

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา
Parental Satisfaction with the Quality of Services at Chaiphonphong Pittaya
School, Phayao Province

สุกัญญา คนต่ำ¹
รุ่งฤดี รัตน์ชัยศิลป์²
วัฒนา อ่อนประทุม³

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ครู และผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการจัดการเรียนการสอน ด้านกระบวนการจัดการศึกษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้ปกครอง พบว่า ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ครูมีการดูแลและเอาใจใส่นักเรียนเป็นอย่างดี ด้านผู้บริหาร ครู และผู้ให้บริการ ควรชี้แจงกระบวนการจัดการศึกษาให้ผู้ปกครองเข้าใจมากยิ่งขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดระบบจราจรและที่จอดรถหน้าโรงเรียน ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ควรตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และด้านคุณภาพการจัดการเรียนการสอน ควรส่งเสริมให้นักเรียนมีวินัยและความรับผิดชอบ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, โรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ

¹ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

² อาจารย์ที่ปรึกษา, รองอธิการบดี สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

³ อาจารย์ที่ปรึกษา, อาจารย์พิเศษ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

ABSTRACT

The research on the factors affecting the efficiency of academic administration of Chaiphong Phitthaya School, Phayao Province, has the following objectives: 1) To study the level of academic administration efficiency of Chaiphong Phitthaya School, Phayao Province, 2) Compare personal factors with opinions regarding the efficiency of academic administration at Chaiphong Phitthaya School, Phayao Province, among administrators, teachers, and service users of the school. The research instruments consisted of questionnaires, which the researcher created based on the conceptual framework from the study of theoretical concepts, documents, and related research. Data analysis was done by finding the mean and standard deviation.

Research Findings

1. The results of the analysis indicated that parents' satisfaction with the quality of services provided by Chaiphong Phitthaya School, Phayao Province, was at a high level overall, which was consistent with the research hypothesis. When considered by dimension, all aspects were rated at a high level. The dimensions ranked by mean scores from highest to lowest were administration, teachers, and service personnel, followed by facilities, quality of instructional management, educational management processes, and public relations and information dissemination.

2. The guidelines for improving the quality of services for parents revealed that, in terms of educational management processes, teachers provided good care and attention to students. Regarding administration, teachers, and service personnel, clearer explanations of the school's educational management processes should be provided to parents. In terms of facilities, traffic management and parking areas in front of the school should be improved. For public relations and information dissemination, inquiries should be addressed clearly and appropriately. Regarding the quality of instructional management, emphasis should be placed on promoting students' discipline and responsibility.

Keywords: Satisfaction, Service Provision, Chaiphong Phitthaya School

บทนำ

การให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียน หมายถึง กิจกรรมและกระบวนการที่สถานศึกษาดำเนินการเพื่อสนับสนุน ตอบสนองความต้องการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครอง โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือ ความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งระหว่างโรงเรียนกับครอบครัว ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาการเรียนรู้ คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของนักเรียน การให้บริการผู้ปกครองที่มีประสิทธิภาพจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษา องค์ประกอบหลักของการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนประกอบด้วยหลายประการ ได้แก่ ด้านการสื่อสารและข้อมูลข่าวสาร โรงเรียนควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและหลากหลาย เช่น การประชุมผู้ปกครอง จดหมายข่าว หรือระบบสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และครบถ้วนเกี่ยวกับผลการเรียน กิจกรรม และนโยบายของโรงเรียน ด้านการสนับสนุนทางการศึกษา โรงเรียนควรให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการเรียนและพฤติกรรมของนักเรียน เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถมีส่วนร่วมในการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของบุตรหลานได้อย่างเหมาะสม ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน โรงเรียนควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันสำคัญ การประชุม หรือการเป็นอาสาสมัคร เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนและครอบครัว ด้านการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โรงเรียนควรมีระบบในการรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากผู้ปกครอง เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและภาคส่วนต่าง ๆ ในการจัดการศึกษา โดยมาตรา 22 กำหนดให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน และองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และมาตรา 30 ระบุว่าสถานศึกษาต้องส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรอื่น ๆ เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนเป็นภารกิจสำคัญที่สอดคล้องกับนโยบายและหลักการจัดการศึกษาของประเทศ (เอกอนงค์ ศรีสำอังก์ และคณะ, 2556)

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการศึกษาไม่เพียงมุ่งเน้นการถ่ายทอดความรู้เท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการพัฒนาด้านจิตใจ อารมณ์ คุณธรรม และการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 6 ได้กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาให้มุ่งพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข นอกจากนี้ มาตรา 8 ยังเน้นหลักการจัดการศึกษาตลอดชีวิต การมีส่วนร่วมของสังคม และการพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับ มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2561 ของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งกำหนดมาตรฐานหลัก 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน มาตรฐานด้านกระบวนการบริหารและการจัดการ และมาตรฐานด้านการจัดประสบการณ์ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

โดยมุ่งให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างรอบด้าน มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และมีสมรรถนะสำคัญ เช่น ความสามารถในการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การใช้ทักษะชีวิต และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ โรงเรียนยังต้องจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รวมถึงดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ

ในปัจจุบัน การให้บริการแก่ผู้ปกครองในสถานศึกษาถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อสถานศึกษา การให้บริการที่มีคุณภาพช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง และส่งผลต่อการสนับสนุนพัฒนาการทางการศึกษา และพฤติกรรมของนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม หลายสถานศึกษายังคงประสบปัญหาด้านการให้บริการ เช่น การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลที่ล่าช้า หรือบุคลากรขาดความเป็นมิตร ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลให้ผู้ปกครองเกิดความไม่พึงพอใจและลดความเชื่อมั่นต่อสถานศึกษา (ณัฐติยา คงทอง, ทินกร ชอัมพงษ์, และฐิตินันท์ ดั่งสุวรรณ, 2567)

จากเหตุผลดังกล่าว ความพึงพอใจของผู้ปกครอง จึงเป็นประเด็นสำคัญที่สถานศึกษาควรให้ความสำคัญ โดยผู้ให้บริการจำเป็นต้องศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดรูปแบบและแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมและสร้างความประทับใจแก่ผู้ปกครอง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนและพัฒนาการบริหารจัดการสถานศึกษาต่อไป อันจะนำไปสู่การสร้างความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครองในการพัฒนาผู้เรียนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2567 จำนวน 560 คน (ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2567)

กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา ปีการศึกษา 2567 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน

(Krejcie and Morgan, 1970, หน้า 607–610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 234 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ด้านผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน แบบสอบถามในตอนนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) พร้อมเกณฑ์การให้คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครอง มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ของมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2554, หน้า 121)
3. วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครอง ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้การแจกแจงความถี่และการหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในลักษณะความเรียง

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา และ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครอง ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ครู และผู้

ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน ด้านกระบวนการจัดการศึกษา และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านผู้บริหาร ครู และผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ครูมีความรักและเมตตาต่อนักเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ครูให้การดูแลช่วยเหลือและเอาใจใส่นักเรียนอย่างดี ครูอุทิศเวลาในการจัดการเรียนการสอน ครูปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน เช่น การวางตัว การใช้วาจาสุภาพ การแต่งกาย ความมีน้ำใจและการเสียสละเพื่อส่วนรวม รวมถึงการรักษาขนบธรรมเนียมประเพณี นอกจากนี้ยังพบว่า ครูให้ความเสมอภาคและยุติธรรมต่อนักเรียน ครูมีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้ปกครอง ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ครู นักเรียน และผู้ปกครอง รวมทั้งผู้บริหารและครูมีการชี้แจงกระบวนการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้ผู้ปกครองเข้าใจอย่างเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงเรียนมีอาคารและบริเวณโรงเรียนที่สะอาด สวยงาม และเป็นระเบียบอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนมีสื่อ วัสดุ และอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีอาคารสถานที่ ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ เช่น ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องวิทยาศาสตร์ และห้องศิลปะ อย่างเพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่า โรงเรียนมีโรงอาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ มีห้องสมุดพร้อมหนังสือที่ทันสมัย มีห้องพยาบาลและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ รวมถึงมีห้องน้ำและห้องส้วมที่สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอ

ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความปลอดภัยในขณะที่อยู่ในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ นักเรียนได้รับการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน นักเรียนมีความสามารถด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนอยู่ในระดับที่ดี มีคุณธรรมจริยธรรม เช่น มีวินัย ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ใฝ่เรียนรู้ และความประหยัด นอกจากนี้นักเรียนมีผลการเรียนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์และแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน รวมทั้งมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น

ด้านกระบวนการจัดการศึกษา โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนมีความโปร่งใสและน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนมีขั้นตอนการรับสมัครที่มีความพร้อมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองและนักเรียนอย่างเหมาะสม โรงเรียนจัดการสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษอย่างสม่ำเสมอ จัดทัศนศึกษาในแหล่งเรียนรู้นอกสถานศึกษาโดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญ จัดกิจกรรมด้านกีฬาและนันทนาการอย่างต่อเนื่อง มีการชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน รวมถึงให้บริการแนะแนวด้านการเรียน การศึกษาต่อ และการดำรงชีวิตของนักเรียนอย่างทั่วถึง และจัดบริการอาหารกลางวันและอาหารเสริมอย่างมีคุณภาพ

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงเรียนมีการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ แก่ผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา ได้แก่ การตอบข้อสงสัยและข้อซักถามของผู้ปกครองอย่างเหมาะสม การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน การใช้สื่อและแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Facebook และ Line รวมถึงเอกสารและป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนและทั่วถึง และการจัดประชุมเพื่อชี้แจงสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปกครองเป็นระยะ

2. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้ปกครอง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนชัยพันธ์พงษ์พิทยฯ จังหวัดพะเยา สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านกระบวนการจัดการศึกษา

ควรรักษามาตรฐานการดูแลและเอาใจใส่นักเรียนของครู รวมถึงพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โรงเรียนควรจัดกิจกรรมเสริมทักษะให้กับนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มจำนวนครูผู้สอนในแต่ละห้องเรียนเพื่อช่วยกันดูแลนักเรียน ส่งเสริมให้ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนมากขึ้น และเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการลงมือปฏิบัติควบคู่กับการเรียนรู้เชิงทฤษฎี

ด้านผู้บริหาร ครู และผู้ให้บริการ

ควรมีการชี้แจงกระบวนการจัดการศึกษาของโรงเรียนให้ผู้ปกครองเข้าใจอย่างชัดเจน ส่งเสริมการดูแลนักเรียนอย่างเท่าเทียม ไม่แบ่งแยกฐานะ เพิ่มจำนวนครูชาวต่างชาติ และเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเสมอภาค

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ควรปรับปรุงระบบจราจรและที่จอดรถหน้าโรงเรียน ปรับปรุงห้องน้ำให้มีความเพียงพอ สะอาด และถูกสุขลักษณะ พัฒนาโรงอาหารให้มีความกว้างขวางและสะอาด ปรับปรุงห้องสื่อและจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยและเพียงพอ รวมถึงเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ ห้องพยาบาล และปรับการจัดจำนวนนักเรียนให้เหมาะสมกับขนาดห้องเรียน

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ควรพัฒนาการตอบข้อสงสัยและข้อซักถามของผู้ปกครองให้มีความชัดเจนและรวดเร็ว เพิ่มการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ข้อมูลการรับสมัครนักเรียนให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน

ควรส่งเสริมให้นักเรียนมีวินัยและความรับผิดชอบ เพิ่มการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์และการอ่านหนังสือ รวมถึงพัฒนาการเรียนการสอนด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีน เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองของโรงเรียนชัยพันธ์พงษ์พิทยาสรรพ์ จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร ครู และผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านผู้บริหาร ครู และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากครูมีความรัก ความเมตตา และเอาใจใส่นักเรียนอย่างใกล้ชิด มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และให้ความเสมอภาคแก่นักเรียน ส่งผลให้นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างรอบด้านและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปกครอง ขณะเดียวกัน ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ มีความเป็นมิตร และให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนกับผู้ปกครอง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความร่วมมือและความไว้วางใจระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนในระดับมาก

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณชชา เกียนเรือน (2566) ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่พงษ์ จังหวัดน่าน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพของบุคลากรและการให้บริการอย่างเสมอภาคมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงเรียนมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อาคารสถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีความปลอดภัย ส่งเสริมบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน นอกจากนี้ โรงเรียนมีสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ซึ่งช่วยสนับสนุนการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง รวมถึงมีโรงอาหาร ห้องพยาบาล ห้องสมุด และห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และได้มาตรฐาน ส่งผลให้ผู้ปกครองเกิดความมั่นใจและความอุ่นใจในการส่งบุตรหลานมาเรียน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิน นพเกตุ (2562) ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากรและความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงเรียนให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของนักเรียนและการดูแลช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ ส่งผลให้นักเรียนได้รับการจัดการศึกษาอย่างเสมอภาคและเหมาะสมกับศักยภาพของตน ในด้านผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ พบว่านักเรียนมีทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนอยู่ในระดับดี มีผลการเรียนเป็นที่ยอมรับ มีคุณธรรมจริยธรรมที่พึงประสงค์ รวมทั้งมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา และใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้

ผลการศึกษาสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนอย่างรอบด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการจัดการศึกษาของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงเรียนดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนและผู้ปกครองเป็นสำคัญ โดยเฉพาะกระบวนการรับสมัครนักเรียนที่มีความชัดเจนและน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ โรงเรียนมีการจัดการเรียนการสอนเสริมสำหรับนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ มีการจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ เช่น ทัศนศึกษา กีฬา และนันทนาการ รวมถึงการให้บริการแนะแนว การสื่อสารข้อมูลกับผู้ปกครองอย่างสม่ำเสมอ และการดูแลด้านสวัสดิภาพของนักเรียน เช่น อาหารกลางวันที่มีคุณภาพ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณิกา กาวินชัย (2567) ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทย สาขาวังเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับดี และสะท้อนถึงความสำคัญของกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงเรียนมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และทั่วถึง ทำให้ผู้ปกครองสามารถติดตามการดำเนินงานและการเรียนรู้ของบุตรหลานได้อย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ บุคลากรมีความพร้อมในการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถาม รวมทั้งมีการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เอกสาร และการประชุมชี้แจง ซึ่งช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อทิทยา วิมลเมือง (2562) ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานบุคลากร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านบุคลากรเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้ปกครองโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยาสังฆะวิทยา และเพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การบริหารจัดการ และคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานศึกษา ซึ่งผลการศึกษา สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ด้านกระบวนการจัดการศึกษา ผลการศึกษพบว่า โรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยาสังฆะวิทยาจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ครูให้ความเอาใจใส่ดูแลนักเรียนอย่างใกล้ชิดและมีการจัดกิจกรรมเสริมทักษะอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงการจัดการศึกษาโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ข้อเสนอแนะในการเพิ่มจำนวนครูประจำชั้นเป็นห้องละ 2 คน แสดงถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือ

นักเรียนให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น เพื่อรองรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน ขณะเดียวกัน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและการเพิ่มกิจกรรมที่เน้นทักษะปฏิบัติจริง เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนากระบวนการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้และยกระดับคุณภาพผู้เรียนและสถานศึกษาโดยรวม

ด้านผู้บริหาร ครู และผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความต้องการให้โรงเรียนให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการศึกษาที่ชัดเจน โปร่งใส และเข้าใจง่าย โดยเฉพาะในประเด็นการดูแลนักเรียนอย่างเสมอภาคและไม่แบ่งแยกตามฐานะ ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาที่ยึดหลักธรรมาภิบาลและความเป็นธรรมทางการศึกษา นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะในการเพิ่มครูชาวต่างชาติและการส่งเสริมให้นักเรียนทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเท่าเทียม แสดงให้เห็นถึงความต้องการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคมและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะด้านภาษาและการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ที่เท่าเทียม ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพผู้เรียนและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของโรงเรียนในภาพรวม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกหลายด้านของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยายังจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ทั้งระบบจราจรและพื้นที่จอดรถ บริเวณหน้าโรงเรียน ห้องน้ำและโรงอาหารที่มีจำนวนและสภาพไม่สอดคล้องกับจำนวนนักเรียน ตลอดจนห้องสื่อการเรียนรู้และห้องพยาบาลที่ยังขาดความพร้อม ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักเรียนและการขยายบทบาทการจัดการศึกษาของโรงเรียนในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้สิ่งอำนวยความสะดวกเดิมไม่เพียงพอและไม่สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ความแออัดของห้องเรียนยังสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งส่งผลต่อบรรยากาศการเรียนรู้ ความปลอดภัย และสุขภาวะของผู้เรียน

ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า โรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยาคควรพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารกับผู้ปกครองให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้าใจร่วม ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการดำเนินงานของสถานศึกษา การอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และสามารถมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการจัดการศึกษาได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนให้ครอบคลุมมากขึ้น จะช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียนและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงผู้รับบริการในวงกว้าง อันส่งผลต่อความเข้มแข็งและความยั่งยืนของสถานศึกษาในระยะยาว

ด้านคุณภาพการจัดการเรียนการสอน ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนไชยพันธ์พงษ์พิทยาจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปลูกฝังวินัยและความรับผิดชอบของนักเรียนควบคู่กับการพัฒนาทักษะด้านวิชาการ เนื่องจากวินัยและความรับผิดชอบเป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้และการดำรงชีวิตในสังคม นอกจากนี้ การเพิ่มการเรียนการสอนด้าน

คอมพิวเตอร์และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ตลอดจนการพิจารณาเพิ่มการสอนภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษและภาษาจีน สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งจะช่วยยกระดับศักยภาพผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมในการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพในอนาคต อันนำไปสู่การยกระดับ คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนในภาพรวม

ดังนั้น ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนชัยพันธ์พงษ์ พิตยาจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและครอบคลุมหลายมิติ ทั้งด้านกระบวนการจัดการศึกษา บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก การสื่อสารข้อมูล และคุณภาพการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้เนื่องจาก คุณภาพการบริการทางการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของสถานศึกษา การพัฒนาในแต่ละด้านอย่างเชื่อมโยง และสอดคล้องกัน จะช่วยเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการ และยกระดับศักยภาพผู้เรียนให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและโลกยุคปัจจุบัน อัน นำไปสู่การยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยรวมของโรงเรียนชัยพันธ์พงษ์พิตยา อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 นำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงในส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเรียนการสอน

1.2 ควรเน้นการจัดกิจกรรมที่เน้นการปฏิบัติจริง และสร้างระบบสื่อสารอธิบาย กระบวนการจัดการศึกษาให้ผู้ปกครองเข้าใจ พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง

1.3 ยกระดับคุณภาพการเรียนการสอนและการสื่อสารข้อมูล ทักษะคอมพิวเตอร์ การอ่าน และเพิ่มการสอนภาษาต่างประเทศ พร้อมปรับระบบประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย ชัดเจน และตอบสนอง ผู้ปกครองได้รวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เช่น นักเรียน ครู และผู้บริหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงเรียนที่มีบริบทใกล้เคียงกัน และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองในเชิงสาเหตุ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้กำหนด นโยบายและแนวทางพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับอัปเดต). สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2568, จาก <https://www.moe.go.th/backend/wpcontent/uploads/2020/10/1.-พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ-พ.ศ.2542-ฉ.อัปเดต.pdf>
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). **มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2561**. ราชกิจจานุเบกษา, 135(ตอนพิเศษ 235 ง), 4–5.
- ณัฐติยา คงทอง, ทินกร ชอัมพงษ์, ฐิตินันท์ ดั่งสุวรรณ. (2565). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา ระดับปฐมวัย โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 2. วารสารการบริหารการศึกษาและนวัตกรรม ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2565).**
- วรรณชชา เกียนเรือน. (2566). **ความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน. การศึกษาอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก.**
- สุทิน นพเกตุ. (2562). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 4(1), 149-158.**
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2560. การค้นคว้าอิสระ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- วรรณภา กาวินชัย. (2567). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาวังเหนือ อำเภอน้ำหนาว จังหวัดลำปาง. การศึกษาอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก.**
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.**
- อติธยา วิมลเมือง. (2562). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากรคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. สถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- เอกอนงค์ ศรีสำอางค์. (2558). **รูปแบบการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการพัฒนาการเรียนการสอน สำหรับนักเรียนระดับประถมศึกษาโรงเรียนสาธิตละอออุทิศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, พฤษภาคม – สิงหาคม 11 (2), 164-1.**
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). **Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607–610.**