

บทความการวิจัย

การบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา

จันจิรา ศรีรักษ์

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการทางการศึกษาพร้อมทั้งศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา ประชากรที่ใช้ คือ ผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 ถึงระดับชั้นอนุบาลปีที่ 3 โรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา จำนวน 395 คน ปีการศึกษา 2557 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

ผลการวิจัย พบว่า

ผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่า โรงเรียนมีบริการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริง ให้การบ้านแก่นักเรียนเป็นประจำ อีกทั้งจัดกิจกรรม ส่งเสริมหลักสูตรในวันสำคัญ เช่น วันพ่อแห่งชาติ วันแม่แห่งชาติ เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมมีครูเวรดูแลความปลอดภัยบริเวณสนามเด็กเล่น อาคารเรียนมีความมั่นคงแข็งแรง ปลอดภัย และมีบริการรถรับ-ส่ง ขณะที่ผู้ปกครองส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลว่า โรงเรียนไม่มีบริการแจ้งผลการประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกายของนักเรียน เดือนละ 1 ครั้ง พื้นที่สนามเด็กเล่นเพียงพอต่อปริมาณนักเรียน ชุมชนสามารถเข้ามาใช้ประโยชน์จากพื้นที่บริเวณโรงเรียนในการทำกิจกรรม สำหรับข้อเสนอแนะผู้ปกครองส่วนใหญ่ ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า ควรจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริง มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิต และสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมทุกครั้ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริการทางการศึกษาพร้อมทั้งศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการศึกษาและเพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือโดยกำหนดแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาทุกด้าน
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความชัดเจนของภาษา
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่อาจารย์ปรึกษาเสนอแนะ
5. เตรียมแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา โดยศึกษาจากโครงสร้างการบริหารงานของโรงเรียน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านอาคารสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน ประชากรที่ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2557 ของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา จำนวนทั้งสิ้น 395 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนมา 395 ชุด นำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ในด้านวิชาการ ผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่าโรงเรียนมีบริการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริงและให้การบ้านแก่นักเรียนเป็นประจำ จัดกิจกรรมส่งเสริมหลักสูตรในวันสำคัญ เช่น วันพ่อแห่งชาติ วันแม่แห่งชาติเพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม รวมไปถึงผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ ขณะที่ผู้ปกครองส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลไว้ว่า ไม่มีบริการแจ้งผลการประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกายของนักเรียน เดือนละ 1 ครั้ง และครูมีกิริยา มารยาทที่เรียบร้อย ขณะที่ไม่ทราบว่า มีบริการจัดสอนเสริมเพื่อช่วยเหลือนักเรียนที่มีผลการเรียนต่ำและส่งเสริมให้นักเรียนศึกษาค้นคว้าโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย อีกทั้งแจ้งผลการประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกายของนักเรียน เดือนละ 1 ครั้ง

ในด้านอาคารสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่าโรงเรียนมีอาคารเรียนที่มีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัย อีกทั้งยังมีครูเวรดูแลความปลอดภัยบริเวณสนามเด็กเล่น รวมไปถึงไม่มีบริการพื้นที่สนามเด็กเล่น เครื่องเล่นสนาม ก้อนน้ำ เครื่องเล่นสนามเพียงพอต่อปริมาณนักเรียน ขณะที่ผู้ปกครองส่วนน้อยไม่ทราบว่ามีการระบบและอุปกรณ์ป้องกันเพลิงไหม้ อีกทั้งจำนวนก้อนน้ำสำหรับล้างมือ เพียงพอต่อปริมาณนักเรียน

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน ผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า มีบริการรถรับ-ส่ง นักเรียน อีกทั้งผู้ปกครองสามารถติดต่อหรือพบปะผู้บริหารสามารถติดต่อหรือพบปะครูได้ตลอดเวลาทำการ แต่มีผู้ปกครองส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลไว้ว่าไม่มีบริการชุมชนสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่บริเวณโรงเรียนในการทำกิจกรรม รวมไปถึงไม่มีการจัดเยี่ยมบ้านนักเรียนและผู้ปกครองโดยคณะครู และไม่ทราบว่ามีการป้อนนิเทศทางวิชาการแก่ชุมชน และจัดเยี่ยมบ้านนักเรียนและผู้ปกครองโดยคณะครู

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะนั้น ในส่วนของปัญหามีผู้ปกครองน้อยมากที่ได้เสนอปัญหาไว้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้นำเสนอไว้ แต่ก็มีผู้ปกครองส่วนใหญ่ และเกินครึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริง มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิต และสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมด้วยทุกครั้ง รวมไปถึงควรมีตารางการเรียนการสอน และกิจกรรมทั้งหมดที่โรงเรียนจัด และมีสมุดรายงานผลพัฒนาทางด้านร่างกายให้ผู้ปกครองทราบในแต่ละเทอม เพื่อผู้ปกครองจะได้เตรียมความพร้อมให้กับนักเรียน

อภิปรายผลวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงการบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลข้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา ในด้านวิชาการ ผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า โรงเรียนมีบริการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริงและให้การบ้านแก่นักเรียนเป็นประจำ อีกทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมหลักสูตรในวันสำคัญ เช่น วันพ่อแห่งชาติ วันแม่แห่งชาติ เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม รวมไปถึงผู้บริหารมีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปกครองโดยส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า โรงเรียนได้แสวงหาและจัดสรรความรู้ที่ดีมีประโยชน์มาสอนให้กับนักเรียน ด้วยวิธีการสอนต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการคัดสรรบุคลากร การจัดการอาคารสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่ดีของนักเรียน อีกทั้งยังสามารถปรับตัวได้กับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและกำลังจะเกิดในอนาคตข้างหน้าได้ตามนัยของการพัฒนาคนให้เป็นคน “เก่ง ดี และมีความสุข” ก้าวทันสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งตรงกับ อัมภา บุญช่วย (2547 : 1-2) ที่กล่าวว่า กิจกรรมทุกชนิด ซึ่งเกี่ยวข้องกับปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนของนักเรียนให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพที่สุดเป็นการจัดกิจกรรมและประสบการณ์ต่าง ๆ ให้แก่ นักเรียน ตลอดจนการอบรมศีลธรรมจรรยาและความประพฤติของนักเรียน เพื่อให้เป็นคนดีมีความรู้ ความสามารถพอที่จะนำมาหาเลี้ยงชีพได้ มีความสุข ความพอใจตามมาตรฐานและสภาพความเป็นอยู่ และช่วยเหลือพ่อแม่เพื่อนบ้านและสังคมตามสมควรในทำนองเดียวกัน สายชน หมวกเหล็ก (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนอนุบาลเอกชนมากที่สุด คือ (1) ปัจจัยเกี่ยวกับครูผู้ดูแลเอาใจใส่นักเรียน และ ให้การบ้านสม่ำเสมอ (2) ปัจจัยเกี่ยวกับการจัดประสบการณ์ทางการเรียนการสอนให้แก่ โรงเรียนเน้นการเตรียมความพร้อมให้แก่เด็กเป็นสำคัญ และส่งเสริมให้เด็กเขียน คิดคำนวณได้ (3) ปัจจัยเกี่ยวกับการบริการอาหารและสุขภาพ ได้แก่ การจัดบริการอาหารเสริมและอาหารกลางวันที่สะอาดถูกหลักโภชนาการและมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน (4) ปัจจัยเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่ โรงเรียนช่วยเหลือ

ผู้ปกครอง โดยการแบ่งชำระค่าเทอมได้ในอัตราส่วนที่เหมาะสม (5) ปัจจัยเกี่ยวกับที่ตั้งได้แก่ โรงเรียนตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกในการเดินทางรับ-ส่ง และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่มีกลิ่น เสียงหรือสิ่งที่เป็นอันตรายอยู่ข้างเคียง สำหรับปัจจัยการบริการอื่น ๆ ได้แก่ สระว่ายน้ำและห้องนอนปรับอากาศ มีผลต่อการตัดสินใจน้อยกว่า 5 ปัจจัย ดังกล่าวข้างต้น ขณะที่ผู้ปกครองส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลไว้ว่า ไม่มีบริการแจ้งผลการประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกายของนักเรียนเดือนละ 1 ครั้ง และครูมีกิริยา มารยาทที่ไม่เรียบร้อย ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ครูประจำชั้นอนุบาลปีที่ 1 - 3 ได้ประเมินพัฒนาการทางด้านร่างกายของนักเรียนลงในสมุดรายงานผลการเรียนในทุกเทอมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพราะฉะนั้นผู้ปกครองจะทราบผลพัฒนาการทางด้านร่างกายได้เพียง 1 ครั้ง ต่อเทอมเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากนักเรียนระดับชั้นเตรียมอนุบาล เนื่องจากทางโรงเรียนต้องแจ้งผลการประเมินให้ผู้ปกครองทราบอย่างใกล้ชิดขณะที่มหาวิทยาลัย สุขโขทัยธรรมมา ธิราช (2544 : 180) ให้รายละเอียดเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเด็กในวัยนี้เป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นช่วงวัยที่มีการเจริญเติบโตและพัฒนา ทั้งด้านร่างกาย และจิตใจอย่างรวดเร็ว ฉะนั้นครูและผู้ปกครองจะเป็นผู้ดูแลส่งเสริมพัฒนาการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ โดยทำหน้าที่สม่ำเสมอในการป้องกันแก้ไขให้ถูกต้องรวดเร็ว เมื่อพบความผิดปกติที่เกิดขึ้นกับเด็ก โดยสามารถดูแลช่วยเหลือได้ในเรื่องของสุขภาพ อาหาร การกินอยู่ หลับนอน ให้ความรัก ความอบอุ่นสม่ำเสมอ จะช่วยให้เด็กเจริญเติบโตตามวัย นอกจากการบริการทางด้านสุขภาพอนามัยแล้ว ยังมีบริการด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านรถรับ - ส่ง อาหารว่าง อาหารกลางวัน การรักษาความปลอดภัย ดังนั้น การบริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยมีส่วนสำคัญมาก เพราะในวัยเด็กเป็นช่วงวัยที่มีพัฒนาการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องดูแลเอาใจใส่และส่งเสริมพัฒนาการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรจัดการเรียนการสอน โดยเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริง มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิต และสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ด้วยทุกครั้ง และเกือบครึ่งได้ เสนอว่า ควรมีตารางการเรียนการสอน และกิจกรรมทั้งหมดที่โรงเรียนจัด และมีสมุดรายงานผลพัฒนาการทางด้านร่างกายของนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบในแต่ละเทอม เพื่อผู้ปกครองจะได้เตรียมความพร้อมให้กับนักเรียน ซึ่งตรงกับ ยุพิน จันทร์สุขสถิต (2545) ได้ศึกษาเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลของผู้ปกครองในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า เกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกโรงเรียนเอกชนระดับอนุบาลของผู้ปกครองในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ที่ใช้มากที่สุดคือ ครูมีความรู้ความสามารถ ด้านการศึกษาปฐมวัยโดยตรง การจัดประสบการณ์การวัดผล โดยสังเกตพัฒนาการทางด้านร่างกายอารมณ์ สังคม และสติปัญญาของนักเรียน ครูผู้สอนเป็นผู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งด้านร่างกายและกิริยามารยาท บริเวณโรงเรียนและ ห้องเรียนสะอาด รมรื่น สวยงาม น่าอยู่มากที่สุด มีห้องครูและโรงอาหารให้นักเรียนเป็นสัดส่วน การแจ้งข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหว และการจัดกิจกรรม ต่าง ๆ ของโรงเรียน ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ นางคันุช พันธุ์นิกุล (2546) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้ปกครองมีความคาดหวังต่อการจัดการศึกษา โดยคาดหวังมากในด้าน (1) การประเมินผลนักเรียนโดยภาพรวม ได้แก่ การนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาเด็กการใช้แฟ้มสะสมงาน และการสัมภาษณ์ยกเว้นการสังเกตพฤติกรรมของเด็ก (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง (3) ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ได้แก่ การใช้ห้องเรียน ห้องนอน

แยกต่างหาก การติดเครื่องปรับอากาศในห้องเรียน และการมีเรือนไม้แบบไทย (4) ด้านการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ การจัดประสบการณ์ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การให้การบ้าน การจัดการเรียนเสริมทักษะให้แก่เด็ก (5) ด้านอื่น ๆ ได้แก่ ต้องการให้ครูเป็น แบบอย่างที่ดี และมีความมั่นคงในอารมณ์ จัดอบรมผู้ปกครองในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ในเรื่องการเลี้ยงดูบุตรหลานที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ และควรมีการจัดกีฬาภายในโรงเรียน เช่นเดียวกับ เหมือนฝัน สุวรรณศรี (2548) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดศึกษาของโรงเรียนอนุบาลวิลาวัลย์ อำเภอตอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ปกครองคาดหวังมากในการให้โรงเรียนจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับความพร้อมทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญาของเด็ก สำหรับความคาดหวัง เกี่ยวกับบุคลากร พบว่า ผู้ปกครองคาดหวังมากที่ครูมีความรักเอาใจใส่และเข้าใจเด็กใน ส่วนความคาดหวังเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ พบว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่คาดหวังมาก เรื่องอาคารสถานที่ที่มีความแข็งแรง และปลอดภัย รองลงมาคือ มีสนามเด็กเล่นรวมทั้งเครื่องเล่นที่มีความเพียงพอ และมีความปลอดภัยทางด้านกิจการนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองคาดหวังมากในเรื่องการจัดบริการน้ำดื่ม อาหารกลางวัน และอาหารว่างที่สะอาด ถูกสุขลักษณะรองลงมาคือ สนับสนุนให้นักเรียนได้แสดงออกตามความรู้ความสามารถ และการจัดบริการตรวจสุขภาพเด็ก เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การตรวจสุขภาพฟัน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนบ้าน และชุมชน พบว่า ผู้ปกครองคาดหวังมากให้ครูและผู้ปกครองเอาใจใส่เด็กอย่างสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการ การเรียนรู้ รองลงมาคือความคาดหวังมากที่ให้โรงเรียนแจ้งข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวในการจัดกิจกรรมของโรงเรียนต่อผู้ปกครอง

สำหรับการบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา ในด้านอาคารสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อม ผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่าโรงเรียนมีอาคารเรียนที่มีความมั่นคงแข็งแรง และปลอดภัย นอกจากนี้ยังมีครูดูแลความปลอดภัยบริเวณสนามเด็กเล่น ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เด็กต้องการมีพื้นที่สำหรับวิ่งเล่นออกกำลังกาย ตามพัฒนาการทางด้านร่างกาย และบริเวณที่เด็กสามารถวิ่งเล่นได้ นั้น ต้องไม่มีสิ่งกีดขวางใด ๆ อีกทั้งผู้ปกครองต้องการให้ผู้ดูแลบุตรอย่างใกล้ชิด ขณะที่ตนมีภาระหน้าที่ในด้านอื่น ๆ เนื่องจากกลัวบุตรจะได้รับอันตราย เพราะบุตรยังอยู่ในภาวะที่ช่วยเหลือดูแลตัวเองไม่ได้ ซึ่งใกล้เคียงกับเหมือนฝัน สุวรรณศรี (2548) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดศึกษาของโรงเรียนอนุบาลวิลาวัลย์ อำเภอตอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ปกครองคาดหวังมากในการให้โรงเรียนจัดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับความพร้อมทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญาของเด็ก สำหรับความคาดหวังเกี่ยวกับบุคลากรผู้ปกครองคาดหวังมากที่ครูมีความรัก เอาใจใส่และเข้าใจเด็ก ในส่วนความคาดหวังเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ปกครองส่วนใหญ่คาดหวังมาก เรื่องอาคารสถานที่ที่มีความแข็งแรง และปลอดภัยรองลงมาคือ มีสนามเด็กเล่น รวมทั้งเครื่องเล่นที่มีความเพียงพอและมีความปลอดภัยทางด้านกิจการนักเรียน ผู้ปกครองคาดหวังมากในเรื่องการจัดบริการน้ำดื่ม อาหารกลางวัน และอาหารว่างที่สะอาดถูกสุขลักษณะ รองลงมาคือ สนับสนุนให้นักเรียนได้แสดงออกตามความรู้ความสามารถ และการจัดบริการตรวจสุขภาพเด็ก เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การตรวจสุขภาพฟัน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน บ้าน และชุมชน พบว่า ผู้ปกครองคาดหวังมากให้ครูและผู้ปกครองเอาใจใส่เด็กอย่างสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมให้เด็กมี

พัฒนาการการเรียนรู้ รองลงมาคือ ความคาดหวังมากที่ให้โรงเรียนแจ้งข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในการจัดกิจกรรมของโรงเรียนต่อผู้ปกครอง ขณะที่ผู้ปกครองส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลไว้ว่า โรงเรียนไม่มีพื้นที่สนามเด็กเล่น และจำนวน ก้อนน้ำสำหรับล้างมือที่เพียงพอต่อปริมาณนักเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนขนาดเล็กไม่สามารถขยายขนาดพื้นที่ที่ออกได้ อีกทั้งไม่มีองค์กรใดเข้ามาดูแลช่วยเหลือในเรื่องอุปโภค บริโภคของนักเรียน

ขณะที่การบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครองและชุมชน ผู้ปกครองส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า โรงเรียนมีบริการรถรับ-ส่ง นักเรียน อีกทั้งผู้ปกครองสามารถติดต่อหรือพบปะผู้บริหารอีกทั้งสามารถติดต่อหรือพบปะครูได้ตลอดเวลาทำการ และอำนวยความสะดวกเมื่อผู้ปกครองมาติดต่อกับทางโรงเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ปกครองส่วนใหญ่ติดภารกิจนอกบ้าน ไม่มีเวลาแต่ต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ จากทางโรงเรียนโดยตรง ตามที่ Lehtinen (อ้างในมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช, 2548 : 6) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นกิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ขณะที่ผู้ปกครองส่วนน้อยได้ให้ข้อมูลไว้ว่า โรงเรียนไม่มีบริการชุมชนสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่บริเวณในการทำกิจกรรม และเยี่ยมบ้านนักเรียนและผู้ปกครองโดยครู ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ปกครองส่วนใหญ่ไม่มีส่วนรู้เห็นในการขอใช้พื้นที่จากองค์กรอื่น ตามที่ พนิดา วีระชาติ (2542 :51) ได้กล่าวว่า โรงเรียนเป็นสมบัติของส่วนรวมในชุมชน มีอาคารและบริเวณที่สามารถใช้เป็นที่ประชุมหรือประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ได้ เช่น สัมมนา จัดงานประจำปี ตั้งค่ายลูกเสือชาวบ้าน จัดพิธีแต่งงาน ประกวดพืชผล บางชุมชน โรงเรียนเป็นสถานที่ประกอบการเกี่ยวกับศาสนาด้วย เช่น ทำขวัญนาค ตั้งองค์ฐิน เป็นต้น

ดังนั้นหลักการบริการทางการศึกษา จึงต้องมุ่งเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริง โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา อีกทั้งการจัดสภาพแวดล้อมของโรงเรียน จะมีส่วนในการเอื้อต่อการเรียนรู้ของเด็กให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเด็กเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมไปถึงการสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน และชุมชนจะก่อให้เกิดความเข้าใจในกันและกัน ทำให้การพึ่งพาอาศัย การเอื้อประโยชน์ในทรัพยากรต่าง ๆ ให้แก่กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

เพื่อให้การบริการทางการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลช้าง สังกัดเทศบาลเมืองพังงา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา พัฒนาเยาวชนให้มีคุณภาพเป็นพลเมืองของชาติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะผู้บริหารโรงเรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ควรจัดอบรม Lesson Plan แก่คณะครูและนำมาวิเคราะห์ใช้กับนักเรียน โดยเน้นให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริง
2. ควรจัดประชุมผู้ปกครอง ภาคเรียนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ผู้ปกครองทราบความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ภายในโรงเรียน และสามารถเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนได้

3. ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านโดยตรง เพื่อกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละงานอย่างถูกต้อง และเหมาะสม เพื่อบริการที่ดีของโรงเรียนต่อไป

4. ควรมีการศึกษาโดยวิธีสัมภาษณ์ เพื่อจะได้ข้อมูลเชิงลึก และรายละเอียดของปัญหาและข้อเสนอแนะที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความเห็นของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริการการศึกษาของโรงเรียน เนื่องจากว่าสถานศึกษาสามารถดำเนินการจัดการศึกษาเป็นไปดังความคาดหวังของผู้ปกครองและผู้ปกครองรู้สึกพึงพอใจหรือไม่อย่างไร

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการบริการการศึกษาของโรงเรียน ในสถานศึกษาสังกัดอื่น ๆ