

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของ
โรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์
The Study of Parent Satisfaction Toward the Organizing of Secondary Education
in Nakhon Sawan Panyanukul School under the Bureau of Special Education
Administration, Nakhon Sawan Province

กรรทอง อุยไจ¹, จิตินันท์ ด้วงสุวรรณ², ทีปปิพัฒน์ สันตะวัน³
Krongthong Ujai¹, Thitinan Doungsuwan², Teeppipat Suntawan³
Corresponding Author E-mail: Krongthong.u@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัด สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จำนวน 3 มาตรฐาน คือ 1) มาตรฐานคุณภาพผู้เรียน 2) มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ 3) มาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ประชากร ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนระดับ มัธยมศึกษาโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล จำนวน 192 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของ โรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล ด้านมาตรฐานคุณภาพผู้เรียน ข้อที่ผู้ปกครองพึงพอใจมากที่สุด คือ นักเรียนไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดต่าง ๆ 2) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของ โรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล ด้านมาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ ข้อที่ผู้ปกครองพึงพอใจ มากที่สุดคือการจัดบริการสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นใดทางการศึกษา เช่น มีทางลาดเอียง มีที่ จอดรถสำหรับผู้พิการ มีตู้โทรศัพท์ TTRS: ศูนย์บริการล่ามภาษามือสำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เป็นต้น และ 3) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล ด้านมาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ข้อที่ผู้ปกครองพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน

คำสำคัญ: การศึกษา, ความพึงพอใจ, การจัดการศึกษา

¹ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

² Student in Master of Education Degree (Educational Administration), Nakhon Sawan Rajabhat University.

³ อาจารย์ที่ปรึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

² Advisor, Faculty of Education, Nakhon Sawan Rajabhat University

³ อาจารย์ที่ปรึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

³ Advisor, Faculty of Education, Nakhon Sawan Rajabhat University

Abstract

The purpose of this research was to study the parent satisfaction toward the organizing of secondary education in Nakhon Sawan Panyanukul School under Nakhonsawan Special Education Bureau with 3 aspects of the Quality Assurance in Education's standard as follow; 1) The quality of students 2) The administration and management. The student – centered classroom management. The research population was 192 parents of secondary school students from Nakhon Sawan Panyanukul school. The research instrument was a 5 rating scales questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation. The research findings were as follows:

The parent satisfaction toward the organizing of secondary education in Nakhon Sawan Panyanukul school overall was at a high level. 1) The parent satisfaction toward the organizing of secondary education in Nakhon Sawan Panyanukul school in the aspect of students' quality, the topic with the highest satisfaction level was the students do not get involve or use any drugs. 2) The parent satisfaction toward the organizing of secondary education in Nakhon Sawan Panyanukul school in the aspect of standard for administration and management, the topic with the highest satisfaction level was the media service provision, other educational facilities such as slope path, disabled parking, TTRS phone for students with hearing impaired. and 3) The parent satisfaction toward the organizing of secondary education in Nakhon Sawan Panyanukul school in the aspect of child center learning management, the topic with the highest satisfaction level was the atmosphere that was suitable for learning.

Keywords: Education, Satisfaction, Organizing of Education

บทนำ

การศึกษา คือ ความมั่นคงของประเทศ ดังจะเห็นจากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 10 รัชกาลปัจจุบันที่เกี่ยวกับการศึกษาว่า “การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ซึ่งก็เกี่ยวข้องกับการศึกษาที่ต้องการสร้างให้คนไทยมีคุณสมบัติ 4 ด้าน คือ 1) มีทัศนคติที่ดีและถูกต้อง 2) มีพื้นฐานชีวิตที่มั่นคงเข้มแข็ง 3) มีงานทำมีอาชีพ 4) เป็นพลเมืองดีมีระเบียบวินัย” เฉพาะนั้นการศึกษาต้องสร้างคนให้เป็นแบบนั้น ซึ่งตรงกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติในระยะยาว 6 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง การสร้างความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ความเสมอภาคและความเท่าเทียม การสร้างความเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การปรับลดรัฐธรรมนูญ การบริหารภาครัฐ

การศึกษาเป็นปัจจัยในการพัฒนาคนให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ รัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการศึกษา เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ พร้อมทั้งจะรับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร (Information Technology) โดยมุ่งให้ประชากรทุกคนมี โอกาสเข้าถึงการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพอย่างกว้างขวางโดยเสมอภาคและเท่าเทียมกัน นโยบาย ญะระบุไว้อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 10 ระบุว่า “ต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปี ที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเจตนาในการที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้มีการยกระดับการศึกษาของคนไทยให้สูงขึ้น สำหรับเด็กพิการโดยมุ่งเน้นการสร้างเสมอภาคทางการศึกษาและการจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐาน 12 ปี ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 และแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พุทธศักราช 2560 - 2564 ที่กำหนดให้คนพิการจะต้องได้รับการคุ้มครองทางสิทธิมีคุณภาพชีวิตที่ดีเต็มศักยภาพ มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และเสมอภาค และพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ที่บัญญัติให้คนพิการมีสิทธิทางการศึกษา ให้ได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิด หรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับสื่อ และสิ่งอำนวยความสะดวก บริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และเลือกบริการ ทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบ และรูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความสนใจความถนัด ความแตกต่างระหว่างบุคคล และความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคล โดยได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้การทดสอบทางการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของคนพิการแต่ละประเภท

นโยบายการจัดการศึกษาสำหรับเด็กพิการโดยมุ่งเน้นการสร้างเสมอภาคทางการศึกษา และการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 12 ปี ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พุทธศักราช 2550 - 2554 ที่กำหนดให้คนพิการจะต้องได้รับการคุ้มครองทางสิทธิมีคุณภาพชีวิตที่ดีเต็มศักยภาพ มีส่วนร่วมในสังคมอย่างเต็มที่และเสมอภาค และพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ที่บัญญัติให้คนพิการมีสิทธิทางการศึกษา ให้ได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิด หรือพบความพิการ จนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการ และความช่วยเหลืออื่นใด ทางการศึกษา และเลือกบริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบ และรูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความสนใจความถนัด ความแตกต่างระหว่างบุคคล และความต้องการจำเป็นพิเศษของบุคคล โดยได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้การทดสอบทางการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของ คนพิการแต่ละประเภท (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2551, หน้า 3)

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ และกลุ่มสถานศึกษาที่จัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา บกพร่องทางการได้ยิน บกพร่องทางร่างกายและสุขภาพ บกพร่องทางการมองเห็น ออทิสติก และพิการซ้อน จึงได้จัดทำหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับนักเรียนขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการประกาศใช้หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2551 และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ให้ใช้มาตรฐานการศึกษาพิเศษขั้นพื้นฐานสำหรับทุกประเภท ความพิการเพื่อประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อเป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน กำกับดูแลและ ติดตามการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2551, หน้า 1)

การให้บริการทางการศึกษาสำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษนั้น มีรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งในแต่ละรูปแบบก็มีความสำคัญ และจำเป็นที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการจำเป็นใน การเข้ารับการศึกษาของเด็กแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ. 2551 ได้กล่าวถึงสิทธิและหน้าที่ทางการศึกษาสำหรับคนพิการไว้ว่า คนพิการมีสิทธิได้รับการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการจนตลอดชีวิต พร้อมทั้งได้รับเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อ บริการและความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา และมีสิทธิเลือกบริการทางการศึกษา สถานศึกษา ระบบ และรูปแบบการศึกษา โดยคำนึงถึงความสามารถ ความสนใจ ความถนัด และความต้องการจำเป็นของบุคคลนั้น รวมถึงได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐาน และประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการจัดหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ และการทดสอบทางการศึกษา ที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นพิเศษของคนพิการแต่ละประเภทและบุคคล

โรงเรียนเป็นหน่วยงานที่สำคัญที่สุดในการจัดการศึกษาเพราะโรงเรียนเป็นหน่วยปฏิบัติงาน ผลของการดำเนินงานการจัดการศึกษาจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารงานและการจัดการ ของโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียน ครู ผู้ปกครอง จึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจ แนวคิด หลักการ และกระบวนการในการนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการมาพัฒนาโรงเรียน “คน” จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานคน เพราะคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยบริหารงาน ดังนั้น ในการดำเนินการบริหาร การมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจของบุคลากร จึงเป็นสิ่งสำคัญโดยให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโรงเรียนตั้งแต่การวางแผนงานการดำเนินงาน การติดตามประเมินผลงาน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีการกระจายอำนาจการบริหาร แบ่งหน้าที่ รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบริหารงานโรงเรียน (เพ็ญใจ เรืองฤทธิ์, 2550, หน้า 2)

ดังนั้น ผู้ที่มีความบกพร่อง หรือ ผู้ด้อยโอกาสควรได้รับความเสมอภาคทางการศึกษาเพื่อพัฒนา ฐานชีวิตให้สูงขึ้นสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างเท่าเทียมคนปกติ การพัฒนาการเรียนรู้จึงเป็นการสร้างโอกาส ให้กับเด็กพิการ หรือนักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษให้มีการพัฒนาตามศักยภาพสามารถช่วยเหลือ ตนเองได้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ เนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือทั้งจากองค์กรท้องถิ่น ชุมชน และผู้ปกครองในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะทางร่างกายของนักเรียนที่มีความต้องการ จำเป็นพิเศษที่อยู่ในปกครองของตน (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2551, หน้า 3) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเป็นตัวชี้วัดในการผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผู้ปกครองนักเรียนมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการไปรับ บริการความพึงพอใจที่ได้จากการรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึง และจัดให้มีการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น เพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด คุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ความพึงพอใจเป็นตัวสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจน โดยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านการเรียนการสอน ด้านการดูแลพฤติกรรมของนักเรียน ด้านการอบรมสั่งสอนให้ลูกเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข ผู้ปกครองแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ส่วนใหญ่ต้องมีการปฏิบัติงาน ซึ่งจะฝากความหวังไว้กับทางโรงเรียนในการดูแลลูกหลาน การสร้างความตระหนักและให้ผู้ปกครองได้เข้าใจถึงสำคัญของการดูแลบุตรหลานเป็นเป้าหมายสำคัญที่จะทำให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมกับทางโรงเรียน การดูแลช่วยเหลือนักเรียน การจัดประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การให้ผู้ปกครองได้เป็นส่วนหนึ่งใน การร่วมแสดงความคิดเห็น พัฒนาแก้ไข โดยร่วมกันกับฝ่ายบริหารคณะอาจารย์ และผู้ปกครอง ในการจัดการศึกษา ทำให้พ่อแม่ ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการ หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงได้ ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปกครองกับผู้ปกครองและระหว่างผู้ปกครองกับโรงเรียน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2551, หน้า 38 - 39) สิ่งที่ผู้ปกครองและชุมชนจะต้องตระหนัก คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมด้านสังคม อารมณ์และความก้าวหน้าทางพัฒนาการของนักเรียน และครอบครัวให้ดีขึ้น ถือเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่จะทำให้ครอบครัวและชุมชนเข้มแข็ง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงการมีส่วนร่วม ในขณะที่ครูจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถในการสอนของตนเองอย่างต่อเนื่อง (ดวงชนก ลันดา, และ จริญญาเกียรติ กุลสอน, 2559, หน้า 15 - 16) ในการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูลสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ จัดการศึกษาให้แก่เด็กนักเรียนพิเศษประเภทเด็กพิการ ตามความบกพร่อง แบบอยู่ประจำ และไป-กลับนั้น มีระบบการจัดการหลากหลาย มีรูปแบบแตกต่างกันขึ้นอยู่กับนโยบาย แนวคิดของโรงเรียน รวมทั้งความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนอีกด้วยที่จะทำให้ครอบครัวประกอบที่สำคัญของ

การจัดการศึกษาทั้งสามมาตรฐาน คือ หนึ่งมาตรฐานคุณภาพผู้เรียน สองมาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ และ สามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจต้องการทราบถึง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหาร จัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา เนื่องจากผู้ปกครองนักเรียนในระดับประถมศึกษาเพิ่งเข้ามามีส่วนร่วมร่วมกับโรงเรียนค่อนข้างน้อย จึงมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โรงเรียน นครสวรรค์ปัญญานุกูล จังหวัดนครสวรรค์ ยังไม่มากพอสำหรับการสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งแตกต่างกับผู้ปกครองนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาที่ให้ความร่วมมือกับทางโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ จึงมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างดี เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาและ ปรับปรุงการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัด สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม ในประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายความพึงพอใจ

วันเพ็ญ ศรีมะโรง (2557, หน้า 54) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกหรือ ทศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ เป็นความรู้สึกพึงพอใจ ของบุคคล ความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุความต้องการ ทำให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่น มีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน

วิรัตน์ เจริญรูป (2558, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ระดับความคิดเห็น ความพอใจ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจที่ตอบสนอง ความต้องการของตนตามที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

พัชรินทร์ อิการ (2559, หน้า 37) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ทัศนคติหรือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง เป็นความรู้สึกพอใจ รู้สึกเป็นสุข เกิดความสบายใจ หรือเป็นสภาวะของอารมณ์ในทางบวก อันจะนำมาซึ่งความกระตือรือร้น มุ่งมั่น และเกิดแรงจูงใจในการเรียนหรือการปฏิบัติงานนั้น ๆ

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

สุสติ แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวสรุปความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นที่พึงปรารถนาของบุคคลทุกคน เพราะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพผลสูงสุด การสร้างความพึงพอใจนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับกระบวนการเทคนิค และวิธีการด้วยการอาศัยการจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญ การจูงใจบุคลากรให้ได้ผลนั้นผู้บริหารต้องใช้ สิ่งจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคลและมีความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิรัตน์ เจริญรูป (2558, หน้า 11 - 12) ได้กล่าวว่า การทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ เพราะว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจกรรมสามารถดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากถ้าผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น อาจจะยุติการทำกิจกรรมนั้น ๆ และถึงแม้ว่ากิจกรรมจะมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ แต่ถ้าบริการที่ดีนั้นไม่ได้ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ ถือว่าการดำเนินงานนั้น ไม่ประสบความสำเร็จ และความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทำให้หน่วยงาน สามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน 2) ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความ

ตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน 3) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้รับบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.3 การสร้างแบบวัดความพึงพอใจ

ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี (2554, หน้า 38 - 40) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการสร้างแบบวัดความพึงพอใจ การแปลความหมายของการวัดความพึงพอใจ ระบบความพอใจแบบ (Semantic differential) และ การปรับปรุงแบบวัดความพอใจ ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดกรอบเนื้อหาความพึงพอใจ คือ ให้เขียนนิยามซึ่งสามารถกระทำได้โดย 1) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและกำหนดนิยาม 2) สัมภาษณ์กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 5 คน

ขั้นที่ 2 เลือกประเด็นที่วัดความพอใจและกำหนดวิธีการวัด 1) เลือกประเด็นที่วัดความพอใจให้เลือกมาจากการอบเนื้อหาที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 2) วิธีการวัดความพอใจ โดยทั่วไปนิยมใช้วิธีการจัดอันดับคุณภาพ 5 ระดับและประเด็นการวัดความพอใจเป็นทางบวก คะแนนจะเป็นดังนี้ 5 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง/มากที่สุด, 4 หมายถึง พอใจมาก, 3 หมายถึง พอใจปานกลาง, 2 หมายถึง พอใจน้อย และ 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ขั้นที่ 3 จัดทำแบบวัดความพอใจฉบับร่าง

ขั้นที่ 4 ทดลองกลุ่มย่อย 1 คน เพื่อตรวจสอบความมั่นคงเฉพาะหน้าขั้นต้น

ขั้นที่ 5 ทดลองกลุ่มย่อยประมาณ 3-5 คน เพื่อตรวจสอบความแม่นยำตรงเฉพาะหน้า

ขั้นที่ 6 ให้ผู้เชี่ยวชาญประมาณ 3 ท่านตรวจสอบความแม่นยำตรงเฉพาะหน้า และความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา

ขั้นที่ 7 ทดลองภาคสนาม เพื่อวิเคราะห์ปรับปรุงคุณภาพแบบวัดความพึงพอใจโดยหาค่าจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ขั้นที่ 8 นำไปใช้จริง ถือว่าเป็นการทดสอบภาคสนามไปด้วย

2. ความหมายของการบริหารการศึกษา

2.1 ความหมายของการบริหารการศึกษา

อจธรา จงดี (2560, หน้า 8) ได้กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กลุ่มบุคคล ที่เกี่ยวข้องร่วมมือกัน เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความเจริญงอกงาม มีความรู้ ความสามารถเป็นคนดีของสังคม โดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทางการศึกษา ใช้ทรัพยากรและกระบวนการบริหารที่สอดคล้อง และเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

สุภาภรณ์ จุลดาเนินธรรม (2550, บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การบริหารงาน โดยมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีระบบระเบียบตามกระบวนการทำงานเพื่อนำไปพัฒนาสถานศึกษา ทั้งในด้านบุคลากรและ ผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

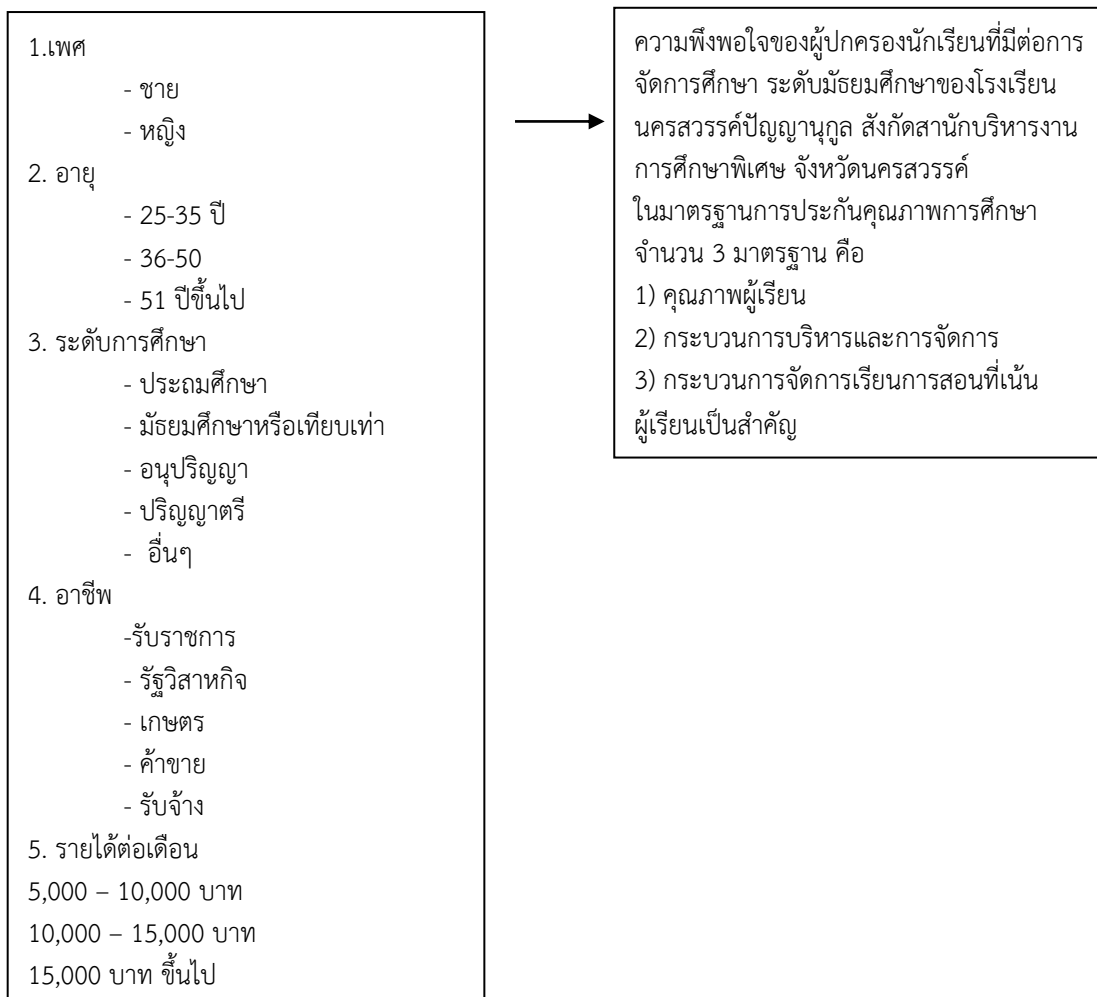
จตุณี แก้วเอี่ยม (2560, หน้า 38) ได้กล่าวว่า การบริหารการศึกษา หมายถึง กระบวนการทำงานกับคนและ โดยคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

อจธรา จงดี (2560, หน้า 8) ได้กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องร่วมมือกัน เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความเจริญงอกงาม มีความรู้ ความสามารถเป็นคนดีของสังคมโดยการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทางการศึกษา ใช้ทรัพยากรและกระบวนการบริหารที่สอดคล้องและเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์อย่างแท้จริง

สมานา รัตนชัย (2556, หน้า 99) ได้กล่าวว่าการบริหารการศึกษา หมายถึง กิจกรรมของคน ตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มีการร่วมมือกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัด สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ตามกรอบแนวคิดมาตรฐาน การศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้ ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จำนวน 192 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษจังหวัดนครสวรรค์ ใน 3 มาตรฐาน คือมาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน จำนวน 21 ข้อ มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ จำนวน 18 ข้อ มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จำนวน 11 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 109)

วิธีรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือจากคณะกรรมการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปถึงผู้บริหารโรงเรียนโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียน
2. ผู้ศึกษาดำเนินการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมแบบสอบถามไปยังโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ จัดระเบียบข้อมูล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอรูปตารางประกอบการบรรยาย
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัด สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 มาตรฐาน คือ 1) คุณภาพผู้เรียน 2) กระบวนการบริหารและการจัดการ
3. กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) นำเสนอโดยตารางประกอบคำบรรยาย โดยผู้วิจัยได้กำหนดคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (John, 1981, p.174; อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2551, หน้า 145) ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ผู้ปกครองมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ผู้ปกครองมีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ผู้ปกครองมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ผู้ปกครองมีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ผู้ปกครองมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ มีดังนี้
 - 1.1 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัด สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
 - 1.2 การตรวจหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)
2. สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบรรยายข้อมูลวิจัยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งหาค่าต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 ความถี่ (f)
 - 2.2 ร้อยละ (%)
 - 2.3 ค่าเฉลี่ย (μ) ค่ามีว
 - 2.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
 - 2.5 ค่าซิกม่า (Σ)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษจังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

สถานภาพของผู้ปกครองในการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 70.30) มีอายุ 36 - 50 ปี (คิดเป็นร้อยละ 58.30) จบการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 60.90) ประกอบอาชีพรับจ้าง (คิดเป็นร้อยละ 34.40) และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 บาทขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 46.90) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษจังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า

1. พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัด สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายมาตรฐาน พบว่า มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ ($\mu = 3.83$) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\mu = 3.80$) ส่วนมาตรฐานที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ มาตรฐานคุณภาพผู้เรียน ($\mu = 3.80$)

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

1) มาตรฐานคุณภาพผู้เรียนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ปกครองพึงพอใจสูงสุดคือ นักเรียนไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดต่าง ๆ ($\mu = 4.68$) รองลงมา ได้แก่ นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมในการสืบสานวัฒนธรรมไทยที่สถานศึกษาจัดขึ้น ($\mu = 4.32$) ส่วนข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ นักเรียนมีความสามารถในการสร้างสื่อ และนวัตกรรม ($\mu = 3.43$)

3. พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ปกครองพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดบริการสื่อ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นใดทางการศึกษา เช่น มีทางลาดเอียง, มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ, มีตู้โทรศัพท์ TTRS: Thai Telecommunication Relay service คือ ศูนย์บริการล่ามภาษามือผ่านช่องทางต่าง ๆ สำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เป็นต้น ($\mu = 4.48$) รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนมีเป้าหมายวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่สถานศึกษากำหนด ($\mu = 4.03$) ส่วนข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการหอพักและบ้านรับรองให้ชุมชนและหน่วยงานภายนอก ($\mu = 3.59$)

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนามาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษามีจำนวน 3 มาตรฐาน คือ 1) มาตรฐานคุณภาพผู้เรียน 2) มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ 3) มาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. ครูควรสอดส่องดูแลนักเรียนที่มีอาการเจ็บป่วยหรือมีแผลตามร่างกาย โดยให้ครูอนามัยทำความสะอาดแผลทุกวันและหรือนำส่งสถานพยาบาล

2. โรงเรียนมีเครื่องทำน้ำเย็นหลายจุด แต่ไม่มีแก้วน้ำสำหรับให้นักเรียน โดยเฉพาะที่โรงอาหารนักเรียนบางคนแก้ปัญหาโดยใช้ปากดูดจากก๊อก อาจถูกไฟช็อต

3. ควรจัดครูเวรอยู่ประจำโต๊ะอาหารเพื่อดูแลช่วยเหลือนักเรียนขณะรับประทานอาหาร

4. ชุดนักเรียนบางคนไม่สะอาดและซื้อที่หน้าอกไม่ตรงกับนักเรียน

5. การคมนาคมบริเวณหน้าประตูโรงเรียนไม่สะดวก ควรเปิดประตูทั้ง 2 ข้าง

6. การรับนักเรียนกลับบ้านควรลงชื่อที่สมุดที่นอนนอน ไม่ควรมาลงชื่อซ้ำที่ป้อมยาม เนื่องจากนักเรียนที่เป็นออทิสติกบางคนไม่สามารถรอคอยได้ จะวิ่งออกไปที่รถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ ซึ่งอาจเกิดอันตรายกับนักเรียนได้

7. เคยเข้าห้องน้ำบริเวณที่โรงอาหารพบว่าสกปรกมาก

8. ห้องน้ำบริเวณข้างห้องพยาบาลชาวดและสกปรกมาก

9. อยากให้ห้องเรียนมีสื่อการสอนครบทุกห้อง

10. นักเรียนนาของใช้มาจากที่บ้าน แต่ของหายบ่อยมาก เช่น รองเท้าแตะ, รองเท้านักเรียน, ผ้าเช็ดตัว, กางเกงใน เป็นต้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จำนวน 3 มาตรฐานคือ 1) มาตรฐานคุณภาพผู้เรียน 2) มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ 3) มาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณาและนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา จำนวน 3 มาตรฐาน คือ 1) มาตรฐานคุณภาพผู้เรียน 2) มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ 3) มาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูลมีการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตรงตามความต้องการของผู้ปกครองและตรงตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มีการปลูกฝังค่านิยมเกี่ยวกับการรักษาและความเป็นไทยมีการจัดโครงสร้างการบริหารด้านบุคลากรที่เหมาะสม ครบถ้วนได้อย่างเหมาะสมและเป็นแบบอย่างที่ดีมีทำเลที่ตั้งของโรงเรียนที่เหมาะสม มีความพร้อมในการจัดสวัสดิการให้กับผู้เรียน ให้มีพัฒนาการด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา ตลอดจนสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพความพิการของนักเรียน อีกทั้งทางโรงเรียนได้จัดกิจกรรมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอในการสืบสานวัฒนธรรมไทย โดยให้นักเรียนเข้าร่วมและแสดงออกเป็นประจำ เป็นผลทำให้นักเรียนไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดต่าง ๆ การเชิญผู้ปกครองนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมด้วยจึงทำให้ครูและผู้ปกครองมีโอกาสได้พบกันอยู่เสมอ การที่โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองทุกคนเข้าร่วมกิจกรรม จึงทำให้ผู้ปกครองที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของโรงเรียนซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย สีมพ (2558) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลพานิชย์ จังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้านการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1.1 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มาตรฐานที่ 1) มาตรฐานคุณภาพผู้เรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ข้อที่ผู้ปกครองพึงพอใจสูงสุด คือ นักเรียนไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดต่าง ๆ รองลงมา คือ นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมในการสืบสานวัฒนธรรมไทยที่สถานศึกษาจัดขึ้น ส่วนข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ นักเรียนมีความสามารถในการสร้างสื่อและนวัตกรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนนครสวรรค์ปัญญานุกูลได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น เน้นกระบวนการจัดการเรียนการสอน มีการนิเทศภายใน มีการวัดและประเมินผลการศึกษา มีการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข จึงถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญสุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรายุทธ แก้วประทุม (2556, หน้า 92) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 ด้านการบริหารงานวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากงานวิชาการถือเป็นหน้าที่หลักของโรงเรียน ปัจจุบันโรงเรียนมีการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการและแผนพัฒนาการจัดการเรียนการสอนทุกด้านมีการกำหนดปรัชญาและเป้าหมายของการจัดการศึกษาอย่างชัดเจน มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนใหม่ ๆ สนับสนุนให้นักเรียนได้แสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกที่เหมาะสมกับวัยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง โรงเรียนได้ให้ความสำคัญต่อ

การส่งเสริมให้ครูมีความรู้ความสามารถในการสอนในแต่ละกลุ่มสาระ มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเรียนรู้อย่างมีความสุขและโรงเรียนมีความเอาใจใส่ในด้านการเรียนการสอนของครู

1.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ ปัญญากุล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มาตรฐานที่ 2) มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ผู้ปกครองพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดบริการสื่อสารอำนวยความสะดวกอื่นใดทางการศึกษา เช่น มีทางลาดเอียง มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ มีตู้โทรศัพท์ TTRS: Thai Telecommunication Relay service คือ ศูนย์บริการล่ามภาษามือผ่านช่องทางต่าง ๆ สำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน เป็นต้น รองลงมา คือ โรงเรียนมีเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจที่สถานศึกษากำหนด ส่วนข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้บริการหอพักและบ้านรับรองให้ชุมชนและหน่วยงานภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิษฐาน ดิษฐเวชชัย (2553, หน้า 9) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบุญสมอนุบาล สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ผู้ปกครองที่มีอาชีพแตกต่างกันและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียนโดยรวม

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ ปัญญากุล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มาตรฐานที่ 3) มาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยสามอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ผู้ปกครองพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดสภาพแวดล้อมบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน รองลงมา คือ การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสภาพความพิการของผู้เรียน ส่วนข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การนำผลการประเมินมาพัฒนาผู้เรียน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธีรวัตร สุติวงศ์ (2558) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนศิริวิทย์วิทยาการ สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักเรียนทุกคนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากคณะครูและบุคลากรทางการศึกษาอีกทั้งแหล่งเรียนรู้ที่เหมาะสมกับศักยภาพของแต่ละคน เมื่อจบหลักสูตรการศึกษาโดยมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคุณลักษณะเป็นที่ยอมรับของสังคมไทยและสังคมโลกเท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้ผู้ปกครอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนนครสวรรค์ ปัญญากุล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 มาตรฐานคุณภาพผู้เรียน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องนักเรียนมีความสามารถในการสร้างสื่อและนวัตกรรม โรงเรียนจึงควรแก้ไขปัญหาดังกล่าว จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอและมีความเหมาะสม โรงเรียนควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ครูในเรื่องการสร้างสื่อและนวัตกรรม เป็นต้น

1.2 มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการให้บริการหอพัก และบ้านรับรอง ให้ชุมชนและหน่วยงานภายนอก โรงเรียนจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องการปรับปรุงการบริหารงานด้านหอพักและบ้านรับรองให้มีคุณภาพมากขึ้นมีการประชุม วางแผน แต่งตั้งคณะกรรมการทำงาน และมีการประเมิน รายงานผลอย่างต่อเนื่อง

1.3 มาตรฐานกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การนำผลการประเมินมาพัฒนาผู้เรียน โรงเรียนควรพิจารณาให้ความสำคัญปรับปรุงในเรื่องงานการประเมินผล มีการนิเทศติดตาม และรายงานผลการพัฒนาผู้เรียนในทุกภาคเรียน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการอื่น ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การปรับเปลี่ยนรูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นแบบสัมภาษณ์หรือสังเกตในการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการจัดการศึกษาในโรงเรียนเพื่อเป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคและแนวทางในการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยรูปแบบของการร่วมมือในการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน เพื่อนำไปพัฒนาการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียน นครสวรรค์ปัญญานุกูล สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จังหวัดนครสวรรค์ ในมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 มาตรฐาน คือ 1) มาตรฐานคุณภาพผู้เรียน 2) มาตรฐานกระบวนการบริหารและการจัดการ และ 3) มาตรฐาน กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อนำไปพัฒนาการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จรูญ แก้วเอียน. (2560). รายงานการวิจัย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ดวงชนก ถันดา, และจรูญเกียรติ กุลสอน. (2559). การพัฒนาการเรียนรู้นักเรียนที่มีความต้องการจำเป็นพิเศษ โดยครอบครัว และชุมชน ในจังหวัดชัยภูมิ. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์, 11(33) ฉบับพิเศษ, 13 - 24.
- ธวัชชัย สิมพล. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพนาณานิคม อำเภอ นิคมพัฒนา จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วี อินเทอร์เน็ต พรินท์.
- ธีรวัตร สุคิวงค์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนศิริวิทย์วิทยาการ สำนักงานเขต หนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์การพิมพ์.
- ณัฐดี แสงหล่อ. (2555). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ อธิการ. (2559). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยของโรงเรียนในอำเภอ แม่วังก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2. การค้นคว้าอิสระครุศาสตร์ มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พิชญานัน ดิษฐเวชชัย. (2553). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบุญสมอนุบาล สังกัด สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1. งาน นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพียงใจ เรืองฤทธิ์. (2550). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี. (2554). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธการพิมพ์.
- วรายุทธ แก้วประทุม. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหาร การศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันเพ็ญ ศรีมะโรง. (2557). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- วิจารย์ เจริญรูป. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และความสำคัญของความพึงพอใจ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สุภาภรณ์ จุลดาเนินธรรม. (2550). ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่มีต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนวิสุทธิกษัตริ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัมมา รณิธย์. (2556). หลักทฤษฎี และปฏิบัติการบริหารการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.(2551). กรอบทิศทางการพัฒนาการศึกษา ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ที่สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545 - 2559) ฉบับสรุป. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2551). พระราชบัญญัติการจัดการศึกษาสำหรับคนพิการ พ.ศ.2551. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, กระทรวงศึกษาธิการ.
- อัจฉรา จงดี. (2560). การศึกษาบทบาทการมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.