

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ สร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อมในสังคมการเรียนรู้จะเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต และการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข อันเป็นความมุ่งหมายของการศึกษา ที่กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช ๒๕๔๒^๑ ซึ่งสอดคล้องกับ บุญเจิด ภิญาณันตพงษ์ กล่าวว่าการศึกษานี้เป็นกระบวนการในการพัฒนามนุษย์ให้ฉลาดและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นจึงควรมีการปรับปรุงให้เอื้อและส่งเสริมต่อเด็ก ให้สามารถเรียนรู้ได้ตามศักยภาพของเด็กแต่ละบุคคลให้มากที่สุด เพื่อให้มีผลการเรียนรู้ก้าวหน้าไปอย่างยอดเยี่ยมและก้าวหน้าไปบนเส้นทางที่คาดหวังไว้

การพัฒนาการทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม สติปัญญา และการปลูกจิตสำนึก เป็นกระบวนการที่มีรากฐานเริ่มจากการที่บุคคลได้รับการศึกษาอบรมเลี้ยงดูและขัดเกลาในระยะปฐมวัย สอดคล้องกับ ภรณ์ คุรุรัตน์^๒ ได้กล่าวไว้ว่า เด็กปฐมวัยเป็นวัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาบุคคล เพราะทั้งร่างกาย จิตใจ สมอ และนิสัยของบุคคลจะสร้างและหล่อหลอมได้ดีในเด็กวัยนี้ เด็กปฐมวัยมีธรรมชาติ และลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากวัยอื่นๆ หากผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถสร้างแบบแผนทางพฤติกรรมและเจตคติที่ดีให้แก่เด็กปฐมวัยได้ เด็กปฐมวัยก็จะสามารถเจริญเติบโตและมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

^๑สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, การพัฒนาเด็กปฐมวัยตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันแห่งชาติเพื่อการศึกษาปฐมวัย ๒๕๔๓) หน้า ๓-๕.

^๒ภรณ์ คุรุรัตน์, “เด็กปฐมวัยในท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลง ”,วารสารการศึกษาปฐมวัย ๑ (สิงหาคม ๒๕๔๐), (กรุงเทพมหานคร : ๒๕๔๐), หน้า ๔๔.

ธรรมชาติ และลักษณะเฉพาะของเด็กปฐมวัย เพื่อจะได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้เด็กมีพัฒนาการไปในทิศทางที่ถูกต้องอันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเด็กเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

เยวพา เดชะคุปต์^๐ ได้ให้ทัศนะไว้ว่าเด็กเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง เป็นความคาดหวังของครอบครัว เป็นผู้สืบทอดมรดกทางวัฒนธรรมและความเป็นมนุษยชาติ เป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ อนาคตของประเทศชาติ จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของเด็ก เด็กที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และมีพัฒนาการในทุกๆ ด้านที่เหมาะสมกับวัย ไม่ว่าจะเป็นพัฒนาการทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคมและจริยธรรม จะเป็นผู้ที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และเป็นประโยชน์ต่อสังคมประเทศชาติ ในการอบรมเลี้ยงดูและส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่างๆ เป็นหน้าที่ของพ่อแม่ครูบาอาจารย์และทุกคนที่เกี่ยวข้อง เด็กอายุ ๓ - ๖ ปี ถือว่าเป็นวัยที่สำคัญของชีวิต เพราะเป็นวัยที่มีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางร่างกาย สังคม อารมณ์ จิตใจ และสติปัญญา ทำให้เด็กวัยนี้ซึ่งเป็นวัยที่มีความสำคัญในการวางพื้นฐานด้านการเรียนรู้ อุนิสิัยใจคอ ตลอดจนสุขภาพ โรงเรียนอนุบาลจึงเข้ามามีบทบาทในการจัดการศึกษาเบื้องต้นโดยมุ่งเตรียมความพร้อมและวางพื้นฐาน ด้านการศึกษาในลำดับต่อไป

๑. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการเตรียมความพร้อมของเด็กปฐมวัย
ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความรู้แก่พ่อแม่ ผู้ปกครองรวมทั้งผู้ที่เตรียมตัวเป็นพ่อแม่

๒. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาปฐมวัยให้มีคุณภาพ ครอบคลุมเป้าหมายเพื่อพัฒนารากฐานพัฒนาการของทุกชีวิตอย่างเหมาะสม

๓. จัดบริการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งที่เป็นการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย เพื่อให้บุคคลสามารถเข้าถึงบริการทางการศึกษาที่หลากหลายเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตามความต้องการ และความสนใจอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กล่าวถึง ความผิดพลาดของการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยไว้ว่า ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเด็กวัยนี้ไม่ว่าจะเป็นผู้ปกครองหรือครูยังมีความเข้าใจว่า หากสอนหนังสือหรือเนื้อหาวิชาการแก่เด็กตั้งแต่ยังเล็กจะช่วยให้เรียนดีในเวลาต่อมาประการหนึ่ง อีกประการหนึ่งคือมุ่งพัฒนาเด็ก สำหรับสภาพการณ์ปัจจุบัน แต่ตามสภาพจริงเด็กจะเติบโตไปสู่สังคมอนาคต การเตรียมเด็กวัยนี้จึงควรให้เด็กพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพการณ์ใน

^๐เยวพาเดชะคุปต์,การศึกษาปฐมวัย(กรุงเทพมหานคร เอพิกรฟฟิกส์ดีไซน์, ๒๕๔๒),หน้า ๑๒.

อนาคต การจัดการศึกษาระดับปฐมวัยนั้น แท้จริงแล้วควรจัดการศึกษาตามความต้องการและธรรมชาติของเด็ก เด็กจะสนุกสนานและพัฒนาตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา^๐

จากสภาพปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยจะต้องมีการดำเนินงานอย่างมีทิศทางตามเป้าหมาย สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ แผนพัฒนาการศึกษาตามนโยบายของรัฐ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ หลักสูตรการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยเน้นการให้บริการทางวิชาการ และการให้บริการอื่นๆ ด้าน เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ปกครองและประชาชนที่มามีความต้องการในโรงเรียน

โรงเรียนเป็นสถานที่ที่ใกล้ชิดกับผู้ปกครองและประชาชนมากที่สุด ฉะนั้นการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อผู้ปกครองเด็กและประชาชนให้มากขึ้น การที่ทางผู้บริหารครู และบุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ปกครอง ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้ประโยชน์ และมีส่วนผลักดันให้โรงเรียนนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การประเมินคุณภาพการให้บริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการบริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และการให้บริการมีมาตรฐานระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพ

การศึกษาครั้งนี้เพื่อที่จะได้นำเอาข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู บุคลากรในโรงเรียนให้เกิดความประทับใจกับผู้ที่มีมาติดต่องานในโรงเรียนดังกล่าวนี้

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑

^๐คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , คู่มือการอบรมเลี้ยงดูเด็กระดับก่อนประถมศึกษา , (กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๑), หน้า ๑๑.

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑ ได้แบ่งขอบเขตไว้ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร หนังสือ ตำรา วารสาร เอกสารต่างๆ สื่อสิ่งพิมพ์ สารสนเทศอื่นๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับการให้บริการ โดยศึกษา ๔ ด้าน คือ

๑. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศแก่ผู้ปกครองนักเรียน
๒. การให้บริการด้านจัดกิจกรรมการเรียนรู้
๓. การให้บริการด้านสื่อการเรียนรู้
๔. การให้บริการด้านอื่นๆ ของผู้บริหารและครู

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ผู้ปกครองนักเรียนที่มารับบริการจากโรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ จำนวน ๑,๒๐๐ คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๐ คน

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้า และวิจัยประมาณ ๘ เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๓ ถึงเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๓

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑ เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างไร

๑.๔.๓ ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑ เป็นอย่างไร

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ ผู้ปกครองมีเพศต่างกัน ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต ๑ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ผู้ปกครองระดับการศึกษาต่างกัน ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาล พระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ผู้ปกครองอาชีพต่างกัน ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต ๑ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าหมวด โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต ๑ จังหวัดสมุทรปราการ

ครู หมายถึง ผู้อบรมสั่งสอน โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์

ผู้ปกครอง หมายถึง บิดามารดา หรือผู้ที่นักเรียนอยู่ร่วมด้วย ถูกต้องตามหลักกฎหมาย และส่งบุตรหลานได้เรียนหนังสือ ในโรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจของผู้ปกครอง หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีในทางบวกของผู้ปกครอง ที่มีต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต ๑

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการศึกษ การจัดกิจกรรม การใช้สื่อการเรียนการสอน คอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครอง ให้เกิดความประทับใจต่อการให้บริการของโรงเรียน

การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การให้บริการด้านสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนที่ให้บริการแก่ผู้ปกครอง ได้รับทราบข่าวสารที่ทางโรงเรียนจัดขึ้น เช่น กิจกรรม การประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน เป็นต้น

การให้บริการด้านการเรียนการสอน หมายถึง การจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ความพร้อมของอุปกรณ์ทางการศึกษาของโรงเรียน

การให้บริการด้านสื่อ หมายถึง ความพร้อมการใช้สื่อการเรียนการสอน ด้านเทคนิค การใช้สื่อการสร้างสื่อด้านต่างๆ เพื่อประกอบการสอน

การให้บริการต่อผู้มาติดต่องานในโรงเรียน หมายถึง ครูคอยให้บริการด้วยความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อต่อผู้มาติดต่อ บริการด้วยรอยยิ้ม เอาใจใส่ผู้มาติดต่อ คอยแนะนำ และให้เกียรติทุกคนเสมอภาคในการให้บริการ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๗.๑ ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑

๑.๗.๒ ได้ทราบการเปรียบเทียบข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ โดยจำแนกตาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๗.๓ ได้ทราบ ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหารและครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑