรลุวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

1.2 การป้องกันอุบัติเหตุ โดยโรงเรียนสามารถกำหนดแนวทางป้องกันโดยแก้ไขมาตรการต่างๆ ในโรงเรียน

1.3 การป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งเป็นหน้าที่ของบุคลากรในโรงเรียน จะต้องทำร่วมกัน

2. การจัดบริการอาหารกลางวัน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาร่างกายและสติปัญญาของนักเรียน ถ้านักเรียนได้รับอาหารที่มีคุณค่าเพียงพอ ก็จะมีโอกาสที่ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ทั้งสติปัญญาก็จะเจริญงอกงามเต็มที่

กรมสามัญศึกษา (2539, หน้า 83-84) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการสุขภาพอนามัยของโรงเรียน ดังนี้ 1) จัดให้มีมุมพยาบาล และมีห้องพยาบาลที่มีเนื้อที่ไม่น้อยกว่าครึ่งห้องเรียน หรือ 1 ห้องเรียน 2) จัดบุคลากรพยาบาล อย่างน้อย 1 คน และ 3) จัดห้องส้วมสำหรับอุจจาระ ปัสสาวะ และอ่างล้างหน้าล้างมือ

อมรา เล็กเริงสินธุ์ (2540, หน้า 212-216) ได้กำหนดขอบข่ายของงานอนามัยโรงเรียน มีขอบข่ายการจัดบริการ 4 ประเภท ได้แก่ 1) บริการเกี่ยวกับการป้องกัน เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยภายหลัง 2) บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล 3) บริการเกี่ยวกับการให้สุขศึกษาทางสุขศาสตร์ และ 4) บริการอื่นๆ เกี่ยวกับอนามัย เช่น บริการห้องส้วมที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีผู้รับผิดชอบดูแลรักษาความสะอาด

รุ่ง พูลสวัสดิ์ (2538, หน้า 109) กล่าวถึง ขอบข่ายของการจัดบริการสุขภาพอนามัยของนักเรียน มีดังนี้ คือ การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ภายในโรงเรียนให้อยู่ในสภาพที่ดี และถูกสุขลักษณะ เพื่อช่วยให้นักเรียนได้มีสภาวะทางกาย อารมณ์ และสังคมที่ดี ช่วยป้องกันโรค ช่วยลดอุบัติเหตุ และเป็นการส่งเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพอนามัยดี และมีสุขนิสัยที่ดีอีกด้วย เช่น แสงสว่างในห้องเรียน การระบายลม โต๊ะเรียน ม้านั่ง บริเวณโรงเรียน น้ำดื่ม น้ำใช้ ห้องน้ำ ห้องส้วมต้องอยู่ในสภาพที่ดีและถูกสุขลักษณะ

จากที่กล่าวมาสรุปถึงขอบข่ายการบริการสุขภาพอนามัย ประกอบด้วย 1) การจัดบริการตรวจสุขภาพ 2) การจัดห้องอนามัย จัดเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาล

3) จัดเตียงพยาบาลให้เพียงพอต่อการให้บริการนักเรียน ครูอาจารย์ 4) จัดการบริการส่งต่อในกรณีที่มีปัญหารุนแรง 5) จัดการให้ความรู้เรื่องโภชนาการ 6) จัดการควบคุมดูแลเรื่องคุณภาพอาหาร การบริการน้ำดื่มที่สะอาดและถูกสุขลักษณะเพียงพอ 7) จัดบริการห้องน้ำห้องส้วม โดยมีจำนวนห้องน้ำห้องส้วมมีเพียงพอและถูกสุขลักษณะ และ 8) จัดบริการห้องสมุดให้มีหนังสือ ตำรา วารสาร เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยเพียงพอสำหรับนักเรียนศึกษาค้นคว้า

### 3. การประชาสัมพันธ์

#### 3.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2541, หน้า 122) ผู้บุกเบิกงานประชาสัมพันธ์ ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์มีความหมาย 3 ประการด้วยกัน คือ 1) เผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ 2) ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย ตลอดจนเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานของสถาบัน และ 3) ประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมาย และวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

จินตนา มุลสาร (2541, หน้า 107) ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของสถาบันอันมีแบบแผนและการกระทำที่ต่อเนื่อง ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้น ๆ ดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประชาคมติเป็นแนวบรรทัดฐานสำคัญด้วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอ่างทอง (2550, ตุลาคม 12) การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการ โดยมุ่งเน้นในการสร้างความสัมพันธ์และส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียน ผู้ที่เกี่ยวข้องในวงการศึกษ ประชาชนทั่วไป ได้รับข่าวสาร ความเคลื่อนไหว กิจกรรม แนวนโยบายการดำเนินงาน แนวโน้มในอนาคตอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อันจะยังผลให้ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือและการสนับสนุน

ดังนั้นกล่าวโดยสรุป การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี ระหว่างองค์กรหรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุน ต่อการพัฒนาในระบบการสื่อสารของโรงเรียนเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร

#### 3.2 ขอบข่ายการประชาสัมพันธ์

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2541, หน้า 122) กล่าวว่า วิชา ขอบเขตการประชาสัมพันธ์มีความหมาย 3 ประการด้วยกัน คือ 1) เผยแพร่ชี้แจงให้ประชาชนทราบ 2) ชักชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย ตลอดจนเห็นด้วยกับวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินงานของสถาบัน 3) ประสานความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เข้ากับจุดมุ่งหมาย และวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

จินตนา มูลสาร (2541, หน้า 107) ให้คำจำกัดความของการประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของสถาบันอันมีแบบแผนและการกระทำที่ต่อเนื่อง ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิด ความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประชาคมติเป็นแนวบรรทัดฐานสำคัญด้วย ”

สรุปได้ว่า ขอบข่ายของการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1) การสื่อสาร 2) การโฆษณา 3) การสื่อสารการตลาด 4) การจัดกิจกรรมสังคม ชุมชนสัมพันธ์ รัฐสัมพันธ์ 5) การสื่อสาร ภายในองค์กร 6) การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มชน และ 7) การจัดกิจกรรมสังคมกับ กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง และ 8) การสนับสนุนร่วมมือซึ่งกันและกัน เพื่อหวังผลในความ ร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชนนั่นเอง

#### 4. การแนะแนว

##### 4.1 ความหมายการแนะแนว

วีรชัย โชคไพบุลย์ (2538, หน้า 177) กล่าวว่า การแนะแนว หมายถึง การบริการ หนึ่งของโรงเรียนที่จัดขึ้นเพื่อนักเรียนทุกคน โดยมีเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่ การช่วยเหลือ นักเรียนได้รู้จักตนเองอย่างแท้จริง มีความเข้าใจ และสามารถแก้ปัญหาของตนเองได้ พร้อมทั้ง รู้จักการตัดสินใจอย่างฉลาด เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนประสบความสำเร็จในชีวิตเป็นพลเมืองดี มีประสิทธิภาพอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

ใจจริง บุญเรืองรอด (2540, หน้า 87) กล่าวถึงการแนะแนวว่า เป็นกระบวนการ จัดการศึกษากระบวนการหนึ่งที่เน้นให้นักเรียนได้รู้จักตัวเองว่ามีความพร้อม ความต้องการและ ความสนใจในด้านใดเพียงไร

กฤษฎณ์ ศิริพงษ์ (2542 หน้า 176) ให้ความหมายของการแนะแนวไว้ว่า การแนะแนว หมายถึง การมีผู้มีความรู้ในกระบวนการต่างๆ ช่วยเหลือผู้มีปัญหาได้รู้จักตนเอง สิ่งแวดล้อม และรู้จักวิธีการต่างๆ ที่จะนำมาใช้ตัดสินใจแก้ปัญหาตนเองอย่างมีวิจารณญาณ รู้จักปรับตนเองให้เข้ากับสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่าง ถูกต้อง มีความสำเร็จในการดำเนินการต่างๆ

ประติษฐ์ ฮวบเจริญ (2539, หน้า 144) กล่าวถึง การแนะแนวว่า หมายถึงการ บริการอย่างหนึ่งซึ่งจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือคน ทั้งที่เป็นรายบุคคล เป็นรายกลุ่ม ทั้งที่อยู่ในโรงเรียน และนอกโรงเรียน ให้รู้จักปรับตนเอง การตัดสินใจโดยใช้ความรู้ สติปัญญาที่ปราศจากการบังคับ ใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สัมฤทธิ์ผลในการดำรงชีวิตในสังคมได้ดีพอสมควร

รุ่ง พูลสวัสดิ์ (2538, หน้า 100) ให้ความหมายการแนะแนวว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยให้บุคคลได้รู้จักและเข้าใจตนเอง และสภาพแวดล้อมจนสามารถช่วยเหลือ และพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มขีดความสามารถ การช่วยเหลือดังกล่าวนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วย ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นแก่บุคคลมิให้เกิดขึ้น และถ้าปัญหานั้นได้เกิดขึ้นแล้วก็จะช่วยให้

บุคคลได้แก้ไขได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนเป็นการช่วยให้บุคคลได้พัฒนาไปได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถของบุคคลนั้นๆ

มอร์เตนสัน, และชมูลเลอร์ (Mortenson, & Schmuller, 1996, p. 465) กล่าวว่า การแนะแนว หมายถึง การจัดการศึกษา ที่มุ่งช่วยบุคคลให้พัฒนาความสามารถถึงขีดสูงสุดเต็มที่แล้วแต่ละบุคคล อันเป็นไปตามอุดมการณ์ในระบบประชาธิปไตยและสรุปว่างานแนะแนวเป็นบริการที่เป็นทั้งปรัชญาสาการดำเนินงานที่เป็นระเบียบแบบแผน

จากความหมายที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมานี้ สรุปความหมายของการแนะแนวได้ว่า การแนะแนวเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเอง มีความพร้อมและมีความเข้าใจความต้องการของตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต นักเรียนสามารถกำหนดแนวทางในการดำเนินชีวิตของตนเองได้อย่างถูกต้อง

#### 4.2 ขอบข่ายการแนะแนว

อมรา เล็กเริงสินธุ์ (2540, หน้า 208-210) กล่าวถึง งานแนะแนวว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้นักเรียนแต่ละคนรู้จักตนเอง และสภาพแวดล้อม เพื่อจะได้ตระหนักถึงปัญหาของเขาและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีปัญหามีประสิทธิภาพ โดยมีขอบข่ายการจัดให้บริการที่สำคัญ คือ 1) บริการข้อมูลเป็นรายบุคคล 2) บริการสารสนเทศ 3) บริการให้คำปรึกษา 4) บริการจัดวางตัวบุคคล และ 5) บริการติดตามผล

กรมวิชาการ (2541, หน้า 4-5) กล่าวถึงงานแนะแนวว่า งานแนะแนวประกอบด้วยขอบข่ายดังนี้

1. บริการจัดทำระเบียบสะสมและระเบียบพฤติกรรมของนักเรียน
2. บริการติดต่อผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางครอบครัว
3. บริการตรวจสอบบุคลิกภาพของนักเรียนและแก้ไขบุคลิกภาพที่ไม่พึงประสงค์

4. แนะนำเกี่ยวกับเรื่องการศึกษา อาชีพ เรื่องส่วนตัว สังคม

โรงเรียนราชินี (2550, หน้า 20) กำหนดขอบข่ายตามหลักการบริหารจัดการแนะแนว ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การแนะแนวการศึกษา มุ่งให้ผู้เรียนพัฒนาการเรียนได้เต็มศักยภาพ รู้จักแสวงหาความรู้และวางแผนการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวด้านการเรียน และมีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน

2. การแนะแนวอาชีพ ช่วยให้ผู้เรียนรู้จักตนเองและโลกของงานอย่างหลากหลาย มีเจตคติและนิสัยที่ดีในการทำงาน มีโอกาสได้รับประสบการณ์และฝึกงานตามความถนัด ความสนใจ

3. การแนะแนวเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ส่งเสริมด้านมารยาทที่พึงปฏิบัติในการอยู่ในสังคมอย่างถูกต้อง เหมาะสมดีงาม ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจตนเองรักและเห็นคุณค่าใน

ตนเองและผู้อื่น มีอารมณ์มั่นคง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้าใจสิ่งแวดล้อมและสามารถปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

4. การแนะแนวด้านทักษะชีวิต มุ่งให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง รักและเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีเจตคติที่ดีต่อการมีชีวิตที่ดีมีคุณภาพ มีทักษะในการดำเนินชีวิตและสามารถปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

โรงเรียนฝางชนูปถัมภ์ (2549, หน้า 20) ให้ความหมายของ ขอบข่ายภารกิจ การแนะแนวอาชีพหลักการแนะแนวพื้นฐาน โดยมุ่งหวังพัฒนาผู้เรียนดังนี้

1. เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาการเรียนได้เต็มศักยภาพ รู้จักแสวงหาความรู้และมีนิสัยใฝ่รู้ใฝ่เรียน

2. วางแผนการเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวด้านการเรียน

3. เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักตนเองและโลกของงานอย่างหลากหลาย มีเจตคติและนิสัยที่ดีในการทำงาน สามารถตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพตามความสามารถและความถนัด

4. เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาบุคลิกภาพ เข้าใจตนเอง ยอมรับผู้อื่น ปรับตัวให้ดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในสังคม

สรุปได้ว่า ขอบข่ายงานแนะแนว ประกอบด้วย 1) การบริการสำรวจและศึกษาเด็ก เป็นรายกรณี 2) การบริการสนเทศ 3) การบริการให้คำปรึกษา จัดวางตัวบุคคล 4) บริการติดตามและประเมินผล 5) การช่วยเหลือ แก้ปัญหา และปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมและดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข และ 6) การจัดครูและบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถโดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่แนะแนวเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน

## 5. โภชนาการ

### 5.1 ความหมายโภชนาการ

กองโภชนาการอนามัย (2545, หน้า 2-5) โภชนาการ หมายถึง อาหารที่รับประทานเข้าไป แล้วร่างกายนำเอาไปใช้ เพื่อการทำหน้าที่อย่างสม่ำเสมอของอวัยวะที่สำคัญ เช่น หัวใจ ปอด เป็นต้น นอกจากนี้ยังนำไปใช้เพื่อสร้างความเจริญเติบโตของร่างกาย การซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอของร่างกาย เราสามารถแบ่งอาหารออกเป็นประเภท โดยอาศัยหลักทางโภชนาการ ได้เป็น 6 ประเภท คือ โปรตีน คาร์โบไฮเดรต ไขมัน วิตามิน เกลือแร่และน้ำ ซึ่งทั้ง 6 ประเภทมีส่วนสำคัญต่อการทำงานของร่างกายไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน โดยโปรตีน คาร์โบไฮเดรต และไขมัน เมื่อรับประทานเข้าไปร่างกายจะเผาผลาญทำให้เกิดพลังงานได้ ส่วนพวกวิตามินเกลือแร่และน้ำ จะเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการทำให้วงจรการทำงานต่างๆ ของร่างกาย ดำเนินต่อไปได้เป็นปกติ ดังนั้นเราทุกคนถ้าหวังที่จะให้ร่างกายมีสุขภาพที่ดี ควรจะต้องสนใจที่จะเรียนรู้ และปฏิบัติตามวิธีการรับประทานอาหารให้ถูกหลักโภชนาการ ไม่มีใครมาช่วยท่านได้ ถ้าท่านไม่ลงมือปฏิบัติเอง

แวนซาซัน ลีหมะ (2548, หน้า 25) ให้ความหมายโภชนาการ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสารอาหารในร่างกาย เพื่อนำประโยชน์จากสารอาหารไปใช้ โดยเริ่มจากการย่อย การดูดซึม การใช้ประโยชน์การเก็บสะสมและการขับออกจากร่างกาย ทั้งนี้ เพื่อให้ร่างกายอยู่สภาพที่สามารถทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ ทำให้มีการเจริญเติบโต ซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ และมีภูมิคุ้มกันจากโรคได้ ดังนั้น โภชนาการจึงเป็นสิ่งที่เชื่อมระหว่างอาหารกับสุขภาพ

โรงเรียนนวลนรดิศวิทยาคม รัชมังคลาภิเษก (2549, หน้า 13) ให้ความหมายงานโภชนาการ หมายถึง การดูแลรับผิดชอบ เกี่ยวกับเรื่องความสะอาด คุณภาพ ปริมาณ ราคา ของอาหารที่จำหน่ายในโรงเรียน โดยมีการอบรมผู้จำหน่าย อาหารให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหาร ตรวจสอบคุณภาพอาหารเป็นครั้งคราว

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความหมายโภชนาการ คือการดูแลรับผิดชอบ เกี่ยวกับความสะอาด คุณภาพ ปริมาณ ของอาหารที่มีจำหน่ายในโรงเรียน เพื่อนำประโยชน์จากสารอาหารไปใช้ โดยเริ่มจากการย่อย การดูดซึม การใช้ประโยชน์การเก็บสะสมและการขับออกจากร่างกาย

## 5.2 ขอบข่ายงานโภชนาการ

อมรา เล็กเริงสินธุ์ (2540, หน้า 212-216) กล่าวถึงขอบข่ายของงานโภชนาการ เป็นการบริการด้านโภชนาการของนักเรียนในโรงเรียน โดยมีขอบข่ายในการจัดบริการ 3 ลักษณะได้แก่ 1) โรงเรียนจัดทำให้ โดยเป็นผู้ดำเนินการจัดทำอาหารกลางวันเอง 2) จ้างคนอื่นมาดำเนินการ โดยโรงเรียนจัดหาสถานที่ให้ กำหนดวิธีการรักษาอาคารสถานที่ จัดหาน้ำดื่ม ควบคุมคุณภาพและความสะอาดของอาหาร ควบคุมราคา และควบคุมผลประโยชน์ที่ได้จาก ผู้เอามาขาย 3) นักเรียนที่นำอาหารมารับประทานเอง โดยโรงเรียนจัดสถานที่และวางมาตรการของการรักษาความสะอาด ตลอดจนบริการน้ำดื่ม ในกรณีนักเรียนยากจนโรงเรียนต้องเตรียมมาตรการในการช่วยเหลือนักเรียน

โรงเรียนบดินทร์เดชา (2550, หน้า 11) ได้มีการกำหนดขอบข่ายของงานโภชนาการ มีดังนี้ 1) รักษาระเบียบ และแนวปฏิบัติในการจำหน่ายอาหาร และยึดถือเป็นระเบียบปฏิบัติ 2) ควบคุมการจำหน่ายอาหาร และน้ำดื่ม ในโรงเรียน ให้เป็นไป ตามระเบียบของโรงเรียน 3) ตรวจสอบคุณภาพอาหารและน้ำดื่ม ให้ถูกสุขลักษณะตามหลักโภชนาการ 4) กำกับ ติดตาม ดูแล การจำหน่ายอาหารให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตามกำหนดเวลาของโรงเรียน 5) กำกับ ติดตามและ ดูแล การแต่งกายของผู้ประกอบการร้านค้า ให้ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ 6) ประสานและร่วมมือกับงานอนามัยโรงเรียนจัดให้ผู้ประกอบการร้านค้าได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี 7) ประเมินผลการประกอบการร้านค้าประจำปี สรุปผลเชิงคุณภาพเพื่อรายงานให้โรงเรียนทราบ 8) จัดเลี้ยงอาหาร เครื่องดื่มและน้ำดื่มให้กับครู นักเรียน ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาและบุคลากรที่มาปฏิบัติราชการ หรืองานราชการตามคำสั่งของโรงเรียน 9) จัดดูแลอุปกรณ์การจัดเลี้ยง ทำความสะอาดและจัดเก็บให้เรียบร้อย 10) จัดบรรยากาศในโรงอาหารให้ปลอดภัย อากาศหมุนเวียนถ่ายเทได้สะดวก มีความเป็น ระเบียบสวยงาม

11) พัฒนาบุคลากรโดยการจัดอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับโภชนาการแก่ผู้ประกอบการ ร้านค้า และ 12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

โรงเรียนนวลนรดิศวิทยาคม รัชมังคลาภิเษก (2549, หน้า 13) กำหนด ขอบข่ายงานโภชนาการ คือ การจัดบริการ เกี่ยวกับเรื่องสถานที่รับประทานอาหารให้เพียงพอ กับสมาชิกในโรงเรียนสำหรับเรื่องนี้ โรงเรียนของเรายังไม่มี โรงอาหารเป็นเอกเทศ จึงได้จัดทำ โรงอาหารชั่วคราว ซึ่งมีจิตศรัทธาดำเนินการให้ แต่คับแคบไม่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน จึงทำให้นักเรียนพักเป็น 2 รอบ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเกี่ยวกับการซื้ออาหารรับประทาน ของนักเรียนนั้น ทางโรงเรียนจัดให้เป็นรอบอยู่แล้ว ไม่อนุญาตให้นักเรียนรับประทานอาหาร ในระหว่างคาบที่ทำการเรียนการสอน ถึงแม้ว่าจะเป็นคาบที่ว่างของนักเรียนก็ตาม เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนวุ่นวายในบริเวณ ของโรงอาหาร และเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการควบคุมนักเรียน ส่วนช่วงเวลาเข้าก่อนเข้าเรียนอนุญาตให้รับประทานอาหารได้ ส่งเสริมงานด้านโภชนาการ โดยให้ความรู้เล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับโภชนาการและสุขภาพ ซึ่งจัดในรูปแบบของนิทรรศการ จัดบอร์ดประจำในบริเวณโรงอาหาร โดยได้รับความร่วมมือจากฝ่ายพยาบาล และนักเรียนบางกลุ่ม รับฟังความเห็น เกี่ยวกับเรื่องการใช้บริการในเรื่องอาหารและน้ำดื่ม จากคณะครูและนักเรียน เพื่อจัดหาทางแก้ไข และให้ บริการ

สรุปขอบข่ายของโภชนาการ ได้แก่ 1) การจัดแผนปฏิบัติการ งานโภชนาการ ปฏิทินปฏิบัติงาน 2) ประเมินผลสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี 3) จัดทำสารสนเทศ 4) จัดหา ร้านค้าเพื่อจำหน่ายและบริการแก่บุคลากรในโรงเรียน 5) ควบคุมดูแลควบคุมผู้จำหน่ายอาหาร- เครื่องดื่มในสถานศึกษา 6) ควบคุมดูแลการประกอบและจำหน่ายอาหารของร้านค้าให้ถูก สุขลักษณะและอนามัยมีคุณค่าทางโภชนา 7) ดูแลจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพอาหารและ เครื่องดื่มรวมถึงกำหนดราคาให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ 8) ร่วมมือและเสนอแนะการแก้ไข ปัญหาสุขภาพibalสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ซูซีฟ อ่อนโคกสูง (2540, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง การแสดงออก ทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความ พึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนแล้วต้องมีสิ่งเร้าที่ตรง ต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็น แรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สุรเชษฐ์ ทรัพย์สินสูง (2541, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจ ต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ

และเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้มีความรู้สึก ดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ หากผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ ต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ

ภนิตา ชัยปัญญา (2541, หน้า 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการประสบความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างที่จะสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่าเท่าที่ต้องการเติมความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจ ตามที่ต้องการ

วินัย จิตต์ปรุง (2541, หน้า 17) สรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการนั้น นักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายไว้คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตาม จุดร่วมที่สำคัญของความหมายดังกล่าวก็จะเกี่ยวข้องกับ 1) ระดับความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการ 2) ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ และ 3) ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อมิติต่างๆ ตามประสบการณ์ที่ได้รับ

ศิริพร สุประพาส (2541, หน้า 13) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง โดยการตอบสนองนั้นเกิดขึ้นเท่ากับ หรือมากกว่าเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545, หน้า 3) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลใน การทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

เพาเวลล์ (Powell, 1983, pp.17-18) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของคนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลต่อความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

มอร์ส (Morse, 1990, p.27) อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

## 2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ประมวลได้ดังนี้

สมบุรณ์ พรรณนาภ (2541, หน้า 167) กล่าวว่า ความพึงพอใจ กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน เรามักพบเห็นอยู่เสมอว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานของเขา จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นเป็นต้นว่า เขาจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนานงานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นแสดงถึงความอุตสาหะ วิริยะ ในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในงานของเขาที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานของเขาจะเสื่อม

ลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์กรการยอมผันแปรควบคู่ไปกับขนาดของ ความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ความสำคัญคือจะเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมที่สำคัญของกลุ่มคน ดังนี้

1. ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
2. ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตน
3. ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
4. ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่จะเกิดจากการหยุดงานของตน คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น
5. ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนร่วม
6. ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษาหารือเกี่ยวกับการเตรียมงานและแก้ปัญหาต่างๆ

รัชพงษ์ พันธุ์พิมพ์ (2545, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็น ปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็น ปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวน ผู้มาใช้ บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและ องค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญ ดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

สุรียา พุฒพวง (2545, หน้า 3) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วย ให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบ ต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางใน การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิด ความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงาน คือ ประการที่ หนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นใน ตนเองและผู้อื่น รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ประการที่หนึ่ง ความสำคัญ ต่องาน ได้แก่ ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจดี มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น รวมถึง

ให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ประการที่สอง ความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจใน การปฏิบัติงาน ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย และประการที่สาม ความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้หน่วยงานมีความรัก ความสามัคคี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

### 3. ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้เสนอแนะถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ประมวลได้ดังนี้

พรณี ช.เจนจิต (2538, หน้า 288) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมาก หรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนี้ บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพึงพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง

ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิด 4 ประการ คือ

1. การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดูดซึมจากการเลียนแบบพ่อกับแม่ และคนเคียงข้าง ไม่ต้องมีใครมาสอน ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องของการเรียนรู้
2. ประสบการณ์ของบุคคล
3. การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว
4. สื่อมวลชน

เครชและครัทช์ฟิลด์ (Krech & Crutchfield อ้างถึงใน อรรถกิจ กรณ์ทอง, 2535, หน้า 16) กล่าวว่า เมื่อเกิดความต้องการคนเราก็จะกำหนดเป้าหมาย (goal) หลายนานเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

1. วัฒนธรรมและค่านิยม
2. ความสามารถทางร่างกาย
3. ประสบการณ์
4. สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่ผู้รายงานจะนำเสนอ คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow, 1970, p 125 อ้างถึงใน ดวงใจ ตระกูลช่าง, 2538, หน้า 36)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับชั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ชั้นตอนตามลำดับชั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

3.1 ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้มีการตอบสนอง

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (security of safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม (social or belonging needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (esteem needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน การจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละชั้นจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

#### 4. การวัดความพึงพอใจ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2540, หน้า 21) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการรับปัจจัยแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สำหรับการวัดความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พิจารณาจากระดับของผลที่ได้รับการให้บริการว่าอยู่ในระดับจากมิติต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชน
2. ความสอดคล้องกับปัญหาที่ประชาชนประสบอยู่
3. การทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจ

วัลภา ขายหาด (2542, หน้า 29) วัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

มิลเลต (Millet, 1991, p. 357) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นเป็นความพึงพอใจหรือไม่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) หมายความว่า ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (timely service) หมายความว่า การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายความว่า การใช้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ความเพียงพอในสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์

ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนการพัฒนาาระบบบริการของราชการให้มีคุณภาพเพียงพอดตามความจำเป็นและความต้องการของประชาชน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายความว่า การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่อง สม่่าเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายความว่า การพัฒนาการบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิทเจอร์ลด์, และคูแรนท์ (Fitzgerald, & Durant, 1990, pp. 585-594) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับเน้นศึกษาในเชิงอัตวิสัย โดยจะเน้นวัดด้านทัศนคติ ประกอบด้วย ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อความรับผิดชอบของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับบริการ ทั้งสองปัจจัยเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับและระดับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อระบบการให้บริการ

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

กู่ศักดิ์ สารกิตติพันธ์ (2538, หน้า 19) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ศิษย์เก่า และครู ที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย พบว่าผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และครู มีความพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียนในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านพฤติกรรมนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ความพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพต่างกัน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ความพอใจของศิษย์เก่าที่จบการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2521-2528 กับศิษย์เก่าที่จบระหว่างปีการศึกษา 2529-2536 ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพอใจของครูที่ปฏิบัติหน้าที่บริหารและสอนกับครูที่ทำหน้าที่สอนอย่างเดียวที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วติน ปาลเดชาพงษ์ (2539, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลางและเมื่อแยกเป็นรายด้านของความพึงพอใจในการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 3) ด้านสถานที่และบุคคลผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

วาม ดุลยากร (2540, หน้า 98) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนอนุบาลเอกชนต่อการจัดการเรียนการสอนที่พึงประสงค์ กรณีศึกษาโรงเรียนบรรจงรัตน์ จังหวัดลพบุรี ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินการจัดการเรียนการสอน ควรเน้นการเตรียมพร้อม เพื่อพัฒนาเด็กทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา โดยต้องการให้เน้นวิชาการในระดับอนุบาล คุณลักษณะของนักเรียนที่ควรเน้นคือ เรื่องมารยาท ผู้ปกครองส่วนใหญ่ เห็นด้วยกับการจัดบริการนักเรียนทุกด้าน เน้นครูอนุบาลต้องจบวิชาเอกอนุบาล โดยเฉพาะครูอนุบาลควรมีความเมตตากรุณาต่อเด็กและรักเด็ก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองควรมีการประชุมผลปะผู้ปกครองให้มากขึ้น และสภาพห้องเรียนควรมีสว่างเพียงพอ การถ่ายเทอากาศดี มีลมพัดผ่าน สภาพแวดล้อมในโรงเรียนเน้นความปลอดภัย สะอาดและมีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

นิรมล ทองใบดี (2540, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาการบริหารงานปกครองนักเรียนของโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานการบริหารงานปกครองนักเรียนโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ทั้ง 6 ด้าน คือ 1) การวางแผนงานปกครองนักเรียน 2) การบริหารงานปกครองนักเรียน 3) การส่งเสริมพัฒนาให้นักเรียนมีวินัย คุณธรรม จริยธรรม 4) การป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน 5) การดำเนินการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน 6) การประเมินผลงานการปกครองนักเรียน ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับการปฏิบัติงาน การบริหารงานปกครองนักเรียนอยู่ในระดับมากเท่ากัน เมื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีระดับการปฏิบัติงานการบริหารงานการปกครองนักเรียนอยู่ในระดับมากเท่ากัน

จรัล สังข์ขาว (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน-นักศึกษา ต่อการบริหารงานโรงเรียนสุราษฎร์เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม ด้านวิชาการ ด้านบุคคล ด้านกิจการนักเรียน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธุรการ และด้านความ สัมพันธ์กับชุมชน ในภาพรวม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานโรงเรียน สุราษฎร์เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม สรุปในภาพรวมผู้ปกครองนักเรียน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียน สุราษฎร์เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการบริหารงาน

โรงเรียนสุราษฎร์ธานีเทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม 6 ด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบแต่ละด้านพบว่า ด้านวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่องมีอุปกรณ์การเรียน การสอนที่ทันสมัย อย่างเพียงพอ อาจารย์สอนโดยคำนึงถึงนักเรียน โดยให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง และ โรงเรียนมีเครื่องมืออุปกรณ์การเรียนทุกสาขาวิชาเหมาะสม ด้านบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีรพงษ์ พันธุ์พิมพ์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียน สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดอ่างทอง พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ปกครองนักเรียนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพค้าขายมีความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน และผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

จิราภรณ์ รตารุณ (2545, หน้า 42) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่องานกิจการนักเรียน โดยภาพรวม ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่องานกิจการนักเรียนทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก มี 3 รายการ คือผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ 1) การบริการด้านน้ำดื่มและอาหาร 2) การรักษาความปลอดภัยให้แก่นักเรียน และ 3) การบริการด้านรถรับ/ส่งนักเรียน ส่วนด้านที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มี 3 รายการ ได้แก่ 1) การบริการสุขภาพอนามัย 2) การบริการด้านแนะแนวผู้ปกครอง และ 3) การจัดกิจกรรมนักเรียน ผลการวิจัย สรุปได้ว่า 1) การบริการด้านสุขภาพอนามัย ควรจัดให้มีบริการตรวจสุขภาพอนามัยประจำปี และการรับภูมิคุ้มกันโรค และการติดตามผลพัฒนาการโดยกุมารแพทย์ปีละครั้ง ตลอดจนการบริการน้ำดื่มและอาหาร ภาชนะและสถานที่รับประทานอาหาร ต้องดูแลให้สะอาด ถูกสุขลักษณะเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคต่างๆ อาทิ ไข้หวัดใหญ่ โรคอีสุกอีใส เป็นต้น รวมทั้งจัดให้เหมาะสมกับขนาดและจำนวนของเด็ก 2) การรักษาความปลอดภัยให้แก่เด็ก ควรจัดให้มีอุปกรณ์ช่วยเหลือและมีการ ชักซ้อมการป้องกันอุบัติเหตุ/อุบัติเหตุ อาทิ เหตุเพลิงไหม้ โดยอาจขอความร่วมมือจากตำรวจอบรมและสาธิตการป้องกันอุบัติเหตุ/อุบัติเหตุ รวมทั้งจัดให้มีทางเข้า - ออกอาคารที่เหมาะสมในการเคลื่อนย้ายเด็กออกจากอาคารได้สะดวกเมื่อเกิดอันตรายหรือภัยพิบัติต่างๆ นอกจากนี้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ควรจัดทำให้ปลอดภัยจากอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุจากปลั๊กไฟ สิ่งที่มีมุมแหลมมีเหลี่ยมควรทำเป็นโค้งมน สิ่งมีคมควรเก็บให้พ้นมือเด็ก ฯลฯ สำหรับการบริการรถรับ/ส่งนักเรียน ควรถือปฏิบัติตามกฎกระทรวงโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งวุฒิภาวะ และความรับผิดชอบของคนขับรถและผู้

ควบคุมรถจะต้องสรรหาคนที่มีความรับผิดชอบสูง และมีนิสัยโอบอ้อมอารีต่อเด็ก 3) การบริการแนะแนวผู้ปกครอง ควรจัดให้มีการสื่อสารในเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับ การเสริมสร้างพัฒนาการเด็กแก่ผู้ปกครองและให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครองอย่างต่อเนื่องตาม ระยะเวลา เช่น การประชุมชี้แจงของครูกับผู้ปกครองในทุกภาคเรียน จดหมายข่าวถึงผู้ปกครองประจำสัปดาห์ เป็นต้น เพื่อให้ครูได้ชี้แจงเกี่ยวกับปัญหาพฤติกรรมของเด็กในโรงเรียนให้ผู้ปกครองทราบตลอดจนเพื่อติดตามพัฒนาการและความก้าวหน้าของนักเรียน และในทุกๆ ปีการศึกษา ก่อนเปิดภาคเรียนควรมีการประชุมชี้แจงนโยบายการจัดการศึกษาหรือปฐมนิเทศนักเรียนใหม่ นับว่ามีความจำเป็นและสำคัญ เพราะจะช่วยให้ผู้ปกครองเข้าใจเกี่ยวกับโรงเรียนและเกี่ยวกับตัวนักเรียนและยังช่วยให้ผู้ปกครองเข้าใจแนวการจัดการเตรียมความพร้อมให้แก่ นักเรียน การบริการด้านต่างๆ ที่ทางโรงเรียนจัดให้ตลอดจนปัญหาต่างๆ โดยทั่วไป นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการจัดกิจกรรมนักเรียน เช่น กิจกรรมกีฬา ฯลฯ เพื่อเสริมสร้างพัฒนาการของเด็กตามความพร้อมและเพื่อเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างบ้านกับโรงเรียนให้มากขึ้น

เยาวดี เชาว์กิติภรณ์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 วัดแจ้ง เทศบาลตำบลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยจำแนกตามตัวแปรอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 วัดแจ้ง เทศบาลตำบลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 149 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนเทศบาล 1 วัดแจ้ง เทศบาลตำบลบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่ความพึงพอใจของผู้ปกครองอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบ้านและโรงเรียน และด้านกิจกรรมนักเรียน ส่วนด้านการเรียนการสอน ด้านหลักสูตรและด้านอาคารสถานที่ ความพึงพอใจของผู้ปกครองอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างโดยจำแนกตามอาชีพ พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ราชท อ่อนนุช (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมูลนิธิวัดราชบุรุษรัทธาธรรมสงเคราะห์ กรุงเทพมหานครและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครอง ในแต่ละช่วงชั้นที่มีการจัดการศึกษาของโรงเรียนมูลนิธิวัดราชบุรุษรัทธาธรรมสงเคราะห์ ในการบริหารงานทั้ง 6 ด้าน คือ งานด้านวิชาการ งานด้านกิจการนักเรียน งานด้านบุคลากร งานด้านอาคารสถานที่ งานด้านการเงิน และงานด้านความสัมพันธ์กับชุมชน เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ และมีค่าความเชื่อมั่นที่

ระดับ 0.92 ตามสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนนาค ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนมูลนิธิวัดราชวรวิหารธรรมสงเคราะห์ ปีการศึกษา 2547 จำนวน 675 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปกครองของนักเรียนในโรงเรียนมูลนิธิวัดราชวรวิหารธรรมสงเคราะห์ จำนวน 246 คน ซึ่งได้มาโดยการเทียบจากตารางเครซี และมอร์แกน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นและเทียบสัดส่วน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง และเป็นผู้ปกครองนักเรียนที่ระดับช่วงชั้นที่ 1 ผู้ปกครองมีความพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมูลนิธิวัดราชวรวิหารธรรมสงเคราะห์ ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านกิจการนักเรียน งานด้านวิชาการ งานด้านการเงิน งานด้านอาคารสถานที่ และงานด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองในแต่ละช่วงชั้นที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมูลนิธิวัดราชวรวิหารธรรมสงเคราะห์ พบว่าผู้ปกครองในแต่ละช่วงชั้นมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ทั้ง 6 ด้าน

ประยูทธ พวงทอง (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยของโรงเรียนอินทโมลีประทาน อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยของโรงเรียนอินทโมลีประทาน อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยของโรงเรียนอินทโมลีประทาน อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ปกครองต่อเดือนและการเดินทางมาโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาในระดับปฐมวัยของโรงเรียนอินทโมลีประทาน อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ที่จำแนกตามสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ปกครองต่อเดือนและการเดินทางมาโรงเรียน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

อีริคสัน,และคาร์มิน (Erickson, & Kamin, 1990, pp.15-20) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองที่ส่งลูกเข้าเรียนในโรงเรียนนั้นๆ ทั้ง 2 ครั้ง ของอีริคสันที่ร่วมกับคาร์มิน ในปี 1980 และครั้งที่ 2 ในปี 1984 นั้น นับได้ว่าเป็นผลงานการวิจัยที่ครอบคลุมข้อปลีกย่อยมากที่สุดเท่าที่ปรากฏในเรื่องการเลือกโรงเรียนของผู้ปกครอง ในการค้นคว้าทั้ง 2 ครั้ง อีริคสันและคณะได้ทำการศึกษาในแคว้นบริติช

โคลัมเบีย แคนาดา และสหรัฐอเมริกา เฉพาะผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของผู้วิจัยในครั้งที่น่าสนใจพิเศษ คือ เรื่องความแตกต่างในเรื่อง การชอบโรงเรียนเอกชนส่วน

ใหญ่ที่สุด (48.5%) เหตุผลรองลงมาคือ คุณภาพด้านวิชาการ (39.6%) ศาสนาหรือด้านจิตใจ (35.1%) สำหรับผู้ปกครองที่ชอบโรงเรียนของรัฐนั้น เหตุผลคือ สะดวก ใกล้บ้าน (29.9%) ค่าใช้จ่ายต่ำ (19.3%) และคุณภาพทางวิชาการ (15.5%)

จอยซ์ (Joyce, 1992, p.42) ได้วิจัย ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เลือกโรงเรียนชั้นประถมศึกษาของรัฐ ระหว่าง 2 รัฐ โดยกลุ่มผู้ปกครอง 2 กลุ่ม ของโรงเรียน เซ็นท์เบนวิลล์ พัลลิส สตุลในรัฐโอไฮโอ และเซนต์ พัลลิส สตุล ในรัฐมินนิโซตา สรุปความคิดเห็นในการเลือกโรงเรียน มี 8 ข้อ ดังนี้ 1) คุณภาพของครู 2) ระเบียบของโรงเรียน 3) วินัยของโรงเรียน 4) หลักสูตรพิเศษ 5) จริยธรรมของครู 6) การประเมินความสามารถของครู 7) ความรับผิดชอบของโรงเรียน และ 8) มีแนวการสอนหลากหลาย จากผลการวิจัยนี้ สรุปความต้องการของผู้ปกครองคือต้องการโรงเรียนที่มีความเข้มแข็งในหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่ เป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของผู้ปกครองได้มาก การมีสภาพบรรยากาศที่ดี แสดงผลการทดสอบชัดเจน การเดินทางสะดวก และชื่อเสียงของโรงเรียน คือ คุณภาพของโรงเรียนที่ผู้ปกครองจะเลือกให้เป็นที่ยอมรับของนักเรียน ความเห็นของผู้ปกครองจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการศึกษา ให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปกครอง และยินดีที่จะช่วยเหลือร่วมมือกับทางโรงเรียนอย่างเต็มที่

บาร์นส์ (Barnes, 1995, pp. 31-52) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของผู้ปกครองนักเรียน พบว่า การมีส่วนร่วมกับการเรียนการสอนของโรงเรียนโดยอุดมคติแล้ว ผู้ปกครองต้องการมีบทบาทที่โรงเรียนหรือในชั้นเรียน แม้ว่าจริงๆ แล้ว การมีส่วนร่วมของพวกเขาจะไม่เป็นไปตามอุดมคติดังกล่าว และได้พบว่าผู้ปกครองยังมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนที่บ้านด้วย การศึกษารุ่นนี้ให้หลักฐานเพิ่มเติมว่า บิดา มารดา ชาวอเมริกัน-แอฟริกัน มีความประสงค์ที่จะมีสิทธิ์มีเสียงเกี่ยวกับการเรียนการสอนลูกๆ ของตน ซึ่งบ่งชี้ว่า บิดา มารดา ชาวอเมริกัน-แอฟริกัน เห็นคุณค่าของการศึกษา และเห็นว่าโรงเรียนจำเป็นต้องตระหนักถึง ความคาดหวังด้านการศึกษาและวัฒนธรรมของผู้ปกครองด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการขึ้นอยู่กับด้านปัจจัยการให้บริการที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องใช้ ระเบียบข้อบังคับ และด้านกระบวนการให้บริการที่ประกอบด้วยความสะดวก รวดเร็วและฉับไว เป็นธรรม ถูกต้อง ความเพียงพอต่อการให้บริการสม่ำเสมอต่อเนื่องและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของรัฐมีความพึงพอใจในระดับกลางจนถึงสูงและมีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกันไปตามฐานะเศรษฐกิจ ประเภทของการบริการลักษณะของการบริการ ซึ่งผลจากการศึกษารุ่นนี้จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขสภาพปัญหา และส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการจนบังเกิดความพึงพอใจในการรับบริการของของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการให้บริการนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลในจังหวัดสระบุรีต่อไป