



ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียน โกลบอล อินเตอร์เนชันนอล ปรทุมธานี  
ที่มีต่อการจัดการบริหารงานของโรงเรียน

อริสรา พรหมเงิน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2557

**The Satisfaction of Parents towards Educational Management  
Of Global Indian International School, Pathumthane.**

**Miss ArisaraPhromngern**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Education Administration Program  
Department of Education Management  
College of Education Science, Dhurakij Pundit University**

**2014**



## ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ  
ปทุมธานี ที่มีต่อการจัดการบริหารงานของโรงเรียน

เสนอโดย อริสรา พรหมเงิน

สาขาวิชา การจัดการการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.โชติ แยมแสง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สิ้นลาร์ตน)

  
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(อาจารย์ ดร.โชติ แยมแสง)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ดวงใจ ช่วยตระกูล)

เลขทะเบียน.....	0231776
วันลงทะเบียน.....	- 4 พ.ย. 2557
เลขเรียกหนังสือ.....	371.02
	๐๕๙๘ค
	[ ๒๕๕๗ ]

วิทยาลัยครุศาสตร์รับรองแล้ว

  
.....คณบดีวิทยาลัยครุศาสตร์  
(ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สิ้นลาร์ตน)

วันที่ ๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานีที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
ชื่อผู้เขียน	อริสรา พรหมเงิน
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.โชติ แยมแสง
สาขาวิชา	การจัดการการศึกษา
ปีการศึกษา	2556

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติ ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน และศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานด้านต่างๆของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานี จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติ ที่มีต่อการจัดการบริหารงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านบริการนักเรียน ตามลำดับ

#### ปัญหา และข้อเสนอแนะ

ด้านการจัดการเรียนการสอน ควรส่งเสริม ให้นักเรียนมีความรู้ในเรื่องของความรู้ทั่วไป (General Knowledge) เช่น อ่านหนังสือพิมพ์การฟังข่าวต่างๆ ควรให้นักเรียนเขียนสมุดบันทึกประจำวัน เพื่อฝึกทักษะในการเขียนให้มากขึ้น (Improve hand writing skill) และควรเพิ่มครูสอนภาษาฮินดี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ควรมีการปรับข้อมูล email ของผู้ปกครองให้เป็นปัจจุบันเสมอ สถานที่ตั้งโรงเรียนไกล ควรย้ายไปอยู่ในกรุงเทพฯ และควรมีการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการตลาดให้มากกว่านี้

Thematic Paper Title	The Satisfaction of Parents Towards Educational Management of Global Indian International School, Pathumthane
Author	Arisara Phromngern
Thematic Paper Advisor	Dr. Chot Yamsang
Department	Education Management
Academic Year	2013

### ABSTRACT

The purpose of this study was to study the Satisfaction of Parents Towards Educational Management of Global Indian International School Pathumthane. The variables included five aspects of school management, namely (1) Academic (2) Teachers, (3) Environment and facilities, (4) Service for students, (5) Relationship among the school and the parents. The population comprised 50 parents of this school. The instrument was a questionnaire developed by the researcher. The statistics for data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings were as follows:

Overall, parents in this school expressed satisfaction at a high level. When individual aspects were taken into consideration, it was found that their satisfaction towards relationships among the school and the parents were the highest, and theirs towards teachers, Environment and facilities, followed by theirs towards Academic and followed by theirs towards service for students, respectively.

Problems and Recommendations:

Academic: Concerning Teaching and Learning Management should promote students to have general knowledge for example: When reading newspaper or listening to news students should write notes on their diaries to practice and improve their hand writing skills and should add teachers for Hindi Language.

Relationship among the school and the parents: With Parents to regular real time communication. School's location is far away, it is recommended to move the School to Bangkok and the School should do more publicity and focus on more marketing activities.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์.....	3
1.4 กรอบแนวคิด.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา.....	25
2.3 แนวทางการบริหารโรงเรียนนานาชาติ.....	41
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานี.....	48
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	60
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	65

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคลของผู้ปกครองนักเรียน.....	67
4.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน.....	68
4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ.....	74
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	75
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	77
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์.....	81
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้เขียน.....	101

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	63
3.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	64
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
4.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ โรงเรียน ด้านภาพรวม.....	66
4.3 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ โรงเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน.....	69
4.4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ โรงเรียน ด้านครูผู้สอน.....	70
4.5 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ โรงเรียน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของ โรงเรียน.....	71
4.6 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ โรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน.....	72
4.7 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ โรงเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับผู้ปกครอง.....	73

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจากความช่วยเหลืออย่างดีจาก ศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ สินลารัตน์ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย และรักษาการคณบดีวิทยาลัยครุศาสตร์ ประธาน กรรมการสอบ ดร.ดวงใจ ช่วยตระกูล กรรมการสอบ ดร.โชติ เข้มแสง กรรมการสอบ และให้ความกรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วย

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.พัทธา วิสวาท โคร.พนิดา ศิริจันทร์ อ.โสภา สิทธิสรวงที่ กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบค่า IOC ( Index of item objective congruence) ของแบบสอบถาม

ขอขอบคุณคณะอาจารย์วิทยาลัยครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้และข้อคิดเห็นที่มีคุณค่าตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ โดยตลอดผู้วิจัย ขอขอบพระคุณมา โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณผู้บริหาร ครู เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และนักเรียน โรงเรียน โกลบอล อินเตอร์เนชั่นแนล ปทุมธานี ที่ให้ความร่วมมือช่วยเก็บแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้ปกครองนักเรียนทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้จนเป็นผลสำเร็จอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ช่วยเป็นกำลังใจ และให้คำแนะนำ ช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ประโยชน์และคุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน



อริสรา พรหมเงิน

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปีพ.ศ.2558 ซึ่งจะเป็นการเปิดตัวเองเข้าสู่สมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนประเทศอื่นๆ มากขึ้น ทั้ง มาเลเซีย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ พม่า ลาว ฯลฯ ซึ่งประเทศเพื่อนบ้านเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นประเทศที่มีประชากรพูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ 2 ได้ดี แม้ไม่ใช่ประชากรที่มีการศึกษาระดับสูงก็ตาม ด้วยเหตุนี้คนไทย โดยเฉพาะเด็กไทยรุ่นใหม่จึงควรจะพัฒนาตัวเองให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับประเทศเพื่อนบ้านเหล่านี้ให้ได้

ภาษาอังกฤษได้กลายเป็นภาษาสากลที่ทั่วโลกใช้เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า การศึกษาให้เกิดความถ่องแท้ในภาษาในยุคปัจจุบัน เป็นเรื่องจำเป็น ดังนั้นวิธีหนึ่ง ที่พ่อแม่หรือผู้ปกครองนิยม เพื่อให้ได้วิธีการเรียนภาษาอังกฤษที่ให้ผลทางทักษะภาษาที่มากกว่า และดีกว่า ซึ่งหลักสูตรไทยทั่วไปยังไม่สามารถตอบสนองการเรียนการสอนภาษาอังกฤษได้อย่างเต็มที่ เหมือนการส่งไปเรียนยังต่างประเทศ สิ่งหนึ่งที่ต้องยอมรับก็คือเพื่อเป็นการฝึกฝนในเรื่องของภาษาที่จำเป็นอย่างมากสำหรับเด็กในอนาคดสองในเรื่อง หลักสูตรการเรียนการสอนของต่างประเทศนั้นจะเน้นกระบวนการให้คิดหัดให้ทำ หัดให้ลอง พ่อแม่ยุคใหม่ตื่นตัวเป็นอย่างมากในเรื่องการศึกษาของลูกรู้ว่าโลกสมัยใหม่กำลังเปลี่ยนไปการเตรียมตัวลูกให้พร้อม โดยการปูพื้นฐานตั้งแต่วัยเริ่มเรียนให้เขาสามารถพัฒนาศักยภาพตัวเองได้ทุกด้าน พร้อมทั้งมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาสากลเป็นสิ่งที่จำเป็นและพร้อมที่จะเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2545)

โรงเรียนนานาชาติคือสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับนักเรียน ไม่จำกัดเชื้อชาติ ศาสนาและลัทธิการปกครอง จัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักสูตรนานาชาติโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน ซึ่งนักเรียนจากประเทศต่าง ๆ สามารถเข้าเรียนได้ธุรกิจโรงเรียนนานาชาติใช้มาตรฐานการเรียนการสอนเดียวกับสถานศึกษาชั้นนำของประเทศอังกฤษและอเมริกา

และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยดึงดูดกลุ่มลูกค้าคนไทยเกรงที่ต้องการใช้ลูกหลานเรียนรู้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลรวมทั้งชาวต่างชาติที่เข้ามาอาศัยในประเทศไทยแนวโน้มของธุรกิจนี้จะมีจำนวนโรงเรียนเพิ่มมากขึ้นตามกระแสการยอมรับและความต้องการของลูกค้านับวันจำนวนพ่อแม่-ผู้ปกครองที่อยากให้บุตรหลานก้าวเข้าไปนั่งเรียนใน "โรงเรียนนานาชาติ" ก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับทั้งด้วยเหตุผลเพราะต้องการให้ลูกหลานมีความรู้ที่เทียบมามานานาชาติและปรารถนาที่จะยกระดับทางสังคมให้คนในครอบครัว (ผู้จัดการออนไลน์, ฉบับวันที่ 2550)

ปัจจุบันโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยกำลังเติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมให้ภาคเอกชนลงทุนเปิดสถานศึกษามากขึ้นการวางเป้าหมายที่จะผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษานานาชาติในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งแรงจูงใจที่ภาคธุรกิจการศึกษาให้ผลคุ้มค่าในระยะยาว และยังสามารถสร้างรายได้เข้าประเทศไม่แพ้ธุรกิจอื่นๆ จึงส่งผลให้นักลงทุนทั้งคนไทยและต่างชาติเข้ามาลงทุนในธุรกิจโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น และเติบโตอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งแก้ไขกฎระเบียบการจัดตั้งสถานศึกษาให้มีความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน ขณะเดียวกันผู้ปกครองที่มีฐานะทางการเงินดีก็ต้องการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนนานาชาติซึ่งให้ความรู้ภาษาต่างประเทศมากกว่าโรงเรียนในระบบการศึกษาของไทยเพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไปในอนาคตประกอบกับประเทศไทยมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการลงทุนในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ ส่งผลให้มีการติดต่อกับต่างประเทศมากขึ้นรวมถึงนักลงทุนชาวต่างประเทศเข้ามาพักอาศัยในประเทศไทยมากขึ้นเช่นกันและบางส่วนได้นำครอบครัวมาด้วย ดังนั้นไทยจึงต้องมีสถานศึกษานานาชาติในระดับสากลที่จะรองรับบุตรหลานชาวต่างชาติ กระแสตอบรับของโรงเรียนนานาชาติ ได้รับความสนใจจากผู้ปกครองมากขึ้นกว่าเดิมมาก เนื่องจากความต้องการของผู้ปกครองที่ประสงค์จะให้บุตรหลานมีความรู้ความสามารถ ศักยภาพและมาตรฐานที่เพียงพอจะแข่งขันในสังคมโลกแห่งโลกาภิวัตน์ได้ รวมทั้งความต้องการที่จะปลูกฝังวัฒนธรรมระดับสากลที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารให้กับบุตรหลาน โดยไม่ต้องลงทุนส่งลูกหลานไปเรียนในต่างประเทศ จึงได้หันมาทบทวนให้บุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ความต้องการในเรื่องดังกล่าวถูกขจัดจากการที่ตัวเลขของโรงเรียนนานาชาติในเมืองไทยได้ทยอยเปิดอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2534 เป็นต้นมาทำให้มีโรงเรียนนานาชาติที่ได้รับอนุญาตจัดตั้งจากกระทรวง ศึกษาธิการเป็นจำนวน

132 โรงเรียน ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 88 โรงเรียน และกระจายอยู่ตามจังหวัดต่างๆ เช่น เชียงใหม่ ชลบุรี ระยอง นครราชสีมา และภูเก็ต เป็นต้น จำนวน 44 โรงเรียน มีนักเรียนในระบบมากกว่า 30,000 คน ซึ่งเกือบ 50 เปอร์เซ็นต์ของนักเรียนทั้งหมดเป็นเด็กไทย(สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2554)

จากสถานการณ์ดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นถึงสภาพการแข่งขันของโรงเรียนนานาชาติที่มีการแข่งขันกันรุนแรงขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับตัวเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ปกครองผู้วิจัย ในฐานะผู้บริหารของโรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชัน นานาชาติ จึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชัน นานาชาติ ปทุมธานี ที่มีต่อการบริหารงานในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองว่าอยู่ในระดับใดเพื่อนำไปเป็นข้อมูล และแนวทางนำเสนอให้คณะกรรมการ โรงเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

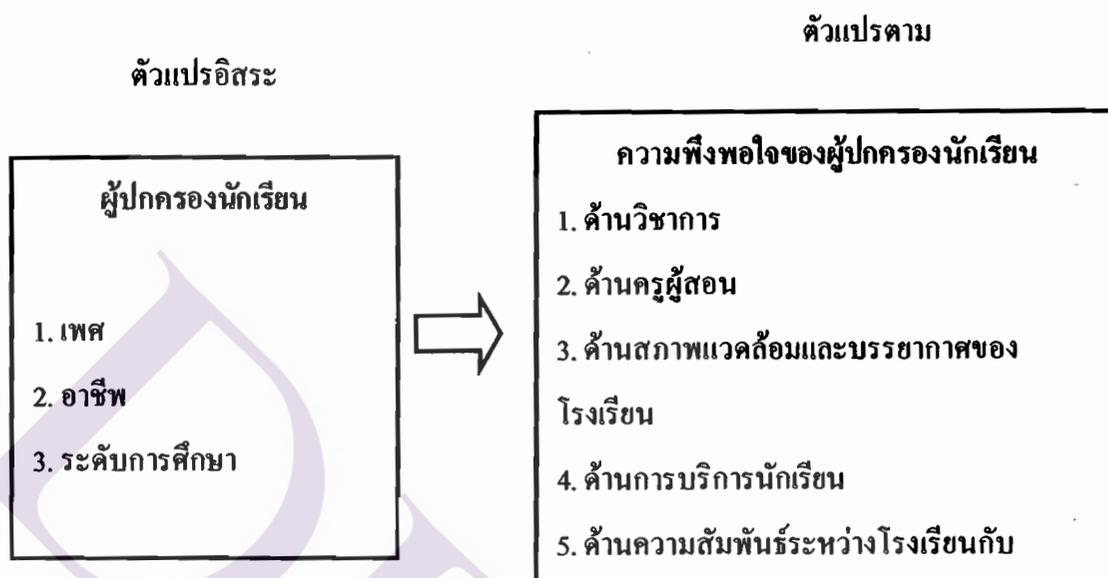
1. ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชัน นานาชาติ ปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการบริการเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองอยู่ในระดับใด
2. ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชัน นานาชาติ ปทุมธานีที่มีต่อโรงเรียนมีอะไรบ้าง

## 1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานด้านต่างๆ ของโรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชัน นานาชาติ ปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานด้านต่างๆ ของโรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชัน นานาชาติ ปทุมธานี

#### 1.4 กรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมากำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การบริหารงานด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

2. ด้านประชากร คือผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานี จำนวน 85 คน

กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานีเลือกแบบเจาะจง จำนวน50 คน

3. ด้านเวลา ปีการศึกษา2556

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานีที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

2. ข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร โรงเรียน ครู และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริม และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาการบริหารงานของโรงเรียน โดยสนองความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนอย่างแท้จริง

### 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงเรียน หมายถึง โรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติปทุมธานี

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารงานหมายถึงความรู้สึกที่มีต่อการดำเนินงานต่างๆของโรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติปทุมธานีในการพัฒนานักเรียนทั้งด้านร่างกายสติปัญญา อารมณ์และสังคมและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยแบ่งงานออกเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านวิชาการ หมายถึง กระบวนการจัดเนื้อหาความรู้ และประสบการณ์ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น

2. ด้านครูผู้สอน หมายถึง บุคลากรของโรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ที่ทำหน้าที่จัดประสบการณ์ โดยมุ่งศึกษาคุณลักษณะ ความรู้ในวิชาที่สอน ความสามารถในการใช้วิธีสอน ความเอาใจใส่ดูแลนักเรียน และจรรยาบรรณของครู และเป็นครูที่ได้รับการบรรจุตามระเบียบข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน

3. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของโรงเรียน หมายถึง สุขลักษณะของสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในโรงเรียน ซึ่งได้แก่ อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด ห้องน้ำ ห้องพักรู รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เป็นที่พักผ่อน สถานที่เล่นกีฬา ถนนสัญจรที่ปลอดภัย และสาธารณูปโภคต่างๆ ทั้งที่เป็นการบริการภายในโรงเรียนและความสะดวกปลอดภัยในโรงเรียนและรอบๆ โรงเรียน

4. ด้านการบริการนักเรียน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาของนักเรียน โดยมีกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง หมายถึง การเสริมสร้างแนวทาง ในการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ในด้านของการให้ข้อมูลข่าวสาร การรับข้อมูล การรับ ฟังความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ และการให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ต่อกันและเพื่อความร่วมมือในการในการพัฒนาการเรียนของนักเรียนและการจัดการศึกษาของ โรงเรียน

ผู้ปกครองนักเรียนหมายถึง บิดา มารดา ญาติ หรือผู้ที่บิดามารดาไว้วางใจให้รับผิดชอบ และดูแลนักเรียนที่กำลังศึกษาใน โรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติปทุมธานี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานี ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา
  - 2.2.1 ความหมายของการบริหารการศึกษา
  - 2.2.2 องค์ประกอบการจัดการศึกษา
  - 2.2.3 ขอบข่ายการจัดการศึกษา
- 2.3 แนวทางการบริหารโรงเรียนนานาชาติ
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติปทุมธานี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “พึง” หมายความว่าถึงสิ่งที่ดีควรจะเป็นการยอมรับตามความจำเป็นคำว่า “พอใจ” หมายความว่าถึงควรแก่ความต้องการเต็มที่เท่าที่จำเป็นสมใจ

Gilmer (1975) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึงผลของทัศนคติต่างๆของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ชงยุทธ สิมพา (2542) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่ชัดเจนคติดที่มีต่อการปฏิบัติงานและการที่บุคคลปฏิบัติงานด้วยความสุขจนเป็นผลให้การทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จสนองนโยบายและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ขององค์กร

ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงจำเป็น และมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องสร้างให้เกิดบุคลากรให้ได้ โดยเฉพาะกับครูซึ่งเป็นบุคลากรที่จะจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาให้เด็กนักเรียนเป็นคนที่มีคุณภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความก้าวหน้า

Oskamps (1984 อ้างถึงในอรวรรณเมฆทัศน์, 2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ 3 นัยคือ

1. ความพึงพอใจหมายถึงสถานการณ์ที่เป็นผลจากการปฏิบัติภารกิจจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลที่คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจหมายถึงระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจหมายถึงการที่งานได้เป็นไปตามหรือสนองต่อคุณค่าของบุคคล

อัญพร มาจำ (2543) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

Tiffin and McCormick (1965 อ้างถึงในคณาวัลย์ทรัพย์อยู่, 2543) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) ที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

อุทัยพรรณ สุคใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ประภาส เกตุแก้ว (2546) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์จากการได้รับการตอบสนองความต้องการซึ่งแสดงออกมาทางพฤติกรรมซึ่งสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออกทางพฤติกรรม

กรรวิ กันเงิน (2548) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราที่ต้องสัมผัสกับโลกทัศน์เกี่ยวกับความหมายของการจัดการสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการจัดการสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่นความรู้สึกดี-เลวพอใจ-ไม่พอใจสนใจ-ไม่สนใจเป็นต้น

สุนทร เพ็ชรพราว (2551) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและการทำงานนั้นถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมจะเสียสละทุกอย่างอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานและทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานก็จะไม่กระตือรือร้นในการทำงานเพียงทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนความพึงพอใจทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานที่มีความมุ่งมั่นมีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

Mullins (1954 อ้างถึงในภาณุ อดกลั่น, 2554)กล่าวว่า

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้ว บริการที่ให้แก่ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะสภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Kotler (2000) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังถูกค้ำจะเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้นความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจคือสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบแต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลึกซึ้งไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึก ไม่พึงพอใจ

#### 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

Korman A.K. (1977 อ้างถึงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ส่วน Manford E. (1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลิ โพธิ์ทอง, 2542) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

Maslow (1970) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยมทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้ว ยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขั้นอีก

4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5. ความต้องการเป็นตัวคนที่แท้จริงของตนเองลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ชาร์กษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคน ต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากทีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานอิ่มท้องแล้ว ได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจาก

บุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการยกย่องหรือชื่นชมจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวคนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดีเมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้ว จะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วน ในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เรามากที่สุดจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด การตอบคำถามเรื่องเป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวของจิตวิทยาแขนงมานุษยนิยมจึงทำได้ เราได้เห็นคำตอบในอีกแง่มุมหนึ่ง

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การ หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบแลรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จัก

ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำภายใต้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ด้วยตัวคนเดียวโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือ วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับ จากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความ มั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็น แรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิด ความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วย ปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิ ให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยาก ทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานนอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบ ทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางการ

ค่าจูง ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค่าจูงหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้วสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญ โดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนั่นเอง

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Clelland ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบดังนี้ ([http://program.npru.ac.th/pa/pdf/Theory\\_of\\_Motivation.pdf](http://program.npru.ac.th/pa/pdf/Theory_of_Motivation.pdf)) McClelland

1. ความต้องการอำนาจ (The need of power) บุคคลมีความต้องการมีอำนาจอย่างมาก อาศัยการใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงานกล่าวโดยทั่วไปแต่ละบุคคลแสวงหาความเป็นผู้นำมีพลังเข้มแข็ง

2. ความต้องการความผูกพัน (The need of affiliation) บุคคลมีความต้องการมีความผูกพันเป็นอย่างมากตามปกติความผูกพันเกิดจากความรักทำให้บุคคลมีความสุขและมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการ ไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวดแต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคมเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกยินดีมีความคุ้นเคยกันเข้าใจกัน

3. ความต้องการความสำเร็จ (The need for achievement) บุคคลมีความต้องการมีความสำเร็จมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จมีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความสำเร็จล้มเหลวต้องการการท้าทายในการทำงานชอบการทำงานที่มีการเล็งภัยใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

#### ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2540) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบงค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้น ได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวัง

แนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของ Rotter (อ้างถึงในสุริย์ กาญจนวงศ์, 2549) แบ่งเป็น 2 ประการคือความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไปซึ่งความคาดหวังเฉพาะ (Specific Expectancies) สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามค้นหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

Parasuraman, Zeithmaland Berry (1988) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผล ต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

### 2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2543) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการ ที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและ

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ดีจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ

## 2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวหลักคั่นคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแข่งขันแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ เพราะการบริการในหลายๆ ด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้

ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

คณีย์ เทียนพูน (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 หนทางด้วยกัน คือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้น ในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

สรุปความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

อรรจน์ สีหะอำไพ (2546) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจ มีดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ



Millet (1954 อ้างถึงใน รายงานคณะกรรมการงานวิจัยและพัฒนาโรงเรียน  
อัสสัมชัญสมุทรปราการ, 2553) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะ  
พิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะ  
ความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้าน  
สถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนาบริการด้าน  
ปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า สภาวะการณั้แสดงออกถึง  
ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการ รับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ  
ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที คาดหวังเกี่ยวกับการ  
บริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้  
ให้บริการ

#### 2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

สาทิพย์ จินาก็คี (2550) กล่าวว่ามียปัจจัยสำคัญๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลลิตกัณฑ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับบริการที่มี  
ลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์กรในการ  
ออกแบบลิตกัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งทีถูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน  
วิธีการใช้หรือสถานการณ์ทีถูกค้าหรือบริการแต่ละอย่างและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ  
บริการเป็นส่วนสำคัญในการทีจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการซ่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

#### 2.1.5 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของนักเรียนดังนั้นในการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้กระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถามมีเครื่องมือที่ต้องการ จะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามก็ถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้สองแนวคือตามความคิดเห็นของชาลีซนิคส์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่นที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการศึกษาตามแนวทางนี้จะ ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้างจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้สามารถที่จะวัดได้หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ

### 2.1.6 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ชวลินุช อุทยาน (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้ บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยตลาด การสำรวจและเจาะกลุ่มเป้าหมาย การ สัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กร บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง - ข้อได้เปรียบ ขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริหารให้สอดคล้องกับความ คาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้อง นำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่อง - ข้อได้เปรียบของ องค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และข้อมูลอื่น ที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดคน โยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร โดยคำนึงถึง ความชัดเจนและผลในทางปฏิบัติของนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถ และความ พร้อมขององค์กรและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของ วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้บริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้อง ปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์ สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ปัจจุบันผู้บริหารการ บริการนิยมนำแนวคิดด้าน “ การบริหารเชิงกลยุทธ์ ” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศ การทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กรเช่นเดียวกัน กับการสร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้องค์กรบริการต่างตระหนักถึงบทบาทสำคัญของ การสื่อสาร ต่อการสร้างความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเสมือนการให้คำมั่น สัญญาในการบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีการสื่อสารในระดับที่พอเหมาะและตรงความเป็นจริง

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์การบริการให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะต้องเริ่มจากให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของลูกค้า และความพยายามสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการนำเสนอบริการต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการสร้างสรรค์กิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการลูกค้า

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ไปปฏิบัติและประเมินผล ผู้บริหารบริการจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้เกิดขึ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พนักงานทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการวางแผนจัดการ การออกแบบผลิตภัณฑ์บริการ จนถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของ “การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ” อย่างแท้จริง ทั้งนี้องค์การบริการจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผลกิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องด้วย เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการชี้แนะให้เห็นโอกาสในการนำเสนอบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้

สรุปได้ว่า การเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจ ของผู้รับบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การบริการ ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา

การบริหารเป็นสาขาวิชาที่มีการจัดการระเบียบอย่างเป็นระบบคือมีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่ฟังเชื่อถือ ได้อันเกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อประโยชน์ในการบริหาร โดยลักษณะนี้การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) เป็นศาสตร์สังคมซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยาสังคมวิทยาและรัฐศาสตร์แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมการบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์

Hoy, and Miskel (อ้างถึงในปราชญา กล้าผจญ และสมศักดิ์ คงเทียง, 2542) ได้จัดกลุ่มทฤษฎีการบริหารการศึกษาเอาไว้ดังนี้

1. ทรรศนะด้านแนวความคิดสำหรับการวิเคราะห์ (Conceptual perspectives for analysis) วิเคราะห์โรงเรียนว่าเป็นองค์กรแบบหนึ่ง และวิเคราะห์ว่าโรงเรียนเป็นระบบของสังคม
2. ระบบราชการและโรงเรียน (Bureaucracy and the school) กล่าวถึงแนวความคิดของอำนาจหน้าที่ตัวแบบของแมกซ์ เวเบอร์ เกี่ยวกับระบบราชการ และโครงสร้างของระบบราชการในโรงเรียน
3. ความเป็นวิชาชีพในระบบราชการของโรงเรียน (The professional in the schoolbureaucracy )กล่าวถึงความขัดแย้งระหว่างความเป็นวิชาชีพกับระบบราชการ การนำเอาความเป็นวิชาชีพและระบบราชการเข้าไปใช้ในโรงเรียน ความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในโรงเรียนบทบาทของอาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ โรงเรียน และความซื่อสัตย์ของครูอาจารย์
4. แรงจูงใจ สิ่งจูงใจ และความพึงพอใจ (Motivation, incentives and satisfaction) กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีวุฒิภาวะของอากรีส ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎีการก่อตัวขึ้นใหม่ (Reformulated theory) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) แรงจูงใจและการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน ทฤษฎีแรงจูงใจและสิ่งจูงใจ
5. บรรยากาศขององค์กร (Organizational climate) กล่าวถึงพฤติกรรมของครูอาจารย์และอาจารย์ใหญ่/ผู้อำนวยการ ตั้งแต่เปิดไปจนถึงปิด ระบบการจัดการ ตั้งแต่เอาเปรียบ หวังอำนาจ ไปจนถึงการร่วมมือประสานงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม การปฐมนิเทศแบบควบคุมนักเรียน การอารักขานักเรียน แรงบีบบังคับจากสิ่งแวดล้อมการพัฒนาและการควบคุม ทฤษฎีบรรยากาศ : การนำไปปฏิบัติ

6. กภาวะผู้นำ (Leadership) กล่าวถึงทฤษฎีคุณลักษณะ-สถานการณ์ที่ขัดแย้งกันอยู่ ทิศทางของภาวะผู้นำ ความมีประสิทธิภาพของผู้นำ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับผู้นำในอนาคต

7. การวินิจฉัยสั่งการ (Decision making) ทฤษฎีการวินิจฉัยสั่งการกระบวนการวินิจฉัยสั่งการ : วงจรแห่งการปฏิบัติ การวินิจฉัยสั่งการในการบริหารการศึกษา การมีส่วนร่วมในการวินิจฉัยสั่งการ ตัวแบบสำหรับการวินิจฉัยสั่งการรวมกัน : แนวทางสำหรับนำไปประยุกต์ใช้

8. การติดต่อสื่อสาร ทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร การวิจัยเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในการบริหารการศึกษา ทฤษฎีการสื่อสาร : การนำไป

ทฤษฎีการบริหารการศึกษาทั้งหลาย มีความสำคัญในฐานะทำหน้าที่ให้ข้อยุติทั่วไป ก่อให้เกิดการวิจัยทางด้านบริหารการศึกษา และการมีทฤษฎีต่าง ๆ มาใช้นั้น ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ศึกษา ที่ไม่จำเป็นต้องไปจดจำข้อมูล หรือข้อความต่าง ๆ ให้มากมาย เพียงจำหลักการ หรือทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านั้นได้ และนำมาประยุกต์ใช้ ก็เพียงพอแล้ว ทฤษฎีทั้งหลายนั้น มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติในแง่ที่ว่า ทฤษฎีวางกรอบความคิดให้แก่ผู้ปฏิบัติ การนำเอาทฤษฎีมาใช้ ช่วยให้แนวทางวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัตินั้น ๆ และทฤษฎีช่วยในการตัดสินใจ

#### 2.2.1 ความหมายของการบริหารการศึกษา (Education Administration)

ไวไล ธนวิวัฒน์ (2541) กล่าวว่า การบริหารโรงเรียน คือ การดำเนินกิจกรรมภายในโรงเรียน โดยกลุ่มบุคคลหลายฝ่าย เพื่อให้นักเรียนมีพัฒนาการทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ และสติปัญญา ตลอดจนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมไป

ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ (2542) คำว่า “การบริหารการศึกษา” หมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการเพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุกๆ ด้านนับแต่บุคลิกภาพความรู้ ความสามารถเจตคติพฤติกรรมคุณธรรมเพื่อให้มีค่านิยมตรงกันกับความต้องการของสังคม โดยกระบวนการต่างๆ ที่อาศัยควบคุมสิ่งแวดล้อมให้มีผลต่อบุคคลและอาศัยทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสมเพื่อให้บุคคลพัฒนาไปตรงตามเป้าหมายของสังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542) การบริหารหมายถึงกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายๆ อย่างที่บุคคลร่วมกัน กำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและให้ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม

ปรัชญา เวสารัชช (2545) การจัดการศึกษาเป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายชัดเจน คือการพัฒนาคุณภาพมนุษย์ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา

คุณธรรม ค่านิยม ความคิด การประพฤติปฏิบัติ ฯลฯ โดยคาดหวังว่า คนที่มีคุณภาพนี้จะทำให้สังคม มีความมั่นคง สงบสุข เจริญก้าวหน้าทันโลก แข่งขันกับสังคมอื่นในเวทีระหว่างประเทศได้ คนในสังคมมีความสุข มีความสามารถประกอบอาชีพการงานอย่างมีประสิทธิภาพ และอยู่ร่วมกันได้อย่าง สนิทไมตรี

การดี อนันต์นาวิ (2551) ได้กล่าวว่า การบริหารการศึกษาเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคล หลายๆ คน ร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาให้เด็กเยาวชน ประชาชนหรือสมาชิกของสังคมใน ทุกๆ ด้านให้มีความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ค่านิยมหรือคุณธรรม ส่วนในด้านสังคม การเมือง และเศรษฐกิจนั้น ต้องการให้เป็นสมาชิกที่ดีและมีประสิทธิภาพของสังคมโดยกระบวนการต่างๆ ที่ เป็นระเบียบแบบแผน ทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน

หวน พันธุ์พันธ์ (2553) การบริหารการศึกษามีความหมายถึง “การดำเนินงานของกลุ่มบุคคล เพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ทั้งความรู้ ความคิด ความสามารถ และความเป็นคนดี”

ดวงใจ ช่วยตระกูล (2554) การบริหารการศึกษามีลักษณะแตกต่างจากการบริหาร ประเภทอื่นๆ ในด้านเป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิธีการ เทคนิคการบริหารและการประเมินผล กล่าวคือ เป้าหมายสำคัญของการบริหารการศึกษา คือ การเน้นที่จะพัฒนาบุคลิกภาพและความเจริญ อกงามของบุคคล และสังคม พัฒนาคุณภาพการศึกษาเรียนรู้ของผู้เรียน ต้องการส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพของมนุษย์ ส่งเสริมให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สร้างเสริมความเป็นมนุษย์ที่ สมบูรณ์

จากข้อมูลเบื้องต้นอาจกล่าวโดยสรุป การบริหารการศึกษาเป็นกระบวนการ และ กิจกรรมที่ผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำในการระดมทรัพยากร และเทคนิคประยุกต์ศาสตร์และศิลป์ทางการ บริหารมาใช้ในกิจการทางการศึกษา

### 2.2.2 องค์ประกอบการจัดการศึกษา

ปรัชญา เวสารัชช์ (2545) องค์ประกอบสำคัญของการจัดการศึกษามี 8 องค์ประกอบ ได้แก่

1. สาระเนื้อหาในการศึกษา ในกรณีที่มีการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบผู้จัดการศึกษามักจัดทำหลักสูตรเป็นตัวกำหนดเนื้อหาสาระ หลักสูตรเหล่านี้อาจเป็นหลักสูตรกลางที่ใช้สำหรับการ ศึกษาแต่ละระดับ แต่ขณะเดียวกันก็ควรเปิดโอกาสให้สถานศึกษาแต่ละแห่งสามารถจัดเนื้อหา สาระที่เหมาะสมกับท้องถิ่นได้ด้วย เนื้อหาสาระในการศึกษานั้นควรทันสมัยทันต่อเหตุการณ์

เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา ทั้งนี้ครูต้องทบทวนเนื้อหาสาระที่ตนสอนเพื่อปรับแก้ไขให้ถูกต้องทันสมัย และให้ข้อมูลที่ต้องแก่ผู้เรียน หากเห็นว่าเนื้อหาผิดพลาดหรือล้าสมัย ควรแจ้งผู้บริหารให้ทราบ

2. ครู ผู้สอน หรือผู้ให้การเรียนรู้ ผู้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระได้แก่ครูและอาจารย์ ซึ่งถือเป็นผู้ประกอบวิชาชีพชั้นสูง บุคคลเหล่านี้ต้องได้รับการศึกษาอบรมมาทั้งในด้านเนื้อหาและวิธีการถ่ายทอด เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้และสาระวิชาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งสำหรับครูและอาจารย์คือต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอในการติดตามเรียนรู้เนื้อหาวิชาการวิชาชีพใหม่ๆ และวิทยาการด้านการเรียนการสอน ตลอดเวลา บางกรณีต้องมีการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ด้วย อนึ่ง ครูและอาจารย์ต้องพัฒนาความสามารถในการประยุกต์สาระเนื้อหาและองค์ความรู้ใหม่ให้เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละกลุ่ม

3. สื่อและอุปกรณ์สำหรับการศึกษา สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น อาคาร สถานที่ โต๊ะเก้าอี้ กระดานเขียน หนังสือ แบบเรียน สมุด ดินสอ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่มีราคาแพงทั้งหลาย เช่น อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เหล่านี้ สื่อและอุปกรณ์เหล่านี้เป็นส่วนประกอบที่จำเป็นสำหรับการจัดการศึกษา ครูและผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลให้สิ่งเหล่านี้มีอย่างเพียงพอ อยู่ในสภาพใช้งานได้ และใช้สื่อเหล่านี้เป็นส่วนช่วยให้เกิดการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ครูที่มีคุณภาพต้องสามารถผลิตและพัฒนาสื่อและอุปกรณ์การศึกษาสำหรับการสอนของตนด้วย

4. รูปแบบวิธีการเรียนการสอน การศึกษายุคใหม่นั้นมีความแตกต่างไปจากการศึกษายุคก่อนซึ่งเน้นที่ตัวครู ระบบการศึกษายุคใหม่เน้นความสำคัญที่ตัวผู้เรียน ดังนั้น รูปแบบวิธีการเรียนการสอนใหม่จึงแตกต่างไปจากเดิม จึงเกิดคำว่า “ปฏิรูปการเรียนรู้” ซึ่งนำไปสู่กระบวนการเรียนการสอนที่หลากหลาย เช่น การระดมความคิด การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การนำขมนอกสถานที่เรียน การใช้อุปกรณ์เครื่องมือประกอบ รูปแบบวิธีการเรียนการสอนใหม่นี้ ผู้สอนพึงระมัดระวังเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนแต่ละกลุ่ม และจำเป็นต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ประกอบกับการทำความเข้าใจธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้เรียนของตน

5. ผู้บริหารและบุคลากรที่ทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ในการจัดการศึกษา ยังมีผู้ที่รับผิดชอบที่อาจไม่ได้เป็นผู้ถ่ายทอดโดยตรงอีกหลากหลาย ได้แก่ ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่จัดการศึกษาที่ตนรับผิดชอบให้เป็นที่เรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ และยังจำเป็นต้องมีบุคลากรทางการศึกษาอื่นร่วมด้วย เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ งานทะเบียน งานโภชนาการและสุขอนามัย รวมทั้งฝ่ายสนับสนุนอื่นๆ

6. เงินทุนสนับสนุน การจัดการศึกษาเป็นเรื่องของการลงทุน ซึ่งผู้ลงทุนอาจเป็นรัฐบาลในฐานะผู้รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้ปกครอง ผู้เรียน ชุมชน เป็นต้น เงินทุนเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การจัดการศึกษาเกิดผลตามเป้าหมาย

7. สถานที่ศึกษาและบรรยากาศแวดล้อม การจัดการศึกษาในระบบที่ยังต้องอาศัยชั้นเรียนยังเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นอาคารสถานที่ ห้องเรียน และบรรยากาศแวดล้อมที่ใช้ในการจัดการศึกษาจึงเป็นส่วนที่ขาดไม่ได้ ถึงแม้จะมีการจัดการศึกษาโดยใช้สื่อทางไกลก็ตาม ก็ยังต้องมีสถานที่สำหรับการบริหารจัดการ การผลิตและถ่ายทอดสื่อ หรือการทำงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ยังต้องใช้อาคารเป็นสถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน สิ่งสำหรับผู้บริหารและผู้จัดการศึกษาต้องสนใจดูแลคือความเพียงพอ เหมาะสม ปลอดภัย และการมีบรรยากาศแวดล้อมที่เอื้อการเรียนรู้อย่างดี ส่วนครูก็ต้องรับผิดชอบในการจัดบรรยากาศในชั้นเรียนให้เหมาะสม หากจำเป็นต้องใช้งบประมาณปรับปรุงก็ควรแจ้งผู้บริหารให้ช่วยดำเนินการ

8. ผู้เรียน ผู้เรียนหรือผู้ศึกษาถือเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นที่สุดของการจัดการศึกษา เพราะผู้เรียนคือผู้รับการศึกษา และเป็นเป้าหมายหลักของการจัดการศึกษา การปรับเปลี่ยนความรู้และพฤติกรรมของผู้เรียนเป็นดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของการจัดการศึกษา การจัดการศึกษาจึงครอบคลุมขั้นตอนที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียน ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนรู้ การให้การศึกษายอบรวม การประเมิน และการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้เป้าหมายการจัดการศึกษาในภาพรวมจึงมิได้จำกัดวงแคบเฉพาะในสถานที่ แต่มุ่งที่ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีปรัชญาพื้นฐานสำคัญคือ “ทุกคนต้องเป็นส่วนสำคัญของการจัดการศึกษา และการศึกษาต้องจัดสำหรับคนทุกคน”

### 2.2.3 ขอบข่ายการจัดการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2545) ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสอง และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ได้ระบุวิธีการพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจและการบริหารการจัดการศึกษา ระดับเขตพื้นที่ และระดับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานไว้ดังนี้ 1. ด้านวิชาการ 2. ด้านงบประมาณ 3. ด้านการบริหารงานบุคคล 4. ด้านการบริหารงานทั่วไป ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการ (2546) ได้จัดทำคู่มือการ

บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคลขึ้น โดยกำหนดขอบข่ายและภารกิจการบริหารและการจัดการสถานศึกษา ดังนี้

#### 1. การบริหารวิชาการ

แนวคิด งานวิชาการเป็นงานหลัก หรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการ ไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาคำเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน ท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็ปัจจัยสำคัญทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนการวัดผล ประเมินผล รวมทั้งการวัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ชุมชน ท้องถิ่น ได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

##### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สถานศึกษาบริหารงานด้านวิชาการฯ ได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน สถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น
2. เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้มาตรฐานและมีคุณภาพ สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพภายในเพื่อพัฒนาตนเอง และการประเมินจากหน่วยงานภายนอก.
3. เพื่อให้สถานศึกษาพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนจัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาการเรียนรู้ที่สนองตามความต้องการของผู้เรียน ชุมชน และท้องถิ่น โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้สถานศึกษาได้ประสานความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและของบุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง

##### ขอบข่าย/ภารกิจ

- การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา
- การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- การวัดผล ประเมินผล และเทียบโอนผลการเรียน

- การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- การพัฒนาแหล่งเรียนรู้
- การนิเทศการศึกษา
- การแนะแนวการศึกษา
- การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
- การส่งเสริมความรู้ด้านวิชาการแก่ชุมชน
- การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น
- การส่งเสริม และสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครั้ว องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา

## 2. การบริหารงบประมาณ

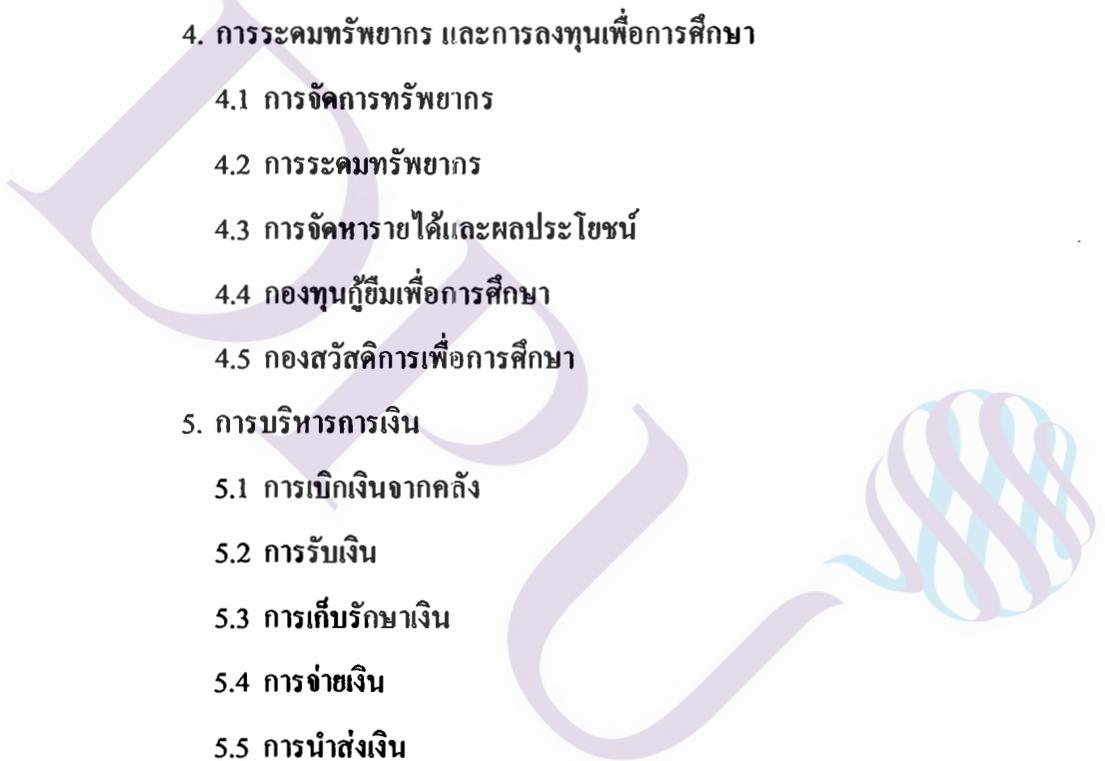
แนวคิด การบริหารงานงบประมาณของสถานศึกษาเน้นความเป็นอิสระ ในการบริหารจัดการมีความคล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ให้มีการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษารวมทั้งจัดการรายได้จากบริการมาใช้บริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สถานศึกษาบริหารงานด้านงบประมาณมีความเป็นอิสระ คล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. เพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ
3. เพื่อให้สถานศึกษาสามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่ได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

### ขอบข่าย/ภารกิจ

1. การจัดทำและเสนอของบประมาณ
  - 1.1 การวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา
  - 1.2 การจัดทำแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาการศึกษา

- 1.3 การวิเคราะห์ความเหมาะสมการเสนอของงบประมาณ
  2. การจัดสรรงบประมาณ
    - 2.1 การจัดสรรงบประมาณในสถานศึกษา
    - 2.2 การเบิกจ่ายและการอนุมัติงบประมาณ
    - 2.3 การโอนเงินงบประมาณ
  3. การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน
    - 3.1 การตรวจสอบติดตามการใช้เงินและผลการดำเนินงาน
    - 3.2 การประเมินผลการใช้เงินและผลการดำเนินงาน
  4. การระดมทรัพยากร และการลงทุนเพื่อการศึกษา
    - 4.1 การจัดการทรัพยากร
    - 4.2 การระดมทรัพยากร
    - 4.3 การจัดหารายได้และผลประโยชน์
    - 4.4 กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
    - 4.5 กองสวัสดิการเพื่อการศึกษา
  5. การบริหารการเงิน
    - 5.1 การเบิกเงินจากคลัง
    - 5.2 การรับเงิน
    - 5.3 การเก็บรักษาเงิน
    - 5.4 การจ่ายเงิน
    - 5.5 การนำส่งเงิน
    - 5.6 การกันเงินไว้เบิกเหลือปี
  6. การบริหารบัญชี
    - 6.1 การจัดทำบัญชีการเงิน
    - 6.2 การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน
    - 6.3 การจัดทำและจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงาน
  7. การบริหารพัสดุและสินทรัพย์
- 

7.1 การจัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของสถานศึกษา

7.2 การจัดหาพัสดุ

7.3 การกำหนดแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะและจัดซื้อจัดจ้าง

7.4 การควบคุมดูแล บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุ

### 3. การบริหารงานบุคคล

แนวคิด การบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา เป็นภารกิจสำคัญที่มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของสถานศึกษา เพื่อดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลให้เกิดความคล่องตัว อีกระภายใต้กฎหมาย ระเบียบ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนา มีความรู้ ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติมีความมั่นคงและก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลถูกต้อง รวดเร็วเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อส่งเสริมบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
3. เพื่อส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ โดยเชื่อมั่นในระเบียบวินัย จรรยาบรรณ อย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ
4. เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

#### ขอบข่าย/ภารกิจ

1. การวางแผนอัตรากำลัง
2. การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง
3. การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
4. วินัยและการรักษาวินัย

**ศูนย์สนเทศและหอสมุด**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์**

#### 5. การออกจากราชการ

#### 4. การบริหารทั่วไป

แนวคิด การบริหารทั่วไปเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กรให้บริการบริหารงานอื่น ๆ บรรลุผลตามมาตรฐาน คุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบ มุ่งพัฒนาสถานศึกษาให้ชั้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ส่งเสริมในการบริหารและการจัดการศึกษา ตามหลักการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก โดยเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ตลอดจน การมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงานและอำนวยความสะดวก ให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เพื่อประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของสถานศึกษาต่อสาธารณชนซึ่งจะก่อให้เกิด ความรู้ ความเข้าใจ เจตคติที่ดี เลื่อมใส ศรัทธาและให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา

#### ขอบข่าย/ภารกิจ

1. การดำเนินงานธุรการ
2. งานเลขานุการคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
4. การประสานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา
5. การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร
6. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ
7. การส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากร และการบริหารทั่วไป
8. การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
9. การจัดทำสำมะโนผู้เรียน
10. การรับนักเรียน

11. การส่งเสริมและประสานงานการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตาม  
อัธยาศัย

12. การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา

ขอบเขตของการบริหาร โรงเรียน

1) ด้านวิชาการขอบข่ายของการบริหารงานวิชาการ มีผู้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

อุทัย บุญประเสริฐ (2540) กล่าวถึง ขอบข่ายการบริหารงานวิชาการครอบคลุมในเรื่อง  
ต่อไปนี้

1. เรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรและการนำหลักสูตรไปใช้
2. เรื่องการสอนและการจัดการเรียนการสอน
3. เรื่องกิจกรรมนักเรียนและการบริหารกิจกรรมนักเรียน
4. เรื่องสื่อการเรียนการสอนและกิจกรรมห้องสมุด
5. เรื่องการวัดผลและการประเมินผล
6. เรื่องการนิเทศการศึกษาและเรื่องพัฒนาวิชาชีพ

กมล ภูประเสริฐ (2545) ได้กำหนดขอบข่ายการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน  
ประถมศึกษาไว้ดังนี้

1. การบริหารหลักสูตร
  2. การบริหารการเรียนการสอน
  3. การบริหารการประเมินผลการเรียน
  4. การบริหารการนิเทศภายใน
  5. การบริหารการพัฒนาบุคลากรทางวิชาการ
  6. การบริหารการวิจัยและพัฒนา
  7. การบริหารโครงการทางวิชาการอื่นๆ
  8. การบริหารระบบข้อมูลและสารสนเทศทางวิชาการ
  9. การบริหารการประเมินผลงานทางวิชาการของสถานศึกษา
- 

สรุปงานวิชาการเป็นงานที่มีความสำคัญที่สุด ในการที่จะทำให้นักเรียนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 เพื่อให้ผู้เรียนเป็น คนเก่ง คี มีสุข

## 2) ด้านครูผู้สอน

ดิเรกพรสีมาและคณะ (2543)พบว่าครูที่ดีควรมีลักษณะที่จำเป็น 3 ด้าน ดังนี้

### 1. ด้านคุณลักษณะ

1.1 ต้องมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพครูและพร้อมที่จะพัฒนาวิชาชีพของตนอยู่เสมอ

1.2 ประพฤติตนเป็นแบบอย่างแก่ผู้เรียนทั้งด้านศีลธรรมวัฒนธรรมกนิสัยสุขนิสัย และอุปนิสัยมีความเป็นประชาธิปไตย

1.3 ใฝ่หาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.4 มีความเมตตาแก่ศิษย์และเห็นคุณค่าของศิษย์

1.5 มีสุขภาพสมบูรณ์

1.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทางวิชาการสามารถใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาดังๆได้

1.7 มีบทบาทในการพัฒนาชุมชนสามารถเป็นผู้นำชุมชนได้

1.8 ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยภาษาและการวิจัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง

1.9 สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นครูแบบใหม่ในระบบสากลได้คือการรู้ในวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นมีความหลากหลายเพื่อตอบสนองผู้เรียนเป็นหลักสามารถพัฒนาผู้เรียน ได้อย่างเต็มศักยภาพและสร้างสรรค์ข้อมูลสะท้อนกลับสู่ผู้เรียนได้อย่างต่อเนื่องรวมทั้งเป็นครูที่เข้าหาผู้เรียนและชุมชนได้มากขึ้น

### 2. ด้านความรู้ของครู

2.1 ครูต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาที่สอนอย่างแท้จริงสามารถเชื่อมโยงทฤษฎีในศาสตร์ความรู้มาสู่การปฏิบัติได้ทั้งการปฏิบัติในระดับสากลและในระดับท้องถิ่น

2.2 มีความรู้ด้านการวิจัยวิชาการคอมพิวเตอร์และภาษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้

2.3 มีความรู้เรื่องเทคนิคการสอนจิตวิทยาการวัดผลและประเมินผลและสามารถประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

2.4 รู้ข้อมูลข่าวสารรอบตัวและเรื่องราวในท้องถิ่นเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และฝึกผู้เรียนคิดวิเคราะห์วิจารณ์ได้

### 3. ด้านการถ่ายทอดของครู

3.1 สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการสอนต่างๆเพื่อจัดบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจทำให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาวิชาที่เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและการเรียนรู้ต่อไปได้

3.2 สามารถอบรมนิสัยให้ผู้เรียนมีศีลธรรมวัฒนธรรมกึ่งนิสัยสุขนิสัยและอุปนิสัยรวมทั้งรักในความเป็นประชาธิปไตยเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

3.3 สามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยีตลอดจนสามารถใช้ภาษาสื่อสารกันได้ดีเพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถใช้เครื่องมือต่างๆในการแสวงหาความรู้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3.4 สามารถพัฒนาให้ผู้เรียนมองกว้างคิดไกลและมีวิจรรณญาณที่จะวิเคราะห์และเลือกใช้ข่าวสารข้อมูลให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองได้

3.5 พัฒนาผู้เรียนเรียนรู้เรื่องราวต่างๆของชุมชนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาชุมชนและแก้ปัญหาต่างๆในชุมชนได้

สรุปได้ว่าครูจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีทั้งใจคือมีความศรัทธาในวิชาชีพครูมีจิตใจเมตตา มีศีลธรรมและกายที่ดีคือมีสุขภาพสมบูรณ์พัฒนาตัวเองให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนในปัจจุบันพร้อมทั้งพัฒนานักเรียนให้รู้และใช้เครื่องมือต่างๆในการแสวงหาความรู้ให้ตัวเองได้ครูต้องเข้าใจชุมชน และเข้าหาชุมชนมากขึ้นและสามารถให้นักเรียนนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้พัฒนาและแก้ปัญหาของชุมชนได้

### 3) ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของโรงเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้กล่าวถึง การยกระดับมาตรฐานคุณภาพของสถานศึกษา ให้เป็นโรงเรียนในอุดมคติเพื่อสร้างและผลิตนักเรียนให้ได้มาตรฐานในทุกระดับ ทั้งระดับก่อนประถม ประถมศึกษา มัธยมศึกษาในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการให้เป็นที่ยอมรับของสังคมนั้นจะต้องมีองค์ประกอบของบัญญัติ 10 ประการ ดังนี้

1. ผู้บริหาร โรงเรียนครูใหญ่อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ มีจิตสำนึกในการที่จะพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและยกระดับมาตรฐานการศึกษา ให้เป็นที่ยอมรับของสังคมผู้บริหารควรมีเวลาอยู่ประจำสถานศึกษา เพื่อดูแลการปฏิบัติงานภายในให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2. มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนหรือสถานที่ ที่เอื้อต่อการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนได้เรียนอย่างมีความสุข มุ่งเน้นการเรียนการสอนตามธรรมชาติ โดยให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริงและปลูกฝังเรื่องความสะอาด ความขยัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความสามัคคี รวมทั้งการจัดให้โรงเรียนมีความร่มรื่น มีต้นไม้ แหล่งน้ำ บ่อน้ำ ไร้ฝุ่น ไร้มลภาวะ

3. เป็นโรงเรียนที่มีความพร้อมมีแผนผังเต็มรูปแบบมีห้องเรียนห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องทดลอง ห้องปฏิบัติการตลอดจนมีสนามกีฬาครบถ้วน โดยให้เหมาะกับสภาพท้องถิ่น

4. มีอุปกรณ์การเรียนการสอนครบครัน โดยจัดซื้อในราคาท้องตลาดที่เป็นธรรมทั้งให้เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์สูงสุด

5. มีบุคลากร ครูผู้สอนครบตามเกณฑ์หากขาดแคลนครูที่เกษียณอายุ หรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิช่วยสอน และให้มีระบบการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม

6. องค์กรท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิชาการหรือด้านบริหาร เช่น กำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ได้แก่การสอนภาษาอังกฤษตั้งแต่ระดับประถมศึกษาการสอนวิชาชีพเกษตรการก่อสร้างไฟฟ้า เป็นต้น

7. มีการเก็บค่าเล่าเรียน ค่าธรรมเนียมการศึกษา เพื่อพัฒนาสถานศึกษาและจัดอุปกรณ์การเรียนการสอนให้ครบครัน ทั้งนี้ให้ยกเว้นค่าเล่าเรียนเด็กยากจน และจ่ายค่าตอบแทนให้เด็กนักเรียนในการพัฒนาหรือฝึกปฏิบัติ ฝึกอาชีพที่เกิดรายได้และเป็นประโยชน์แก่โรงเรียน เช่น ปลูกพืชผักสวนครัว การเลี้ยงไก่ เลี้ยงปลา เป็นต้น

8. มีการส่งเสริมให้กลุ่มบุคลากรหรือชุมชนมีส่วนร่วมในการแสวงหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสถานศึกษาการจัดสวัสดิการให้กับครูเช่นการจัดที่พักค่าตอบแทนค่าล่วงเวลา ค่าสอนพิเศษ ค่าฝึกอบรมตลอดจนการแก้ปัญหาหนี้สินของครู

9. มีการวัดและประเมินทางการศึกษาที่มุ่งเน้นผลผลิต คือคุณภาพของนักเรียนที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

10. เป็นโรงเรียนที่ผู้นำท้องถิ่น และผู้ปกครองทุกระดับทุกประเภท ขอมรับว่าเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

สรุปด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของโรงเรียน หรืออาคารสถานที่ของโรงเรียน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้การเรียนการสอนดำเนิน ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถส่งผลต่อความเจริญของงานทางด้านร่างกายจิตใจ สังคม และสติปัญญาของนักเรียน ดังนั้น การจัดทำอาคารเรียน และบริเวณของโรงเรียนจึงจำเป็นต้องจัดให้อยู่ในสภาพที่ดี ถูกต้องตามหลักวิชาและเอื้อประโยชน์ต่อการใช้สอยให้มากที่สุด

4) ด้านการบริหารกิจการนักเรียนขอข่ายการบริหารงานกิจการนักเรียน

นงเยาว์ กัลยาลักษณ์ (2541) ได้สรุปขอข่ายการบริหารกิจการนักเรียน ไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. งานสวัสดิการและบริการ ได้แก่ งานแนะแนว การจัดหาทุนการศึกษา สุขภาพอนามัยและงานความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการให้บริการที่ฝ่ายกิจการนักเรียนจัดให้

2. งานกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม บำเพ็ญประโยชน์ กีฬา นันทนาการ ส่งเสริมวิชาการ และการออกสารสารผู้เรียน

3. งานควบคุม ได้แก่ งานระเบียบวินัยนักเรียน นักศึกษา การปกครองควบคุมดูแล

4. การบริการทางวิชาการ ได้แก่ การประชุมนิเทศ การปัจฉิมนิเทศ การสอนซ่อมเสริม และการจัดอบรมพิเศษต่าง ๆ ที่ฝ่ายกิจการนักเรียนเป็นผู้ดำเนินการ

จรรย์ ชูชื่น (2547) กล่าวไว้ว่า ขอข่ายงานกิจการนักเรียนมีขอข่าย ดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่จัดให้กับผู้เรียน เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตามความถนัดความสนใจของผู้เรียน

2. เป็นกิจกรรมที่สถานศึกษาจัดให้กับผู้เรียน เพื่อเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. เป็นกิจกรรมที่จัดให้ผู้เรียนนอกเวลาเรียน หรือจัดเสริมให้ในเวลาเรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองตามความถนัด และความสนใจของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองตามความรู้ความสามารถและเต็มตามศักยภาพ

จากความหมายการบริหารกิจการนักเรียนที่กล่าวมาผู้วิจัยสรุปได้ว่า งานกิจกรรมนักเรียนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน โดยตรง นอกเหนือจากการเรียนการสอนตามปกติที่มุ่งส่งเสริมการเรียนการสอนของนักเรียนทุกคน ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความประพฤติที่ดีงาม อันจะส่งผลให้นักเรียนก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จในการเรียนและการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาออกไป

5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

พนิจดา วีระชาติ (2542) ได้กล่าวถึงวิธีการที่โรงเรียนจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนนั้น สามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. จัดให้มีการประชุมพิเศษผู้ปกครองของนักเรียนในวันเปิดภาคเรียน โดยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและการดำเนินงานของโรงเรียน
2. เชิญผู้ปกครองมาเยี่ยมชมโรงเรียน
3. เชิญผู้ปกครองมาร่วมแก้ไขปัญหาบางอย่างเกี่ยวกับตัวเด็ก
4. ให้ครูไปเยี่ยมผู้ปกครองและนักเรียนที่บ้าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และมีความสนิทสนมกันมากขึ้น
5. ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน
6. จัดตั้งสมาคมครูและผู้ปกครองขึ้น

พระมหาบุญชู แสนศรีลา (2544) ได้กล่าวถึงวิธีสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จะต้องยึดหลักความบริสุทธิ์ใจ มีความปรารถนาดีต่อกัน มีความเรียบง่ายตรงไปตรงมา มีความเข้าใจและพึงพอใจที่จะร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์และความสำเร็จทั้งแก่โรงเรียนและชุมชนตลอดจนทุกๆ คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบหรือนอกระบบ จุดมุ่งหมาย เพื่อความกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างถาวร

สรุปในฐานะที่โรงเรียนเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม ตั้งขึ้นด้วยความต้องการและดำรงอยู่ได้ด้วยความเชื่อถือ ความร่วมมือของผู้ปกครอง และชุมชน การเสริมสร้างแนวทางในการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ในด้านของการให้ข้อมูลข่าวสาร การรับข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ และการให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันและเพื่อความร่วมมือในการในการพัฒนาการเรียนของนักเรียนและการจัดการศึกษาของโรงเรียน โรงเรียนเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดวัฒนธรรมของชุมชนจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ตลอดจนนำความรู้ความคิดใหม่ๆ มาสู่ชุมชนด้วยความเหมาะสม นักเรียนได้เรียนรู้หลายสิ่งหลายอย่างตลอดเวลา ขณะที่อยู่ที่บ้านและตามสถานที่ต่างๆ ในชุมชน โรงเรียนจึงจำเป็นต้องออกไปเกี่ยวข้องกับชุมชน และเชื้อเชิญชุมชนเข้ามาสู่โรงเรียน โรงเรียนจึงเป็นสถานที่ใกล้ชิดกับประชาชน และควรมีความสัมพันธ์กันอย่างดีทั้งในแง่เป็นผู้ให้บริการแก่ชุมชน และรับบริการจากชุมชน

### 2.3 แนวทางการบริหารโรงเรียนนานาชาติ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2548) กล่าวถึงโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยปัจจุบันมีฐานะเป็นโรงเรียนเอกชนภายใต้การกำกับดูแลของกองทุนนโยบายพิเศษสังกัดกลุ่มงานส่งเสริมศึกษานานาชาติสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการการจัดการศึกษาโรงเรียนนานาชาติ เป็นโรงเรียนในระบบประเภทหนึ่งในอดีตระหว่าง พ.ศ. 2500-2534 รัฐบาลไม่อนุญาตให้เด็กไทยเข้าเรียนในโรงเรียนนานาชาติเป็นการทั่วไปเป็นการจัดตั้งโรงเรียนเพื่อจัดการศึกษาสำหรับบุตรธิดาข้าราชการสถานทูตและผู้ได้รับเอกสิทธิทางการทูต ยกเว้นเด็กไทยที่เคยเรียนในต่างประเทศมาก่อนเข้าเรียนได้ เนื่องจากการทำให้เด็กไทยได้รับการศึกษาจากโรงเรียนนานาชาติที่เกิดจากอุดมการณ์ในการสร้างประชาชาติที่พึงประสงค์ของชาติอื่นอาจก่อให้เกิดปัญหาได้แต่ผู้ประกอบการที่มีฐานะดีมีความต้องการให้บุตรหลานได้มีความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ ดังนั้น จึงส่งบุตรหลานไปเรียนในต่างประเทศ และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทำให้ประเทศไทยต้องสูญเสียเงินตราให้กับต่างประเทศจำนวนเพิ่มขึ้นตามไปด้วยทำให้ไม่ได้ทั้งภาษาและวัฒนธรรมไทย นอกจากนี้ยังต้องไกลจากบ้าน เสียทั้งเงินและความเป็นไทยประกอบกับชาวต่างประเทศที่เข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทยก็มีมากขึ้นทุกปีเช่นเดียวกัน ทำให้จำนวนโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทย ไม่เพียงพอที่จะรองรับบุตรของชาวต่างประเทศเหล่านั้น ในปี 2533 ในสมัยที่ นายอนันต์ ปันยารชุน เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้กระทรวงศึกษาธิการเสนอคณะกรรมการพิจารณา ทบทวนนโยบายโรงเรียนนานาชาติและเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2534 มีมติอนุญาตให้มีการเปิดโรงเรียนนานาชาติเพิ่มขึ้นได้เป็นรายๆ ไปตามเหตุผลและความจำเป็น ภายใต้หลักเกณฑ์การจัดตั้งโรงเรียนนานาชาติที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ภายหลังจากเมื่อปี พ.ศ. 2534 คณะรัฐมนตรีอนุมัติให้กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการให้โรงเรียนนานาชาติสามารถรับเด็กไทยเข้าศึกษาได้ ส่งผลให้สังคมในปัจจุบันมีเด็กไทยที่ได้รับการศึกษาผ่านหลักสูตรสากลเป็นจำนวนมาก

#### 2.3.1 หลักสูตรและระบบการจัดการเรียนการสอน

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2548) ระบบการศึกษาและหลักสูตรแบบโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยมีหลักการและข้อกำหนดที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมี 3 ประเภท

1. หลักสูตรที่นำมาจากต่างประเทศต้องมีหลักฐานการรับรองจากรัฐหรือสมาคมหรือประเทศนั้นๆให้นำมาใช้ได้หลักสูตรประเภทนี้สำนักบริหารงานสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนพิจารณาให้ความเห็นชอบและเสนอกระทรวงศึกษาธิการอนุมัติ

2. หลักสูตรที่นำมาจากต่างประเทศมาปรับและพัฒนาเนื้อหาวิชาขึ้นมาใหม่มีความสอดคล้องในจุดหมายหลักการ โครงสร้างของหลักสูตรและเหมาะสมกับวุฒิภาวะของผู้เรียนแต่ละระดับมีการกำหนดจุดประสงค์และเนื้อหาและไม่ขัดต่อศีลธรรมความมั่นคงของสถาบันชาติศาสนา พระมหากษัตริย์และระบอบการปกครองของไทย

3. หลักสูตรที่โรงเรียนเขียนขึ้นเองทั้งหมดการพิจารณาหลักสูตรกรมวิชาการจะเชิญโรงเรียนนานาชาติที่ผ่านการรับรองวิทยฐานะและมีนักเรียนที่จบการศึกษาและได้รับการเทียบความรู้จากกระทรวงศึกษาธิการแล้วและเชิญผู้แทนจากสำนักบริหารงานสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมาร่วมข่างกรอบหลักสูตรเพื่อเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาหลักสูตรของโรงเรียนนานาชาติประเภทนี้ต่อไป

ธงชัย สมบูรณ์ (2550) หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทย เป็นการนำหลักสูตรและระบบการศึกษาของประเทศต่างๆมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งมีหลายระบบ อาทิ ระบบอังกฤษ ระบบอเมริกัน ระบบนานาชาติ (International Baccalaureate Program) ระบบญี่ปุ่น ระบบเยอรมัน ระบบฝรั่งเศส ระบบสิงคโปร์ ระบบสิงคโปร์/อังกฤษ ระบบอินเดีย และระบบ/หลักสูตรที่โรงเรียนจัดขึ้นเอง แต่ระบบที่แพร่หลายและใช้กันอยู่ทั่วโลกมี 3 ระบบ ดังนี้

1) ระบบอังกฤษ มี UK Department for Education and Skills (DFES) เป็นผู้กำหนดหลักสูตรแห่งชาติซึ่งจะใช้กับโรงเรียนนานาชาติทั่วโลก นักเรียนจะเรียน 6 – 8 วิชาในระดับ 10 และ 11 เพื่อสอบให้ได้ O Level หรือที่เรียกว่า GSCE (The General Certificate of Secondary Education) ส่วนในระดับชั้น 12 และ 13 ต้องเรียนอีก 3 วิชา เพื่อสอบในระดับ A Level การศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของอังกฤษดำเนินงานโดยรัฐบาลและเอกชน การศึกษาของทั้ง 2 แบบไม่เหมือนกันในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะระบบการศึกษาเอกชน (Independent School) เนื่องจากการเข้าเรียนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของรัฐบาลเป็นการศึกษาที่รัฐบาลจัดไว้แก่คนอังกฤษแบบให้เปล่านักเรียนชาวต่างประเทศจึงไม่มีสิทธิ

สมัครเข้าศึกษาในระบบการศึกษาดังกล่าวแบ่งเป็น 4 ระดับได้แก่ระดับประถมศึกษาระดับมัธยมศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษามีรายละเอียดดังนี้

1. การศึกษาระดับประถมศึกษา (Preparatory School หรือ Prep Sc.) รับนักเรียนอายุตั้งแต่ 5 ปีถึง 13 ปีการสอนมุ่งเน้นทักษะในการเขียนและทักษะทางตัวเลขแบ่งการศึกษาช่วงนี้เป็น 2 ระดับ

1.1 ระดับเตรียมประถมศึกษา (Pre-Preparatory school) รับเด็กอายุ 5-7 ปี

1.2 ระดับประถมศึกษา (Preparatory school) รับนักเรียนอายุ 8-13 ปีมุ่งเน้นให้นักเรียนเตรียมตัวสอบเข้าโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อ (Common Entrance Examination: CEE) ส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนประจำมีทั้งหญิงชายและสหศึกษา

2. การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (Public school) หมายถึงโรงเรียนมัธยมเอกชนส่วนใหญ่จะคัดเลือกนักเรียนโดยการสอบเข้าศึกษาต่อ (Common Entrance) ชาวอังกฤษนิยมส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนประเภทนี้เพราะมีการสอนที่เน้นด้านวิชาการมุ่งหมายให้นักเรียนเข้าศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยและมีระเบียบข้อบังคับและเน้นกิจกรรมนอกหลักสูตรโดยเฉพาะด้านกีฬา

3. ระดับอาชีวศึกษา (Further Education) จัดขึ้นเพื่อนักเรียนตั้งแต่อายุ 16 ปีขึ้นไปที่ไม่ประสงค์จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาแต่ประสงค์จะมีคุณวุฒิทางวิชาชีพต่างๆเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพและยังเปิดสอนวิชาสามัญคือระดับประกาศนียบัตรระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (GCSE) และระดับการสอบวัดระดับความสามารถ (GCE Advance Level) มีทั้งของรัฐบาลและเอกชน

4. ระดับอุดมศึกษา (Higher Education) ได้แก่การศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยการอุดมศึกษา (College of Higher Education)

2) ระบบอเมริกัน ในแต่ละรัฐของประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีอิสระในการกำหนดหลักสูตร ไม่มีหลักสูตรแห่งชาติแบบระบบอังกฤษ แต่มีหลักการที่สำคัญ คือ คำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการสร้างความรู้ โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ เป็นระบบที่โรงเรียนเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กในการสอบ SATs (Standard Assessment Tests) ซึ่งการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนในระบบนี้ จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กเพื่อเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัยของสหรัฐอเมริกาด้วยระบบการศึกษาหลักสูตรตลอดจนการบริหารจัดการการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกามีรูปแบบเฉพาะเป็นของตนเองแตกต่างจากประเทศอื่นๆและขาดการ

เขียนแบบอย่างซึ่งการทำความเข้าใจ การจัดองค์กรและการบริหารการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเพราะประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศใหญ่มีการปกครองแบบสาธารณรัฐ ประกอบด้วยรัฐต่างๆ 50 รัฐแต่ละรัฐมีอิสระในการวางแผนระบบการบริหารจัดการการศึกษากระจ่ายอำนาจการบริหารและจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ได้เองด้วยเหตุนี้ระบบบริหารและการจัดการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาจึงมีความแตกต่างและหลากหลายทำให้ไม่สามารถระบุรูปแบบระบบการบริหารและการจัดการศึกษาของประเทศนี้ว่าเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งได้ ประเทศสหรัฐอเมริกา ไม่มีหลักสูตรกลางรัฐธรรมนูญของประเทศเปิดโอกาสให้แต่ละรัฐกำหนดรูปแบบการศึกษาและจัดทำข้อบังคับได้เองคณะกรรมการของสถานศึกษาแต่ละรัฐรับผิดชอบจัดทำหลักสูตรการเรียนเพื่อนักเรียนในแต่ละพื้นที่ของตนเองพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามที่ได้รับ การสนับสนุนและแนะนำจากผู้บริหารของรัฐตามข้อมูลที่ได้รับจากการทำวิจัยในพื้นที่และปรับปรุงตามความต้องการของเขตพื้นที่นั้นๆจากการที่แต่ละรัฐมีระเบียบปฏิบัติแตกต่างกันเมื่อมีการย้ายโอนหน่วยกิตจึงใช้วิธีลดเกรดลงมาตัวอย่างเช่นนักเรียนจากรัฐออคินฮอร์ทำคะแนนได้ 3.0 เมื่อโอนหน่วยกิตไปเรียนในรัฐวอชิงตันจะถูกลดเกรดลงมา 1.0 เป็นต้น

3) ระบบนานาชาติ(International Baccalaureate Program)เริ่มที่ประเทศสวิสเซอร์แลนด์มีความเป็นสากลและเป็นหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยทั่วโลกยอมรับ เป็นหลักสูตรที่เน้นกระบวนการที่ให้นักเรียนได้เรียนรู้ตามช่วงพัฒนาการของเด็ก โดยหลักสูตร Early Years และ Middle Years นี้ จะนำไปสู่หลักสูตร IB Diploma ขึ้นต่อไปเพื่อเป็นการเตรียมนักเรียนที่มุ่งเข้าเรียนในระดับมหาวิทยาลัย นักเรียนจะเรียนรายวิชาทั้งสิ้น 6 วิชา (รวมทั้งภาษาต่างประเทศหนึ่งภาษาเช่น ภาษาไทย) นอกจากนี้ ก็ยังมีการเขียน essay และการทำกิจกรรมสร้างสรรค์บริการและช่วยเหลือสังคม (CAS:Creative Action and Services) อีกด้วย ระบบนี้จะเน้นที่ความเป็นนานาชาติและสากลเหมาะสำหรับนักเรียนที่ต้องย้ายถิ่นบ่อยๆ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2548) ได้กำหนดให้การเรียนภาษาและวัฒนธรรมไทยของนักเรียนโรงเรียนนานาชาติแบ่งเป็น 2 กรณีดังนี้กรณีนักเรียนต่างชาติให้เรียนอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 คาบมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจในวิถีชีวิตของคนไทยตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีความเชื่อลัทธิศาสนาประจำชาติไทยและสามารถใช้ภาษาไทยง่ายๆในชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุขสามารถติดต่อสื่อสารในสังคมไทยได้โรงเรียนสามารถกำหนดขอบข่ายเนื้อหาให้สอดคล้องกับสภาพผู้เรียนได้ตามที่สมควรกรณีนักเรียนไทย กำหนดให้เรียนสัปดาห์ละ 5 คาบมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีความรู้ความภูมิใจในชาติไทยได้เรียนรู้วัฒนธรรม

และภาษาของตนจนสามารถใช้ภาษาไทยได้ดีซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อในสถานศึกษาของประเทศไทยต่อไป

### 2.3.2 การขอจัดตั้งโรงเรียนนานาชาติ

กระทรวงศึกษาธิการ (2548) ในการขอจัดตั้งโรงเรียนนานาชาติ ผู้ขอรับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนอาจเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลก็ได้ โดยต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ประเภทบุคคล ต้องมีสัญชาติไทย มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีคุณสมบัติอื่นๆ ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 และตามระเบียบที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด

#### 2. ประเภทนิติบุคคล

(1) มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา เว้นแต่นิติบุคคลที่ขอจัดตั้งนั้นเป็นองค์การของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ

(2) เป็นนิติบุคคลที่เป็นบริษัทมหาชนจำกัด บริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วน ต้องมีจำนวนหุ้นหรือทุนเป็นของผู้ถือหุ้นหรือเป็นหุ้นส่วนที่มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนหรือทุนทั้งหมดและจะต้องมีจำนวนผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วนทั้งหมด

(3) นิติบุคคลที่เป็นมูลนิธิ จะต้องมีการการที่มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการบริหารทั้งหมด

(4) นิติบุคคลที่เป็นสมาคมหรือสหกรณ์ จะต้องมีการการที่มีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด และสมาชิกของสมาคมหรือสหกรณ์ต้องมีสัญชาติไทยไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนสมาชิกทั้งหมด

(5) ผู้จัดการของนิติบุคคลหรือผู้แทนของนิติบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 21

### 2.3.3 การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมโรงเรียนนานาชาติ

การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าธรรมเนียมอื่น โรงเรียนจะคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษา ค่าตอบแทนครูที่มีความรู้และความสามารถที่ดี และค่าใช้จ่ายอื่นที่รวมถึงค่าใช้จ่ายในการขยายกิจการและผลตอบแทน ทั้งนี้ต้องไม่เกินอัตราที่คณะกรรมการส่งเสริม

การศึกษาเอกชนกำหนด รวมทั้งจะเรียกเก็บเงินอื่นใดจากผู้ปกครองหรือนักเรียนนอกจากที่กำหนดไว้ไม่ได้ ซึ่งตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานของโรงเรียนเอกชนนานาชาติระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา พ.ศ. 2550 ได้กำหนดความหมายของค่าธรรมเนียมการศึกษาไว้ 2 ประเภท ดังนี้

ค่าธรรมเนียมการเรียนหมายความว่า ค่าใช้จ่ายที่โรงเรียนเรียกเก็บจากผู้ปกครองและ/หรือ นักเรียนเพื่อเป็นค่าลงทะเบียนแรกเข้า ค่าเล่าเรียน ค่าบำรุงห้องสมุด ค่าบำรุงกีฬา ค่าเวชภัณฑ์ ค่าภาคปฏิบัติ หรือ ค่าวัสดุฝึกหรือค่าอุปกรณ์ทางการศึกษา ค่าเรียนภาษาอังกฤษพิเศษ (ESL หรือ EFL)

ค่าธรรมเนียมอื่นหมายความว่า ค่าใช้จ่ายที่โรงเรียนเรียกเก็บจากผู้ปกครอง และ/หรือ นักเรียน เพื่อเป็นค่าบำรุง ค่าสนับสนุน งบประมาณกิจการ โรงเรียนหรือค่าบริการอื่นๆ นอกจากค่าธรรมเนียมการเรียน

#### 2.3.4 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนนานาชาติ

พรพิมล เจริญ (2551) เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาให้นักเรียนในโรงเรียนนานาชาติกระทรวงศึกษาธิการจึงกำหนดให้โรงเรียนนานาชาติ ต้องดำเนินการดังนี้

1. โรงเรียนนานาชาติทุกแห่งต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามที่กฎกระทรวงกำหนดและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
2. โรงเรียนนานาชาติทุกแห่งยกเว้นระดับก่อนประถมศึกษา ต้องสมัครเป็นสมาชิกขององค์กรรับรองมาตรฐานที่ได้รับการรับรองในระดับสากล (Overseas Accredited International School) ภายใน 12 เดือน นับจากวันที่ได้รับใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนและเปิดดำเนินการ
3. โรงเรียนนานาชาติทุกแห่งยกเว้นระดับก่อนประถมศึกษา ต้องได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษา จากสถาบันรับรองมาตรฐานสากล (Local Quality Assurance) ที่ได้รับการยอมรับจากกระทรวงศึกษาธิการ ภายใน 6 ปี นับแต่วันที่เปิดกิจการ โดยต้องรายงานความก้าวหน้าให้สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนทราบทุกขั้นตอนกรณีที่โรงเรียนนานาชาติไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบุข้างต้นได้ ให้ยื่นคำร้องขอขยายเวลาได้อีกเพียง 1

ปี หากโรงเรียนไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้ ให้โรงเรียนงดรับนักเรียนและขอเลิกสัมภาระกิจการภายใน 2 ปีรวมทั้ง ต้องจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่จบหลักสูตรสูงสุดของโรงเรียนต่อสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ทุกสิ้นปีการศึกษาด้วย

สำหรับองค์กรต่างประเทศที่เข้ามาให้การรับรองมาตรฐานกับโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทยมีหลายองค์กร อาทิ WASC - Western Association of Schools and Colleges CIS - Commonwealth of Independent States CIS NEASC - New England Association of Schools and Colleges CfBT - Wes World Wide Education Service of CfBT Education Trust ยังมีองค์กรต่างประเทศอื่นๆ อีกหลายองค์กร ที่เข้าร่วมประเมินมาตรฐานโรงเรียนนานาชาติแต่หลักๆ ก็คือองค์กรทั้ง 4 นี้ ซึ่งเป็นองค์กรที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ และสมศ.ให้การรับรอง และมีการศึกษาหาแนวทางในการทำงานร่วมกันมานาน จนได้ข้อสรุปว่าสมศ. และองค์กรจากต่างประเทศ องค์กรใดองค์กรหนึ่งจากทั้ง 4 องค์กรจะเข้าไปตรวจเยี่ยมโรงเรียนนานาชาติต่างๆ ร่วมกัน โดยองค์กรต่างประเทศจะประเมินมาตรฐานของโรงเรียนทั้งหมด ส่วน สมศ. จะดูแลในส่วนของการเรียนการสอนภาษาไทยและวัฒนธรรมไทย

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ประกอบข้อบังคับคุรุสภา ว่าด้วยการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ พ.ศ. 2547 ยังกำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในโรงเรียนนานาชาติในประเทศไทย ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ต้องอยู่ในบังคับให้มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ ตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ที่คุรุสภากำหนด อีกด้วย

### 2.3.5 ประโยชน์ของโรงเรียนนานาชาติที่มีต่อประเทศไทย

ธงชัย สมบูรณ์ (2550) ได้กล่าวว่าโรงเรียนนานาชาติ สร้างคุณประโยชน์ให้กับประเทศไทย หลายประการ ดังนี้

1. ให้ความสะดวกด้านการศึกษาแก่บุตร ธิดาชาวต่างประเทศที่เข้ามาอาศัยอยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราว
2. ช่วยให้ผู้ปกครองที่ต้องการให้บุตรหลานได้เรียนตามระบบการศึกษาของต่างประเทศ โดยไม่ต้องส่งไปเรียนในต่างประเทศซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า

3. ช่วยเตรียมเยาวชนไทยให้มีความรู้ ความสามารถ ด้านภาษาอังกฤษ ให้สามารถสื่อสารในระดับนานาชาติได้ และรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
4. การเรียนการสอนในโรงเรียนนานาชาติ ส่งเสริมให้เด็กรู้จักคิด วิเคราะห์และกล้าแสดงออก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต และการพัฒนาประเทศชาติในอนาคต
5. ความหลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรม ของนักเรียนในโรงเรียนนานาชาติ ทำให้นักเรียนมีการปรับตัวที่ดี รู้จักการยืดหยุ่น มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม และสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างประเทศ รวมทั้ง นักเรียนได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขกับผู้ที่มีความแตกต่างกันทั้งทางเชื้อชาติ ศาสนาและวัฒนธรรม
6. ช่วยลดการสูญเสียเงินตราให้กับต่างประเทศ
7. การขยายตัวของโรงเรียนนานาชาติจะช่วยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษานานาชาติในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
8. ช่วยกระตุ้นให้โรงเรียนทั้งภาครัฐและของเอกชน เร่งพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้ทัดเทียมในระดับสากล

#### 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนโกลบอล อินเดีย นานาชาติปทุมธานี

ในปี 2549 บริษัท สุภาสรม จำกัด ร่วมกับผู้ร่วมทุนชาวสิงคโปร์ ในการดำเนินธุรกิจด้านโรงเรียนนานาชาติ ได้รับใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียนปลายปี 2549 ในชื่อ โรงเรียนมาเรียมอนเตสซอรีนานาชาติ (Maria Montessori International School) ทำการสอนระดับก่อนประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น และในปี 2550 บริษัทฯ ได้รับการติดต่อจากมูลนิธิโกลบอลอินเดีย เป็นมูลนิธิที่มีประสบการณ์การดำเนินงานทางด้านการศึกษา มีความต้องการที่จะเข้าร่วมงานส่งเสริมการศึกษานานาชาติ จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น โรงเรียนโกลบอล อินเดีย นานาชาติ (Global Indian International School ชื่อย่อ GIIS) ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในทุกประเทศที่มีการจัดการเรียนการสอนภายใต้การกำกับดูแลของมูลนิธิโกลบอลอินเดียศึกษา โรงเรียนโกลบอล อินเดีย นานาชาติ จัดให้มีการเรียนการสอนขึ้นเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2550 จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 6 ปี เปิดสอนตั้งแต่ชั้นอนุบาล 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนฯ ได้รับการอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้ระบบการเรียนการสอน Montessori- Child Centered System และหลักสูตรของประเทศอินเดีย Central Board of Secondary Education (CBSE)

CBSE ย่อมาจากคณะกรรมการกลางมัธยมศึกษาซึ่งมีสำนักงานใหญ่ในนิวเดลี คณะกรรมการกลางการศึกษาระดับมัธยม หรือ (CBSE) คือคณะกรรมการศึกษาในระดับโรงเรียน ในอินเดีย ซึ่งเกิดขึ้นครั้งแรกที่จากคณะกรรมการการศึกษาของโรงเรียนมัธยมและระดับกลางของ รัฐอูตรประเทศในปี 1921 ต่อมาในปี 1929 เปลี่ยนมาอยู่ภายใต้อำนาจของ Rajputana และ Gwalior CBSE หรือคณะกรรมการกลางมัธยมศึกษาในอินเดีย (The Syllabus of CBSE is set by NCERT, National Council of Educational Research and Training) ถูกก่อตั้งขึ้นมาดูแลหลักสูตร การเรียนการสอนของโรงเรียนในอินเดีย CBSE มีการสอบบอร์ดในระดับเกรด 10 และ 12 The All India Secondary School Examination for Class 10 The All India Senior School Certificate Examination for Class 12 หลังจากการสอบบอร์ดเกรด 10 แล้วนักเรียนจะต้องเลือกสาขาวิชาเรียน สายวิทย์หรือสายศิลป์ซึ่งต่างจากระบบ CISCE ที่สามารถเลือกสายได้ตั้งแต่เกรด 9 CBSE จะ เน้นด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์เป็นหลัก หลักสูตรจะมุ่งสร้างความเข้มข้นทางวิชาการให้ นักเรียนสามารถเข้าสอบแข่งขันในระดับต่างๆ ได้ CBSE จึงเหมาะสมกับนักเรียนที่ต้องการจะศึกษา ต่อในด้านแพทยวิศวะ และด้านที่เน้นการใช้ความรู้สายวิทยาศาสตร์เป็นหลัก

โรงเรียนไกลบอล อินเดีย นานาชาติ ตั้งอยู่เลขที่ 39/39 หมู่ 1 ถนนปทุมธานีสายใน ตำบลบางจะแฉง อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12000 โทรศัพท์ 02 977 3738-9 โทรสาร 02 977 4128, e-mail: admission@gisschool.org, website:www.gisschool.org ตั้งอยู่ใน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 จังหวัดปทุมธานี

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการศึกษานานาชาติของไทย และประเทศเพื่อนบ้าน รวมถึงชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ในประเทศไทยให้สามารถนำบุตรหลานเข้าเรียนได้ ภายในประเทศตามมาตรฐานการศึกษานานาชาติ โดยไม่ต้องเดินทางไปต่างประเทศ ช่วยประหยัด ค่าใช้จ่าย และรักษาดุลการเงินระหว่างประเทศอีกทางหนึ่งด้วย
2. เพื่อการศึกษาและพัฒนาศักยภาพของนักเรียน ให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ของสังคม ทั้งร่างกาย สติปัญญา และจิตใจ สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นทรัพยากร มนุษย์ที่ดีของ สังคม และประเทศชาติในอนาคต
3. เพื่อเป็นการส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยให้บุตรหลานชาวต่างประเทศ วางรากฐานให้นักเรียนเกิดความเข้าใจในสังคม ศิลปวัฒนธรรมไทยและประเทศไทย

4. เพื่อปลูกฝังให้นักเรียนเป็นผู้มีศีลธรรม จริยธรรม รู้จักเคารพในความแตกต่างของผู้อื่น สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขและสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้โดยมีภาวะความเป็นผู้นำ รู้จักคิด กล้าตัดสินใจบนพื้นฐานของสติธรรมที่ดี (Emotional Quotient)

5. เพื่อนักเรียนจะได้มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการเขียน อ่านและพูดได้ระดับสากล เป็นที่ยอมรับและสามารถสื่อสารในโลกสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. เพื่อให้นักเรียนเห็นคุณค่าของการเสริมสร้างความสามารถ ความรับผิดชอบต่องานของตนเอง และต่อสังคมที่มีส่วนร่วมอยู่ อันเป็นพื้นฐานของการพัฒนาตนเองและสร้างประโยชน์ให้กับประเทศชาติได้ต่อไปในอนาคต

7. เพื่อสร้างเสริมให้เยาวชนมีภาพพจน์และเจตคติที่ดี เกี่ยวกับตนเอง มีความมั่นใจ กล้าคิดกล้าทำ มีทัศนคติในทางบวก มีบุคลิกภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมตามมาตรฐานที่ดีของสังคมในประเทศที่พัฒนาแล้ว

สัญลักษณ์



Global Indian  
International  
School

ความหมาย The Global Education Excellence Framework is a dynamic and evolving model that adapts and integrates international best practices in education. The learner centric pedagogy has a trans-disciplinary and project-based approach with emphasis on international perspective and community service that focus on the real world.

ปรัชญา “สร้างเสริมบุคลิกภาพ และปัญญา สู่ประชาคมโลก” (Nurturing Global Citizens)

วิสัยทัศน์ “พัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนให้เป็นแม่แบบของโลก” (To become a global Role Model for Teaching and Learning)

พันธกิจ “พัฒนาคุณสมบัติต้องค้ำรวม ของเยาวชนให้เติบโตเป็นผู้นำที่ดี มีคุณภาพ มีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้ มีความสามารถในความคิดสร้างสรรค์ เตรียมความพร้อมที่จะเป็นผู้บริหารที่ดีในอนาคตอย่างสมบูรณ์”

(We nurture GHS Students into men or women, who will be Competent Leaders, committed to the spirit of excellence, focusing on decision capability and creativity with holistic development of mind, brain and character, building strong virtues and values in individual’s intelligence, emotions, adversity and morality for the True Leaders of Global Society)

#### กลยุทธ์ MAHATMA STRATEGIES

Manage with information, metrics and cultural parity. การบริหารจัดการด้วยข้อมูล ตัวชี้วัด และความเท่าเทียมกันทางวัฒนธรรม

Attitude before knowledge. สร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดก่อนการให้ความรู้

Honesty, integrity and Ethical with international character. สร้างบุคลิกภาพระดับสากล ด้วยความซื่อสัตย์ คุณธรรม จริยธรรม

Agility, creativity, adaptability and acceptability. ทันสมัย สร้างสรรค์ ยอมรับ และ พัฒนา

Team work with true heart of the teacher. ทำงานเป็นทีมด้วยหัวใจของความเป็นครู

Mentor, coach and always in search of excellence. ผู้ชี้แนะ กำกับ และมุ่งมั่นสู่หนทางของความเป็นเลิศ

Ambience for actualization of the lifelong learning. ปลูกฝังให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างแท้จริง

แผนที่ตั้ง

CONTACT US

Getting to GIIS

Admissions Office:

029773739-40  
081-8758072  
083-8432345

For Thai:  
081-8758073

Visit our site for latest news and updates:

[www.giisschool.org](http://www.giisschool.org)

Make us your friend in facebook:

*Giis Thailand*



We Are Here...

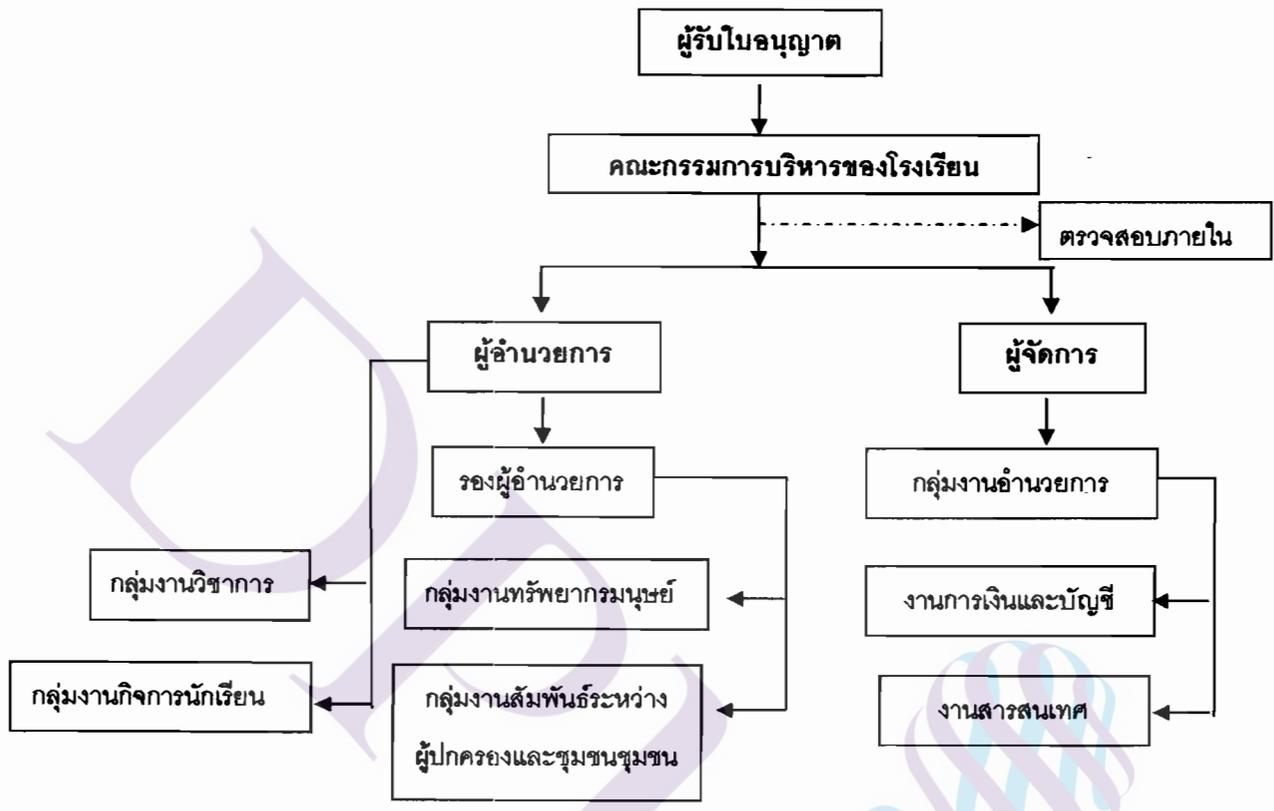


**Directions:**

- From the Sukhumvit area, take the Expressway north to the Srisaman Exit. Exit left towards Pracha Chuen-Pakkrat Road
- Proceed towards Nonthaburi Bang Saeng Road. Passing through Nonthaburi Bridge (Nonthaburi Bang Saeng Bridge)
- Turn right at Bang Khayong junction after PTT
- Proceed approximately 500 meters passing through Pathum-Saiwal Bridge 1, after 100 meters take an immediate right turn to GIIS entrance opposite of Thai Paint Co., Ltd.
- Go straight ahead to GIIS



โครงสร้างการบริหารงานโรงเรียนไกลบอล อินเดียน นานาชาติ



ภารกิจในการบริหารการศึกษา หรืองานจัดการการศึกษา แบ่งออกเป็นด้านหลักๆ 5 กลุ่มงาน ด้วยกันคือ

1. การบริหารงานวิชาการ
2. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์
3. การบริหารงานอำนวยการ
4. การบริหารงานกิจการนักเรียน
5. การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองและกับชุมชน

1. การบริหารงานวิชาการ เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการนำหลักสูตรไปใช้ การทำแผนการสอน การปรับปรุงการเรียนการสอน การใช้สื่อการสอน การประเมินผลการวัดผล และการนิเทศการสอน เป็นต้น คนจะมีคุณภาพคือมีความรู้ ความสามารถ ความคิด และความเป็นคนดีได้ จะต้องมีการเรียนการสอนหรือจะต้องมีการบริหารงานวิชาการ นั่นเอง การบริหารงานวิชาการจึงถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารการศึกษา

2. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคล เริ่มตั้งแต่ การสรรหาบุคคลมาทำงานหรือมาเป็นครู การจัดบุคคลเข้าทำงาน การบำรุงรักษาและการส่งเสริมกำลังใจในการทำงาน การพัฒนาบุคคล และการจัดบุคคลให้พ้นจากงาน เป็นต้น การบริหารงานบุคคลเป็นงานที่มีส่วนในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถนำหลักสูตรไปใช้ ดำเนินการแก้ปัญหาจากการใช้หลักสูตรทั้งทางด้านตัวผู้สอน กิจกรรมการเรียนการสอนและผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารของนักเรียน ส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อระบบการเรียนการสอน แบบบูรณาการ โดยให้นักเรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาองค์ความรู้ตลอดจนให้ครูผู้สอนสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาสอน

3. การบริหารงานอำนวยการเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับงานการเงิน วัสดุครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียนงานสารบรรณ เป็นต้น ซึ่งงานเหล่านี้เป็นงานที่สนับสนุนงานวิชาการอย่างมาก เช่นงานวิชาการจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีอาคารสถานที่ มีห้องเรียน มีห้องปฏิบัติการ มีโต๊ะเก้าอี้ มีสื่อการสอนต่างๆ มีงานบริการให้ความสะดวกต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นบทบาทของการบริหารงานธุรการ นั่นเอง การบริหารงานธุรการ จึงมีส่วนช่วยให้การพัฒนาคนให้มีคุณภาพได้อย่างมากเช่นกัน

4. การบริหารงานกิจการนักเรียน เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับนักเรียน เช่น การปฐมนิเทศนักเรียน การปกครองนักเรียน การจัดบริการแนะแนว การบริการเกี่ยวกับสุขภาพนักเรียน การจัดกิจกรรม และการบริการต่างๆ เป็นต้น การบริหารกิจการนักเรียนถือได้ว่าเป็นการพัฒนาบุคคลให้เป็นคนดี คนเก่ง ได้อย่างมากเช่นกัน เช่น การปกครองให้เด็กมีระเบียบวินัย การจัดกิจกรรม กีฬา กิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมทางวิชาการ การจัดบริการแนะแนว

5. การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองและชุมชน เป็นการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองเป็นการเสริมสร้างแนวทางในการติดต่อ

ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร การรับข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ และการให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันและเพื่อความร่วมมือในการพัฒนาการเรียนของนักเรียนและการจัดการศึกษาของโรงเรียนการบริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชนนี้ จะช่วยพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพได้เช่นกัน เพราะการให้นักเรียนนำความรู้ไปใช้ที่บ้านและในชุมชน จะมีคุณภาพดีกว่าการเรียนเพื่อรู้อย่างเดียว การเชิญผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาต่างๆ ในชุมชนมาให้ความรู้แก่นักเรียน หรือการให้นักเรียนเข้าไปเรียนหรือฝึกงานในชุมชน ช่อมจะทำให้ให้นักเรียนมีความรู้และประสบการณ์กว้างขวางยิ่งขึ้น แสดงว่า การบริหารงานด้านความสัมพันธ์กับชุมชน มีส่วนพัฒนาคนให้มีคุณภาพด้วยเช่นกัน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราภรณ์ รตารุณ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการนักเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการนักเรียนโดยภาพรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่องานกิจการนักเรียน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การบริหารด้านน้ำดื่มและอาหาร การรักษาความปลอดภัยแก่นักเรียน

สายชล หมวกเหล็ก (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน มากที่สุดคือ

1. ด้านตัวครู ได้แก่ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียน และการให้การบ้านสม่ำเสมอ
2. ด้านการจัดประสบการณ์การเรียนการสอน ได้แก่ โรงเรียนเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กเป็นสำคัญ ส่งเสริมให้เด็กอ่าน เขียน คิดคำนวณได้
3. ด้านการบริการอาหารและสุขภาพ ได้แก่ การจัดบริการอาหารเสริม และอาหารกลางวันที่ถูกหลักโภชนาการ และมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน
4. ด้านค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้แก่ โรงเรียนช่วยเหลือผู้ปกครองโดยแบ่งชำระค่าเทอมได้ในอัตราส่วนที่เหมาะสม
5. ด้านที่ตั้ง ได้แก่ โรงเรียนตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางรับ-ส่ง ในสภาพแวดล้อมที่ดี

อภิชาติ แพทย์พงษ์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครพบว่า ด้านหลักสูตร การเรียนการสอนและสื่อการสอน ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในหลักสูตรที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน และวิธีสอนของครูชาวต่างประเทศกระตุ้นให้ผู้เรียนกล้าพูด กล้าแสดงออกเป็นภาษาอังกฤษ ด้านบุคลากรครูประจำชั้นมีความเอาใจใส่ดูแลนักเรียนและครูอุทิศตน เพื่อการอบรมด้านมารยาทและความประพฤติของนักเรียน ด้านอาคารสถานที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการบำรุงรักษาสถานที่ให้สะอาดและปรับปรุงอาคารที่ชำรุด พื่อใจในสภาพบริเวณโรงเรียน อาคารเรียนและห้องเรียน ด้านกิจการนักเรียนโรงเรียนจัดให้มีบริการอาหารกลางวัน น้ำดื่มและห้องอาหารอย่างถูกหลักอนามัย รวมทั้งการจัดบริการรถรับ - ส่งนักเรียนที่ดี ด้านการเงินผู้ปกครองพอใจที่โรงเรียนผ่อนผันการเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนและผู้ปกครองสามารถเบิกค่าธรรมเนียมการเรียนได้ตามระเบียบของราชการและองค์กรเอกชนอื่น ๆ ด้านการเรียนนักเรียนมีความรู้ความสามารถในการศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาได้และสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างน่าพอใจ

สาวิตรี พงษ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลปราชญ์พัฒนา พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน ดังนี้

1. คุณลักษณะบทบาทและหน้าที่ของครู คาดหวังให้ครูเอาใจใส่เด็ก เข้าใจธรรมชาติและความต้องการของเด็ก ครูใจดี รัก และเมตตาต่อเด็ก และครูควรมีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาเด็ก วิธีการใช้สื่อรวมถึงวิธีการสอนในระดับก่อนประถมศึกษา
2. การจัดประสบการณ์ และกิจกรรมการเรียนการสอน คาดหวังให้เน้นการจัดประสบการณ์ที่มุ่งพัฒนาให้นักเรียนมีความเจริญเติบโตทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา และการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และมุ่งให้นักเรียนกล้าแสดงออก ส่วนกิจกรรมเสริมทักษะ เน้นการเรียนภาษาอังกฤษกับชาวต่างประเทศ คอมพิวเตอร์ และการวาดภาพระบายสี
3. สื่อการเรียนการสอน คาดหวังให้เน้นสื่อที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ สื่อที่นักเรียนสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง และใช้ร่วมกับผู้อื่น สื่อที่โรงเรียนควรจัด ได้แก่ เกมฝึกสมองชนิดต่าง ๆ หนังสือนิทาน และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่ใช้ได้ง่าย
4. การประเมินผล คาดหวังให้ทำการประเมินผลเดือนละครั้ง โดยวิธีการสังเกต การตรวจผลงานรวมทั้งการใช้แบบทดสอบ และนำผลการประเมินไปพัฒนานักเรียนให้ดีขึ้น

5. การจัดสภาพแวดล้อม คาดหวังให้โรงเรียนมีอาคาร สถานที่ที่มั่นคง แข็งแรง มีสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกที่เหมาะสมกับนักเรียน

6. การจัดบริการให้แก่ นักเรียน คาดหวังให้มีการจัดครู คอยดูแลความปลอดภัยขณะนั่งรถรับ – ส่งนักเรียนจากผู้ปกครอง มีการบริการอาหารกลางวัน อาหารว่างที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ

7. ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง คาดหวังให้โรงเรียนมีการแจ้งข่าวสาร ให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดแสดงผลงานนักเรียน ให้บริการรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง และความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อสภาพจริงของโรงเรียนพบว่า มีความแตกต่างในเรื่องการจัดการเรียนเสริมทักษะให้แก่ นักเรียน สื่อการเรียนการสอนที่โรงเรียนควรจัด และความถี่ของการประเมินผลพัฒนาการเรียน

นิตยาวัชรมุสิก (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานโรงเรียนอนุบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานของผู้บริหารงานโรงเรียนอนุบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราชผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารงานโรงเรียนอนุบาลสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน อำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากการบริหารงานโรงเรียนอนุบาล6ด้าน ได้แก่ งานวิชาการงานบุคคลงานธุรการและการเงินงานกิจการนักเรียนงานอาคารสถานที่และงานสัมพันธ์กับชุมชน

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. การบริหารงานโรงเรียนอนุบาลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนอำเภอเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 47.50

รจนา ไชยโกฏ (2548) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาลชุมชนวิมลวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดตราด พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาลชุมชนวิมลวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยรวม

อยู่ในระดับปานกลาง และรายด้านเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล

ศิริพร เพิ่มผล (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองน่าน กรณีศึกษาโรงเรียนสามัคคีวิทยาการ(เทศบาลนพพระนคร) ผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานสถานศึกษาในการบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณและการบริหารบุคคล การบริหารทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานสถานศึกษาด้านวิชาการแตกต่างกันน้อยมาก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุญญาภา สุทธิวงศ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารการศึกษาของโรงเรียนนวมประสงศ์วิทยา จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารการศึกษาของโรงเรียนนวมประสงศ์วิทยา จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านพฤติกรรมนักเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

ศัญฉวีวรรณ วิทยาภรณ์ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรายด้านเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านการบริหารงานงบประมาณ

สาขันธ์ วิไลพัฒน์ (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดคูมอญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเขียงเทรา เขต2 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดคูมอญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดคูมอญ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .053 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดคูมอญ จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง พบว่าไม่แตกต่างกัน

Liang (2001) ได้ศึกษาการรับรู้ความพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาล : กรณีศึกษาผู้ปกครองเด็กอนุบาลได้หวั่นในโรงเรียนอนุบาลพบว่าการศึกษาของผู้ปกครองรายได้ของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาลของผู้ปกครองผู้ปกครองที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพอใจในคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาลแตกต่างกันการรับรู้คุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาลของผู้ปกครองและความพอใจในคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอนุบาลของผู้ปกครองเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกและพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกหลักสูตรและปรัชญาการศึกษาคุณสมบัติของครูและค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ปกครองใช้ในการเลือกโรงเรียน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่าการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการการบริหารงานโรงเรียนนั้นมีความแตกต่างที่หลากหลายกันหลายประการด้วยกันซึ่งตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้ความคิดเห็นหรือแนวคิดของผู้ปกครองนักเรียนแตกต่างกันนั้นน่าจะมาจากระดับการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนสภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจหรือภูมิหลังของผู้ปกครองนักเรียนนั่นเองและผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการให้ครู นักเรียนผู้ปกครอง เกิดความพึงพอใจต่อการบริหารโรงเรียน เพราะต้องเอาใจใส่กระตือรือร้นส่งเสริมสนับสนุนประสานความร่วมมือในทุกฝ่ายก่อให้เกิดคุณภาพและเป็นที่พึงประสงค์ของผู้ปกครองนักเรียน ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน การให้บริการอย่างรวดเร็วการให้ข้อมูลข่าวสาร ประสานกับทุกฝ่ายเพื่อให้จัดการเรียนการสอนให้ได้คุณภาพ

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานีที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 85 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ในปีการศึกษา 2556เลือกแบบเจาะจง จำนวน 50 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) จำแนกแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน โดยคำถามครอบคลุมการบริหารงานโรงเรียน 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ได้แก่

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. ด้านการจัดการเรียนการสอน                    | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านครูผู้สอน                               | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของโรงเรียน       | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการบริการนักเรียน                       | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง | จำนวน 5 ข้อ |

การให้คะแนนแบบสอบถามและการแปลความหมายของคะแนนมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคส่วน (Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุดมากปานกลางน้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ศิริชัย พงษ์ติชัย, 2551)

- ให้คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- ให้คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- ให้คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- ให้คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- ให้คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลผลคะแนน

ผู้วิจัยแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

โดยการหาความกว้างอัตราภาคส่วน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคส่วน} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$



## สูตรในการคำนวณ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$  คือ ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ปรากฏดังตารางที่ 3.31

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน $\sum R$	$IOC = \frac{\sum R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
7	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
8	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
12	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
15	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมของคะแนน $\Sigma R$	$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
19	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
20	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	0	1.00	ใช้ได้

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิ(IOC)อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนที่เพื่อวัดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบราก (Cronbach's Alpha Coefficient 1970) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏดังตารางที่ 3.3.2

ตารางที่ 3.2 ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

รายการ	จำนวนข้อที่ ถาม	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha)
1. ด้านการจัดการเรียนการสอน	5	0.8623
2. ด้านครูผู้สอน	5	0.8907
3. ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน	5	0.8443
4. ด้านการบริการนักเรียน	5	0.8821
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง	5	0.8144
รวม	25	0.8587

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 จากผลการทดสอบ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.8144 ถึง 0.8907 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

6) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม นำเรียนผู้อำนวยการ โรงเรียนโกบอด อินเดียน นานาชาติ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล (ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ)

2. ผู้วิจัยจัดส่ง และรับแบบสอบถามด้วยตัวเองใช้เวลาในการนำส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนรวมทั้งสิ้น 15 วันนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคัดเลือกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เรียงลำดับแบบสอบถามที่เก็บมาตามลำดับลงข้อมูลในรหัสข้อมูล (Coding form) ตรวจสอบข้อมูลเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดก่อนดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียน 5 ด้านวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานคือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะวิเคราะห์โดยการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชันนอล ภูเก็ต ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชันนอล ภูเก็ต จำแนกตาม เพศ การศึกษา อาชีพ

4.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารของโรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชันนอล ภูเก็ต ในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

4.3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	27	54.00
หญิง	23	46.00
รวม	50	100.00
<b>2. การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	6.00
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	21	42.00
ปริญญาโท	23	46.00
สูงกว่าปริญญาโท	3	6.00
รวม	50	100.00
<b>3. อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานภาครัฐ	3	6
พนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชน	27	54
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	14	28
อื่นๆ.....	6	12
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 54 และ 46) โดยมีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด (ร้อยละ 46) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า (ร้อยละ 42) และมีอาชีพพนักงานบริษัท/หน่วยงานเอกชนมากที่สุด (ร้อยละ 54) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 28)

4.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารของโรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชัน นานาชาติ  
ในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการบริการ  
นักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ด้านภาพรวม

ด้านภาพรวม	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านการจัดการเรียนการสอน	3.63	0.61	มาก	4
2. ด้านครูผู้สอน	3.80	0.66	มาก	2
3. ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน	3.64	0.59	มาก	3
4. ด้านการบริการนักเรียน	3.52	0.70	มาก	5
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง	3.87	0.53	มาก	1
รวม	3.69	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียน  
ด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึง  
พอใจมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองรองลงมา คือ ด้านครูผู้สอน  
และด้านที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการนักเรียน

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน

ด้านการจัดการเรียนการสอน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. จัดการเรียนการสอนครอบคลุมตามหลักสูตร	3.86	0.80	มาก	1
2. ปริมาณการบ้าน และชิ้นงานมีความเหมาะสมผลและมีประโยชน์	3.70	0.70	มาก	2
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนรักการอ่าน ค้นคว้าหาความรู้ จากแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ และจัดกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา	3.60	0.72	มาก	3
4. จัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ที่หลากหลายการฝึกทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และได้ลงมือปฏิบัติจริงตามศักยภาพของผู้เรียน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.54	0.70	มาก	4
5. สอดแทรกให้เด็กมีคุณธรรม ระเบียบวินัย ผ่านกิจกรรมการเรียนการสอน	3.46	0.88	มาก	5
รวม	3.63	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียนด้านการจัดการเรียนการสอน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จัดการเรียนการสอนครอบคลุมตามหลักสูตร รองลงมา คือ ปริมาณการบ้าน และชิ้นงานมีความเหมาะสมผล และมีประโยชน์ และข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สอดแทรกให้เด็กมีคุณธรรม ระเบียบวินัย ผ่านกิจกรรมการเรียนการสอน

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ด้านครูผู้สอน

ด้านครูผู้สอน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. มีความตั้งใจในการจัดการเรียนการสอน	3.94	0.93	มาก	2
2. มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน	3.82	0.69	มาก	4
3. มีบุคลิกภาพการแต่งกายที่เหมาะสม	3.88	0.77	มาก	3
4. ดูแลเอาใจใส่เด็กอย่างใกล้ชิด	3.98	0.74	มาก	1
5. ใช้เครื่องมือ และสื่อการเรียนการสอนหลากหลาย เพื่อพัฒนาผู้เรียน	3.42	0.81	มาก	5
รวม	3.80	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียน ด้านครูผู้สอน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดูแลเอาใจใส่เด็กอย่างใกล้ชิดรองลงมา คือ มีความตั้งใจในการจัดการเรียนการสอน และข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ใช้เครื่องมือ และสื่อการเรียนการสอนหลากหลายเพื่อพัฒนาผู้เรียน

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน

ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. อาคารเรียนสะอาด มีความมั่นคงและปลอดภัย	3.76	0.68	มาก	2
2. ห้องเรียนมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.78	0.67	มาก	1
3. ห้องน้ำมีความสะอาด	3.68	0.71	มาก	3
4. จัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติ ได้ตามศักยภาพ	3.68	0.76	มาก	3
5. มีสวนหย่อมและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	3.32	0.93	ปานกลาง	4
รวม	3.64	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียนด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ห้องเรียนมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก รองลงมา คือ อาคารเรียนสะอาด มีความมั่นคงและปลอดภัย และข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีสวนหย่อมและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน

ด้านการบริการนักเรียน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. จัดน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาด และเพียงพอ	3.60	0.83	มาก	1
2. จัดอาหารที่ถูกสุขลักษณะและมีคุณค่าทางโภชนาการ	3.56	0.92	มาก	2
3. จัดห้องสมุดและคอมพิวเตอร์เพื่อค้นคว้าหาความรู้	3.52	0.76	มาก	3
4. การให้บริการของห้องพยาบาล	3.38	0.83	ปานกลาง	4
5. การดูแลรักษาความปลอดภัยนักเรียน	3.56	0.90	มาก	2
รวม	3.52	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียนด้านการบริการนักเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จัดน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาด และเพียงพอ รองลงมา คือ จัดอาหารที่ถูกสุขลักษณะและมีคุณค่าทางโภชนาการ และการดูแลรักษาความปลอดภัยนักเรียนและข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการของห้องพยาบาล

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. การจัดประชุมผู้ปกครอง	3.90	0.64	มาก	3
2. การติดต่อสื่อสาร การจัดกิจกรรมของโรงเรียนการแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเป็นระยะ	3.98	0.79	มาก	2
3. จัดกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วม	3.70	0.67	มาก	5
4. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อภารกิจต่างๆ	4.00	0.69	มาก	1
5. ความสัมพันธ์ของผู้ปกครองกับครู และผู้บริหาร	3.80	0.72	มาก	4
รวม	3.87	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของโรงเรียนด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อภารกิจต่างๆรองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร การจัดกิจกรรมของโรงเรียนการแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเป็นระยะและข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วม

### 4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 4.3.1 ปัญหา

##### 1) ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. ขอให้เพิ่มการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กกล้าแสดงออก สามารถปรับตัวเข้ากับสังคม และผู้อื่นได้

2. เวลาการสอนภาษาฮินดี สำหรับเด็กอนุบาลน้อยเกินไป ควรเพิ่มเวลาให้มากกว่านี้

##### 2) ด้านการบริการนักเรียน: ปรับปรุงรสชาติของอาหารอินเดีย

##### 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง: การประชุมผู้ปกครองมีเวลาจำกัด

#### 4.3.2 ข้อเสนอแนะ

##### 1) ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. ควรส่งเสริม ให้นักเรียนมีความรู้ในเรื่องของความรู้ทั่วไป (General Knowledge) เช่น อ่านหนังสือพิมพ์การฟังข่าวต่างๆ

2. ควรให้นักเรียนเขียนสมุดบันทึกประจำวัน เพื่อฝึกทักษะในการเขียนให้มากขึ้น (Improve hand writing skill)

##### 3. เพิ่มครูสอนภาษาฮินดี

##### 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

1. ควรมีการปรับข้อมูล email ของผู้ปกครองให้เป็นปัจจุบันเสมอ

2. สถานที่ตั้งโรงเรียนไกล ควรย้ายไปอยู่ในกรุงเทพฯ

3. ควรมีการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการตลาดให้มากกว่านี้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชั่นแนล นานาชาติ ปทุมธานีที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยการสอบถามจากผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียน มีรายละเอียดดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลของการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและประกอบอาชีพพนักงานบริษัท หน่วยงานเอกชนมากที่สุด

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชั่นแนล นานาชาติ ปทุมธานีที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมากพบว่า ด้านที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองรองลงมา คือ ด้านครูผู้สอน และด้านที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการนักเรียนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการจัดการเรียนการสอน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จัดการเรียนการสอนครอบคลุมตามหลักสูตร รองลงมา คือ ปริมาณการบ้านชิ้นงานมีความเหมาะสมผลและมีประโยชน์ และข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สอดแทรกให้เด็กมีคุณธรรม ระเบียบวินัย ผ่านกิจกรรมการเรียนการสอน

2) ด้านครูผู้สอน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดูแลเอาใจใส่เด็กอย่างใกล้ชิด รongลงมา คือ มีความตั้งใจในการจัดการเรียนการสอน และข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ใช้เครื่องมือ และสื่อการเรียนการสอนหลากหลายเพื่อพัฒนาผู้เรียน

3) ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ห้องเรียนมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก รongลงมา คือ อาคารเรียนสะอาด มีความมั่นคงและปลอดภัย และข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีสวนหย่อมและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

4) ด้านการบริการนักเรียน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จัดน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาด และเพียงพอ รongลงมา คือ จัดอาหารที่ถูกสุขลักษณะและมีคุณค่าทางโภชนาการ และการดูแลรักษาความปลอดภัยนักเรียน และข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการของห้องพยาบาล

5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อภารกิจต่างๆ รongลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร การจัดกิจกรรมของโรงเรียนการแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเป็นระยะและข้อที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จัดกิจกรรมวันสำคัญต่าง ๆ โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วม

### 5.1.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1.3.1 ปัญหา

##### ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. ขอให้เพิ่มการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กกล้าแสดงออก สามารถปรับตัวเข้ากับสังคม และผู้อื่นได้

2. เวลาการสอนภาษาฮินดี สำหรับเด็กอนุบาลน้อยเกินไป ควรเพิ่มเวลาให้มากกว่านี้

ด้านการบริการนักเรียน : ปรับปรุงรสชาติของอาหารอินเดีย

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง : การประชุมผู้ปกครองมีเวลาจำกัด

#### 5.1.3.2 ข้อเสนอแนะ

##### ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. ควรส่งเสริม ให้นักเรียนมีความรู้ในเรื่องของความรู้ทั่วไป (General Knowledge)

เช่น อ่านหนังสือพิมพ์การฟังข่าวต่างๆ

2. ควรให้นักเรียนเขียนสมุดบันทึกประจำวัน เพื่อฝึกทักษะในการเขียนให้มากขึ้น

(Improve hand writing skill)

3. เพิ่มครูสอนภาษาฮินดี

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

1. ควรมีการปรับข้อมูล email ของผู้ปกครองให้เป็นปัจจุบันเสมอ

2. สถานที่ตั้งโรงเรียนไกล ควรย้ายไปอยู่ในกรุงเทพ

3. ควรมีการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการตลาดให้มากกว่านี้

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชันนอล ปทุมธานี ที่มีต่อการบริหาร โรงเรียนพบว่าการบริหารงานทั้ง 5 ด้าน มีผลอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ดังนั้น โรงเรียนจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารงานทั้ง 5 ด้านเท่าๆ กัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชันนอล ต่อการบริหารงานด้านการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดการเรียนการสอนครอบคลุมตามหลักสูตรทั้งนี้เพราะว่าโรงเรียนให้ความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนและการจัดประสบการณ์ใหม่ๆ โดยการอบรม พัฒนาครู และบุคลากรให้มีความเข้าใจหลักสูตร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การใช้สื่อ อุปกรณ์การสอน การวัดและการประเมินผล เนื้อหาสาระ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือจุดเน้นของหลักสูตรการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา รวมทั้งทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในสังคมซึ่งสอดคล้องกับปรัชญา เวสารัชช์ (2545) กล่าวถึงสาระเนื้อหาในการศึกษา ในกรณีที่มีการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ ผู้จัดการศึกษามักจัดทำหลักสูตรเป็นตัวกำหนดเนื้อหาสาระ หลักสูตรเหล่านี้จะเป็นหลักสูตรกลางที่ใช้สำหรับการศึกษาแต่ละระดับ แต่ขณะเดียวกันก็ควรเปิดโอกาสให้สถานศึกษาแต่ละแห่งสามารถจัดเนื้อหาสาระที่เหมาะสมกับท้องถิ่น ได้ด้วย เนื้อหาสาระในการศึกษานั้นควรทันสมัย ทัน

ต่อเหตุการณ์ เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของการจัดการศึกษา

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก คือ สอดแทรกให้เด็กมีคุณธรรม ระเบียบวินัยผ่านกิจกรรมการเรียนการสอน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดการเรียนการสอนให้แก่เด็กมิใช่การถ่ายโอนความรู้ไปสู่ผู้เรียนเท่านั้น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเด็กได้เรียนรู้ในสิ่งที่ตนสนใจหรือเป็นที่น่าสนใจสำหรับเด็ก เน้นให้เด็กรู้จักคิดบนศักยภาพพื้นฐานของเด็กเอง เด็กจะเกิดความคิดสร้างสรรค์ที่ดี และมีความยืดหยุ่นในกรอบของเหตุและผลซึ่งสอดคล้องกับภารตินันต์นาวิ (2551) ได้กล่าวว่าการบริหารการศึกษาเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายๆ คน ร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาให้เด็กเยาวชน ประชาชนหรือสมาชิกของสังคมในทุกๆ ด้านให้มีความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ค่านิยมหรือคุณธรรม

2. ด้านครูผู้สอนตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจด้านครูผู้สอนอยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูมีความตั้งใจในการจัดการเรียนการสอน มีการบูรณาการกิจกรรมต่าง ๆ ใช้เครื่องมือ สื่อการสอนเพื่อเป็นการส่งเสริมพัฒนาการของเด็กนักเรียน มีบุคลิกภาพการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และโรงเรียนมีการพัฒนาครูอยู่เสมอเพื่อที่ครูจะได้มีโอกาสดำเนินการปรับปรุงตัวเองอยู่ในทุกด้าน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือดูแลเอาใจใส่เด็กอย่างใกล้ชิด ซึ่งสอดคล้องกับสายชล หมวกเหล็ก (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนมากที่สุดคือ ครูดูแลเอาใจใส่นักเรียน และการให้การบ้านสม่ำเสมอ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก คือ ใช้เครื่องมือ และสื่อการเรียนการสอนหลากหลาย เพื่อพัฒนาผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับสาวิตรี พังงา (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลปราโมชพัฒนา พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังด้านสื่อการเรียนการสอน คาดหวังให้เน้นสื่อที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ สื่อที่นักเรียนสามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง และใช้ร่วมกับผู้อื่น สื่อที่โรงเรียนควรจัด ได้แก่ เกมฝึกสมองชนิดต่าง ๆ หนังสือนิทาน และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่ใช้ได้ง่าย

3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าโรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติได้จัดสถานที่เรียนและสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็ก ซึ่งได้แก่การจัดห้องเรียน อาคารสถานที่ การจัดอุปกรณ์ เครื่องเล่น ซึ่งสิ่งสำคัญในการจัดบรรยากาศให้มีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรม คือ ห้องเรียน และมีการจัดบริการพื้นที่สำหรับผู้ปกครองในการเข้ามาติดต่อด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือห้องเรียนมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ทั้งนี้โรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของห้องเรียนเป็นอย่างมาก การจัดบรรยากาศในชั้นเรียนเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความสนใจในบทเรียน และเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น โดยการคำนึงถึงความสะอาด ทิศทางลม และแสงสว่าง เพียงพอต่อการทำกิจกรรมไม่รบกวนสายตาเด็กขณะปฏิบัติกิจกรรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ แพทย์พงษ์ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครพบว่าด้านอาคารสถานที่ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการบำรุงรักษาสถานที่ให้สะอาดและปรับปรุงอาคารที่ชำรุด พื่อใจในสภาพบริเวณ โรงเรียน อาคารเรียนและห้องเรียน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ยังอยู่ในระดับปานกลางคือมีส่วนหย่อมและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่มีที่พักอยู่บริเวณถนนสุขุมวิท สาทร พระราม 3 ลพบุรี สิงห์บุรี อาจทำให้การเดินทางเข้ามาติดต่องานที่โรงเรียนมีไม่มากนัก หรือเมื่อเสร็จกิจแล้วก็เร่งรีบกลับ ไม่มีโอกาสได้สังเกตและไม่มีเวลาพอที่จะใช้บริการสวนหย่อมและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของโรงเรียนทั้งที่โรงเรียนได้จัดสถานที่พักผ่อนสำหรับนักเรียนสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย อาคารสถานที่สำหรับผู้ปกครองและเครื่องเล่นต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับเด็กนักเรียนและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับสาวตรี พิงงา (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลปราโมชพัฒนา พบว่า ผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนด้านการจัดสภาพแวดล้อม คาดหวังให้โรงเรียนมีอาคาร สถานที่มั่นคง แข็งแรง มีสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกที่เหมาะสมกับนักเรียน

4. ด้านการบริการนักเรียนตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจด้านการบริการนักเรียน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับงานด้านการบริการนักเรียนเป็นอย่างมาก โดยมุ่งเน้นให้นักเรียนทุกคนมีสุขภาพดี สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์และสติปัญญา

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือจัดน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาดและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับจิราภรณ์ รตารุณ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการนักเรียนอนุบาลเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการนักเรียนโดยภาพรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่องานกิจการนักเรียน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การบริหารด้านน้ำดื่มและอาหาร การรักษาความปลอดภัยแก่นักเรียน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลางคือการให้บริการของห้องพยาบาล อาจเนื่องมาจากการให้บริการห้องพยาบาลของโรงเรียนเป็นงานที่ให้บริการการประชุมพยาบาลเบื้องต้นโดยพยาบาลประจำโรงเรียนรวมถึงการรายงานกรณีที่นักเรียนมีอาการเจ็บไข้ การเกิดอุบัติเหตุในโรงเรียนให้ผู้บริหาร และผู้ปกครองทราบ ก่อนนำส่งต่อไปโรงพยาบาล ซึ่งอาจทำให้ผู้ปกครองส่วนใหญ่เกิดความเข้าใจว่านักเรียนใช้บริการกับโรงพยาบาลที่โรงเรียนจัดส่งมากกว่า การให้บริการห้องพยาบาลที่โรงเรียน

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองตามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงเรียนโกลบอล อินเดียน นานาชาติ มีความมุ่งหวังให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ มาให้ความรู้แก่นักเรียนและยังเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างโรงเรียนครูและผู้ปกครอง ซึ่งสอดคล้องกับสาทิศย์จินากัดดี (2550) กล่าวว่าผู้ให้บริการผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครองในการติดต่อภารกิจต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับสถิติดัชนีนาถักดี (2550) กล่าวหาว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก คือ จัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วม ทั้งนี้เป็นเพราะการจัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ ตามปฏิทินของไทย และอินเดีย บางครั้งจะตรงกับวันทำงานของผู้ปกครองทำให้ผู้ปกครองไม่สามารถมาร่วมกิจกรรมที่โรงเรียนได้ แต่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเพราะโรงเรียนมีการสื่อสารให้ผู้ปกครองในการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ปกครองสามารถมีส่วนร่วมในสนับสนุน เตรียมความพร้อมในด้านเสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย อุปกรณ์ การบริจาคทรัพย์สินของ เป็นต้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์

#### 5.3.1 จากข้อค้นพบในผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลจากการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน โกมลบอล อินเดีย นานาชาติ ใน 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านครูผู้สอน ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ปกครองนักเรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รับทราบผลการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงเรียนจัดขึ้นตามแผนปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลถึงตัวครูผู้สอนที่จัดกิจกรรมสำหรับเด็กในการส่งเสริมพัฒนาการของเด็กให้สมวัย ผู้ปกครองสามารถเห็นพัฒนาการของบุตรหลานได้อย่างเป็นรูปธรรม ตามข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียน โกมลบอล อินเดีย นานาชาติ ทำให้พบว่าโรงเรียนควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านใดบ้าง ถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ผู้วิจัยขอแนะนำประเด็นดังนี้

## 1. ด้านการจัดการเรียนการสอน

1.1 ควรเพิ่มเวลาเรียนภาษาฮินดีในระดับชั้นอนุบาลให้มากขึ้น อินเดียเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมทางภาษาที่หลากหลาย และงดงาม มีภาษา พูดที่แตกต่างกันมากมาย ในกลุ่มคนต่าง ๆ กัน มีภาษาอย่างน้อย 30 ภาษา รวมถึงภาษาย่อยอีก 2,000 ภาษารัฐธรรมนูญของอินเดียได้กำหนดให้ภาษาฮินดี และภาษาอังกฤษ เป็นสองภาษาที่ใช้ในการติดต่อกับรัฐบาลกลางและโรงเรียนจัดให้ภาษาฮินดีเป็นภาษาที่นักเรียนเลือกเรียนได้โดยจะเป็นภาษาที่ 2 หรือเป็นภาษาที่ 3 นักเรียนอินเดียส่วนใหญ่ของโรงเรียนจะติดตามผู้ปกครองที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยตามสัญญาจ้างทำให้ผู้ปกครองมีความกังวลว่าเมื่อกลับไปอยู่ที่ประเทศอินเดียแล้ว บุคลากรจะมีความรู้ ความเข้าใจในภาษาฮินดีไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในเรื่องการศึกษาต่อในประเทศอินเดีย

1.2 จัดกิจกรรมที่มีสภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ความกล้าแสดงออกและแสดงความคิดเห็นของนักเรียนเนื่องจากผลการศึกษาในครั้งนี้ผู้ปกครองยังให้ความสำคัญต้องการให้บุคลากรของศูนย์มีความเป็นนานาชาติมากขึ้นที่กล้าแสดงออกและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจของผู้ปกครองควรมีการจัดประสบการณ์ที่หลากหลาย จัดกิจกรรมให้เด็กได้เรียนรู้นอกห้องเรียนครูผู้สอนควรพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยชี้ให้นักเรียนเป็นสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะคิด คุณธรรม จริยธรรมตลอดจนค่านิยมที่ต้องการปลูกฝัง

2. ด้านครูผู้สอน ควรที่จะให้คำปรึกษากับผู้ปกครองเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือพัฒนาการเด็ก สื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนควรที่จะจัดให้มีความทันสมัยและอยู่ในสภาพที่ดี และรู้จักนำสื่อธรรมชาติมาจัดทำเป็นสื่อการเรียนการสอน

3. ด้านอาคารสถานที่และการจัดการสภาพแวดล้อมควรมีการจัดพื้นที่ที่ประโยชน์ใช้สอยเหมาะสม โรงเรียนควรเอาใจใส่ในการสำรวจตรวจสอบสภาพของอาคารเรียนให้มีความพร้อมและปลอดภัยอยู่เสมอ

4. ด้านการบริการนักเรียน โรงเรียนควรให้ความสนใจเรื่องรสชาติของอาหารอินเดียให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ เพราะอินเดียเป็นประเทศที่มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 7 ของโลก และมีประชากรมากเป็นอันดับที่ 2 ของโลก ย่อมจะมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องวัฒนธรรม รสชาติของอาหาร จากผลการศึกษาพบว่าการจัดบริการด้านอาหารที่สะอาดและมีคุณค่าทางโภชนาการ อาจจะไม่เพียงพอที่จะสร้างความพึงพอใจของผู้ปกครอง โรงเรียนควรจัดทำรายการอาหารในแต่ละเดือนให้มีการหมุนเวียนประเภทอาหาร รสชาติให้ครบทุกภูมิภาคของนักเรียน โรงเรียนควรจัดให้มี

สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครันรวมถึงการดูแลรักษาความปลอดภัยที่ผู้ปกครองไว้วางใจได้ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ช่วยสร้างให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาความพึงพอใจจากผู้ให้บริการโดยตรง ได้แก่ นักเรียนและผู้ให้บริการ อย่างเช่นครูผู้สอนในโรงเรียนนานาชาติเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์สำหรับนำมาพัฒนา โรงเรียนได้มากยิ่งขึ้น





## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กมลภูประเสริฐ. (2545). การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: อรุณสภาลาดพร้าว.  
กรมวิชาการ.(2545). เอกสารประกอบหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 การวิจัย  
เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน.กรุงเทพฯ : อรุณสภาลาดพร้าว.  
กรรวิกันเงิน. (2548). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนในประเทศไทยชาย  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.  
กระทรวงศึกษาธิการ.(2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:  
พริกหวานกราฟฟิค.  
\_\_\_\_\_. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.กรุงเทพฯ:  
พริกหวานกราฟฟิค.  
\_\_\_\_\_. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท. ม.ป.ป. (เอกสารอัดสำเนา)  
\_\_\_\_\_. (2546). คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล.  
กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.  
คณะอนุกรรมการงานวิจัยและพัฒนา.(2553).การศึกษาความพึงพอใจของครูนักเรียนและผู้ปกครอง  
ต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการปีการศึกษา 2553  
(รายงานผลการวิจัย).  
จรัญ ชูชื่น. (2547). การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความมีวินัยในตนเองของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3  
โรงเรียนชุมชนบ้านแก่งศรีหนองไผ่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 2  
(การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.  
จิตินันท์ เฉชะอุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย

- จิราภรณ์ รัตารณ. (2542). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการนักเรียนอนุบาลเอกชนใน  
จังหวัดนครศรีธรรมราช (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ชวัลนุช อุทยาน. (2550). ศิลปการต้อนรับและการบริการ. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- คนัย เทียนพุด. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: O.N.G.
- ดวงใจ ช่วยตระกูล. (2554). การบริหารจัดการสถานศึกษา. นครปฐม: คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ดิเรก พรสีมา. (2543). ปฏิรูปการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: ส. รุ่งทิพย์ออฟเซ็ท.
- นงเยาว์ กัลยาลักษณ์. (2541). การศึกษาปัญหาการดำเนินงานฝ่ายกิจการนักเรียน นักศึกษาของ  
วิทยาลัยอาชีวศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา  
มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิตยาวัชรมุติก. (2547). การบริหารงาน โรงเรียนอนุบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครอง  
นักเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน อำเภอเมืองจังหวัด  
นครศรีธรรมราช (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). นครศรีธรรมราช:  
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- บุญญาภา สุทธิวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารการศึกษาของโรงเรียน  
น่วมประสงควิทยา จังหวัดนนทบุรี (ภาคนิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ประภาส เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานเขตขนส่ง  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (สารนิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2545). โครงการพัฒนาผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาครูผู้นำชุมชน  
และผู้ปกครองส่วนท้องถิ่น.
- ปราชญา กล้าผจญ และสมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์. (2542). หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซ็ท.
- พนิงดา วีระชาติ. (2542). การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน. กรุงเทพฯ :  
โอเดียนสโตร์.

- พระมหาบุญชู แสนศรีลา. (2544). การปฏิบัติตามมาตรฐานด้านส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในการพัฒนาการศึกษาโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาเขตการศึกษา 9 (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พัลลภลีลาวัฒนานันทกุล. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาประกาศนียบัตรอาชีพต่อการจัดการเรียนการสอนของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอสหัสขันธ์จังหวัดกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภนิกา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงสร้างและระบบผลิตรายการเกษตรของจังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมการเกษตร). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การดี อนันต์นารี. (2551). หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. ชลบุรี: มนตรี.
- ภาวिका ธาราศรีสุทธิและคณะ. (2542). หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). สาขาวิชาศึกษาศาสตร์การบริหารบุคลากรในโรงเรียน นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- . (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยงยุทธ สิมพา. (2542). ความพึงพอใจของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดอุดรธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รจนา ไชยโกฏี. (2548). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนเทศบาลชุมชนวิมลวิทยา อำเภอเมือง จังหวัดตราด (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชดา สุทธิวรคุณกุล. (2542). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กำแพงเพชร: สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

- ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิรุฬพรธรรมเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิไล ธนวิวัฒน์. (2541). การศึกษาสภาพและปัญหาของโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ไคมอนด์ อิน บิสิเนส เวิร์ด.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร เพิ่มผล. (2549). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองน่าน กรณีศึกษาโรงเรียนสามัคคีวิทยาการ (เทศบาลบานพระเนตร) (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). อุตรดิตถ์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ศิณัฐวรรณวิภากรณ์. (2550). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนอนุบาลเมืองใหม่ชลบุรี สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). หลักการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สายชล หมวกเหล็ก. (2542). ความพึงพอใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสระบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สาวิตรี พังงา. (2545). ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาล  
 ปราโมชพัฒนา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ:  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สายันต์ วิไลวัฒน์. (2554). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ  
 โรงเรียนวัดคูมอญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2  
 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
 สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัด  
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา).  
 ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรสิทธิ์ แก้วใจ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน  
 โรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
 การศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2548). จิตวิทยาสังคม. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ภาควิชา  
 สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2546). ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ. กรุงเทพฯ:  
 คุรุสภาลาดพร้าว.
- \_\_\_\_\_. (2547). พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 (พิมพ์  
 ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.
- \_\_\_\_\_. (2548). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดตั้งและดำเนิน  
 กิจการโรงเรียนนานาชาติ. กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.
- \_\_\_\_\_. (2554). สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. จำนวนโรงเรียน  
 นักเรียนครูในโรงเรียนเอกชนนอกระบบโรงเรียนปีการศึกษา 2547-2553. เอกสาร  
 แจก.
- \_\_\_\_\_. (2554). พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)  
 พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: สกสค. ลาดพร้าว.
- \_\_\_\_\_. (2555). นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ  
 พ.ศ. 2555 – 2558. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

- หทัยรัตน์ ประถมสูตร . (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน  
จังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัย  
นเรศวร.
- อภิชาติ แพทย์พงษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็น  
สื่อการสอนของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย  
รามคำแหงคณะพัฒนาสังคม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อัฐพร มาจำ. (2543). ความพึงพอใจในงานของตำรวจสายตรวจรถจักรยานยนต์ในสังกัดกอง  
บังคับการตำรวจภูธร จังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2540). หลักสูตรและการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน. กรุงเทพฯ:  
เอส ดี เพรส.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

#### สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กรุงเทพธุรกิจ. (2545). ก.พาณิชย์รุกธุรกิจบริการ รร.นานาชาติ. สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2556, จาก  
<http://www.bangkokbiznews.com>.
- ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Clelland.. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2556,  
จาก[http://program.npru.ac.th/pa/pdf/Theory\\_of\\_Motivation.pdf](http://program.npru.ac.th/pa/pdf/Theory_of_Motivation.pdf)
- ธงชัย สมบูรณ์.(2550). โรงเรียนนานาชาติ :มุมมองของพหุวัฒนธรรมทางการศึกษา : *International  
School*. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2556, จาก [www.edu.ru.ac.th/aspfile/knowledge\\_research/](http://www.edu.ru.ac.th/aspfile/knowledge_research/).
- ผู้จัดการออนไลน์ฉบับวันที่ 27 มี.ค. 50. เคล็ดลับก่อนส่งลูกเข้า “ร.ร.อินเตอร์”. สืบค้นเมื่อ 7  
พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.mamager.co.th>

- พรกมลสิทธิ์คีปริดา. (มปป). แรงงูใจของผู้นปกครองไทยในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนนานาชาติในเขตกรุงเทพมหานครนั้ศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรังสิต (วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ ปีที่ 2 ฉบับที่ 3). สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.sathorn.net/journal/2555volumes3/PhonKamon.pdf>
- พรพิมล เจริญ. (2551). โรงเรียนนานาชาติ. สืบค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.ksp.or.th/ksp2009/upload/newstext/files/1786-9147.doc>
- ภาณุ อคคณั้. (2554). บทความค่านพยายบาล การวิจัยและพัฒนา การวัดและการประเมินผลทางการศึกษาพยาบาลวิชาชีพ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุครธานี created: 22 March 2011 01:30 · updated: 22 March 2011 01:30. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2556, จาก [www.researchers.in.th/profiles/users/panuodklun?locale=th](http://www.researchers.in.th/profiles/users/panuodklun?locale=th)
- ทวน พันธุ์พันธ์. (2553). การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.personal.swu.ac.th>
- อรธจัน สีสะอำไพ. (2546). จิตวิทยาการบริการ (Service psychology). สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.elearning.aru.ac.th/3572207/ser12/topic8/linkfile/print5.htm>

### ภาษาอังกฤษ

- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York : Harper and Row.
- Gilmer, B Van Haller. (1975). *Applied Psychology : Adjustment in Living and Work*. (2 nded). New York : McGraw-Hill.
- Good, C.V. (Ed.). (1973). *Dictionary of Education* (3rd). New York: McGraw-Hill.
- Kolter, Phillip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Liang Pi – Ming. (2001). *Parents' Perceived Quality of and Satisfaction with Early Childhood Programs: A Study of Taiwanese Parents who have a Child Enrolled in Kindergarten*, (online). Available: <http://www.lib.uml.com>.
- Lawshe, C.H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology, Journal*.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.

Parasuraman, Zeithaml & Berry.(1988). *Communication and Central Processes in the Delivery of Service Quality*. Journal of Marketing.

Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press.



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ



### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ดร.พัทธรา วิสวะโท ตำแหน่งผู้อำนวยการ โรงเรียนบริติชโคลัมเบีย นานาชาติ กรุงเทพฯ
2. ดร.พนิดา สิริจันทร์ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการ โรงเรียนสตรีศึกษา สมุทรปราการ
3. อาจารย์ไศภา สิทธิสรวง ตำแหน่งผู้อำนวยการ โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชัน นานาชาติ ปทุมธานี



**ภาคผนวก  
แบบสอบถาม**



แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย  
เรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเดีย นานาชาติ  
ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน

**คำชี้แจง**

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการศึกษา วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเดีย นานาชาติ จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการจัดการเรียนการสอน 2) ด้านครูผู้สอน 3) ด้านอาคารสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม 4) ด้านการบริการนักเรียน 5) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

2. แบบสอบถามชุดนี้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนโกลบอล อินเดีย นานาชาติที่มีต่อการจัดการศึกษามีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

ความคิดเห็นของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการบริหารงานของโรงเรียนโกลบอล อินเดีย นานาชาติ ทั้ง 5 ด้าน การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ กับท่าน ดังนั้นจึงขอความกรุณาท่านได้ตอบตามความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน และกรุณาตอบทุกข้อ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไป

หวังว่าคงได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

(นางสาวอริสรา พรหมเงิน )

นักศึกษานิเทศศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี/เทียบเท่า  
 ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท
3. อาชีพ  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานภาครัฐ  
 พนักงานบริษัท /หน่วยงานเอกชน  
 ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  
 อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียน โกลบอล อินเดียน นานาชาติ ปทุมธานีที่มีต่อการบริหารงานในด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

คำชี้แจง พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของโรงเรียน

ข้อ	การบริหารงานของโรงเรียน ไกลบอล อินเดียน นานาชาติ	ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>1. ด้านการจัดการเรียนการสอน</b>					
1	จัดการเรียนการสอนครอบคลุมตามหลักสูตร					
2	ปริมาณการบ้าน และชิ้นงานมีความเหมาะสมผล และมีประโยชน์					
3	จัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เรียนรักการอ่าน ค้นคว้าหาความรู้ จากแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ และจัดกิจกรรมให้เกิดการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา					
4	จัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์ที่หลากหลายการฝึกทักษะกระบวนการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และได้ลงมือปฏิบัติจริงตามศักยภาพของผู้เรียน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
5	สอดแทรกให้เด็กมีคุณธรรม ระเบียบวินัย ผ่านกิจกรรมการเรียนการสอน					
	<b>2. ด้านครูผู้สอน</b>					
6	มีความตั้งใจในการจัดการเรียนการสอน					
7	มีความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอน					
8	มีบุคลิกภาพการแต่งกายที่เหมาะสม					
9	ดูแลเอาใจใส่เด็กอย่างใกล้ชิด					
10	ใช้เครื่องมือ และสื่อการเรียนการสอนหลากหลาย เพื่อพัฒนาผู้เรียน					
	<b>3. ด้านสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของโรงเรียน</b>					
11	อาคารเรียนสะอาด มีความมั่นคงและปลอดภัย					
12	ห้องเรียนมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก					
13	ห้องน้ำมีความสะอาด					
14	จัดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติ เต็มตามศักยภาพ					
15	มีส่วนหย่อมและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ					

ข้อ	การบริหารงานของโรงเรียน ไกลบอล อินเดียน นานาชาติ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>4. ด้านการบริการนักเรียน</b>					
16	จัดน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาด และเพียงพอ					
17	จัดอาหารที่ถูกต้องสุขลักษณะและมีคุณค่าทางโภชนาการ					
18	จัดห้องสมุดและคอมพิวเตอร์เพื่อค้นคว้าหาความรู้					
19	การให้บริการของห้องพยาบาล					
20	การดูแลรักษาความปลอดภัยนักเรียน					
	<b>5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง</b>					
21	การจัดประชุมผู้ปกครอง					
22	การติดต่อสื่อสาร การจัดกิจกรรมของโรงเรียนการแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเป็นระยะ					
23	จัดกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ โดยให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วม					
24	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อภารกิจต่างๆ					
25	ความสัมพันธ์ของผู้ปกครองกับครู และผู้บริหาร					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวอริสรา พรหมเงิน

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2535 ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ) วิชาเอก ประถมศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2555 ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาการจัดการการศึกษา  
วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่งและสถานทำงานปัจจุบัน ผู้รับใบอนุญาต/ ผู้จัดการ/ รองผู้อำนวยการ  
โรงเรียนโกลบอล อินเตอร์เนชั่น นานาชาติ ปทุมธานี

