



การบริหารสถานศึกษาเพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ School Administration to Meet Customer Satisfaction

เอกชัย แตบสวัสดิ์ และนันทยา น้อยจันทร์

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-Mail : S64561802048@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการบริหารสถานศึกษาเพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ในการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นสิ่งที่สำคัญโดยอาศัยกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงองค์ความรู้ใหม่ ๆ การมีวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกลต่อการจัดการศึกษาให้ทันต่อความเจริญตามยุคสมัยท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลก รวมถึงสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่เผชิญกับความท้าทายในรูปแบบต่าง ๆ ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องคำนึงถึงการจัดการองค์ประกอบอย่างครอบคลุม เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานศึกษาเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของสังคม สร้างความพึงพอใจและเสริมสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้เข้ารับบริการในสถานศึกษา โดยให้ผู้รับบริการนั้นเกิดความพึงพอใจและได้รับผลประโยชน์อย่างสูงสุด

คำสำคัญ: การบริหารสถานศึกษา; ความพึงพอใจ; ผู้รับบริการ

Abstract

This article aims to present the administration of educational institutions in response to customer satisfaction. In educational administration of school administrators, it is important through various processes including new knowledge. Having a vision that goes further in the management of education to keep up with the progress of the modern era. Amid the changes of the world including the current situation that faces various challenges. The administrators of the educational institutes therefore have to take into account the comprehensive management of the organization. To create a good image of the educational institution to meet the needs of society. Create satisfaction and build trust among those who receive services in educational institutions. by ensuring that the service recipient is satisfied and receives the greatest benefit

Keywords: school administration; satisfaction; customer

บทนำ

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการพัฒนาคนในสังคมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2550) กำหนดให้ประชาชนได้รับการศึกษา



อย่างต่อเนื่อง 12 ปี โดยให้ผู้ยากไร้ผู้พิการหรือทุพพลภาพหรือผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากต้องได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาโดยทัดเทียมกับบุคคลอื่น เพื่อคนในสังคมจะได้เข้มแข็งและมีคุณภาพ เป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ การศึกษาช่วยกำหนดทิศทางของชาติเพื่อพัฒนาคนไทยให้มีความพร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า การศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองตลอดชีวิตการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำรงชีวิตเพื่อการประกอบอาชีพ ตลอดจนการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการปกครอง

ผู้บริหารสถานศึกษานับว่ามีความสำคัญต่อการบริหาร สถานศึกษา ตามความหมายการบริหาร สถานศึกษา คือการดำเนินงานทุกอย่างในโรงเรียนให้ เป็นไปตามจุดมุ่งหมายการศึกษาหรือจุดมุ่งหมายของหลักสูตร คือ ให้นักเรียนมีสุขภาพดี มีคุณธรรมและเป็นพลเมืองที่ดี สามารถใช้ประโยชน์ของวิชาที่เรียนมีความสำคัญเกี่ยวกับ เศรษฐกิจและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ตามแนวปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 จิรวัดน์ พิงสุข (2553 : 8) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่การปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในสถานศึกษาของรัฐ และเอกชนที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณลักษณะในการบริหารจัดการศึกษา เพื่อนำบุคลากรในสถานศึกษาให้พร้อมที่จะดำเนินการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2555 : 3) และ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2557 : 9) ซึ่งได้กล่าวถึงไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีหลักเกณฑ์ มีหลักวิชาการมาประยุกต์กับความสามารถ และมีการใช้ยุทธศาสตร์คู่กันไปกับยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ ภายใต้อาณาจักรโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงฉับไว และผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญมาก เพราะการศึกษาของเยาวชนจะทำให้ประเทศเจริญรุ่งเรือง หรือจะทำให้คนในประเทศแข่งขันกับคนในประเทศอื่นๆ ได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการบริหารสถานศึกษา หรืออีกนัยหนึ่งก็คือขึ้นอยู่กับผู้บริหารการศึกษาของบ้านเมืองนั่นเอง หากประเทศใดได้นักบริหารการศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริง มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความเข้าใจงานด้านการศึกษา และผลกระทบ ของการศึกษาต่อความก้าวหน้าของประชาชนและประเทศชาติแล้ว ประเทศนั้นก็มีความรุ่งเรืองในทุก ๆ ทาง ในทางตรงกันข้ามหากประเทศใดไม่มีนักบริหารการศึกษาที่เก่ง และทำงานโดยกำหนดเอาความก้าวหน้าและความรุ่งเรืองของประเทศชาติเป็นธงชัยแล้ว ก็ยากที่ประเทศนั้น จะรุ่งเรืองได้

จากความเป็นมาข้างต้นผู้เขียนจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารสถานศึกษาเพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและความเหมาะสมต่อการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต่อระบบการศึกษาในยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับความท้าทายในรูปแบบต่างๆ ทั้งพฤติกรรมของผู้เรียนที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของผู้ปกครองที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงประโยชน์ของการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหาร ครู และอาจารย์ที่เป็นผู้ให้บริการ โดยมีนักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้รับบริการ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องคำนึงถึงการจัดการองค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานศึกษาอย่างครอบคลุม และการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันตามสถานการณ์ต่าง ๆ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกและการดำรงชีวิตในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับกับความต้องการของสังคมและสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้เข้ารับบริการ



ความหมายการบริหารการศึกษา

การบริหารการศึกษา จัดได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างและพัฒนาเยาวชนในสังคม ซึ่งมีผู้ให้ความหมายดังนี้

การบริหารการศึกษาตามความหมายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2551) ; ธีระรัตน์ คันธิวงศ์ (2560 : 8) และ ภัทรธิดา เดโชเม้ง (2560 : 12) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษาหมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถกำหนดเป้าหมายในการจัดการศึกษาของโรงเรียนได้ อย่างเด่นชัดเป็นรูปธรรมและมีความเป็นไปได้อย่างชัดเจนซึ่งใช้ความพยายามต่าง ๆ ในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ได้แก่คน เงิน วัสดุสิ่งของ การประเมินผลและการจัดการให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียน การสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและนักเรียนมีคุณภาพอันพึงประสงค์ของสังคม มีกระบวนการทำงานตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันพัฒนาเด็ก เยาวชน ประชาชนในทุกๆด้านอย่างมีระเบียบแบบแผนทำให้การทำงาน เป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการบริหารตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันยังมุ่งเน้นความสำคัญไปที่การบริหารเพื่อ บรรลุเป้าหมายด้วยการควบคุมกำกับดูแลทั้งในส่วนของงานและบุคคล เพื่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพจาก การปฏิบัติของบุคคลที่มีคุณภาพ ซึ่งผลที่ได้จากการบริหารจะส่งผลกระทบต่อทิศทาง นโยบาย และ เป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel. 2001 : 437 - 438) ซึ่งได้กล่าวถึงความหมายของการบริหารการศึกษาไว้ว่า การบริหารการศึกษาเป็นกระบวนการที่ มุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ด้วยองค์ประกอบหลายประการ เช่น การตัดสินใจ องค์กรแรงจูงใจ ภาวะผู้นำ โดย การบริหารต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมา และสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต

จากข้อความข้างต้นที่กล่าวมาการบริหารการศึกษา จัดได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งในการสร้าง พัฒนาเด็กและเยาวชนในสังคมอย่างมีระเบียบแบบแผน โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดทิศทาง นโยบาย วิสัยทัศน์ และขับเคลื่อนสถานศึกษาด้วยกระบวนการที่มุ่งสู่จุดหมายในอนาคต ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกใน ยุคปัจจุบันให้ก้าวทันต่อความเจริญตามยุคสมัยสามารถแข่งขันกับคนในสังคมได้ โดยมีสถานศึกษาเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ใช้การพัฒนาด้วยนวัตกรรมยุคใหม่ที่มีคุณคุณภาพและมีลักษณะโดดเด่น เพื่อก่อให้เกิด ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร อันเป็นผลมาจากการได้รับการ ตอบสนองต่อแรงจูงใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีความประสงค์ความพึงพอใจ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายดังนี้

ความหมายความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 : 775 ; ปิยธิดา อัมภาพันธ์ (2560 : 29) ; นิวคูเมอร์ (Newcumer , 1995, p. 2) และ ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1954, pp. 370-396) กล่าวว่า พฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะ ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์ขจัดสิ่งต่างๆ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มี ทัศนคติที่ดีที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความ ต้องการ ซึ่งได้สอดคล้องกับ กิงนภา เมืองจันทร์ (2559 : 22) ; สุนทรี เตียงกุล (2559 : 31) และ คูลเลน (Cullen, 2002, p.664) ซึ่งได้กล่าวถึงความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้บรรลุถึงความต้องการ หรือจุดมุ่งหมาย ของตนเองที่กำหนดไว้ และระดับความพึงพอใจยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของคน ๆ นั้นด้วย รวมถึงความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วแสดงออกมาเป็นผลของทัศนคติทางบวกเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่า สิ่งที่ตนเองคาดหวัง มีความสุขสมหวังกับการที่ได้รับการบริการหรือการตอบสนองที่ดีเป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากข้อความข้างต้นที่กล่าวมานี้ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก ทัศนคติ สภาวะทางอารมณ์ และความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการเพื่อบรรลุถึงความต้องการหรือจุดมุ่งหมายในสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก ตามที่ตนเองมีความต้องการคาดหวัง ทั้งความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัยหรือความมั่นคง ความต้องการด้านสังคม และความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแสดงถึงความพอใจชอบใจในสิ่งนั้นๆ

บทสรุป

ผลการศึกษาค้นคว้าเรื่องการบริหารสถานศึกษาเพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสถานศึกษาเพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันนำไปสู่แนวทางในการบริหารสถานศึกษาเพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารสถานศึกษา ซึ่งผู้เขียนได้สรุปผลการศึกษาไว้ดังนี้

การบริหารสถานศึกษา ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาโดยอาศัยกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาให้ทันสมัย โดยผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลต่อระบบการศึกษา และสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับความท้าทายในรูปแบบต่าง ๆ โดยต้องคำนึงถึงการจัดการองค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถานศึกษาอย่างครอบคลุม และเกิดการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันตามสถานการณ์ต่าง ๆ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกและการดำรงชีวิตในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับกับความต้องการของสังคมและการสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้เข้ารับบริการในสถานศึกษา ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

รายการอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พร้อมกระทรวงศึกษาธิการที่เกี่ยวข้องและพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2557). เทคโนโลยีการบริหารการศึกษา. (ออนไลน์).

:http://www.drkanchit.com/general_articles/articles/general_24.html.

สืบค้นวันที่ 13 กรกฎาคม 2565.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4

“GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022 iHappiness: ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล”

- จิรวัดน์ พึ่งสุข. (2553). **สภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา และครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีเขต 3.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ปิยธิดา อัมภาพันธ์. (2560). **ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษาในกลุ่มโรงเรียนพนมดงรัก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 4.** งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2555). **องค์การและการบริหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระรัตน์ คันธิวงศ์. (2560). **การศึกษาการบริหารงานการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ภัทรธิดา เดโชเม็ง. (2560). **ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2 .** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2551). **แนวทางการนำมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ** (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด).
- Cullen, P. (2002). **Retailing environment & operations.** Australia: Saxon Graphic.
- Hoy, W.K. and Miskel, C.G. (2001). **Education and Administration Theory, Research, and Practice.** 6 th ed. New York: McGraw Hill.
- Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personality.** New York: Harper and Row.
- Newcumer, M. (1995). **The big business executive.** New York: Columbia University.