

บทที่ 2

แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนอนุบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นี้ ได้ใช้แนวคิดที่สำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามและวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดมาตรฐานการประเมินสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2541 : 45-47) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า

ระดับความพอใจของลูกค้า จะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล

การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total Quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive Differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ซึ่งต้นทุนของลูกค้า ส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า (Price) นั่นเอง

แนวคิดมาตรฐานการประเมินสถานศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2542 : 6-27) ได้กล่าวถึงขอบเขตและรายการประเมินสถานศึกษา ระดับก่อนประถมศึกษา ไว้ทั้งหมด 5 ด้าน คือ

1. ด้านผลการพัฒนาเด็ก มีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1.1 พัฒนาการด้านร่างกาย หมายถึง การที่เด็กมีร่างกายเจริญเติบโต อย่างต่อเนื่อง เป็นลำดับขั้น มีพัฒนาการและสมรรถภาพกายเหมาะสมตามวัย มีสุขภาพโดยรวมแข็งแรง และมีสุขนิสัยในการรักษาสุขภาพอนามัย รวมทั้งรู้จักรักษาความปลอดภัยของตัวเอง

1.2 พัฒนาการด้านอารมณ์ จิตใจ หมายถึง การที่เด็กมีความร่าเริง รักและ ชื่นชมกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความมั่นใจในตนเอง และควบคุมอารมณ์ได้ตามโอกาส

1.3 พัฒนาการด้านสังคม หมายถึง การที่เด็กสามารถช่วยเหลือตนเองได้ เด็กสามารถเล่น และทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุข ปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม และของชั้นเรียน รวมทั้ง รู้จักแบ่งปันและรู้จักช่วยเหลือผู้อื่นตามโอกาส

1.4 พัฒนาการด้านสติปัญญา หมายถึง การที่เด็กมีความสามารถใช้ภาษาสื่อสารได้เหมาะสมกับวัย มีความสามารถในการสังเกตและเปรียบเทียบ มีความสามารถในการคิดและแก้ปัญหาได้เหมาะสมกับวัย มีจินตนาการ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2. ด้านการบริหารงานวิชาการ มีเกณฑ์การประเมินดังนี้

2.1 การบริหารงานเกี่ยวกับหลักสูตร หมายถึง การที่สถานศึกษา มีการพัฒนาหลักสูตรให้ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของเด็ก มีการดำเนินงานตามแผนอย่างเป็นระบบ มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานอย่างเหมาะสม

2.2 การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การที่สถานศึกษา มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการและจำเป็น มีการจัดระบบนิเทศภายในที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ครู/ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยงเด็ก มีการจัดแหล่งความรู้ทางวิชาการ เพื่อให้ครู/ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยงเด็ก หาความรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา สถานศึกษามีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2.3 การจัดสื่อการเรียนรู้ หมายถึง สถานศึกษามีแผนงาน/โครงการจัดซื้อ จัดหา รวมทั้งผลิตสื่อขึ้นใช้เอง รวมทั้งมีการบำรุงรักษาและพัฒนาสื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2.4 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร หมายถึง สถานศึกษาจัดกิจกรรมให้เด็กเพื่อเสริมประสบการณ์ที่เน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมไทย จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างวินัยในตนเอง และรู้สิทธิรับผิดชอบต่อส่วนรวม

3. ด้านการจัดประสบการณ์/กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเด็ก

3.1 การเตรียมการจัดประสบการณ์/กิจกรรมการเรียนรู้ หมายถึง การจัดทำแผนการจัดประสบการณ์/กิจกรรมการเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับจุดหมายของหลักสูตรยึดเด็กเป็นศูนย์กลาง

จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และสื่อให้พร้อมต่อการจัดกิจกรรมในแต่ละวัน หรือกระตุ้นให้เด็กเกิดความอยากรู้อยากเรียน ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผนและเตรียมการจัดประสบการณ์/กิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่เด็ก

3.2 การจัดประสบการณ์/กิจกรรมการเรียนรู้ หมายถึง การจัดกิจกรรมเพื่อให้เด็กเกิดการเรียนรู้ผ่านการเล่นและการลงมือปฏิบัติจริง โดยคำนึงถึงการส่งเสริมพัฒนาการทุกด้าน และสอดคล้องกับจิตวิทยาพัฒนาการและการเรียนรู้ของเด็ก

3.3 การจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ หมายถึง ครู/ผู้ดูแลเด็กจัดบรรยากาศให้เด็กมีความสุขในการเรียนรู้

3.4 การส่งเสริมศักยภาพของเด็กเป็นรายบุคคล หมายถึง การที่สถานศึกษาต้องจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะและความสามารถเฉพาะทางให้เกิดการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ ติดตามดูแลพฤติกรรมทั้งเพื่อพัฒนาเด็กและแก้ปัญหาของเด็กอย่างสม่ำเสมอ ให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการวางแผน ดูแลเด็กและให้ความช่วยเหลือเด็กร่วมกับครูอย่างใกล้ชิด

3.5 การประเมินพัฒนาการของเด็ก หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดให้ครู/ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยงเด็ก ประเมินพัฒนาการของเด็กอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์จิตใจ สังคมและสติปัญญา

4. ด้านการบริหารจัดการทั่วไป

4.1 การพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา หมายถึง การที่สถานศึกษาจัด และดำเนินการให้ มีแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินงานตามแผน มีการติดตามตรวจสอบ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

4.2 การบริหารธุรการ การเงิน และพัสดุครุภัณฑ์ หมายถึง การที่สถานศึกษา มีแผนงานเกี่ยวกับงานด้านธุรการ การเงิน และพัสดุครุภัณฑ์ การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานที่สังกัด การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

4.3 การบริหารงานบุคลากร หมายถึง การที่สถานศึกษา จัดให้มีผู้รับผิดชอบ (ครู/ผู้ดูแลเด็ก และพี่เลี้ยงเด็ก) ครบทุกชั้นเรียนตามเกณฑ์อัตราส่วนระหว่างครูและเด็กตามที่แต่ละสังกัดกำหนด ครู/ผู้ดูแลเด็กและพี่เลี้ยงเด็ก มีความรู้เกี่ยวกับเด็กปฐมวัย หรือมีประสบการณ์ในการอบรมเลี้ยงดูเด็ก บุคลากรทุกกลุ่ม ทุกคน มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กในสถานศึกษาและเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป

4.4 การบริหารงานอาคารสถานที่ หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดดำเนินการให้ อาคารสถานที่ทุกแห่ง มีความสะอาดปลอดภัย มั่นคงแข็งแรง เหมาะสมแก่การทำกิจกรรมและ

เคลื่อนไหวของเด็ก อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกประจำอาคาร รอบบริเวณ อยู่ในสภาพดี ปลอดภัย และมีปริมาณเพียงพอ การจัดสภาพแวดล้อมสะอาดร่มรื่น มีชีวิตชีวาและเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ของเด็ก ระบบสาธารณสุขปลอดภัยอยู่ในสภาพปลอดภัยใช้การได้ดี และมีระบบป้องกันอันตราย

4.5 การให้บริการเด็ก หมายถึง การที่สถานศึกษา เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่เด็ก เช่น บริการน้ำดื่ม และอาหารถูกสุขลักษณะ ถูกหลักโภชนาการ และเพียงพอกับจำนวนเด็ก การตรวจและส่งเสริมสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่เหมาะสม การดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่เด็กอย่างเป็นระบบ ทัวถึง และตลอดเวลา การให้ความช่วยเหลือเด็กในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสม กับความต้องการของเด็กเป็นรายบุคคล

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและชุมชน

5.1 การให้บริการแก่ผู้ปกครองและชุมชน หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดให้ความรู้แก่ผู้ปกครอง และชุมชนเกี่ยวกับการอบรมเลี้ยงดู การแนะแนวและให้ความช่วยเหลือผู้ปกครอง กรณีเกิดปัญหาและมีผลกระทบเกี่ยวกับการเรียนรู้ของเด็ก การบริการให้ยืมหนังสือ สื่อการเรียนรู้ หรือของเล่นนำไปใช้กับเด็กที่บ้านและการเป็นแหล่งบริการทางวิชาการ

5.2 ความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองและชุมชน หมายถึง การที่สถานศึกษาจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครอง การได้รับความช่วยเหลือ และสนับสนุนจากผู้ปกครองชุมชนในการส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็ก และการพัฒนาสถานศึกษา การติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างสถานศึกษากับผู้ปกครองชุมชน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สมพร ทิตาพร (2538) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการศึกษาระดับอนุบาลศึกษาของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษา พบว่า โรงเรียนอนุบาลศึกษาของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร ได้จัดการศึกษาระบบทั้ง 6 ด้าน คือ 1) การจัดประสบการณ์และกิจกรรมการเรียนการสอน 2) การนิเทศการศึกษาและพัฒนาบุคลากร 3) สื่อการเรียนการสอน 4) การจัดสภาพแวดล้อม 5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการอื่น ๆ 6) การประเมินผล ส่วนปัญหาและอุปสรรคทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับน้อย

สุวิมล เพ็ชรสุข (2538) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนอนุบาลเอกชนสำหรับให้บุตรหลานเข้าเรียนในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนอนุบาลเอกชนมากที่สุด คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับครู ได้แก่ ครูให้การบ้านสม่ำเสมอ และสามารถฝึกให้เด็กสามารถช่วยเหลือตนเองได้ 2) ปัจจัยเกี่ยวกับที่ตั้ง ได้แก่ การรับส่งสะดวกและอยู่ใกล้บ้าน 3) ปัจจัยเกี่ยวกับ

การวัดและประเมินผลพัฒนาการของนักเรียน ได้แก่ มีการแจ้งผลการเรียน พัฒนาการ และผลงานของนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบอย่างสม่ำเสมอ 4) ปัจจัยเกี่ยวกับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้การสอน ได้แก่ การเน้นการเตรียมความพร้อมและส่งเสริมให้เด็กอ่าน เขียน ทิศคำนวณได้ 5) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการความปลอดภัย ได้แก่ การมีรถรับส่งอย่างปลอดภัย และมีครูดูแลระหว่างเดินทาง ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับการบริการอื่น ๆ ได้แก่ การจัดห้องนอนปรับอากาศ และสระว่ายน้ำ มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองน้อยกว่าปัจจัยอื่น ๆ