

บทที่ ๒

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา และเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของผู้บริหาร และครู โรงเรียนอนุบาลพระสมุทระเจติย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปทุมศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ เขต ๑ ดำเนินการวิจัยดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
- ๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับให้บริการ
- ๒.๓ เทคนิคการให้บริการ
- ๒.๔ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการศึกษาปฐมวัย
- ๒.๖ ลักษณะของการศึกษาปฐมวัย
- ๒.๗ การบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลพระสมุทระเจติย์
- ๒.๘ ด้านการจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม
- ๒.๙ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๑๐ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กลอน ธนาพงศ์ธร^๐ ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึงปรากฏการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจหรือความสุขที่ได้ประสบ ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องของทัศนคติ หรือความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความลงรอยระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริงๆ

^๐กลอน ธนาพงศ์ธร , ประโยชน์และการบริการ, เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, ๒๕๓๐), หน้า ๒๓๐.

เชลลี (Shelly)^๑ ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข เป็นความสุขที่มีความแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อรู้สึกทางบวกมีมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมี ทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

กิติมา ปริติติลล^๒ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกพอใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

สมยศ นาวิการ^๓ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความต้องการของพนักงาน เมื่อได้ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งภายใต้การทำงานผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยกย่อง ให้ความพึงพอใจในทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษ จะให้ความพึงพอใจในทางลบ

จากทัศนะของผู้ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง การที่บุคคลมีความเต็มใจปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยที่จะได้รับผลตอบแทนทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

^๑เชลลี (Shelly), อ้างในสุวิทย์ สุนงกู, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท ”, ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ , (พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๑๗.

^๒กิติมา ปริติติลล ,เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ, (กรุงเทพมหานคร : เชษฐสตูดิโอ , ๒๕๓๑), หน้า ๑๐๖.

^๓สมยศ นาวิการ, การติดต่อสื่อสารขององค์การ, (กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ, ๒๕๓๑), หน้า ๑๐๖.

ก. องค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเล็ค จอร์น (Millet John)^๐ ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้าน คือ

๑. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)

๒. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ

๓. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ

๔. ความสามารถในการจัดบริการให้รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

๕. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นๆ

วินช์ (Winch and Ktsanes)^๙ กล่าวว่า ความพอใจในความต้องการ (Need Satisfaction) เมื่อความต้องการของบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อความพอใจของอีกบุคคลหนึ่ง บุคคลทั้งสองมีแนวโน้มที่จะมีความดึงดูด ต่อกันสมมุติฐานของ Winch เกี่ยวข้องกับความต้องการที่เสริมกัน เสนอว่าความดึงดูดมีแนวโน้มจะมีความดึงดูดระหว่างบุคคลอาจเป็นผลจากการตอบสนองต่อกันในความต้องการ ดังนั้น บุคคลที่มีลักษณะพึงพา อาจจะเป็นที่ดึงดูดต่อบุคคลที่มีลักษณะชอบเป็นที่พึงหรือคนที่ชอบชมอาจเป็นที่ดึงดูดของบุคคลที่ชอบเป็นผู้ตาม

วอร์แมน (Wolman)^{๑๐} กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

^๐มิลเล็ค จอร์น (Millet John), D.Management in the Publics Service The Quest for Effective Performance. (New York McGraw Hill Book Company, Inc., 1954), p.23.

^๙โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน, จิตวิทยาสังคม, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, ๒๕๒๕), หน้า ๖๑.

^{๑๐}ผาชัย ปรียานนท์, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร, ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐศาสตรบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๕๕.

ชาฟลิน (Chaplin)^๖ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่ทำการนั้นๆ

กอตเลอร์ (Kotler)^๖ ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล

มิลเลท (Millet) ว่าเป็นมาสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้^๖

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับกาปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการที่เหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้ บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

^๖สุภชัย เหลืองสุขเจริญ, “ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจศึกษากรณี สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองยะลา”, **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์, ๒๕๔๑), หน้า ๗.

^๖อิสรา ภูมาศ, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินของ อบต. : ศึกษากรณี อบต. บางช้าง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**(สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ๒๕๔๖), หน้า ๕๔.

^๖รังสฤษฎ์ จิตติ, “เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานตามลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของ ผู้ช่วยนายทะเบียนตำบลประจักษ์บ้าน : ศึกษากรณีอำเภอรตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ”, **ภาคินพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต**, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐.

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะหยุดให้บริการหรือไม่หยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

เซอร์เมอร์ฮอน ฮันท์และออสบอร์น (Shermerhorn, Hunt, & Osborn)^{๐๐} ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ดีของแต่ละคนเกี่ยวกับงาน

จากทัศนะของผู้ที่ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่บุคคลมีความเต็มใจปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยที่จะได้รับผลตอบแทนทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนได้

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ข. แนวคิดเกี่ยวกับระบบและกระบวนการให้บริการกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีระบบ (System Theory)^{๐๐} พิจารณาสังคมเป็นระบบขนาดใหญ่ที่ประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ ที่ต่างมีบทบาทหน้าที่เฉพาะงานของตน และมีหน้าที่ปฏิบัติสัมพันธ์กับระบบย่อยอื่นๆ

แนวคิดทฤษฎีระบบในสังคมวิทยามีพัฒนาการมาจากทฤษฎีระบบอินทรีย์ของนักชีววิทยาชาว Canadian ชื่อ Ludwig Van Bertalanffy และทฤษฎีระบบเครื่องกลของนักสังคมวิทยาชื่อ Pitrim Sorokin ซึ่งต่อมาได้ถูกนำมาสังเคราะห์เป็นทฤษฎีหน้าที่นิยม (Functionalism) ในสังคมวิทยา โดยมี Talcott Parsons และ Robert. K. Merton เป็นผู้นำ อย่างไรก็ตามจินตภาพของทฤษฎีระบบในแบบที่เข้าใจอยู่ในปัจจุบันเริ่มขึ้นเมื่อทศวรรษ 1960 นี้เอง จากงานเขียนชื่อ Sociology and

^{๐๐}Shermerhorn, Hunt, & Osborn, อ้างใน สงกรานต์ พุทธิรักษ์, งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหารการศึกษาระดับศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑), หน้า ๔๑.

^{๐๐}ระบบและกระบวนการ, สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๗, หน้า ๑-๑๕.

Modern System Theory ของ Walter Buckloy ซึ่งได้กล่าวถึงทัศนะเกี่ยวกับการศึกษาระบบสังคมไว้ว่าจะต้องพิจารณาการทำหน้าที่ของระบบย่อยภายใน ๓ ประการ คือ

๑. หน้าที่ที่เปิดเผยหรือหน้าที่ที่แสดง (Express Function) ของระบบย่อยต่างๆ
๒. หน้าที่ที่ปกปิดหรือหน้าที่ที่แอบแฝง (Latent Function) ของระบบย่อย
๓. หน้าที่ที่ประสานสัมพันธ์กันของระบบย่อยต่างๆ

แนวคิดระบบถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาทางสังคมอย่างหลากหลาย แม้ในระดับองค์การ ความจำเป็นเบื้องต้นของการนำมาใช้นั้นจำเป็นต้องกำหนดขอบเขตของระบบ (Boundary System) ให้ได้ก่อน ซึ่งกำหนดว่าจะพิจารณาระบบนั้นในฐานะของระบบปิด (Close System) หรือระบบเปิด (Open System) ต่อจากนั้นจึงจะพิจารณาการทำหน้าที่เฉพาะและการประสานสัมพันธ์ของระบบย่อยต่างๆ

การนำทฤษฎีระบบมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์กรนั้น John A. Seiler ให้ทัศนะที่เป็นรูปธรรมว่าจะต้องพิจารณาใน ๓ ประการคือ

๑. ผลผลิต (Output) ขององค์กร
๒. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
๓. การพัฒนาบุคลากรภายในขององค์กร

ชาลส์ อี. ไรซ์ (Charles E. Rice)^{๐๐} ได้นำทฤษฎีระบบมาใช้ศึกษาองค์กรที่มีผลผลิตของงานไม่อยู่ในลักษณะที่จับต้องได้ โดยเขาเสนอว่าการศึกษาองค์กรโดยเฉพาะ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรทางสังคมนั้นในเบื้องต้นจะต้องพิจารณาขอบเขตภาระหน้าที่ขององค์กรนั้นแล้วดูว่าองค์กรสามารถที่จะสร้างผลผลิตได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่ กล่าวคือ ผลผลิตเพียงพอที่จะสนองความต้องการและสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ Rice เสนอว่า นอกจากนั้นตัวแปรปัจจัยที่สำคัญจะต้องพิจารณาคือ ปัจจัยนำเข้า (Input) ขององค์กร และกระบวนการทำงาน (Process) ขององค์กร

จากแนวคิดของ Rice ทำให้ได้แนวทางในเบื้องต้นว่า การจะศึกษาว่าองค์กรนั้นๆ สามารถดำเนินงานบริการได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่ จะต้องดูที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน คือ ดูที่ผลผลิตและการจะดูปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลจะต้องพิจารณาที่ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการขององค์กร และการวัดการบรรลุเป้าหมายของการ

^{๐๐}ชาลส์ อี. ไรซ์ (Charles E. Rice.) อ้างใน สงกรานต์ พุทธิรักษ์, งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, (สาขาวิชาการบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑), หน้า ๑๖

ให้บริการสาธารณะ วัดได้ ๒ แนวทาง คือ แนวทางแบบอัตวิสัย และแนวทางวัดถุวิสัย จึงสามารถสรุปวิธีการให้บริการสาธารณะได้ดังนี้

ระบบการให้บริการสาธารณะ มีวิธีการให้บริการสาธารณะในแต่ละด้านจะมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ การวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งเน้นที่ประชาชนหรือผู้รับบริการ ในขณะที่การวัดด้านวัดถุวิสัยจะมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของเป้าหมายของการบริการแล้ว ในการวัดด้านอัตวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ ๒ ประการ คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะสามารถสนองตอบต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร และมีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ในขณะที่การวัดด้านวัดถุวิสัยจะมุ่งตอบคำถามที่สำคัญ ๒ ประการ คือ ระบบการให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลหรือไม่

ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพทั้งหมดนั้น สามารถสรุปถึงการวัดประสิทธิภาพ ๒ แนวทาง คือ

๑. การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น ไม่ได้ก้าวล่วงไปพิจารณาถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๒. การวัดประสิทธิผลในแง่ของการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยพิจารณาทั้งในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย

กล่าวโดยสรุปทั้งหมด จากแนวคิดเกี่ยวกับการวัดการให้บริการสาธารณะที่มีนักวิชาการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นที่ได้ยกมาพิจารณา เมื่อนำมาสังเคราะห์แล้ว อาจได้ข้อสรุปที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. แนวทางการวัดเกี่ยวกับ การให้บริการสาธารณะมีอยู่ ๒ แนวทางคือ แนวทางการวัดแบบอัตวิสัย และแนวทางการวัดวัดถุวิสัย โดยแนวทางแรกเน้นวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางหลังเน้นวัดที่ผู้ให้บริการ

๒. ในแนวทางการวัดแบบอัตวิสัยที่เน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการสามารถที่จะวัดใน ๖ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- ๑) ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการ หรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ๒) ความเสมอภาคในการให้บริการ
- ๓) การให้บริการที่ตรงเวลา
- ๔) การให้บริการอย่างเพียงพอ

๕) ความต่อเนื่องในการให้บริการ

๖) ความก้าวหน้าในการให้บริการ

โดยในแนวทางการวัดแบบอัตวิสัย มีฐานคติที่ว่าผู้รับบริการมีความสามารถในการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลนำมาใช้ในการประเมินผล

๓. ในแนวทางการวัดแบบวัดวิสัยที่เน้นวัดการให้บริการสาธารณะของผู้ทำหน้าที่ให้บริการ สามารถที่จะวัดได้ใน ๒ องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑) ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน

๒) ประสิทธิผลของการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับให้บริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

กลอน ธนาพงศ์ธร^{๐๐} ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้สามารถชี้ระบุและสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

พิมพ่มลจรรย นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล^{๐๐} ให้ความหมายไว้ว่า บริการหมายถึงกิจกรรมหรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่องค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความมั่นคงในอาชีพและมีความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการหรือการให้บริการต้องมีองค์ประกอบ ๓ ประการ คือ ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่มนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร เพื่อให้กิจกรรมหรืองานนั้นบรรลุเป้าหมาย มีประสิทธิภาพ

^{๐๐}กลอน ธนาพงศ์ธร , ประโยชน์และการบริการ, เอกสารสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๐), หน้า ๒๓๖.

พิมพ่มลจรรย นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล, อังโน อมรรัตน์ ฝ่ายอุประ , “ทัศนะของผู้โดยสารภายในประเทศต่อการให้บริการของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ทำอากาศยานกรุงเทพ ”, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๕.

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ^{๐๙} ได้ให้ความหมายขององค์ประกอบบริการที่ดีไว้ว่า

๑. มีวัสดุที่มีคุณค่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัย และเพียงพอ
 ๒. มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการที่ดี
 ๓. มีการจัดการที่ดี จัดแบ่งงานบริการได้เหมาะสม
- คุณสมบัติของผู้ให้บริการมีดังนี้
๑. มีความยินดี ช่วยเหลือผู้อื่น
 ๒. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือรู้สึกสบายใจ
 ๓. พร้อมที่จะรับฟังผู้อื่นพูด ไม่แย้งพูด
 ๔. ไม่วางตนข่มขาน ไม่ทำให้เขาต้องรู้สึกว่าเป็นผู้ด้อยความรู้หรือโง่
 ๕. มีความอดทน ไม่ท้อถอยง่าย ๆ
 ๖. มีปฏิภาณไหวพริบคาดคะเนความต้องการของผู้ขอความช่วยเหลือได้
 ๗. มีความจำดี จำได้ว่าบุคคลที่มาติดต่อขอความช่วยเหลือสนใจเรื่องอะไร
 ๘. ช่างสังเกต รู้สึกทันทีว่าผู้ที่มาติดต่อเกิดความอึดอัดใจหรือไม่
 ๙. มีความอยากรู้อยากเรียนอยู่เสมอ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นนิสัย
 ๑๐. ซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น
 ๑๑. ไม่พยายามแสดงว่าเป็นผู้รอบรู้ไปทุกอย่างสิ่งใดไม่รู้และตอบไม่ได้ก็รับว่าไม่รู้

๒.๒.๒ หลักการในการให้บริการ

พัลลรินทร์ ภูกิจ^{๐๑๐} การที่องค์การหนึ่งๆ จะให้บริการแก่บุคลากรของตนในเรื่องอะไรบ้างหรือน้อยแค่ไหนเพียงใดนั้น เป็นสิ่งที่แต่ละองค์การยึดปฏิบัติแตกต่างกันไป แต่โดยทั่วไปแล้วมีหลักในการพิจารณาอยู่ ๖ ประการ คือ

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ บริการที่จะจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรผู้ใด หรือกลุ่มใดโดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้ เพราะถ้าหากกระทำเช่นนี้แล้วจะไม่ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการและไม่คุ้มกับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

^{๐๙}กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, อังใน เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๕.

^{๐๑๐}พัลลรินทร์ ภูกิจ, “การประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลปกครองเชียงใหม่ : กลุ่มรับฟ้องและให้คำปรึกษาแนะนำ”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศา สดคมหาบัณฑิต , (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖), หน้า ๑๘.

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ทั้งนี้ เพราะถ้าหากดำเนินการอย่างไม่ต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรขององค์การไม่เกิดความรู้สึกผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การได้

๓. หลักความสนองความต้องการ กล่าวคือ ประเภทของบริการที่จะจัดนั้น จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การเพียงบางคนเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ ก่อนที่จะจัดบริการใดๆ จึงควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรในองค์การเสียก่อน มิฉะนั้นแล้วบริการที่จัดให้จะสูญเปล่าหรือไม่คุ้มค่าแก่การดำเนินการ

๔. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จะจัดขึ้นนั้นจะต้องให้บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้า เท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด

๕. หลักความประหยัด กล่าวคือ การที่องค์การจะบริการใดๆ ให้แก่บุคลากรนั้นจะต้องลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยเหลือตนเองได้ต่อไปในอนาคต

๖. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ บริการใดๆ ที่จะจัดให้มีขึ้นนั้นจะต้องสามารถนำเอาไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก และสิ้นเปลืองทรัพยากรต่างๆ ไม่มาก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่บุคลากรขององค์การ

การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช ๒๕๔๒ ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับใช้ การอำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล ” เมื่อนำเอาคำว่า บริการ มาผนวกกับคำว่า “ประชาชน” หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ถือว่าการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนจะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด

บรรจง กาจนกุล^{๐๖} ได้ให้ความหมายของการบริการประชาชนว่า หมายถึงการที่องค์กรของราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคม หรือเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

^{๐๖}บรรจง กาจนกุล, คำบรรยายกฎหมายปกครอง, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๓), หน้า ๘๐-๘๔.

จารุพันธุ์ ปาณานนท์ กล่าวถึงผลการวิจัยค้นคว้า เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด คุณภาพการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไป มี ๑๐ ประการ ดังนี้^{๐๖}

๒.๒.๓ องค์ประกอบของงานบริการ

ปริทรรศ ศิลปะกิจ^{๐๗} การให้บริการเป็นการดำเนินกิจกรรมและพฤติกรรม เพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงต้องประกอบไปด้วย ๓ ส่วนสำคัญ ไว้ดังนี้

๑. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

๒. พฤติกรรมบริการ ได้ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏหรือผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้รู้สึกสัมผัสได้จาก ๓ ทางดังนี้ คือ

- ๑) ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม
- ๒) ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม
- ๓) ด้านการพูด จากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจิกรรม

๓. คุณภาพบริการ เป็นการส่งมอบความประทับใจจากสัมผัสบริการซึ่งวัดกันที่ความรู้สึก ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากสิ่งต่อไปนี้

- ๑) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ๒) ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
- ๓) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

^{๐๖}จารุพันธุ์ ปาณานนท์ อ้างใน ปัญญา ภมรพล, “ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของไปรษณีย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศา สดรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕), หน้า ๑๘.

^{๐๗}ปริทรรศ ศิลปะกิจ, “พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารนักบริหารสตรี, อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๗), หน้า ๒๖.

๒.๓ เทคนิคการให้บริการ

วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหานักบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสมจากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากรซึ่งในแต่ละเรื่องรายละเอียดดังนี้^{๐๐}

๑. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

๒. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออกเช่น การยิ้มการหัวเราะการแสดงท่าทางประกอบการพูดเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

๓. เทคนิคการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจมีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

๑) สร้างความเป็นกันเองเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจแสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิ เช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (ค่ะ) กรุณาอสักครู่ครับ (ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

๒) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

๓) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

๒.๓.๑ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จความก้าวหน้า เรา

^{๐๐} สมิต สัจฉกร, ศิลปะการให้บริการ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร, ๒๕๔๘), หน้า ๑.

สามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักษามีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็กๆ น้อยๆ องค์ประกอบอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

๓. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ ” “ดิฉันเสียใจ ” “ขอโทษค่ะ ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

๔. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มติดัดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่นๆ เป็นต้น

๕. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

๖. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

๗. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พ้นตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

๘. เราควรจะต้องมีอัยยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัยยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

๙. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

๒.๓.๒ ลักษณะเฉพาะของงานบริการดังต่อไปนี้^{๐๐}

๑. ได้รับความพอใจหรือไม่พอใจ ก็เกิดความรู้สึกในทันที งานบริการเป็นงานให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ดังนั้นเมื่อผู้รับ บริการได้รับการสนองตอบตรงตามความต้องการก็จะแสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่ในทางกลับกันถ้าไม่ได้รับความพอใจก็จะเกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรที่ให้บริการในทันทีเช่นกัน

๒. ผลของการบริการเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว งานบริการเริ่มต้นและดำเนินการได้ในทุกขณะ ทั้งในตอนต้น ท่ามกลาง และในตอนท้าย เพราะไม่มีข้อจำกัดว่าจะต้องให้บริการเฉพาะในเวลาหนึ่งเวลาใด

๓. ผลของการบริการเชื่อมโยงไปถึงคนและองค์กร งานบริการสร้างความรู้ในทันทีที่ได้รับบริการจึงสามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี อาจจะแปรผลจากการให้บริการได้ทั้งในแง่ดีและไม่ดี

๔. ผิดพลาดแล้วชดเชยด้วยสิ่งอื่นก็เพียงแค่บรรเทาความไม่พอใจ การบริการที่ผิดพลาดบกพร่องไม่สามารถจะเปลี่ยนความรู้สึกของผู้รับบริการให้กลับมาดีได้ นอกจากเป็นการลดความพอใจที่เกิดขึ้นได้น้อยลง

๕. สร้างทัศนคติต่อบุคคล องค์กรและองค์กรได้อย่างมาก การบริการสามารถจะสร้างความรู้สึกรับหรือไม่ชอบ ที่มีต่อผู้ให้บริการหรือองค์กรอย่างมากมายไม่มีขีดจำกัดขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการที่มีมากน้อยเพียงใดสำคัญมากน้อยเท่าใด

๖. สร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรและองค์กรเป็นเวลานานการบริการทั้งที่ดีและไม่ดีจะติดอยู่ในความทรงจำของผู้บริการอยู่ตลอดไป แม้เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขบริการให้ดีขึ้นมากแล้ว แต่ภาพเก่าที่ไม่ดียังคงหลงเหลืออยู่กว่าที่จะล้างภาพลักษณ์ที่อัปลักณ์ได้ต้องใช้เวลาอันเป็นสัปดาห์

^{๐๐} Suprachit Kabcome, การพัฒนาการให้บริการ, (Nanosoft Marketing Series), (ออนไลน์), <http://www.nanosoft.co.th/maktip ๑๑.htm> เข้าถึงเมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๓.

๗. หากเกิดการบกพร่องจะเห็นได้ชัด บริการเป็นสิ่งที่ไวต่อการรับรู้ เมื่อมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่สมบูรณ์หรือขาดตกบกพร่องก็จะปรากฏให้เห็นได้ในทันทีทันใด จึงต้องระมัดระวังในเรื่องบริการให้มาก

๘. ต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี บริการจะดีหรือไม่ดีมาน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ถ้าได้คนดีมีจิตสำนึกในการให้บริการดี มีทัศนคติต่อการให้บริการดีและได้รับการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกฝนตนเองมาดี ก็จะทำให้เกิดบริการที่เป็นเลิศ ในทางกลับกันถ้าได้คนไม่ดีมาเป็นผู้ทำงานให้บริการก็จะเท่ากับผิดพลาดตั้งแต่ต้นแล้วจะหวังให้เกิดบริการที่ดีคงเป็นไปได้ยาก

๙. คนเป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างและทำลายงานบริการ บริการที่ผิดพลาดบกพร่อง นำความเสียหายมาสู่องค์กร จะพบว่าส่วนใหญ่เกิดจากคน องค์กรหลายแห่งเคย ได้รับชื่อเสียงยกย่องว่าให้บริการดี แต่พอเปลี่ยนทีมงานที่ให้บริการก็มีเสียงสะท้อนว่าให้บริการด้วยคุณภาพหรือให้บริการไม่ดีดังเดิม และอาจถึงขั้นทำให้เสียผู้รับบริการเดิมไปก็ได้

๒.๓.๓ การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจเบิกบาน ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้อารมณ์หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

๒.๓.๔ ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลม ทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ดื่อกชกหัว ฟุ่พวยน้ำตา แต่กลับกัน ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้าย

ความผิดให้คนต่างๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่างๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่างๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุกๆ คนจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่มีพันวิสัยที่จะทำให้นักส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

๒.๓.๕ ข้อควรระวังในการให้บริการ^{๐๐}

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องขำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลาทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทาง ที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๕. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมิได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

^{๐๐} สมิต สัจฉกร, ศิลปะการให้บริการ, ๒๕๔๘, หน้า ๑๐.

๒.๔ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

๒.๔.๑ ความหมายและขอบข่าย

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์^{๑๐} ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ส่วน คือ

๑. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
๒. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
๓. กระบวนการและกิจกรรม
๔. ผลผลิตหรือตัวบริการ
๕. ช่องทางการให้บริการ
๖. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่วัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือการเน้นหลักการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ความต่อเนื่อง และความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือการสร้าง ความพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

^{๑๐}เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, (การบริหารการพัฒนา : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๕), หน้า ๖๕.

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millett)^{๐๐} กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการแนวทาง คือ

๑. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

^{๐๐} John D. Millett, อังโน อารีย์ อยู่โปรง, “ประสิทธิผลการให้บริการ ของสำนักงานเขตชั้นใน กรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, (ภาควิชาพาณิชยศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๓๘.

สตาร์จัน นรชัย^{๐๙} กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง Penchansky and Thomsa ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

๑. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

๒. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

๓. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

๕. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ปรัชญา เวสารัชช^{๐๑} จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่าง การติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น ๓ ประเภท คือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัว เจ้าหน้าที่องค์การเอง องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการติดต่อที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมา ในรูปของความพึงพอใจหรือการกระทำหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์การและองค์การเอง

ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ ๕ ประการ ที่สำคัญ คือ^{๐๒}

๑. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของ ฝ่ายปกครอง

๒. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน

๓. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไข เปลี่ยนแปลงได้ เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

^{๐๙} สตาร์จัน นรชัย, “ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของเจ้าหน้าที่เมืองพัทยาต่อนโยบายการกำหนด เขตควบคุมมลพิษ”, ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๕๑.

^{๐๑} ปรัชญา เวสารัชช, องค์การกับลูกค้า, วารสารสังคมศาสตร์ เล่มที่ ๑๕ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๒๑), หน้า ๖๑-๖๗.

^{๐๒} ประยูร กาญจนดุล , กฎหมายการปกครอง, (พระนคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๔๙๑), หน้า ๑๑๕-๑๒๑.

๔. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แม้เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของรับบริการด้วยเช่นกัน

๕. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลากรภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการศึกษาปฐมวัย

Woodill in Woodill^{๐๖} ได้ให้ความหมายไว้ว่า การศึกษาปฐมวัย (Early Childhood Education) หมายถึงการบริหาร การดูแลและการให้การศึกษาแก่เด็กจากแรกเกิดถึงอายุ ๘ ปี โดยจัดเป็นระยะบูรณาการระหว่างการดูแลและการให้การศึกษาแก่เด็กเข้าด้วยกัน เรียกว่า Educare โดยการศึกษาปฐมวัยจะครอบคลุมถึงการดูแลเด็กทารก การดูแล เด็กเล็ก และโรงเรียนอนุบาล สำหรับประเทศไทยการศึกษาปฐมวัย หมายถึงการดูแลและให้การศึกษาแก่เด็กอายุแรกเกิดถึง ๖ ปี

การจัดการศึกษาขึ้นอยู่กับความเชื่อ ปรัชญา และบริบทของสังคม เช่นกันกับการศึกษาปฐมวัยที่การจัดการศึกษามีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสังคม ลักษณะการจัดการศึกษาของแต่ละโรงเรียน แต่ละท้องถิ่นอาจแตกต่างกันเป็นอิสระทางการศึกษาซึ่งโรงเรียนอนุบาลหรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยสามารถใช้รูปแบบการจัดการศึกษาเป็นของตนเองไม่สามารถ

^{๐๖}Woodill G.A, et.al.,*Intertational handbook of early childhood education*, (New York: Garland Publishing, 1992).,p 35.

จำแนกหรือเปรียบเทียบกันได้ว่า การจัดการศึกษาปฐมวัยในรูปแบบใดหรือของโรงเรียนใดดีที่สุด ขึ้นอยู่กับความเชื่อ สถานการณ์ เหตุการณ์ และบริบทของสังคมของที่นั้นๆ นับเนื่องถึงปัจจุบัน การจัดการศึกษาปฐมวัยเป็นการเตรียมความพร้อม ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาปฐมวัยที่มุ่งส่งเสริมพัฒนาการเด็กอย่างครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา โดยแต่ละประสบการณ์ที่เด็กได้รับต้องมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน และเป็นไปตามความแตกต่างของเด็กแต่ละบุคคลทั้งทางชีวภาพ สังคม และวัฒนธรรม โดยเด็กต้องได้เรียนจากประสบการณ์และบริบทของชุมชน หลังจากมีการปฏิรูปการศึกษาประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาปฐมวัยแบบเตรียมความพร้อมมากขึ้นและมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

การศึกษาปฐมวัยเป็นบริการที่สังคมให้ความสนใจมากขึ้น เพราะนอกจากการให้การดูแลแก่เด็กแล้ว เด็กยังได้รับการส่งเสริมพัฒนาการทุกด้าน ได้รับการเตรียมความพร้อมในการช่วยเหลือตัวเอง และการเตรียมเข้าเรียนในระบบโรงเรียนด้วย แต่เนื่องจากพัฒนาการของเด็กแต่ละช่วงอายุตั้งแต่แรกเกิด ถึง ๖ ปี มีความแตกต่างกันมาก เด็กต้องการดูแลและการศึกษาต่างกันอีกทั้ง การศึกษาปฐมวัยมิได้เป็นการศึกษาภาคบังคับ จึงทำให้มีการจัดการศึกษาปฐมวัยหลายรูปแบบ ในแต่ละสถานศึกษาสามารถแบ่งได้เป็น ๓ ลักษณะดังนี้ ๑) สถานเลี้ยงเด็ก (Nursery) เป็นสถานที่ให้การดูแลแก่เด็กแรกเกิดถึง ๑ ขวบ หรือ ๑ ขวบครึ่ง ถึง ๒ ขวบ ๒) โรงเรียนอนุบาล (Kindergarten) เป็นสถานที่จัดการศึกษาอย่างเป็นระบบสำหรับเด็กอายุ ๓ ขวบ ถึงอายุ ๖ ขวบ มีการจัดชั้นเรียนอย่างชัดเจน และ ๓) โรงเรียนบ้าน (Home School) เป็นการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยที่บ้าน โดยผู้ปกครองเป็นผู้กำกับการศึกษาให้แก่เด็ก ตั้งแต่แรกเกิดไปจนถึงเข้าโรงเรียนประถมศึกษา หรืออาจมากกว่า ขึ้นอยู่กับเจตนาและความตั้งใจของผู้ปกครอง

กุลยา ตันติผลาชีวะ^{ON} ให้ความหมายไว้ว่า โรงเรียนอนุบาลหมายถึง เป็นสถานศึกษาปฐมวัยที่มีรูปแบบของการจัดการศึกษาในลักษณะของโรงเรียนที่ชัดเจนแต่มีความแตกต่างกัน โดยนัยของจุดประสงค์และวิธีการโรงเรียนอนุบาลจะเป็นการอนุบาลศึกษาที่เน้นการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบเป็นสำคัญ เนื่องจากการเรียกชื่อสถานศึกษาปฐมวัยมีความหลากหลาย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ จึงได้กำหนดเป็นคำรวมในมาตรา ให้หมายถึง สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย ซึ่งในมาตรา ๑๘ ได้กำหนดว่า ได้แก่ ศูนย์เด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนเกณฑ์ของสถาบันศาสนา ศูนย์บริการช่วยเหลือระยะแรกเริ่มของเด็กพิการ และเด็กซึ่งมีความต้องการพิเศษ หรือสถานพัฒนาเด็กพัฒนาปฐมวัยที่เรียกชื่ออย่างอื่น

^{ON}กุลยา ตันติผลาชีวะ, การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัย, (พิมพ์ครั้งที่ ๑ กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๔๓), หน้า ๖๗.

๒.๕.๑ การจัดการศึกษาปฐมวัยในระบบโรงเรียน^{๐๐}

แม้ว่าการศึกษาปฐมวัยไม่ได้เป็นการศึกษาภาคบังคับก็ตาม แต่การจัดการศึกษาปฐมวัยในสถานศึกษาที่เรียกว่า โรงเรียนอนุบาล จะมีการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบในรูปแบบของโรงเรียน โดยมีการจัดชั้นเรียน กำหนดเวลาเรียน มีตารางกิจกรรมประจำวัน มีการจัดการทรัพยากร มีการจัดการด้านเทคโนโลยี มีการจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา มีการบริหารจัดการงานวิชาการ การจัดการเรียนการสอน มีการบริหารจัดการทั่วไปและมีการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและชุมชน

ก. การจัดการชั้นเรียน

การศึกษาปฐมวัยในโรงเรียนอนุบาล เป็นการศึกษาที่เน้นการเตรียมเด็กเพื่อการเข้าเรียนประถมปีที่ ๑ ให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้ สื่อสารกับผู้อื่นเป็นและรู้จักการปรับตัว ซึ่งเรียกว่าเตรียมความพร้อม ปัจจุบันมีรูปแบบของการจัดชั้นเรียนตามลักษณะหลักสูตร ๓ ปี มี ๓ ชั้นเรียน ประกอบด้วย

๑. ชั้นอนุบาลปีที่ ๑ เด็กที่เข้าเรียนต้องมีอายุ ๓ ปีบริบูรณ์ถึง ๔ ปี
๒. ชั้นอนุบาลปีที่ ๒
๓. ชั้นอนุบาลปีที่ ๓

การจัดชั้นเรียนดังกล่าวนี้อาจพบว่าการเรียกชื่อชั้นปีในโรงเรียนแตกต่างกันไป สำหรับโรงเรียนอนุบาลเอกชนเรียนชั้นเรียนเป็นอนุบาลปีที่ ๑ อนุบาลปีที่ ๒ อนุบาลปีที่ ๓ ส่วนโรงเรียนของรัฐอาจมีหลักสูตร ๑ ปี แต่ส่วนใหญ่ ๒ ปี สำหรับหลักสูตร ๑ ปี บางโรงเรียนเรียกว่า ชั้นเตรียม ป.๑ หรือบางแห่งเรียกว่าชั้นเด็กเล็ก เป็นต้น ความแตกต่าง ๑ ปี บางโรงเรียนเรียกว่า ชั้นเตรียม ป. ๑ หรือบางแห่งเรียกว่าชั้นเด็กเล็ก เป็นต้น ความแตกต่างของการเรียกชั้นเรียนนี้ มิได้เป็นเฉพาะในประเทศไทย ในต่างประเทศก็เช่นเดียวกัน บางประเทศจัดชั้นเรียนเป็น ๓ ชั้นเรียน โดยเรียกแต่ละชั้นเรียนว่า ชั้นเด็กเล็ก ชั้นอนุบาล และชั้นเรียนก่อนประถมศึกษา เป็นต้น

ข. การจัดการเวลาเรียน

โรงเรียนอนุบาลแต่ละโรงเรียนมีจัดการและกำหนดเวลาเรียนแตกต่างกันไป บางโรงเรียนเปิดเต็มวัน บางโรงเรียนเปิดครึ่งวัน บางโรงเรียนมาตามความสะดวก แต่โดยส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนที่เปิดเต็มวัน โดยมีตารางกิจกรรมประจำวันเป็นตัวกำหนดเวลาเรียน ข้อดีของการเปิดเต็มวันมีหลายประการ คือ

^{๐๐}เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘.

๑. ครูได้เห็นพฤติกรรมเด็กทั้งเวลาเล่น เรียน และนอน

๒. ช่วยดูแลเด็กในรายที่พ่อแม่ผู้ปกครองต้องทำงาน ส่วนเด็กที่เรียนครึ่งวันจะมีตารางเช่นเดียวกันกับกลุ่มที่เรียนเต็มวันเพียงแต่กลับไปนอนที่บ้าน แต่บางกลุ่มอาจสลับวันมาเรียน การเลือกเวลาเรียนแบบใดขึ้นอยู่กับสภาพสังคม สิ่งแวดล้อมและครอบครัว

ค. การจัดการทรัพยากร

การจัดการทรัพยากรเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาโรงเรียน เป็นกระบวนการจัดหา หรือการสนับสนุนความพร้อมของปัจจัยในการพัฒนาโรงเรียน ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในแผนงาน โครงการซึ่งทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารมีอยู่ ๔ ประการคือ ๑)คน (Men) ๒)เงิน(Money) ๓) วัสดุสิ่งของ (Material) และ ๔) วิธีการจัดการ (Method)

หรือที่เรียกว่าสั้นๆ ๔ M's อย่างไรก็ดี ได้พิจารณาทรัพยากรการบริหารไปในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากขึ้น และได้อธิบายปัจจัยสำคัญ กล่าวโดยสรุปแล้ว ในการบริหารงานนั้น ไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม งานจะไม่สามารถดำเนินไปด้วยดีได้ ถ้าหากปราศจากเสียซึ่งอำนาจหน้าที่ และเช่นกันการบริหารนั้นๆ ก็จะไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลด้วยดีมีคุณค่า หากมิได้กำหนดเวลาไว้ให้เหมาะสมเพียงพอกับประเภทและลักษณะของงานนั้นๆ

ฅ. การจัดการด้านเทคโนโลยี^{๐๐}

เด็กปฐมวัยเป็นนักสร้างสรรค์และนักคิดที่เรียนรู้ได้จากการหยิบจับวัสดุจริง วัสดุต่างๆ และสถานการณ์จริงด้วยการค้นหาอย่างอิสระ จากการได้รับประสบการณ์จากการเล่น ซึ่งในโลกปัจจุบันไม่เพียงแต่วัสดุเท่านั้น เทคโนโลยียังเป็นสิ่งจำเป็นต่อการเรียนรู้ในโลกปัจจุบันของเด็กด้วย สำหรับปฐมวัย Hurst,1991 สื่อประเภทเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อมที่ครูนำมาใช้กับเด็กปฐมวัย อาจได้แก่ วิทยุ เทปบันทึกเสียง ภาพยนตร์ โทรทัศน์ หรือแม้แต่คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการสนับสนุนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างคล่องตัว เช่นใช้เทปบันทึกเสียงเพื่อเรียนการแสดง การฟังเสียงฟังเพลง เรียนคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับหน่วยการเรียนรู้ที่โรงเรียนกำหนด เพื่อให้เด็กมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

แหล่งเรียนรู้ด้านสารสนเทศ คอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตคนในปัจจุบันทั้งทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม สามารถทำให้สารสนเทศเผยแพร่อย่างรวดเร็ว และถูกนำมาใช้พัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนทั้งโลกหรือชุมชนโลกคนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ภายในไม่กี่นาที เราสามารถเรียนรู้สารสนเทศต่างๆ ทั่วโลกได้จากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งในรูปสารสนเทศหรือปฏิสัมพันธ์ทางการศึกษา เช่น การศึกษาทางไกล

^{๐๐} อ้างแล้ว, หน้า ๒๔.

ปฏิสัมพันธ์ (Teleducation) การประชุมทางไกล (Teleconference) เป็นต้น การเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ง่ายต่อการรับรู้ข่าวสารและง่ายต่อการศึกษาค้นคว้าผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้เรียนปทุมวัยจะสามารถศึกษาได้เช่นกัน

ง. การจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา^{๐๐}

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๑ มาตรา ๒๔ และมาตรา ๓๐ ได้ให้ความสำคัญกับการนำการวิจัยไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนโดยกำหนดให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการคือ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมสื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้มีความรอบรู้ และใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้

การจัดสภาพแวดล้อม หมายถึง การจัดบรรยากาศในชั้นเรียนและนอกห้องเรียนให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน เพื่อช่วยเสริมให้การเรียนการสอนน่าสนใจ และจูงใจให้ผู้เรียนไม่เบื่อหน่ายต่อการเรียน สรุปได้ ๓ ประเภท คือ บรรยากาศทางวัตถุ บรรยากาศทางสังคม และบรรยากาศทางวิชาการ

จ. การบริหารจัดการงานวิชาการ

กระทรวงศึกษาธิการ ๒๕๔๒ ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการงานวิชาการไว้ดังนี้^{๐๐}

๑. การบริหารงานเกี่ยวกับหลักสูตร หมายถึง การที่สถานศึกษา มีการพัฒนาหลักสูตรให้ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของเด็ก มีการดำเนินการตามแผนอย่างเป็นระบบมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานอย่างเหมาะสม

๒. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การที่สถานศึกษา มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการและจำเป็น มีการจัดระบบนิเทศภายในที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ครู ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยง มาจากแหล่งความรู้ทางวิชาการ เพื่อให้ครู ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยงเด็กหาความรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา สถานศึกษามีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

๓. การจัดสื่อการเรียนรู้ หมายถึง สถานศึกษามีแผนงานโครงการจัดซื้อจัดหา รวมทั้งผลิตสื่อขึ้นใช้เอง รวมทั้งมีการบำรุงรักษาและพัฒนาสื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ

^{๐๐}กรมวิชาการ ๒๕๔๓, การปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนสำคัญที่สุด , (เอกสารวิชาการชุดพัฒนากระบวนการศึกษาธิการ), ๒๕๔๒, หน้า ๘๑.

^{๐๐}กระทรวงศึกษาธิการ, (คู่มือการประเมินสถานศึกษาเพื่อรับรางวัลพระราชทานระดับก่อนประถมศึกษา), ๒๕๔๒, หน้า ๖.

๔. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร หมายถึง สถานศึกษาจัดกิจกรรมให้เด็กเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมไทย จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างวินัยในตนเอง และรู้สึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม

ฉ. การบริหารจัดการทั่วไปในระบบโรงเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ ๒๕๔๒ ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการทั่วไปของสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ได้ดังนี้

๑. การพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดและดำเนินการให้มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการตามแผน มีการติดตามตรวจสอบและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๒. การบริหารธุรการ การเงิน และพัสดุภัณฑ์ หมายถึง การที่สถานศึกษา มีแผนงานเกี่ยวข้องกับงานด้านธุรการ การเงิน และพัสดุภัณฑ์ การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแผนข้อบังคับของหน่วยงานที่สังกัด การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

๓. การบริหารงานอาคารสถานที่ หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดดำเนินการให้อาคารสถานที่ทุกแห่ง มีความสะอาดปลอดภัย มั่นคงแข็งแรง เหมาะสมแก่การทำกิจกรรมและเคลื่อนไหวของเด็ก อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกประจำอาคาร รอบบริเวณ อยู่ในสภาพดี ปลอดภัย และมีปริมาณเพียงพอ การจัดสภาพแวดล้อมสะอาดร่มรื่น มีชีวิตชีวาและเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ของเด็ก ระบบสาธารณูปโภคอยู่ในสภาพปลอดภัยใช้การได้ดี และมีระบบป้องกันอันตราย

๔. การให้บริการเด็ก หมายถึง การที่สถานศึกษาเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก เช่น บริการน้ำดื่ม และอาหารถูกสุขลักษณะ ถูกหลักโภชนาการ และเพียงพอกับจำนวนเด็ก การตรวจและส่งเสริมสุขภาพทั้งด้านร่างกายจิตใจ ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่เหมาะสม การดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่เด็กอย่างเป็นระบบทั่วถึง และตลอดเวลา การให้ความช่วยเหลือเด็กในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของเด็กเป็นรายบุคคล

๕. การจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครอง

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กล่าวถึงการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและผู้ปกครองและชุมชนไว้ ว่าการให้บริการแก่ผู้ปกครองและชุมชน หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดให้ความรู้แก่ผู้ปกครองและชุมชนเกี่ยวกับการเลี้ยงดู การแนะแนวและให้ความช่วยเหลือผู้ปกครองกรณีเกิดปัญหาและมีผลกระทบเกี่ยวกับการเรียนรู้ของเด็ก การบริการให้ยืมหนังสือ สื่อการเรียนรู้หรือของเล่นนำไปใช้กับเด็กที่บ้านและการเป็นแหล่งบริการวิชาการ

๒.๖ ลักษณะของการศึกษาปฐมวัย

ลักษณะของการศึกษาปฐมวัย^{๐๐} เด็ก ๖ ขวบแรกที่เรียกว่าปฐมวัยนี้เป็นวัยที่มีพัฒนาการของร่างกาย จิตใจสังคม และปัญญาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ช่วงอายุแต่ละเดือนแต่ละปี จะมีการเจริญเติบโต มีพัฒนาการและความสามารถแตกต่างกัน ทำให้การศึกษาแต่ละช่วงอายุปฐมวัยมีวิธีการที่แตกต่างกันมาก ลักษณะของการจัดการศึกษาอาจจำแนกได้เป็น ๒ แบบ คือ บริบาลศึกษา และอนุบาลศึกษา ซึ่งให้ความหมายอย่างเดียวกันว่า หมายถึงการจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย

บริบาลศึกษา เป็นการศึกษาสำหรับเด็กที่อยู่ในสถานพัฒนาเด็กปฐมวัย จุดประสงค์เพื่อปูพื้นฐานทักษะการช่วยเหลือตนเองและการเข้าสังคม เพื่อลดปัญหาจากการเข้าเรียนระดับประถมศึกษา การจัดบริบาลศึกษามีโดยจัดให้การดูแลสุขภาพร่างกาย จิตใจ ส่งเสริมพัฒนาการและเสริมสร้างการเรียนรู้ได้แก่ การช่วยตนเอง การพัฒนาภาษา การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ลักษณะของการจัดการศึกษาอาจเป็นรูปแบบโรงเรียนเรียกว่า โรงเรียนเด็กเล็ก (Nursery School) หรือศูนย์เลี้ยงเด็กกลางวัน (Daycare Center) หรือสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยตามความหมายในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒. หรือเด็กที่เข้ามามีการเรียนรู้การร่วมมือกับกลุ่ม เรียนรู้สังคม รู้จักการควบคุมความไม่พอใจ ความโกรธ กิจกรรมจะเน้นให้เด็กรู้สึกมีความสำเร็จ มีความมั่นใจในตนเอง และพัฒนาบุคลิกภาพ ลักษณะของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้จะเน้นถึงความต้องการและการพัฒนาของเด็ก โดยมีตารางกิจกรรมประจำวันที่เหมือนกันทุกวัน เป็นแนวปฏิบัติประกอบด้วยกิจกรรมการเล่นตามมุม การเล่นกลางแจ้ง กิจกรรมกลุ่ม การเล่นอิสระ และช่วยพยุงสอน การจัดบริบาลศึกษาในลักษณะ โรงเรียนมีประโยชน์มากสำหรับเด็ก เพราะเด็กจะได้เพื่อน ได้ประสบการณ์ ได้รับการส่งเสริมภาษา ร่างกาย และสังคม ซึ่งพร้อมเข้าสู่การเรียนประถมศึกษา บริบาลศึกษาเป็นการศึกษาที่จัดให้สำหรับเด็กอายุ ๒-๔ ปี จุดประสงค์การศึกษาคือเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และการเล่น Morrison, 200^{๐x}

อนุบาลศึกษา หมายถึง การศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยในโรงเรียนอนุบาล Kindergarten ที่เป็นการพัฒนาการจัดการศึกษาแบบบริบาลให้เป็นระบบมากขึ้น เฟรเบล (Froebel) เป็นผู้พัฒนาการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัยให้เป็นรูปแบบการศึกษาอย่างเป็นระบบ จนได้รับสมญานามว่า บิดาแห่งการอนุบาลศึกษา ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก อายุ ๓-๖ ปี บางประเทศเช่น

^{๐๐}สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย, เอกสารการสอนชุดวิชาสื่อการสอนระดับปฐมวัยศึกษา หน่วยที่ ๑-๓ (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕), หน้า ๒๑.

^{๐x}Whale L.F. and Wong,D.L. Nursing care of infants and children,4th ed St. Louis: (Mosby year Book, 1991), p.23.

สหรัฐอเมริกา กำหนดอายุสูงสุดเป็น ๘ ปี กล่าวคือ รวมชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑ และ ๒ เข้าไปด้วย เพื่อความต่อเนื่องและความสมบูรณ์ของวุฒิภาวะเด็ก เมื่อต้องเข้าเรียนเป็นทางการในชั้นประถมศึกษา ปัจจุบันทั้งคำว่าประถมศึกษา กับ อนุบาลศึกษา ได้เรียกรวมเป็น การศึกษาปฐมวัย ซึ่งการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ซึ่งรูปแบบการศึกษาที่ใช้ส่วนใหญ่จัดตามรูปแบบการจัดการศึกษาอนุบาลของเฟรเบล โดยเน้นการเตรียมความพร้อมด้วยการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมพัฒนาการเด็กแบบองค์รวม การประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการของเด็กและความแตกต่างของเด็กเป็นแนวทางของการพัฒนา กิจกรรมเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมพัฒนาการของเด็กได้เต็มศักยภาพ การจัด การศึกษาปฐมวัยแบบเตรียมความพร้อมนี้ ไม่ใช่หลักสูตรหรือมาตรฐาน การศึกษาปฐมวัยแต่เป็นปรัชญา หรือวิธีการทำงานกับเด็กปฐมวัยที่เน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับเด็ก ด้านพัฒนาการและความแตกต่างของเด็กในการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเป็นสำคัญ^{๐๐}

๒.๖ การบริการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ก. ยุทธศาสตร์^{๐๑}

โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ดำเนินการบริหารจัดการด้วยความพยายามทุกวิถีทางที่จะให้ภาคประชาชน องค์กรทางสังคม องค์กรภาครัฐ และองค์กรทางศาสนา เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการระดมทรัพยากรจากชุมชน เข้ามาช่วยในการปรับปรุงอาคารเรียน อาคารประกอบ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภูมิทัศน์ภายในโรงเรียน ให้พร้อมจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ และยึดหลักการตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พุทธศักราช ๒๕๔๕ บริหารจัดการตนเองตามแนวทางการกระจายอำนาจและหลักธรรมาภิบาล เป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลง บริหารจัดการตอบสนองหรือสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management : SBM) ซึ่งจะเป็นแนวทางและเป็นศูนย์รวมให้เป็น “โรงเรียนของประชาชน”

^{๐๐}Gestwicki, C. **Developmentally appropriate practice: Curriculum and development in early education**, (Albany: Delmar Publisters, 1999) p.23.

^{๐๑}แผนปฏิบัติงาน ปีการศึกษา ๒๕๕๓, “โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ”, เอกสารแผนปฏิบัติการ, หน้า ๒๑.

ข. วิสัยทัศน์

โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ มุ่งมั่นจัดการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม วัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพและมาตรฐานในทุกๆ ด้าน

ค. พันธกิจ

๑. จัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ สาระการเรียนรู้แกนกลาง โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ร่วมกันในสังคมระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
๒. พัฒนาบุคลากรเป็นมืออาชีพ ยึดมั่นในคุณธรรม เศรษฐกิจพอเพียง บนพื้นฐานของความเป็นไทย
๓. บริหารองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล และหลักการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย
๔. ส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ และการสื่อสารโดยใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฅ. เป้าหมาย

โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ มุ่งเน้นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้เรียนเป็นคนดี มีความรู้ ความสามารถ และอยู่กับสังคมโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียงได้อย่างมีความสุขและยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

ง. กลยุทธ์

๑. พัฒนางองค์กรให้พร้อมบริการ
๒. พัฒนาบุคลากรเพื่อการปฏิบัติงาน
๓. พัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ในสังคมโดยยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
๔. พัฒนาการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีและสารสนเทศ
๕. พัฒนาการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ
๖. คติพจน์ของโรงเรียน
นตฺถิ ปญฺญา สมา อาภา แสงสว่างเสมอด้วยปัญญาไม่มี
๗. คำขวัญของโรงเรียน
ศึกษาคี มีวินัย ใฝ่คุณธรรม
๘. วัฒนธรรมองค์กร
มุ่งสร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้

๕. กำมันัญญา

- ๑) เราจะศรัทธาในวิชาชีพครู และประพฤตินตามจรรยาบรรณของความเป็นครู
- ๒) เราจะมุ่งมั่นสอนศิษย์ให้เป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข
- ๓) เราจะดำเนินชีวิตโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง
- ๔) เราจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ เต็มหลักสูตรเต็มเวลาและเต็ม

ความสามารถ

๒.๓.๑ การวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

การวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนดำเนินการ ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ ๑ การวิเคราะห์ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

๑. วิเคราะห์ผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน โดยใช้ข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - ๑) ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพการศึกษา
 - ๒) คะแนนจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษา (O-NET)
 - ๓) นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ สพฐ. เช่น คุณธรรมนำความรู้ เศรษฐกิจ

พอเพียง

๒. สรุปภาพปัญหา และความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ

โรงเรียน

ขั้นที่ ๒ การวิเคราะห์ SWOT เพื่อวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

๑. กรอกรายข้อมูลสภาพปัญหา และความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

๒. วิเคราะห์ SWOT ๔ ด้าน

- ๑) จุดเด่น
- ๒) จุดด้อย
- ๓) โอกาสการพัฒนา
- ๔) อุปสรรค

๓. จัดลำดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

ขั้นที่ ๓ การวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

๑. นำปัญหา / ความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

จัดลำดับความสำคัญ

๒. กำหนดโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนตามสภาพปัญหา /

ความต้องการ

๓. กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการแต่ละโครงการ
๔. กำหนดกิจกรรมการดำเนินงานตามโครงการ
๕. กำหนดงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ
๖. นำผลจากการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในปีงบประมาณ ๒๕๕๓

๒.๓.๒ ลักษณะของการบริหารงาน

การบริหารงานของโรงเรียนใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management : SMB) โรงเรียนเป็นศูนย์กลางของการบริหารจัดการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน นักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน หน่วยงาน องค์กร บุคลากรในท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะของผู้แทนซึ่งมาจากส่วนต่างๆ ของสังคม และมีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม และการบริหารด้วยตนเอง ผู้บริหารใช้หลักการบริหารแบบภาวะผู้นำแบบเกื้อหนุน มีวิสัยทัศน์ กล้าตัดสินใจเชื่อมความสัมพันธ์กับชุมชนได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการควบคุม กำกับติดตาม นิเทศ ในการประเมิน ตรวจสอบ และรายงาน เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานการเรียนรู้ทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านที่เกี่ยวกับผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการ มาตรฐานด้านปัจจัย และตอบสนองต่อความสามารถความสนใจ ความถนัดของผู้เรียนตามศักยภาพ สอดคล้องตามสภาพความต้องการของชุมชน และท้องถิ่น

๒.๓.๓ การบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management: SBM)

การดำเนินการเพื่อบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานนั้นได้ดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อม มุ่งส่งเสริม และพัฒนากระบวนการในการปฏิบัติงานต่างๆ ดังนี้

๑. เตรียมความพร้อมเพื่อสู่โรงเรียนมาตรฐาน
๒. เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร
๓. เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการกระจายอำนาจ ผู้บริหาร และผู้นำการเปลี่ยนแปลง
๔. พัฒนาสมรรถภาพของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
๕. ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้
๖. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน

การบริหารจัดการ การดำเนินงาน โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายและมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องกำหนดกรอบการบริหารจัดการ ดังนี้

๑. กำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม
๒. กำหนดแผนพัฒนา และแผนกลยุทธ์
๓. กำหนดปัจจัยความสำเร็จ ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน เป้าหมาย / มาตรฐานการปฏิบัติปฏิบัติงาน

๔. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
๕. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
๖. รายงานผลการปฏิบัติงาน การประเมินตนเอง
๗. การประกันคุณภาพการศึกษา และคุณภาพอย่างยั่งยืน

๒.๗.๔ ความพร้อมด้านคุณลักษณะของโรงเรียนอนุบาลพระสมุทระเจดีย

๑. มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. มีบทบาทหลักให้บริการทางการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น โดยยึดกรอบนโยบายระดับชาติ

๓. มีอิสระ ความคล่องตัว บริหารจัดการภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนดด้วยตนเอง ครอบคลุมงานทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) การบริหารงานวิชาการ
- ๒) การบริหารงานงบประมาณ
- ๔) การบริหารงานบุคคล
- ๔) การบริหารงานทั่วไป
๔. มีส่วนร่วมขององค์กรคณะบุคคลและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วย
 - ๑) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
 - ๒) เครือข่ายผู้ปกครอง
 - ๓) ชุมชน
 - ๔) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - ๕) ศิษย์เก่า

๒.๓.๕ ทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในอนาคต (พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๕)

โรงเรียนมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนานักเรียนให้มียุทธศาสตร์ประกอบของความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีความรู้ (พุทธศึกษา) มีความดี (จริยศึกษา) ทักษะ และความสามารถ (หัตถศึกษา) และมีความสุข ความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ (พลศึกษา) ให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์โรงเรียน มาตรฐาน ผู้เรียนมีคุณภาพ พัฒนาสู่สากล โดยยึดมั่นในการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล และบริหารงานให้ครอบคลุมทุกๆ ด้านซึ่งได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป และมุ่งเน้นให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละด้านตามแผนปฏิบัติงานระยะ ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๕๓ - ๒๕๕๕) โดยกำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลพระสมุทระเจติย์ไว้ดังต่อไปนี้

๑. การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นระบบ ให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ และนำผลมาพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการเสริมสร้างเอกลักษณ์คุณภาพของผู้เรียนหรือสถานศึกษาให้เข้มแข็งและเป็นจุดเด่นจัดระบบเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และกลไกการประเมินผล เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาร่วมกัน

๒. การพัฒนาครูผู้สอนให้จัดทำแผนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และจัดการเรียนการสอนที่ฝึกทักษะให้ผู้เรียนรู้จักคิด ค้นคว้า ลงมือปฏิบัติ และสรุปองค์ความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถด้านภาษาไทย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และคอมพิวเตอร์

๓. ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าของนักเรียนรวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นในรูปแบบการบูรณาการจากแหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๔. ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีสุนทรียภาพด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

๕. บริหารจัดการองค์กรด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตาม หลักธรรมาภิบาลโดยมีความคาดหวังในอนาคตของโรงเรียนอนุบาลพระสมุทระเจติย์ในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุผลตามวิสัยทัศน์ โรงเรียนมาตรฐาน ผู้เรียนมีคุณภาพ พัฒนาสู่สากลได้ ดังนี้

๒.๓.๖ ความคาดหวังในอนาคตด้านโรงเรียนมาตรฐาน

สภาพบรรยากาศ และภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความพร้อมในการจัดการเรียนรู้ เป็นบ้านแห่งการเรียนรู้ ได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากสังคมทุกส่วน และชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วม มีการบริหารจัดการโดยหลักธรรมาภิบาล เน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ พัฒนานวัตกรรมให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน การจัดการเรียนรู้ ส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพและการปรับปรุง วิทยฐานะ เป็นครูมืออาชีพที่มีความเป็นเลิศในการปฏิบัติหน้าที่ครู และการจัดการเรียนรู้ไว้ดังนี้

๑. ความคาดหวังในอนาคตด้านผู้เรียนมีคุณภาพ

มุ่งมั่นพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็น คนดี คนเก่ง มีทักษะชีวิตในสังคมโดยยึดมั่นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข อ่านออก เขียนได้ คิดเป็น และใฝ่เรียนรู้ รู้จักการใช้ชีวิตตามลักษณะวิถีชีวิตไทย มีจิตสาธารณะ ให้ประโยชน์ส่วนรวม และมีจิตอาสาได้รับการเรียนรู้ตามหลักสูตร มีประสบการณ์จากการเรียนรู้ตามสภาพท้องถิ่น และแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน

๒. ความคาดหวังในอนาคตด้านพัฒนาสู่สากล

ความสำคัญของการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตมีความสำคัญ และความจำเป็นในด้านการจัดเก็บข้อมูล และการบริหารจัดการในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสืบค้นข้อมูลเพื่อการศึกษา และการเรียนรู้ การกำหนดจุดขายซึ่งเป็นจุดเด่นหรือผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน กิจกรรมของผู้เรียน ผลงานของครู และอื่นๆ ซึ่งจะให้สังคมภายนอกโรงเรียนได้รับรู้ข้อมูลความสำเร็จต่างๆ ของโรงเรียนตลอดถึงการศึกษาภาษาต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถทักษะในการใช้ภาษา และได้เรียนรู้โดยผู้สอนซึ่งเป็นเจ้าของภาษาต่างประเทศนั้นๆ ด้วย

๓. แนวคิดหลักในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

แนวคิดในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาโรงเรียนให้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้น ดำเนินการโดยใช้หลักการบริหารงานให้มีการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน ดำเนินงานตามวงจรเคมมิ่ง ปฏิบัติงานตามขั้นตอน P.D.C.A และมีการวัดประเมินผลของงาน โดยใช้หลักการประเมินผลแบบวิเคราะห์ข้อมูลด้านความตระหนัก (Awareness) การปฏิบัติ (Attempt) และผลสำเร็จของงาน (Achievement) และเกณฑ์การกำหนดระดับมาตรฐาน ระดับ ๑ คือ ระดับ ๒ พอใช้ และระดับ ๑ ควรปรับปรุง และการสร้างขวัญกำลังใจกับบุคลากร เพื่อสร้างความตระหนัก เกิดความพึงพอใจและมีเจตคติต่อการปฏิบัติงาน

๒.๗.๗ ด้านหลักสูตร และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

โรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ คาดหวังว่า ในอนาคตหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนของโรงเรียนจะมีลักษณะ ดังนี้

๑. เป็นโรงเรียนอนุบาลประจำอำเภอ โดยจัดการเรียนการสอนในระดับปฐมวัย และการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ ๑ และช่วงชั้นที่ ๒ โดยเปิดสอนตั้งแต่ ชั้นอนุบาล ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖ ตามนโยบายรัฐบาลด้านการศึกษา ข้อ ๔ คือ

ข้อ ๔ ให้ความรู้แก่พ่อแม่ และครอบครัวในการวางรากฐานเบื้องต้นของชีวิต และเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กก่อนเข้าเรียนชั้นประถมศึกษา ตลอดจนการส่งเสริมการจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนให้ทั่วถึง และสนองเป้าหมายในการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการประกันโอกาสทางการศึกษาสำหรับเด็กและเยาวชน คือ

- เด็กในวัยประถมศึกษาทุกคนได้เรียนอย่างต่อเนื่องจนจบประถมศึกษา
- เด็กก่อนประถมศึกษาได้เตรียมความพร้อมอย่างน้อย ๒ ปี
- นักเรียนที่จบประถมศึกษามีโอกาสเรียนต่อมัธยมศึกษาอย่างทั่วถึง

๒. จัดการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางให้นักเรียนรู้จัก คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ชีวิตประจำวันได้ ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิตสนองนโยบายรัฐบาล ข้อ ๖ คือ

ข้อ ๖ เร่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้แก่ผู้เรียนได้เรียนอย่างมีความสุขมีพัฒนาการรอบด้านโดยเฉพาะมีคุณธรรม และมีความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยตนเอง จุดให้มีมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ และระบบการประเมิน และประกันคุณภาพทางการศึกษา เพื่อพัฒนาการศึกษาไทยให้มีมาตรฐานเป็นเลิศตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๘๑ ดังนี้

มาตรา ๘๑ รัฐต้องจัดการศึกษาอบรม และสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สร้างเสริมความรู้ และปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยในศิลปวิทยาการต่างๆ เร่งรัดพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรมของชาติ

สนองนโยบาย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเป้าหมายข้อ ๒ ของการประกันคุณภาพการศึกษาของนักเรียนที่จะจบการศึกษาระดับประถมศึกษา

ข้อ ๒ ประกันคุณภาพการศึกษาของนักเรียนที่จบประถมศึกษา

- เร่งปรับปรุงนักเรียนทุกคนที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน
- แสวงหาแนวทางให้นักเรียนทุกคนได้พัฒนาตามศักยภาพ

๓. นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ให้มากขึ้นตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๔๑ ดังนี้

มาตรา ๔๑ คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุโทรคมนาคม เป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติ เพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐเป็นอิสระ ทำหน้าที่จัดสรร คลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับดูแลการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การดำเนินการตามวรรคสองต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน ระดับชาติและระดับท้องถิ่น ทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ความมั่นคงของรัฐ ประโยชน์สาธารณะอื่นๆ รวมทั้งการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

นโยบายของรัฐบาล ข้อ ๑๑ มีดังนี้

ข้อ ๑๑ การกระจายโอกาสทางด้านอุดมศึกษาไปยังส่วนภูมิภาค โดยการนำระบบเทคโนโลยี มาใช้

๔. จัดการศึกษาโดยให้ความรู้กับคุณธรรม เปิดโอกาสให้เด็กด้อยโอกาสและเด็กพิการบางประเภทเรียนร่วมกับเด็กปกติ ตลอดจนให้สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย การรักษาพยาบาลแก่นักเรียนจัดอาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวันบริการแก่นักเรียนโดยทั่วถึง ตามรัฐธรรมนูญ มาตรา ๕๕ และ ๘๑ คือ

มาตรา ๕๕ บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นสาธารณะและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๘๑ รัฐต้องคุ้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชายเสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัว และความเข้มแข็งของชุมชน สนองนโยบาย ข้อ ๓ คือ

ข้อ ๓ สนับสนุนให้เอกชน องค์กรวิชาชีพและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมใน การจัดการศึกษา โดยเน้นการมีความรู้คู่คุณธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการศึกษา ฝึกอบรมวิชาชีพ และการจัดการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนดูแลสวัสดิการของเด็กนักเรียนในด้านการรักษาพยาบาล อาหารเสริม (นม) และอาหารกลางวัน

๕. มีการวัดและประเมินผลตามสภาพที่แท้จริงของตัวนักเรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ในการพัฒนาทางกายและทางสติปัญญา โดยจะประเมินผลจากการเปรียบเทียบความก้าวหน้าของนักเรียนแต่ละคนและแต่ละชั้นเรียน

๒.๘ ด้านการจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม

โรงเรียนมีความคาดหวังดังนี้ คือ

๑. โรงเรียนจะมีอาคารเรียน อาคารประกอบ เพียงพอกับจำนวนนักเรียน อยู่ในสภาพดี สะอาด มีระเบียบและสวยงาม

๒. มีห้องเรียน ห้องพิเศษ ห้องสมุดเฉลิมพระเกียรติ อุปกรณ์การเรียนการสอน และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีเพียงพอับความต้องการและมีคุณภาพเหมาะสมกับการใช้งาน

๓. มีสภาพแวดล้อมที่ดีงาม พ้นจากน้ำท่วมบริเวณโรงเรียน มีไม้ยืนต้นให้ร่มเงาให้ความร่มรื่น มีไม้ดอกและไม้ประดับให้ความสวยงาม ทำให้โรงเรียนน่าอยู่ และสามารถใช้อาคารสถานที่ได้เต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนการสอนอย่างแท้จริง

๒.๘.๑ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนและบุคลากร

โรงเรียนมีความคาดหวังไว้ว่าชุมชนควรมีส่วนร่วมกับโรงเรียน คือ

๑. เป็นคณะกรรมการในการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่น

๒. รับเชิญเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเป็นวิทยากรพิเศษเพื่อให้ความรู้แก่นักเรียน

๓. ทำความเข้าใจกับระเบียบของโรงเรียนและมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียนทุกครั้ง

๔. ให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้นเกี่ยวกับการเรียนการสอน

๕. รับผิดชอบและเอาใจใส่บุตรหลานในการส่งเด็กเข้าเรียน ปฏิบัติตาม

กฎระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ

๖. ให้ความร่วมมือในการเข้าประชุมทุกครั้งที่โรงเรียนดำเนินการและขอความร่วมมือ

๗. ช่วยอบรมสั่งสอนบุตรหลานให้อยู่ในระเบียบวินัยของโรงเรียน และประเพณี

วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ

๘. ให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการแก้ไขปัญหาการเรียนของนักเรียน

๙. ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะแก่โรงเรียน โดยแสดงความคิดเห็นอย่าง

เปิดเผยและยุติธรรม

๑๐. ช่วยเหลือและสนับสนุนในด้านงบประมาณ เพื่อให้ นักเรียนสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม และจิตสำนึกที่ดีต่อโรงเรียนว่า เป็นโรงเรียนของชุมชน ทุกคนมีส่วนร่วมกันทั้งสิ้น

๑๑.บุคลากรในโรงเรียนทุกคนมีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของโรงเรียนร่วมกัน ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถและสามารถตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้

๒.๘.๒ ด้านระบบบริหารและการจัดการ

ความคาดหวังของโรงเรียนในการบริหารงานและการจัดการ คาดไว้ว่า จะพัฒนาระบบบริหารและการจัดการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวิธีการดำเนินการคือ

๑. ชุมชนและผู้ปกครองต้องมีส่วนรับผิดชอบในการจัดการศึกษา และตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

๒. โรงเรียนจะพัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัย เป็นปัจจุบัน มีการวางแผนการใช้เทคโนโลยี การนิเทศติดตาม ประเมินผลอย่างคล่องตัว และสามารถบริการได้อย่างรวดเร็วจนบรรลุภารกิจหลักของโรงเรียน

๓. พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชุมชนและโรงเรียนเพื่อเป็นที่ยอมรับของประชาชน ชุมชนและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔. พัฒนาระบบการบริหารของแผนงาน ๔ ฝ่าย ให้มีประสิทธิภาพ และมีขั้นตอนการดำเนินงาน ที่ชัดเจน คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว

๕. บริหารโดยยึดหลักกระบวนการให้ทุกคนในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินการโดยได้ศึกษา สภาพปัจจุบันก่อนทุกครั้งที่จะดำเนินการ แล้ววางแผนปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งดำเนินการนิเทศติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนปฏิบัติ ขณะปฏิบัติ และหลังสิ้นสุดการปฏิบัติโครงการนั้นๆ

๒.๘.๓ ด้านคุณภาพของนักเรียน

นักเรียนทุกคน ทุกระดับชั้น ได้รับการพัฒนาตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรทุกระดับชั้น และได้มาตรฐานตรงตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และนอกจากนี้นักเรียนโรงเรียนอนุบาลพระสมุทรเจดีย์ควรมีคุณสมบัติและกิจกรรมสำหรับปฏิบัติตน คือ

๑. แต่งกายด้วยเครื่องแบบนักเรียนตามที่กฎกระทรวงศึกษาธิการกำหนด

๒. มาโรงเรียนทันเวลาที่โรงเรียนกำหนดไว้

๓. นักเรียนลาต้องส่งใบลา หรือแจ้งสาเหตุให้โรงเรียนทราบ และมีผู้ปกครองลงชื่อรับรองการลาทุกครั้ง

๔. นักเรียนไม่ควรขาดเรียนโดยไม่ทราบสาเหตุ และถ้าขาดเกิน ๓ วัน โรงเรียนจะดำเนินการ ติดตามครั้งที่ ๑ ขาดเกิน ๗ วัน โรงเรียนจะดำเนินการติดตามครั้งที่ ๒ และรายงานให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑ ดำเนินการตามระเบียบ

๕. นักเรียนต้องไม่เล่นการพนัน และละเว้นสิ่งเสพติดทุกชนิด
 ๖. นักเรียนต้องไม่ประพฤติตนเป็นที่เดือดร้อนต่อครอบครัวและเป็นที่เสื่อมเสียเกียรติยศชื่อเสียงของโรงเรียน
 ๗. นักเรียนต้องรับผิดชอบต่องานที่ครูอาจารย์มอบหมายให้ทำ
 ๘. นักเรียนต้องตั้งใจ ขยันหมั่นเพียรศึกษาเล่าเรียนอย่างเต็มความสามารถ
 ๙. นักเรียนต้องมีสัมมาคารวะ เคารพครูอาจารย์และผู้ใหญ่ ไม่แสดงกิริยากระด้างกระเดื่อง
 ๑๐. นักเรียนต้องปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด
- ทั้งหมดคือคุณสมบัติตามคำขวัญของโรงเรียนที่ว่า “ศึกษาดี มีวินัย ใฝ่คุณธรรม”

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิชชุดา งามปลอด^{๐๖} ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาในระดับอนุบาล โดยด้านการจัดประสบการณ์และกิจกรรมการเรียนการสอน คาดหวังให้เน้นการเตรียมความพร้อมเพื่อการเรียนต่อในระดับประถมศึกษา โดยเสริมให้กล้าแสดงออกและมีทักษะในการติดต่อกับผู้อื่น การให้การบ้านควรให้ทุกวันเป็นการคิดเลข คัดพยัญชนะ เสริมทักษะทางคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ เน้นคุณธรรม

ฉันทนา เปียทอง^{๐๗} ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กอนุบาลของโรงเรียนเอกชน เขตดอนเมือง พบว่าผู้ปกครอง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือโรงเรียนอนุบาลทุกโรงเรียนมีระบบการสอนเพื่อพัฒนาเด็กด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา การส่งเสริมการแสดงออกทางวัฒนธรรมไทยเช่น การทำความเคารพ การกราบไหว้ การจัดกิจกรรมเพื่อให้เด็กเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการจัดมุมประสบการณ์ต่างๆเช่น มุมบล็อกมุมหนังสือ มุมศิลปะ มุมเสริมทักษะความคิดเห็น ได้แก่ กิจกรรมการเคลื่อนไหว กิจกรรมเข้าจังหวะ ด้านการ

^{๐๖}วิชชุดา งามปลอด, “ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ๒๕๔๐), หน้า ๕๗.

^{๐๗}ฉันทนา เปียทอง, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองต่อการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กอนุบาลของโรงเรียนเอกชน เขตดอนเมือง”, วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ๒๕๔๑), หน้า ๔๕.

ให้บริการของโรงเรียนพบว่า ผู้ปกครองมีความคิดเห็นว่าโรงเรียนควรส่งเสริมให้เด็กอ่านออกเขียนได้ และ การคิดคำนวณ ต้องการให้โรงเรียนเน้นกิจกรรมด้านวิชาการ ทักษะการคิดคำนวณ และการใช้ เหตุผลต้องการให้มีการปลูกฝังคุณธรรมทางด้านความซื่อสัตย์และความขยันหมั่นเพียร

มันทนา รุติตานนท์^{๐๐} ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนระดับก่อน ประถมศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนที่พึงประสงค์ของโรงเรียนชุมชนวัดพิชิตพิทยาราม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่เห็นว่าด้านการจัดการเรียนการสอน ควรเน้นการเตรียม ความ พร้อมและวิชาการควบคู่กันไป ควรเตรียมความพร้อมด้านสติปัญญาให้สอดคล้องกับสภาพสังคม ปัจจุบัน และวัยของผู้เรียน โดยต้องจัดหาสื่อให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียน ปรับปรุงสภาพแวดล้อม และบรรยากาศให้ร่มรื่น เน้นครูควรดูแลเอาใจใส่ต่อนักเรียนมากที่สุด ด้านอาหารควรคำนึงถึง ความสะอาด ปลอดภัย และมีคุณค่าทางสารอาหาร

สาวตรี พังงา^{๐๐} ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียน อนุบาลปราโมชพัฒนาผลการวิจัยพบว่าผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาของ **โด่งฉ้วน**

๑. คุณลักษณะ บทบาท และหน้าที่ของครู คาดหวังให้ครูดูแลเอาใจใส่เข้าใจ ธรรมชาติและความต้องการของเด็ก ใจดี รักและเมตตาต่อเด็ก มีความรู้ด้านจิตวิทยาเด็ก วิธีการใช้ สื่อและอุปกรณ์ รวมถึงวิธีการสอนในระดับก่อนประถมศึกษา

๒. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน คาดหวังให้เน้นการจัดประสบการณ์ที่มุ่ง พัฒนาให้นักเรียนเจริญเติบโตทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา ควรจัดกิจกรรมที่ ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และกล้าแสดงออก ส่วนกิจกรรมเสริมทักษะเน้นการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศ คอมพิวเตอร์ และการวาดภาพระบายสี

๓. สื่อการเรียนการสอนคาดหวังให้สื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ นักเรียน ปฏิบัติได้ด้วยตนเองและใช้ร่วมกับผู้อื่นได้

๔. การประเมินผล คาดหวังให้ประเมินผล เดือนละครั้ง โดยวิธีสังเกต ตรวจ ผลงาน และนำผลการประเมินไปพัฒนานักเรียนให้ดีขึ้น

^{๐๐}มันทนา รุติตานนท์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษาต่อการจัดการ เรียนการสอนที่พึงประสงค์ของโรงเรียนชุมชนวัดพิชิตพิทยาราม ”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ๒๕๔๔), หน้า ๗๑.

^{๐๐}สาวตรี พังงา, “ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลปราโมช พัฒนา”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ๒๕๔๕), หน้า ๖๕.

สุวรรณ วลัยจักรลิขิต^{๐๐} ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเปรมฤทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน วุฒิการศึกษาต่างกัน รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยแตกต่างกัน

อจลรา ประสงค์ดี^{๐๐} ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลวัดไทรรัตนารามผลการศึกษา พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจครูประจำชั้นให้ดูแลเอาใจใส่นักเรียนอย่างใกล้ชิดคณะครูมีความรักความเมตตาต่อนักเรียนอย่างแท้จริงอาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง มีความปลอดภัย สะอาดร่มรื่นสวยงาม ปราศจากมลพิษ โรงเรียนและผู้ปกครองให้การสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนการจัดกิจกรรมให้นักเรียนรู้จักปรับตัวในการเล่นและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ปฏิบัติความมีวินัยในตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้นักเรียนได้พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมอย่างค่อยเป็นค่อยไป

เลียง (Ling.)^{๐๐} ได้วิจัยเรื่อง ความเข้าใจของผู้ปกครองชาวไต้หวันเกี่ยวกับคุณภาพและความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโปรแกรมเด็กก่อนวัยเรียน อายุระหว่าง ๔ - ๖ ปี ผลการวิจัย พบว่า

๑. ผู้ปกครองชาวไต้หวันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในกระบวนการทำงานมากกว่าคุณภาพของแผนในโปรแกรมเด็กก่อนวัยเรียน

๒. ระดับการศึกษา และรายได้ของครอบครัวมีอิทธิพลต่อความเข้าใจโปรแกรมเด็กก่อนวัยเรียน

^{๐๐}สุวรรณ วลัยจักรลิขิต. ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเปรมฤทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗.

^{๐๐}อจลรา ประสงค์ดี. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอนของโรงเรียนอนุบาลวัดไทรรัตนาราม. วิชานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๕.

^{๐๐}Liang, P.M. Parents' Perceived Quality and Satisfaction with early Childhood Programs : A Study of Taiwanese Parents who have a Achild Enrolled in Kindergarten. Ph.D. (Thesis Pennsylvania State University. 2001) p102.

๓. การจัดบริการอำนวยความสะดวกต่างๆ สถานที่ตั้ง หลักสูตรและโปรแกรม คุณวุฒิครู เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจในการเลือกโรงเรียนอนุบาลของผู้ปกครองชาวไต้หวัน

นฤมล มีชัย^{๐*} ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูจำแนกตามเพศ วุฒิ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยส่วนรวมครูมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านพบว่า ครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๖ ด้าน เรียงตามลำดับคือ ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา การได้ยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้า โดยครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ๔ ด้าน เรียงตามลำดับคือ ความสำเร็จในการ งาน การควบคุมบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และเงินเดือน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ระหว่างเพศชายและเพศหญิง สถานภาพระหว่างโสดกับสมรส ตำแหน่งระหว่างต่ำกว่า อาจารย์ กับตั้งแต่อาจารย์ ๒ ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้

ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ องค์กรเป็นเยี่ยม บริการเป็นยอด

^{๐*} นฤมล มีชัย, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”, ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, (สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๓๕, หน้า ๗๕-๘๓.

องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กร ให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้ บริการ มีดังนี้

๑. จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

๒. จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่าย และไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

๓. เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

๔. ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

๒.๑๐ กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

สถานภาพของผู้ปกครอง	ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการให้บริการของผู้บริหาร และครู
๑. เพศ	๑. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศ แก่ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ระดับการศึกษา	๒. การให้บริการด้านจัดกิจกรรมการเรียนรู้
๓. อาชีพของผู้ปกครอง	๓. การให้บริการด้านสื่อการเรียนรู้
๔. ระดับชั้นของเด็กในปกครอง	๔. การให้บริการด้านอื่น ๆ ของผู้บริหาร และครู
๑) อนุบาลปีที่๒(๔ขวบ)	
๒) อนุบาลปีที่๒(๕ขวบ)	

แผนภาพที่ ๒.๑

กรอบแนวคิดการวิจัย