

คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถาน
ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร
Quality of Service Impacting the Operation of Student Support Systems in
Schools under the Primary Educational Services Office, Samut Sakhon

อภิชาติ หอมหวล
Apichart Homhuan
สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ
Supattarasak Khumsamart
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี
Faculty of Education, Thonburi University
Email: ton05121119@gmail.com

(Received: December 19, 2023/ Revised: April 1, 2024/ Accepted: April 24, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาระดับคุณภาพบริการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร 2) ศึกษาระดับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร 3) ศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครู จำนวน 340 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพบริการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ 2) ระดับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา นักเรียน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 3) คุณภาพบริการสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .702

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ; การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา; สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร



Abstract

The objectives of this research are to investigate 1) the level of service quality in schools under the Primary Educational Services Office, Samut Sakhon, 2) the level of operation of student support systems in the schools under the Primary Educational Services Office, Samut Sakhon. and 3) the quality of service impacting the operation of student support systems in schools under the Primary Educational Services Office, Samut Sakhon. The stratified random sampling technique selected a sample size of 340 teachers. A questionnaire was used as a research tool. The statistical analyses included percentages, means, standard deviations, and multiple regression analysis.

The findings revealed that: 1) the overall level of service quality in schools under the Primary Educational Services Office, Samut Sakhon, was high. When inspecting in detail, it was found that the highest-rated aspect was confidence-building for service recipients, followed by fairness. The least-rated aspect was trustworthiness. 2) The overall level of operation of student support systems in schools under the Primary Educational Services Office, Samut Sakhon, was also high. When inspecting in detail, it was found that the highest-rated aspect was problem prevention and resolution for students, followed by student screening. The least-rated aspect was getting to know students as individuals. 3) The quality of service significantly impacted the operation of student support systems of schools under the Primary Educational Services Office, Samut Sakhon, at the .01 level, with a correlation coefficient of 0.702.

Keywords: Service Quality; operation of student support systems in the schools; BTS Sukhumvit Line; The Primary Educational Services Office, Samut Sakhon

1. บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม 2562 มาตรา 6 กำหนดว่า การจัด การศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ในสภาพสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันที่อยู่ท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงในสังคมที่เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดผลกระทบทางด้านพฤติกรรมนักเรียน เด็กและเยาวชนไทยในปัจจุบันจำนวนไม่น้อยที่ได้รับผลกระทบจากปัญหา ทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันไปจากเด็กและเยาวชนในอดีต แม้ว่าผู้ปกครอง ครู อาจารย์ และคนทำงานด้านเด็กจะใช้ความรัก ความปรารถนาดีอย่างมากมาย เพียงใดก็ตาม ก็ไม่อาจพิทักษ์ ปกป้อง และคุ้มครองเด็กและเยาวชนให้ปลอดภัย หรือมีพฤติกรรม ตามที่สังคมคาดหวังได้ (เอมอร์ วิริยะขันติกุล, 2555: 103)

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยจะเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้ได้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990: 20-23) และเนื่องจากโรงเรียนเป็นผู้ให้บริการทางการศึกษา คุณภาพการบริการจึงเป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร จนกระทั่งได้รับความสนใจจากภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จึงนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนที่จะดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีขั้นตอน วิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน มีครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน โดยความร่วมมือของบุคลากรและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จึงกำหนดนโยบายสำคัญให้โรงเรียนในสังกัดทุกแห่งจัด ให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และดำเนินการอย่างจริงจังต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืน นักเรียนทุกคนจะต้องได้รับการดูแล ช่วยเหลือ อย่างรอบด้านด้วยกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสมและทันการณ์ ได้รับการพัฒนาในทุกมิติ เพื่อให้เป็นคนดี มีความสุข และปลอดภัยในสภาพสังคมปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2563: 29) จากที่กล่าวมาเห็นได้ว่า เห็นได้ว่าผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษานั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนานักเรียน และการพัฒนาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน การที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะบริหารจัดการให้สถานศึกษา มีคุณภาพต้องอาศัยบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในหลายๆ ด้าน และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา เพราะผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ จึงส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษาสมุทรสาคร

2.2 เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษาสมุทรสาคร

2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษาสมุทรสาคร

3. วิธีการดำเนินวิจัย

3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษาสมุทรสาคร จำนวน 2,273 คน กลุ่มตัวอย่างมาจากประชากรที่กำหนดจำนวนตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 340 คน ทำการสุ่มเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน โดยมีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และวิทยฐานะ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษาสมุทรสาคร ตามแนวคิดของ พาราซูรามาน (Parasuraman, 1990) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษาสมุทรสาคร ตามแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559) ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale)

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการหาความเที่ยงตรง ได้ค่า IOC (Index of item Objective Congruence) เท่ากับ 1.00 หาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) เท่ากับ .988

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์คุณภาพบริการ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษาสมุทรสาคร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Step-wise Multiple Regression Analysis)



2. สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพบริการส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะดำเนินการเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยค่าสถิติ ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) โดยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพบริการ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และแปลความหมายตามเกณฑ์ขอบเขตของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสต์ (Best, 1970) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง คุณภาพบริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง คุณภาพบริการ	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง คุณภาพบริการ	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง คุณภาพบริการ	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง คุณภาพบริการ	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และแปลความหมายตามเกณฑ์ขอบเขตของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของเบสต์ (Best, 1970) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00	หมายถึงการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49	หมายถึง การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49	หมายถึง การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน อยู่ในระดับปาน

กลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49 หมายถึงการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49 หมายถึง การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร 1 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)



4. ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	103	30.29
หญิง	237	69.71
รวม	340	100.00
2. อายุ		
21 - 30 ปี	76	22.35
31 - 40 ปี	117	34.41
41 - 50 ปี	88	25.88
51 - 60 ปี	59	17.35
รวม	340	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	248	72.94
สูงกว่าปริญญาตรี	92	27.06
รวม	340	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	59	17.35
5-10 ปี	122	35.88
11-15 ปี	78	22.94
มากกว่า 15 ปี	81	23.82
รวม	340	100.00
5. วิทยฐานะ		
ครูผู้ช่วย (ไม่มีวิทยฐานะ)	41	12.06
ครู คศ.1 (ไม่มีวิทยฐานะ)	98	28.82
ชำนาญการ	103	30.29
ชำนาญการพิเศษ	98	28.82
รวม	340	100.00

ที่มา: จากการประมวลผลโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 69.71 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 34.41 การศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 72.94 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.88 ตำแหน่งวิทยฐานะครู จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 30.29 และ ครู คศ.1 (ไม่มีวิทยฐานะ) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 28.06



2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพบริการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพบริการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวม

คุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ความเป็นรูปธรรม	4.44	0.56	มาก	2
2. ความน่าเชื่อถือ	4.40	0.55	มาก	5
3. การตอบสนอง	4.42	0.55	มาก	4
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.48	0.53	มาก	1
5. การดูแลเอาใจใส่	4.43	0.54	มาก	3
รวม	4.43	0.55	มาก	

ที่มา: จากการประมวลผลโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพบริการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.55)

เมื่อพิจารณาตามตารางเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53) รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.56) ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.55)

3. ผลการศึกษาระดับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวม

การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล	4.43	0.54	มาก	5
2. การคัดกรองนักเรียน	4.47	0.54	มาก	2
3. การส่งเสริมนักเรียน	4.46	0.53	มาก	4
4. การป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียน	4.48	0.53	มาก	1
5. การส่งต่อนักเรียน	4.46	0.54	มาก	3
รวม	4.46	0.54	มาก	

ที่มา: จากการประมวลผลโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.54)

เมื่อพิจารณาตามตารางเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.53) รองลงมาได้แก่ ด้านการคัดกรองนักเรียน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.54) ส่วนด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.54)



4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อำนาจทำนายของคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร

ตัวแปรทำนาย	b	β	t	p
1. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_4)	1.156	0.292	4.841	0.000
2. ด้านการดูแลเอาใจใส่ที่ส่งผลต่อ (X_5)	0.975	0.243	4.352	0.000
3. ด้านความน่าเชื่อถือ (X_2)	0.580	0.151	2.782	0.006
4. ด้านการตอบสนอง (X_3)	0.499	0.129	2.079	0.038
5. ค่าคงที่ (Constant)	40.547	-	10.226	0.000

$R = 0.702$ $R^2 = 0.493$ $R^2_{adj} = 0.487$, $F = 4.323$,
 $df1 = 1$, $df2 = 335$, $Sig. < 0.01$, $SE_{est.} = 5.382$, $a = 40.547$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ที่มา: จากการประมวลผลโดยผู้วิจัย

จากตารางที่ 4 ตัวแปรอิสระทั้งหมดของงานวิจัย ด้าน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ที่ส่งผลต่อ (X_5) ด้านความน่าเชื่อถือ (X_2) และด้านการตอบสนอง (X_3) ได้ร้อยละ 49.30 ($R^2 = 0.493$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อปรับค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ ที่มีค่าเท่ากับ 5.382 ($SE_{est.} = 5.382$) พบว่า ปัจจัยทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายตัว การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือของสถานศึกษา ได้ถึงร้อยละ 48.70 ($R^2_{adj} = 0.487$) ส่วนอีกร้อยละ 51.30 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่นำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\beta = 0.292$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ที่ส่งผลต่อ ($\beta = 0.243$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.151$) และด้านการตอบสนอง ($\beta = 0.129$) ตามลำดับ

5. อภิปรายผล

คุณภาพบริการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก การให้บริการที่ดีต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้รับบริการ หมายถึง นักเรียน และ ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่มีส่วนในการดูแลนักเรียน การให้บริการที่ดีกับนักเรียน ในปัจจุบันนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ความสำเร็จในงาน เนื่องจากจำนวนนักเรียนส่ง ผลต่อการได้งบประมาณ จำนวนผู้บริหาร จำนวนครู และบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา ที่จะได้รับพิจารณาในแต่ละปี หากสถานศึกษามีนักเรียนมาก งบประมาณจะมากตามไปด้วย ทำให้มีการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นสถานศึกษาที่มีคุณภาพบริการที่ดีนั้น สร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจแก่ผู้ปกครองที่จะเลือกสถานศึกษาส่งนักเรียนเข้ามาเรียนในสถานศึกษานั้น คุณภาพบริการของสถานศึกษานั้น



ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญที่สุดในการสร้างคุณภาพบริการที่ดีให้เกิดขึ้นกับสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรณนัย สุวรรณน้อย (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาสมเด็จพระปิยมหาราชรมณียเขต สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ และสมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

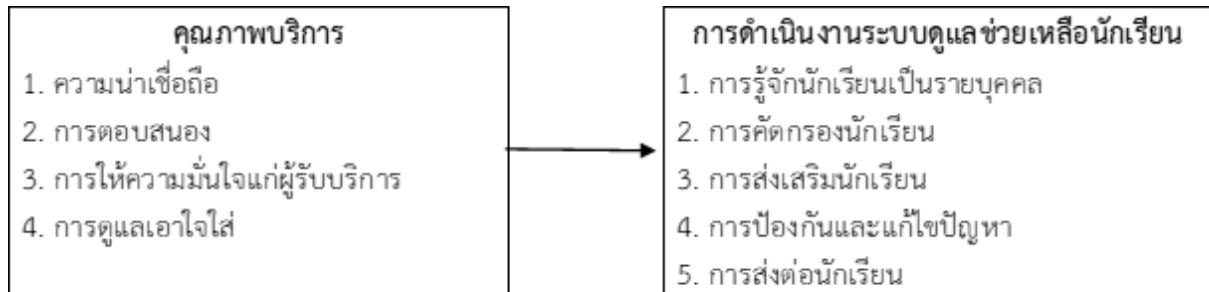
การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่นักเรียนที่เป็นชนนีอาจเนื่องจาก หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนซึ่งเป็นกำลังของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย ความรู้ คุณธรรม มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี สถานศึกษาได้งานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา เพื่อให้พร้อมที่จะแนะนำและร่วมกันแก้ปัญหาของผู้เรียน ตามกระบวนการดำเนินงานและขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิตา พงษ์สวัสดิ์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนชะอำ คุณหญิงเนื่องบุรี และปราณี เตยอ่อน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนวัดเจ็ดริ้ว (สาครกิจโกศล)

คุณภาพบริการ ของสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร เรียงตามลำดับอิทธิพลจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ที่ส่งผลต่อ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนอง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร สามารถร่วมกันทำนายการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้ร้อยละ 49.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพบริการที่ดีเป็นการให้บริการแก่นักเรียนซึ่งถือเป็นผู้รับบริการในขณะนี้ โดยมีผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาเป็นผู้ให้บริการด้านการศึกษแก่นักเรียนนั้น ต้องยึดหลักการด้านคุณภาพบริการที่มีความเป็นรูปธรรม น่าเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการของนักเรียน ให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ เป็นอย่างดีโดยผ่านทางครูที่ปรึกษาและครูประจำชั้น ซึ่งใช้การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาเป็นแนวทางในการดูแลนักเรียน การนำหลักแนวคิดคุณภาพบริการ ที่เป็นแนวคิดในเชิงการบริหารธุรกิจมาปรับใช้ในการบริหารการศึกษานั้น เพื่อเป็นส่งเสริมให้ครูดูแลนักเรียนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เด็กนักเรียนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีทัศนคติเชิงบวก มีเจตคติที่ดี และเป็นพลเมืองที่ดี ทั้งยังเป็นแนวทางในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรณนัย สุวรรณน้อย (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาสมเด็จพระปิยมหาราชรมณียเขต สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ



6. องค์ความรู้ใหม่

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร” แสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้



7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

ผู้บริหารสถานศึกษาควรนำคุณภาพบริการของสถานศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษาให้บริการด้านระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ปกครองมั่นใจในบริการ มาใช้ในสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา ตามขั้นตอน ดังนี้ 1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2. การคัดกรองนักเรียน 3. การส่งเสริมนักเรียน 4. การป้องกันและแก้ไขปัญหา และ 5. การส่งต่อนักเรียน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ควรนำแนวคิด ทฤษฎี คุณภาพบริการ มาใช้ในงานวิจัยกับการบริหารงานด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา

ควรศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา ในสถานศึกษาสังกัดอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ เนื่องจากระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนช่วยแก้ปัญหาที่นักเรียนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

8. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ปราณี เตยอ่อน. (2558). การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน วัดเจ็ดริ้ว (สาครกิจโกศล).

วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร. 7(2), 304-314.

ภัทรณฤนท์ สุวรรณน้อย. (2564). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือของโรงเรียน สมเด็จพระปิยมหาราชรมณียเขต สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. วิทยานิพนธ์บริหารการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยธนบุรี.



- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2563). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาต่างชาติต่อบริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*. 10(1), 64-72.
- สุธิดา พงษ์สวัสดิ์. 2561. การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนชะอำคุณหญิงเนื่องบุรี. *สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2563). *คู่มือการคัดเลือกสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อรับรางวัลระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประจำปีการศึกษา 2563*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เฉพาะกิจคุ้มครองและช่วยเหลือเด็กนักเรียน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- เอมอร วิริยะขันติกุล. (2555). สภาพและแนวทางการพัฒนาการบริหารโรงเรียนเป็นฐานในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. 4(1), 102-111.

ภาษาอังกฤษ

- Office of the Basic Education Commission. (2020). *Guide for selecting educational institutions and educational service area offices to receive awards for student care and support systems for the academic year 2020*. Bangkok: Special Center for Student Protection and Assistance. Office of the Basic Education Commission.
- Phongsawat S. 2018. Operation of the student care and assistance system at Cha-am Khunying Nueangburi School. *Dissertation Master's degree Field of Study: Educational Administration*. Graduate School: Silpakorn University.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., & Zeithaml, V.A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: the free.
- Suwannoi P. (2021). Service quality that affects the operation of the care and support system of Somdet Phra Piya Maharat Ramamaniyakhet School. Under the Office of Special Education Administration. *Master of Educational Administration Thesis Department of Educational Administration*. Thonburi University.
- Srisantisuk S. (2020). Service quality and satisfaction of international students with educational services of Khon Kaen University. *Journal of Humanities and Social Sciences Nakhon Phanom University*. 10(1), 64-72.
- Toei-on P. (2015). Operation of the student care and support system of Wat Chet Riw School (Sakhon Kitkoson). *Silpakorn University Journal*. 7(2), 304-314.
- Wiriyakhantikul A. (2012). Conditions and guidelines for the development of school-based administration in affiliated schools. Bangkok Central Bangkok Group. *Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University*. 4(1), 102-111.