

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนพระราม 9 กาญจนาภิเษก สังกัด กรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ
  - 1.1 ความหมายของการตัดสินใจ
  - 1.2 ประเภทของการตัดสินใจ
  - 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
  - 2.1 ความหมายความต้องการ
  - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเสมอภาคของโอกาสในการเข้ารับการศึกษา
  - 3.1 ความหมายของความเสมอภาคของโอกาสทางการศึกษา
  - 3.2 องค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจกับโอกาสในการศึกษา
4. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานศึกษาให้บุตรหลาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 งานวิจัยต่างประเทศ
  - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

##### ความหมายการตัดสินใจ

ฉัตรพร เสมอใจ (2550 : 46) กล่าวว่า การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2550 : 109) การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารตัดสินใจใช้ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร หรือการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากโครงสร้างองค์กร พฤติกรรมของบุคคล และกลุ่ม

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550 : 387) ได้กล่าวไว้ว่าคำจำกัดความของการตัดสินใจ คือ การเลือกระหว่างทางเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหลาย ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ณัฐพันธ์ เชนันันท์ (2551 : 138) ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการของการใช้ความคิดและการกระทำในการรับรู้ ศึกษา และวิเคราะห์ปัญหา (Problem) หรือโอกาส (Opportunity) กำหนดและประเมินทางเลือก รวมถึงเลือกทางเลือกที่เหมาะสม เพื่อจัดการกับปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้น

ชัยเสถียร พรหมสร (2551 : 18) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการของการพัฒนาและวิเคราะห์ตัวเลือกและเลือกตัวเลือกเหล่านี้ หรือกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการของการบ่งชี้ธรรมชาติของปัญหาหรือโอกาสที่เฉพาะเจาะจง และเลือกระหว่างตัวเลือกที่มีอยู่ เพื่อแก้ปัญหาหรือคว้าโอกาสที่มีอยู่ไว้ได้

ภาววิดา ธาราศรีสุทธี และวิบูลย์ โทวัฒนบุตร (2551 : 166) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาตกลงใจซึ่งขาดจากทางเลือกที่มีอยู่มากกว่าหนึ่งทางเลือกขึ้นไปในอันที่จะให้มีการกระทำในลักษณะเฉพาะใด ๆ หรือการตกลงใจที่จะยุติข้อขัดแย้ง ข้อโต้แย้ง โดยให้มีการกระทำไปในทางหนึ่งทางใดที่ได้พิจารณาและตรวจสอบอย่างรอบคอบแล้ว

วุฒิชัย ชมพู (2557 : 12) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง สิ่งหรือเรื่องที่ตกลงใจ โดยผู้ที่ตัดสินใจต้องมีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ออกแบบหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหา หรือคว้าโอกาสที่มีอยู่ไว้ได้ คัดเลือกแนวทางที่มีความเหมาะสมสอดคล้องการปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง ผลสรุปหรือผลขั้นสุดท้ายของกระบวนการคิดอย่างมีหลักการและเหตุผลวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วน เพื่อเลือกแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ ทรัพยากร และบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติและทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

### ประเภทของการตัดสินใจ

ธร สุนทรยุทธ (2551 : 392) กล่าวว่า ประเภทการตัดสินใจสามารถพิจารณาได้หลายประการ ดังนี้

1. การตัดสินใจโดยเอกบุคคลและการตัดสินใจโดยกลุ่ม การตัดสินใจโดยเอกบุคคลเป็นการตัดสินใจโดยบุคคลคนเดียว ภาครัฐกิจที่มีเจ้าของประกอบการเพียงคนเดียว การตัดสินใจโดยกลุ่มส่วนใหญ่เป็นรูปคณะกรรมการ เป็นการระดมสมองความคิดเพื่อตัดสินใจ เรื่องมีความซับซ้อน มีผลกระทบผู้มีส่วนได้เสีย มีรูปแบบของการตัดสินใจ เช่น การประชุมแลกเปลี่ยนถกเถียง ให้ข้อมูลการอภิปรายอย่างมีเหตุผล

2. การตัดสินใจในส่วนตัว และการตัดสินใจในองค์การ การตัดสินใจในองค์การเป็นการตัดสินใจในแง่ผลประโยชน์ส่วนตัวของตนเองมากกว่าองค์การ เช่น ในแง่ของความปลอดภัย สถานภาพ อนาคตของตนเอง เขาอาจคำนึงถึงผลกระทบของการตัดสินใจ ส่วนการตัดสินใจในองค์การ ผู้นำการตัดสินใจจำเป็นต้องยึดมั่นในเป้าหมายขององค์การที่จะต้องให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

3. การตัดสินใจไว้ล่วงหน้าและการตัดสินใจที่ไม่กำหนดไว้ล่วงหน้า การตัดสินใจที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หมายถึง การแก้ไขปัญหาสำหรับปัญหาใดๆ โดยเฉพาะที่มีการเตรียมการไว้บ้างแล้ว ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ กฎ ระเบียบ นโยบาย เรื่องเหล่านี้มักเกิดขึ้นเป็นประจำ ผู้บริหารมีความคุ้นเคย และมีทางเลือกในการตัดสินใจน้อย ส่วนการตัดสินใจที่ไม่กำหนดไว้ล่วงหน้า เป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีความคลุมเครือ และสลับซับซ้อน ไม่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ นโยบาย อาศัยความรู้ความสามารถความคิดสร้างสรรค์ จุลยพินิจ และสำนึกส่วนตัวของผู้บริหาร หากตัดสินใจอย่างถูกต้องมีความสอดคล้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพอันเป็นลักษณะที่ดีของผู้บริหาร

4. การตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์และการตัดสินใจเชิงดำเนินการยุทธศาสตร์ตามสถานการณ์ คือการตัดสินใจสามารถจัดอันดับตามศักยภาพในการจัดการกับความซับซ้อน และสถานะการเพิ่มความไม่แน่นอนและความขัดแย้ง การตัดสินใจกระทำตามการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ตามมาของทางเลือกต่างๆ และตามระดับความต้องการของผู้ตัดสินใจ

ประสิทธิ์ หนูกิ้ง (ออนไลน์. 2553) ได้กล่าวไว้ว่า การตัดสินใจโดยทั่วไปแล้วมักจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

1. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน (Decision Making under Certainty) คือการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่คาดหมายไว้ มีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจความน่าจะเป็นที่จะเกิดผลลัพธ์ของแต่ละทางเลือกนั้น การตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ จะเลือกที่ให้ผลประโยชน์ตอบแทนสูงสุด

2. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง (Decision Making under Risk) คือการตัดสินใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลลัพธ์ที่แน่นอน น้อยกว่าการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน แต่พอจะคาดคะเนความน่าจะเป็นไปได้บ้าง ทราบถึงผลลัพธ์ของทางเลือกต่างๆ ที่ใช้ในการตัดสินใจ ความน่าจะเป็นหรือโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์ตามทางเลือกนั้นเสี่ยงพอสมควร

3. การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Decision Making under Uncertainty) คือการตัดสินใจที่ไม่สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้นแล้วว่าเป็นสถานการณ์ที่มีเปิดด้าน

3.1 ตัดสินใจไม่มีโอกาสทราบผลลัพธ์แต่ละทางเลือก ไม่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

3.2 ผู้ตัดสินใจไม่มีโอกาสทราบความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3.3 การตัดสินใจจะเป็นสถานะภายนอกบังคับ (State of Nature) คือ ตัวแปรที่เราควบคุมไม่ได้ ซึ่งผู้ตัดสินใจไม่อาจจะคาดการณ์ได้

3.4 การตัดสินใจ จะไม่ทราบว่าทางเลือกใดจะให้ผลตอบแทนต่อองค์การมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประเภทของการตัดสินใจสามารถจำแนกได้หลายทาง เช่น จากสถานะที่วิกฤติหรือไม่วิกฤติ และปัญหาที่หรือโอกาส ภายใต้ช่วงสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกัน เช่น สถานการณ์ที่แน่นอน สถานการณ์ความเสี่ยง สถานการณ์ไม่แน่นอน วิธีการตัดสินใจก็จะเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน เช่น ตัดสินใจคนเดียวหรือหลายคน การตัดสินใจโดยผลประโยชน์ส่วนตัวหรือส่วนรวม โดยที่อาจจะมีการกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วมีกฎระเบียบให้ใช้ประกอบการตัดสินใจ และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ดำเนินยุทธศาสตร์ตามสถานการณ์ ผู้ที่จะตัดสินใจต้องดำเนินการเปรียบเทียบระหว่างผลที่ตามมาของการตัดสินใจ เพื่อเลือกช่องทางต่าง ๆ และตามระดับตามความต้องการของผู้ตัดสินใจ

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ทฤษฎีการตัดสินใจเป็นการนำแนวความคิดที่มีเหตุผลที่ใช้ในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดสามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจและทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจ (วรพจน์ บุษราคัมวดี. 2550 : 110) ดังนี้

1. ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจ สามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจตามวิธีการตัดสินใจออกเป็น 3 วิธี ดังนี้

1.1 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยการคาดการณ์ มีการใช้เทคนิคการคาดการณ์และการพยากรณ์เข้ามาประกอบการตัดสินใจ เช่น การพยากรณ์โดยใช้แนวโน้ม เป็นต้น

1.2 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยการพรรณนา เป็นการใช้กระบวนการวิจัยเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ดังนั้นต้องมีการพิสูจน์และเห็นจริง จึงจะดำเนินการตัดสินใจได้ บางครั้งเรียกว่าการตัดสินใจทางวิทยาศาสตร์

1.3 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยกำหนดความเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึงว่าแนวทางการตัดสินใจควรจะเป็นหรือน่าจะเป็นอย่างไร จึงสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการตัดสินใจได้

2. ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจ สามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจโดยการจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การตัดสินใจโดยคนเดียว เป็นการตัดสินใจโดยคน ๆ เดียวจะทำให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจ มักจะใช้ธุรกิจขนาดย่อมที่มีผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับปัญหาและทราบข้อมูลได้ดีกว่า

2.2 การตัดสินใจโดยกลุ่ม เป็นการตัดสินใจที่ยึดทีมงาน และคณะกรรมการเป็นผู้ร่วมตัดสินใจเป็นการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เมื่อใดก็ตามที่ต้องการความร่วมมือผู้บริหาร จึงควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม ดังนั้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงจำเป็นสำหรับองค์กรในอนาคต

อย่างไรก็ตามในการตัดสินใจโดยคนเดียวหรือกลุ่มนั้นผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องพิจารณาความสลับซับซ้อนของปัญหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้วย ซึ่งความสลับซับซ้อนของปัญหา

ปิยะนุช เหลืองงาม (2552 : 20) ได้สรุปว่า ในบรรดาทฤษฎีที่สำคัญของการตัดสินใจ อาจจำแนกได้อย่างน้อย 2 ประเภท ดังนี้

1. ทฤษฎีบรรทัดฐาน (Normative Theory) เป็นทฤษฎีการตัดสินใจที่มีลักษณะสำคัญคือ จะคำนึงถึงว่า แนวทางการตัดสินใจ น่าจะเป็นหรือควรจะเป็นเช่นใด จึงจะสามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการตัดสินใจได้ ซึ่งการพิจารณาว่าแนวทางใดเป็นแนวทางที่น่าจะเป็น หรือควรจะเป็นนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับวิจรรณญาณของบุคคลแต่ละคน ซึ่งอาจจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันก็ได้ ดังนั้น การใช้ทฤษฎีนี้ ตัดสินใจในประเด็นปัญหาใดๆ ก็ตาม จึงมีลักษณะที่ขึ้นอยู่กับมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ดังกล่าว จะเป็นเครื่องกำหนดว่า มีปัญหานั้น ๆ น่าจะหรือควรจะตัดสินใจอย่างไร จึงจะดีที่สุด ถูกต้องเหมาะสมที่สุด ซึ่งในทรรศนะของบุคคลอื่น ที่มีมาตรฐานความพึงพอใจที่แตกต่างกันอาจจะเห็นว่าไม่เหมาะสมก็ได้ ด้วยเหตุนี้ การตัดสินใจโดยใช้ทฤษฎีจึงมีลักษณะการพรรณนาแบบอุดมทัศน์ (Idea Type) มากกว่าจะเป็นแบบวิเคราะห์ถึงสภาพที่แท้จริง

2. ทฤษฎีพรรณนา (Descriptive Theory) คือ เป็นทฤษฎีการตัดสินใจที่มีลักษณะแตกต่างกับทฤษฎีแรก กล่าวคือ เป็นทฤษฎีที่มีสาระสำคัญที่ว่า การตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาหนึ่งๆ จะต้องการกระทำอย่างไร จึงจะสัมฤทธิ์ผลได้ ไม่ว่าผลของการตัดสินใจนั้น จะเป็นที่ชื่นชอบหรือพึงพอใจของผู้ตัดสินใจหรือไม่ก็ตาม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การตัดสินใจโดยใช้ทฤษฎีนี้ จะพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกนึกคิดใด หรือค่านิยมส่วนตัวของผู้ตัดสินใจมาเป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจ โดยมุ่งเน้นให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างมีเหตุผล มีความถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่แน่นอน ตลอดจนมีการนำเอาเทคนิคสมัยใหม่ต่างๆ เข้ามาช่วยในการตัดสินใจด้วย เพื่อที่จะให้การตัดสินใจนั้นมีความถูกต้องเหมาะสมที่สุด

แฟลต์ (Farley. 1989 : 12) ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการวิเคราะห์งานวิจัยด้วยวิธี Meta Analyses แล้วเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจ” เรียกย่อๆ ว่า CDM ซึ่งย่อมาจากคำว่า Consumer Decision Model

ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ อธิบายว่า การตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ขึ้นกับ 6 องค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือ

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งเป็นข้อมูล ข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ได้ 2 วิธี คือ

1. จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการ โดยใช้อวัยวะสัมผัสของตนกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นโดยตรง เช่น ได้เห็น ได้ยิน ได้ดม ได้ชิม ได้สัมผัสด้วยตนเอง แล้วเกิดการรับรู้ว่า สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

2. จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสาร จากคำบอกเล่าของผู้อื่นจากสื่อสารมวลชน จากสิ่งพิมพ์โฆษณา แล้วทำให้เกิดการรับรู้ สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนเองหรือไม่ ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

ข้อมูลข่าวสารจะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้าหรือเป็นแหล่งข้อมูลแรกที่กระตุ้นให้ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้น เกิดเจตคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อบริการนั้น และเกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายการค้าทำให้ผู้รับบริการนึกถึงลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการทั้งในด้าน รูปร่าง สี รส ขนาด การบรรจุหีบห่อ การออกแบบ ความทนทาน และคุณภาพของบริการ

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ หรือชอบมาก ชอบน้อย หรือเป็นความรู้สึกทางบวก หรือทางลบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ

ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ เกิดจากการได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และเกิดจากการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้น ๆ ว่า มีมาอย่างไร หากได้รับข้อมูลข่าวสารมาในเชิงบวกนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้นในทางบวก ความรู้สึกที่ต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้นจะเกิดบวกตามมา ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกในทางลบจะเกิด เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารมาในทางลบ และถึงเครื่องหมายการค้า นั้น ในทางลบ ซึ่งเจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้าจะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่น ที่จะใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ ความเชื่อมั่นเกิดจากการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้น และความสรีรวิทยาที่มีต่อเครื่องหมายการค้า นั้นร่วมกัน โดยที่อิทธิพลของความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ จะมีต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้หรือไม่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นในการใช้ หมายถึง การตัดสินใจใช้ ด้วยการวางแผนการใช้ เช่น จะใช้รุ่นไหน สีไหน ใช้เมื่อไร จะติดต่อกับใคร เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 6 การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ แล้วแสดงเป็นพฤติกรรมด้วยการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น

กระบวนการตัดสินใจ (Process of Decision Making) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย การตัดสินใจโดยมีลำดับขั้นของกระบวนการดังกล่าว เป็นการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผลและมีกฎเกณฑ์ ซึ่งเป็นการตัดสินใจโดยใช้ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการหาข้อสรุปเพื่อการตัดสินใจใน ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจมีอยู่หลายรูปแบบ โดยเสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน (กุลขลิ ไชยนิศา. 2539 : 139) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Define the Problem) เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ ย่อมมีผลต่อการดำเนินการในขั้นต่อไปของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย

ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify Limiting Factors) เมื่อสามารถระบุปัญหาได้ถูกต้องแล้ว ผู้บริหารควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่างๆ ขององค์กร โดยพิจารณาจากทรัพยากรซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการผลิต ได้แก่ กำลังคน เงินทุน เครื่องจักร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รวมทั้งเวลาซึ่งมักเป็นปัจจัยจำกัดที่พบอยู่เสมอๆ การรู้ถึงข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ จะช่วยให้ผู้บริหารกำหนดขอบเขตในการพัฒนาทางเลือกให้แคบลงได้ ตัวอย่างเช่น ถ้ามีเงื่อนไขว่าต้องส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าภายในเวลา 1 เดือน ทางเลือกของการแก้ไขปัญหาคือการผลิตสินค้าไม่เพียงพอที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 1 เดือน ก็ควรถูกตัดทิ้งไป

ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop Potential Alternatives) ขั้นตอนต่อไป ผู้บริหารควรทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆ ขึ้นมา ซึ่งทางเลือกเหล่านั้นควรเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพและมีความเป็นไปได้ ในการแก้ปัญหาให้ห้อยลงหรือให้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างเช่น กรณีที่องค์การประสบปัญหาเวลาการผลิตไม่เพียงพอ ผู้บริหารอาจพิจารณาทางเลือกดังนี้ 1) เพิ่มการทำงานกะพิเศษ 2) เพิ่มการทำงานล่วงเวลาโดยใช้ตารางปกติ 3) เพิ่มจำนวนพนักงาน หรือ 4) ไม่ทำอะไรเลย ในการพัฒนาทางเลือกผู้บริหารอาจขอความคิดเห็นจากนักบริหารอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จทั้งภายในและภายนอกขององค์กร ซึ่งอาจใช้วิธีการปรึกษาหารือเป็นรายบุคคล หรือจัดการประชุมกลุ่มย่อยขึ้น ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลเหล่านั้นเมื่อผนวกรวมกับสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์ของตนเองจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนาทางเลือกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the Alternatives) เมื่อผู้บริหารได้ทำการพัฒนาทางเลือกต่างๆ โดยจะนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกับอย่างรอบคอบ

ทางเลือกบางทางเลือกที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์การก็อาจทำให้เกิดผลต่อเนื่องที่ไม่พึงประสงค์ตามมา เช่น ทางเลือกหนึ่งของการเพิ่มผลผลิต ได้แก่ การลงทุนติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาได้ แต่อาจมีปัญหากับการลดลงของขวัญกำลังใจของพนักงานในระยะต่อมา เป็นต้น

ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the Best Alternative) เมื่อผู้บริหารได้ทำการวิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่าง ๆ แล้ว ผู้บริหารควรเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเดียว ทางเลือกที่ดีที่สุดควรมีผลเสียต่อเองในภายหลังน้อยที่สุด และให้ผลประโยชน์มากที่สุด แต่บางครั้งผู้บริหารอาจตัดสินใจเลือกทางเลือกแบบประนีประนอมโดยพิจารณาองค์ประกอบที่ดีที่สุดของแต่ละทางเลือก

ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the Decision) เมื่อผู้บริหารได้ทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ก็ควรมีการนำผลการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดโปรแกรมของการตัดสินใจ โดยระบุถึงตารางเวลาการดำเนินงานงบประมาณ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนและจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ผู้บริหารควรกำหนดระเบียบวิธี กฎ และนโยบาย ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a Control and Evaluation System) ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การสร้างระบบการควบคุมและการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ผู้บริหารแก้ปัญหาหรือทำการตัดสินใจใหม่ได้โดยได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ดีที่สุด

### แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

มีผู้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของความต้องการไว้มากมายซึ่งเป็นไปตามแนวคิดและจุดมุ่งหมายดังนี้

#### ความหมายความต้องการ

จิระ หงส์ดารมภ์ (2545 : 6) กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลยังขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมุ่งให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้น สภาวะที่บุคคลขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็คือ ช่องว่างอันเกิดจากสิ่งทีบุคคลมีอยู่กับสิ่งที่บุคคลปรารถนา

วรารณณ์ ตระกูลสฤยต์ (2545 : 28) กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง ความต้องการอากาศหายใจ อาหาร ความอบอุ่น น้ำ ยารักษาโรค อุณหภูมิที่เหมาะสม เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ซึ่งความต้องการสิ่งเหล่านี้จำเป็นมากสำหรับมนุษย์ทุกคนจะขาดเสียมิได้ การแสวงหาสิ่งต่าง ๆ มาเพื่อ

ตอบสนองความต้องการในทางกายของมนุษย์จำเป็นและขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสังคม วัฒนธรรม การฝึกอบรม สิ่งแวดล้อม ศาสนา เศรษฐกิจ ฯลฯ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 436) กล่าวถึง ความต้องการว่า ความอยากได้ ใคร่ได้หรือ ประสงค์จะ ได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการขาดสมดุลเนื่องมาจากสิ่งเร้า มากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่ง ต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อ ตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุล อีกครั้งหนึ่งและก็จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมาแทน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 25) อธิบายว่าความต้องการ หมายถึง ความปรารถนา ของบุคคลที่จะได้รับการตอบสนองความพอใจของตน ซึ่งเป็นความต้องการในระดับที่ลึกซึ้งกว่า ความจำเป็น ความต้องการเกิดจากการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมและสังคม ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการด้าน จิตวิทยา เป็นการต้องการการยอมรับและการยกย่องทางสังคม รวมทั้งความต้องการการประสบความสำเร็จในชีวิต

○ พัทธมภ์ ฤทธิชัย (2558 : 25) กล่าวว่า ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคล ที่จะได้รับการตอบสนองความพอใจของตน ความต้องการแบ่งออกเป็นความต้องการทางด้าน ร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ มนุษย์มีความต้องการที่ไม่เหมือนกันและเมื่อร่างกายได้รับ ตอบสนองความต้องการแล้ว จะเกิดความต้องการใหม่ๆ เกิดขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความต้องการ หมายถึง หวังของอารมณ์หรือสภาวะทางจิตใจ ที่บุคคลมีความปรารถนา ความต้องการ ความอยากได้ ที่จะนำมาตอบสนองในความพึงพอใจของ ตนเอง หรือสิ่งเร้าต่างๆ ที่แตกต่างกันไป โดยจะมีความต้องการใหม่ๆ เข้ามาเสมอ และนำมาเติมสิ่ง ที่ขาดหายไป เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างสิ่งที่ควรจะเป็นกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง

โคเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong. 2004 : 6) ได้อธิบายว่าความต้องการ เป็นความความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมี สิ่งจูงใจหรือแรงขับ เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อ ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการ บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา และความต้องการทางจิตวิทยาเกิดจากความต้องการยอมรับ การยกย่องหรือเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจเมื่อได้รับการ กระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์จะเกี่ยวข้องกับความต้องการ ความจำเป็น และการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งมีนักวิชาการได้คิดค้นทฤษฎีต่างๆ ไว้ดังนี้

## 1. ทฤษฎี จูงใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 122 – 124) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่า บุคคลย่อมมีความต้องการ และความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลา ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีใช้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป และความต้องการนี้จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุด เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการทางเพศ โดยปกติความพึงพอใจด้านความต้องการทางร่างกาย มีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิด ชาติกับภาวะการเงินของบุคคลจริงอยู่เรามีได้ใช้ตัวเงินมาตอบสนองความต้องการโดยตรง แต่เราใช้เงินเป็นตัวกลางซื้อขายแลกเปลี่ยนปัจจัย เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย เช่น ซื้ออาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคที่อยู่อาศัย แต่หากจะกล่าวว่า เงินสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายเท่านั้น ก็เป็นการเข้าใจผิด เพราะเงินยังมีบทบาทตอบสนองความต้องการด้านอื่นๆ ในทุกระดับด้วย เป็นต้นว่าบุคคลใช้เงินสนองตอบความต้องการทางด้านสังคม ด้วยการ ใช้เงินตั้งสโมสรเป็นสมาชิกสโมสรแต่ในบางกรณีก็ไม่สามารถใช้ เงินตอบสนองความต้องการได้ เช่น บุคคลต้องการการยอมรับนับถือด้วยการแสดงออกถึงความสามารถในกรณีนี้บุคคลจะไม่ใช้เงินเป็นแรงจูงใจให้คนยอมรับ เงินจะไม่มี ความสำคัญในฐานะเป็นแรงจูงใจเลย ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของเงินต่อ ความต้องการของบุคคลจะไม่คงอยู่ตลอดไป แต่หมดไปตามลำดับความต้องการแต่ละขั้น กล่าวคือ เมื่อ ความต้องการขั้นใดได้ รับการตอบสนองแรงจูงใจก็จะลดลง เงินในฐานะที่เป็นตัวตอบสนองความ ต้องการขั้นนั้นก็จะหมดความสำคัญลงด้วย แต่อาจจะมีความสำคัญในขั้นต่อไป

1.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and Security Needs) มนุษย์ทุกคน เมื่อได้ รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะเกิดความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความอบอุ่น และมีความมั่นคงตามมากกล่าวคือ มีความต้องการที่จะได้ รับการปกป้องคุ้มครองการดูแลรักษา ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สถานะทางสังคมและหน้าที่ การงาน เป็นต้น

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม (Love and Belonging Needs) ความต้องการมิตรภาพต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับเพื่อน อารักภักคนอื่นและอยากให้ คนอื่นรัก ถ้าไม่ได้ รับความพึงพอใจจากความต้องการในขั้นนี้ จะเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อ้างว้าง ว่าเหว่ ถูกตัดออกหรือถูกปฏิเสธจากสังคม

1.4 ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกียรติยศอยากมีหน้ามีตา มีชื่อเสียง มีเกียรติยศได้ รับการยกย่อง ยอมรับนับถือจากคนอื่นในสังคม แต่ในขณะเดียวกันก็มีความต้องการให้ คนอื่นยกย่อง สรรเสริญ ยอมรับนับถือตนเอง

1.5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการพัฒนาดตนเองตามศักยภาพสูงสุด ได้ แสดงออกซึ่งทักษะและความเป็นเลิศในบางสิ่งบางอย่างที่ตนดี และมีอารมณ์ซึ่งแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตนเป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุดนั่นคือ มีความรู้สึก (Sense) ว่าตนมีจุดหมายปลายทางสุดท้าย (Ultimate Goal) แล้วจะมีเป้าหมายต่อ ๆ ไปเรื่อย ๆ ตามศักยภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (2546 : 206) กล่าวว่าทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer' s Existent – Relatedness – Growth Theory) แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ประเภท

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการจะดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม
3. ความต้องการด้านความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการที่จะได้ รับการยกย่องในสังคมและได้ ความสำเร็จในชีวิต

กมลลา ลำพูน (2542 : 23) กล่าวว่า ความต้องการเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือสภาวะของร่างกายที่ขาดความสมดุล ได้ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แยกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physical Need) เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย ส่วนมากมนุษย์ เรามีความต้องการด้านนี้เพื่อความคงอยู่ของร่างกายในทางการศึกษาส่วนใหญ่คือ ความต้องการแกลเห็น ได้ยินเสียง ความสุขสบาย การพักผ่อน หมายความว่าถ้าหากตัวหนังสือเล็กเกินไป เสียงสูงเบาเกินไป เก้าอี้แข็งเกินไป สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้เรียนไม่ประสบความสำเร็จได้
2. ความต้องการในความเจริญงอกงาม (Growth Need) นักจิตวิทยาส่วนมากเห็นตรงกันว่าความต้องการด้านนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ส่วนอื่น ๆ ของความต้องการ ซึ่งตรงกับความต้องการกระทำตนตามความสามารถ (Self – actualization) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ นั่นเอง
3. ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย (The Need for Security) เป็นที่ยอมรับกันมานานแล้วว่าสัตว์โลก มีสัญชาตญาณสำหรับการปกป้องกันตัวเอง ความต้องการด้านความปลอดภัยทางร่างกาย ถ้าหากความต้องการความมั่นคงไม่ได้ รับการตอบสนองจะเกิดอาการทางพฤติกรรมตามมาด้วย คือ เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง โดยการถอนตัวออกจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งหลาย
4. ความต้องการได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ (The Need for New Experience) เมื่อคนแสวงหาความมั่นคง เขาต้องผจญภัยและการเสี่ยง คนเราจึงอาจจะเบื่อหน่ายต่องานประจำที่ซ้ำซาก

(Routine) ดังนั้นเมื่อความต้องการด้านนี้เกิดสับสนขึ้น บุคคลจะเกิดความวุ่นใจจนเกิดอาการทางพฤติกรรม เหนื่อยอ่อน มีความต้องการได้ รับประสบการณ์ใหม่ ๆ รวมทั้งแนวความคิดใหม่ ๆ

5. ความต้องการทางด้านความรัก (The Need for Affection) คนทุกคนต้องการได้รับความรัก รวมทั้งการได้ ผลสำเร็จ ซึ่งบางครั้งก็เป็นสาเหตุมาจากความต้องการด้านนี้ อาจจะได้เรียกว่าเป็นความต้องการทางสังคม คือต้องการมีส่วนร่วมกันแสดงความคิดเห็น ประสบการณ์ ความร่าเริง ความเศร้าโศก ถ้าหากความต้องการด้านนี้ไม่ได้ รับการตอบสนองก็จะเกิดอาการ 2 ประการ คือถอนตัวออกจากกลุ่มหรือมีลักษณะก้าวร้าวแสดงอาการเป็นศัตรู

6. ความต้องการได้รับการยอมรับ (The Need for Recognition) มนุษย์ส่วนมากต้องการได้รับความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าได้รับการยกย่องนับถือจากคนอื่น ๆ ในบางด้านของเขาความต้องการทางด้านนี้ทำให้เขามีการรวมกลุ่มทางสังคม เป็นชุมชน สถาบันต่าง ๆ ทำให้เขาสามารถแสวงหาสถานภาพและความสนใจจากสมาชิกในกลุ่มได้ ด้วย

ทฤษฎี ความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Need theory)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 45) ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคล มีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการของบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นโดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

ทฤษฎี ความต้องการของแมคคิลแลนด์ (McClelland's Acquired-need Theory)

อนุชิต นาสมบูรณ์ (2550 : 11) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน และเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ ไม่ใช่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ประการที่แรก ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nCche) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลผู้ ต้องการความสำเร็จจะต่อสู้เพื่อให้บรรลุความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปสิ่งของ

2. ประการที่สอง ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่มมีความเป็นไมตรีและมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

3. ประการที่สาม ความต้องการอำนาจ (Need for Power : nPow) หมายถึงบุคคลต้องการอำนาจ เพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้ดำเนินการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจ (nPow) สูงมีความพยายาม เพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแบ่งปันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพและมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ สรุปได้ ว่าความต้องการอันดับแรกที่สุด คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน เป็นความอยู่รอดของชีวิต ผู้ปกครองมีความต้องการให้โรงเรียนจัดบริการด้านอาหารที่มีประโยชน์และน้ำดื่มที่สะอาดเพียงพอกับความต้องการของนักเรียน ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ผู้ปกครองต้องการให้นักเรียนมีความปลอดภัยในโรงเรียน ตลอดจนการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านและโรงเรียน ความต้องการทางด้านสังคมและเป็นเจ้าของ ผู้ปกครองมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโรงเรียน จึงต้องการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาด้วย ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งเป็นความต้องการของมนุษย์ระดับสูง มนุษย์ทุกคนต้องการได้ รับความรัก ความสำเร็จต้องการมีเกียรติยศและมีฐานะในสังคม ผู้ปกครองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของนักเรียนร่วมกับโรงเรียน ถ้านักเรียนประสบความสำเร็จก็จะส่งผลให้ตนเองได้ รับการยอมรับจากผู้อื่น และระดับสุดท้ายของความ ต้องการที่ได้ รับความสำเร็จดังที่คาดหวัง เป็นความต้องการของผู้ปกครองที่ต้องการใช้ ความสามารถที่ตนเองมีอยู่ทำประโยชน์ให้แก่สังคมในกรณีที่มีความต้องการได้รับการยอมรับ โรงเรียนนำไปปรับปรุง แก้ไข หรือปฏิบัติ แสดงว่าโรงเรียนได้สนองความต้องการของผู้ปกครอง ทำให้ผู้ปกครองมีความสุข เพราะความต้องการของตน ได้รับผลสำเร็จตามที่คาดหวัง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความเสมอภาคของโอกาสในการเข้ารับการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความเสมอภาคทางการศึกษา ได้มีการพัฒนาตามลำดับในระยะแรกเน้นอยู่ที่ การให้ทุกคนได้รับการศึกษาที่เท่า ๆ กัน ซึ่งเป็นปรัชญาการจัดการศึกษาที่มุ่งรับใช้มวลชน แต่เมื่อพิจารณาถึงความพร้อมและความจำเป็นของคนไม่เหมือนกันแล้ว ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม

### ความหมายของความเสมอภาคของโอกาสทางการศึกษา

สมทรัพย์ อติชาติบุตร (2541 : 19) ได้สรุปความหมายของความเสมอภาคของโอกาสทางการศึกษาไว้ว่า เป็นการให้การศึกษแก่เด็กทั่วไปในระดับที่สามารถจะลดความเหลื่อมล้ำซึ่งเป็นผลมาจากสภาพทางบ้านของเด็กและมีผลกระทบต่อชีวิตและการประกอบอาชีพของเด็กในอนาคต และได้ทำการวิเคราะห์โอกาสการเข้ารับการศึกษาไว้ดังนี้

1. หมายถึง ให้เด็กได้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการเลือก โรงเรียน ตลอดจนการเลือกว่าจะเรียนต่อหรือจะทำงานเมื่อใด
2. หมายถึงการจัดความแตกต่างในเรื่องความสามารถรวมทั้งการที่เด็กได้รับพันธุกรรมหรือจากสภาพแวดล้อมทางบ้าน

ศรารวณ ศิริพันธุ์ (2544 : 15) ได้ให้คำนิยามของความเสมอภาคของโอกาสทางการศึกษาที่เน้นในด้านขบวนการไว้ 4 ความหมาย ดังนี้

1. สภาพการณ์ที่เด็กทุกคนได้รับการถ่ายทอดและพัฒนาทักษะ ความรู้พื้นฐานอันจำเป็นแก่การอยู่รอดแห่งชีวิตและการอยู่ร่วมกันในสังคมจนกระทั่งทักษะ และความรู้ขั้นพื้นฐานดังกล่าวนี้มีอยู่โดยเท่าเทียมกัน
2. สภาพการณ์ที่เด็กทุกคนได้รับ โอกาสได้พัฒนาทักษะ และความสามารถตามที่แต่ละคนมีอยู่โดยธรรมชาติ และ โดยการส่งเสริมให้ดีที่สุดและมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
3. สภาพการณ์ที่มีการให้หลักประกันแก่เด็กแต่ละคน ได้ศึกษาเล่าเรียนตามช่วงระยะเวลาหนึ่ง ตามความสามารถและสติปัญญา
4. ปรัชญาการณ์ที่เด็กแต่ละคนมีโอกาสได้รับบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน จากความหมายความเสมอภาคของ โอกาสทางการศึกษา พอสรุปได้ดังนี้

ความเสมอภาคของโอกาสทางการศึกษา หมายถึง ความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในทางด้านของการเข้ารับการศึกษา คุณภาพของการจัดการทางการศึกษา และการลงทุนทางการศึกษา หรือ ผลประโยชน์อื่นใด ที่พึงจะได้รับจากการเข้ารับบริการทางการศึกษา

### องค์ประกอบทางด้านเศรษฐกิจกับโอกาสในการศึกษา

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจนั้นมีความสำคัญอย่างมากต่อโอกาสการศึกษาต่อของนักเรียน ถึงแม้ว่าจะเป็นการศึกษาในภาคบังคับแต่ผู้เรียนต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้เรียนเอง ผู้ปกครองที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดี อาจมีปัญหาในการส่งเสียให้เด็กเรียนไม่ตลอดได้ ซึ่งปัจจุบันนี้ ปัญหาเศรษฐกิจกำลังเป็นปัญหาที่สำคัญ เด็กที่เกิดมาในครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีส่วนใหญ่ จะได้รับการสนับสนุนทางการเงินการเรียนมาก ผู้ปกครองมักจะส่งเสียให้เรียนสูง ๆ เพื่อจะได้มีอาชีพที่ดีในภายภาคหน้าและในขณะที่กำลังเรียนอยู่ก็จะได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ไม่ว่าจะเป็นด้าน

อุปกรณ์การเรียน เงินค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ แต่ถ้ามองในด้านตรงกันข้าม เด็กที่อยู่ในครอบครัวที่มีฐานะยากจน โอกาสที่จะเรียนก็มีน้อยเพราะผู้ปกครองไม่มีทุนทรัพย์เพียงพอ ขาดแคลนอุปกรณ์การเรียน และบางครั้งต้องจำเป็นต้องขาดเรียน ไปช่วยผู้ปกครองในการประกอบสัมมาอาชีพ หรือผู้ปกครองไม่มีความสามารถในการส่งเสียให้เด็กเรียนได้ตลอด ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา แสดงให้เห็นว่า ฐานะทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลมาก

องค์ประกอบที่อธิบายโอกาสการศึกษาต่อของนักเรียน (Baldrige National Quality Program, 2009 : 151) ดังนี้

1. การที่ครอบครัวมีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี ก็จะส่งผลให้นักเรียนมีโอกาสในการเรียนต่อที่มากขึ้นได้ กล่าวคือ เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะดี บิดามารดาประกอบอาชีพที่มีเกียรติและอยู่ในกลุ่มคนชั้นสูง ช่วยกระตุ้นให้เด็กอยากที่จะศึกษาต่อตลอดจนมีฐานะที่เอื้ออำนวยให้สามารถเรียนต่อได้

2. นักเรียนที่มีสติปัญญาสูงก็จะส่งผลให้นักเรียนมีโอกาสในการเรียนต่อที่มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากระบบการคัดเลือกคนเข้าเรียนต่อยังใช้ระบบการสอบแข่งขัน ดังนั้นระดับสติปัญญาของนักเรียนจึงมีส่วนเกี่ยวข้อง

3. นักเรียนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในชุมชน ทั้งนี้เนื่องจาก จากประสบการณ์ทางการศึกษาพบว่าในเมืองใหญ่ ๆ มีสถาบันการศึกษาตั้งอยู่มากกว่ารวมทั้งสาธารณูปโภค ระบบการสื่อสารต่าง ๆ ที่ดีกว่าจึงทำให้มีโอกาสทางการศึกษาที่ไม่เท่ากัน

4. นักเรียนที่มีผู้ปกครองมีระดับการศึกษาสูง จะทำให้นักเรียนมีความตั้งใจในการเรียนต่อในระดับที่สูง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีผลต่อการประสบความสำเร็จในอาชีพและสังคมด้วย ดังนั้น ผู้ปกครองจะพยายามกระตุ้นให้นักเรียนได้เข้าเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้นไป

องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อโอกาสในการศึกษาต่อนั้นมีหลายด้าน จากการศึกษางานวิจัยของบุคคลต่าง ๆ ในหลายสถาบัน จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการศึกษา เช่น สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม สถานภาพทางครอบครัวอันเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในทุก ๆ ด้านต่อโอกาสการศึกษาของนักเรียน

## ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานศึกษาให้บุตรหลาน

ในสถานศึกษาจะเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของนักศึกษาไปในทางที่พึงประสงค์ โดยที่ มาริสา ธรรมะ (2545 : 8) ได้กล่าวเอาไว้ว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรม (Abstract Environment) ได้แก่ ระบบบุคคลที่มีคุณค่าที่ควรยึดถือ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ

ของวัฒนธรรมของกลุ่มสังคม ข่าวสารความรู้ ความคิด ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นของตนเองหรือคนอื่นก็ตาม สภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรมนี้อาจกล่าวโดยสรุปว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นนามธรรม คือสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมนั่นเอง สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเรียนการสอนอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทางด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมของมนุษย์ โดยสาเหตุที่การเรียนการสอนในชั้นจะเป็นรูปแบบกลุ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้สอนกับผู้เรียนและผู้เรียนกับผู้เรียนด้วยกันเอง นอกจากนี้สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นสิ่งสำคัญ อีกส่วนหนึ่งที่ช่วยเอื้อความสะดวกนานาประการให้ผู้เรียนและผู้สอนได้บรรลุสัมฤทธิ์ผลได้เร็วยิ่งขึ้น

ขอบข่ายสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา นัฐญาพร ดุษดี (2545 : 30-32) กล่าวว่าสถานศึกษา ที่อบรมสั่งสอนและให้วิชาความรู้เพื่อดำรงชีวิต ดังนั้น การที่สถานศึกษาจะสามารถทำหน้าที่ต่าง ๆ ได้ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ สถานศึกษาต้องจัดตั้งสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและการปกครอง ซึ่งสถานศึกษามุ่งหมายเพื่อฝึกหัดให้เด็ก พัฒนาบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับสภาพสังคม
2. ครูเป็นผู้ส่งเสริมให้เด็กได้รับความรู้และพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ครูมีอิทธิพลต่อ เด็กทั้งทางด้านการแสดงออก และจิตใจ ดังนั้นครูจึงเป็นแม่แบบที่ดีให้กับเด็ก
3. กลุ่มเพื่อนร่วมโรงเรียนและร่วมชั้นเรียน มีอิทธิพลในการปรับตัวและการดำรงชีวิต ในสังคมโรงเรียน ซึ่งเปรียบเสมือนสังคมย่อย
4. หลักสูตรและวิชาที่เรียน มีส่วนทำให้บุคคลได้รับการพัฒนาด้านความรู้ความคิดและ ประสบการณ์

ผกาทิพย์ เกษรากุล (2542 : 11) ได้จัดแบ่งสภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษาที่เป็นสิ่ง เราให้นักเรียนแสดงพฤติกรรม กิจกรรม หรือลักษณะ ที่พึงประสงค์ต่าง ๆ ออกมาเป็น 4 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่
2. สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน
3. สภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน
4. สภาพแวดล้อมด้านการบริหาร

วิจิตร วรุตบางกูร (2546 : 150) กล่าวว่า สถานศึกษาที่ดี ควรประกอบด้วยคุณสมบัติ ของปัจจัย 4 ประการ คือ

1. การจัดบริเวณและความงามของบริเวณ การจัดบริเวณเพื่อการเรียนรู้มีการต้นตัว และมีความหมายมากขึ้น อาคารเรียนที่ไม่สวยงามเป็นการทำลายสภาพภายในและภายนอกอาคาร

ให้หมดไป นอกจากนี้อาคารเรียนยังมีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาการรับรู้เกี่ยวกับความรักสวย รักงามอยู่มาก เพราะนักศึกษาจะต้องใช้เวลาอยู่ในสถานศึกษาเป็นเวลานานในช่วงเวลานี้ นักเรียน จะซาบซึ้งต่อความงดงาม นักเรียนจะเฉยเมยไม่ยินดียินดีร้ายกับสภาพของโรงเรียนที่ไม่สวยงาม เมื่อจบการศึกษาไปแล้วนักเรียนก็จะสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมของตนเอง โดยอาศัยประสบการณ์ที่ได้รับจากโรงเรียนเป็นส่วนใหญ่ ด้วยเหตุนี้โรงเรียนจึงควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้มีความ งดงาม ความสะอาดเรียบร้อย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการกระตุ้นและพัฒนาความต้องการ

2. แสง สี การมองเห็น และแสงสว่าง เนื่องจากแสงสว่างมีบทบาทสำคัญในการสื่อ ความรู้ จึงจำเป็นต้องจัดให้แสงสว่างในอาคารและห้องเรียน มีระดับที่มองเห็นได้ดี หมายความว่ามองเห็นได้เร็ว สบายตา และชัดเจน ความสว่างพอดีกับห้องหรือบริเวณ การพรางความจ้าของแสง และความเด่นและตัดกันระหว่างวัตถุกับสีพื้นจะช่วยให้มองเห็น ได้ชัดเจนและสบายตาได้

3. เสียงภายในห้องเรียนเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก เสียงดังรบกวนจากบริเวณรอบ ๆ หรือภายนอกห้องเรียนจะทำให้รู้สึกรำคาญ หงุดหงิด เครียด กระวนกระวายใจ และเหน็ดเหนื่อย เสียงรบกวนเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจในการสื่อความหมายระหว่างครูกับนักเรียน

4. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศ ในกระบวนปัจจัยแวดล้อมในห้องเรียนทั้งหมด สิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความสบายทางร่างกาย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับอุณหภูมิและความชื้นใน อากาศ

อุดมศักดิ์ มุณีกันนท์ (2540 : 24) ได้ให้หลักในการเลือกทำเลที่ตั้งสถานศึกษาว่าควรจะได้พิจารณาในประเด็นดังต่อไปนี้

1. มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันระหว่างที่ดินของสถานศึกษากับชุมชนในย่านนั้น
2. มีความสัมพันธ์กับจำนวนประชากร สามารถบริการทางด้านการศึกษาได้อย่างทั่วถึง
3. ระยะทางระหว่างบ้านกับสถานศึกษาไม่ห่างจนเกินไป
4. ต้องคำนึงบริเวณ (Zoning) ในด้านผังเมืองและสิ่งแวดล้อม
5. ต้องคำนึงถึงขนาดสถานศึกษาเมื่อถึงจุดอิมตัวสูงสุด
6. คำนึงสวนสาธารณะและบริเวณอื่นๆ
7. คงสภาพต้นไม้และสิ่งที่มีอยู่แล้วให้คงสภาพตามธรรมชาติ
8. ลักษณะดินอยู่ในสภาพดีควรปลูกต้นไม้
9. มีการบริการด้านสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอ

กระบวนการจัดการเรียนการสอนและสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน เพื่อให้ ผู้เรียน ได้ความรู้และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบกับการจัด หลักสูตร พฤติกรรมการสอนของผู้สอนการนำสื่อการเรียนการสอนมาใช้อย่างถูกต้อง (อุทุมพร ทองอุไทย. ม.ป.ป. : 19) สามารถจำแนกเป็นตัวประกอบต่างๆ ได้ 6 ตัวประกอบ คือ

1. พฤติกรรมครู ได้แก่ ลักษณะท่าทาง ความจริงใจ ความสนใจต่อผู้เรียนให้ความเป็นกันเอง เป็นผู้นำและเป็นผู้ที่มีความรู้ในสาขานั้นๆ อย่างแท้จริงและทันสมัยอยู่เสมอ
2. วิธีการสอน ได้แก่ การจัดเตรียมกระบวนการการเรียนการสอนแบบต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมกับเนื้อหาและเวลา มีการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ทำให้ผู้เรียนเกิดพัฒนาการด้านความคิด
3. สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ศิระหว่างครูกับนักเรียน ครูรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน เป็นกันเองช่วยเหลือนักเรียนทั้งในและนอกห้องเรียน
4. อุปกรณ์การเรียนการสอน รวมทั้งห้องปฏิบัติการ การใช้เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งห้องสมุดที่สมบูรณ์และตำราที่เป็นภาษาของตนเองด้วย
5. การวัดผลมีการย้อนกลับและเสริมให้การวัดผลเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน รู้หลักข้อสอบที่ดี ให้คะแนนอย่างยุติธรรม
6. ทักษะของครูต่อการสอนและต่อนักเรียน ครูต้องมีการยกย่องนักเรียนอย่างจริงใจ ตั้งใจสอน

อรพันธ์ ประสิทธิ์รัตน์ (2533 : 30) พบว่า พฤติกรรมของครูมีอิทธิพลต่อการเรียนการสอนของนักเรียนอย่างมากและลักษณะที่เด่นชัด นักเรียนมีความสนใจ ได้แก่

1. ครูแต่งกายเรียบร้อย
2. มีความรู้ในเนื้อหาวิชาดี
3. ควบคุมชั้นเรียนดี
4. พูดเสียงดังฟังชัด
5. ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเองกับนักเรียน
6. ใจดีมีเหตุผล
7. ใช้วาจาสุภาพอ่อนโยนกับนักเรียนเสมอ
8. เตรียมการสอนมาอย่างดีทุกครั้ง
9. ใช้สื่อการสอนเสมอ
10. เข้าสอนเสมอ
11. เข้าสอนตรงเวลาทุกครั้ง
12. มีบุคลิกดีน่านับถือเป็นแบบอย่าง
13. อธิบายเนื้อหาวิชาได้แจ่มแจ้ง
14. รับฟังความคิดเห็นของนักเรียน

ศิริกาญจน์ จันทร์เรือง (2543 : 16-17) ได้กล่าวถึงการสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้เอื้อต่อการเรียนการสอนไว้ว่า บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เรียนและผู้สอนมีความรู้สึกสบายและยอมรับซึ่งกันและกัน ทั้งผู้เรียนและผู้สอนสามารถที่จะร่วมแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะทำให้มีความรู้สึกว่ามันไม่ใช่สิ่งที่น่าเบื่อหน่ายหรือตลกขบขัน โดยการปฏิบัติดังนี้

1. ผู้สอนสร้างบรรยากาศในทางบวก ผู้เรียนจะรู้สึกยอมรับนับถือและรู้สึกว่าเรียนมีคุณค่า ได้แก่

1.1 หลีกเลี่ยงคำพูดว่า “ไม่ถูกต้อง” สำหรับคำตอบของผู้เรียน ควรจะใช้คำถามเหล่านี้แทน เช่น ทำไมคุณถึงคิดอย่างนั้น หรือ คุณสามารถจะอธิบายในรายละเอียดได้หรือไม่หรือใครมีความเห็นที่แตกต่างไปจากนี้บ้าง คำถามเหล่านี้จะเป็นการยอมรับมากกว่าและจะช่วยกระตุ้นให้เรียนมีส่วนร่วม

1.2 ฟังอย่างระวังและสื่อให้เห็นว่ามีการยอมรับความคิดเห็นของผู้เรียนอย่างชัดเจนหะขณะให้ผู้เรียนแสดงการยอมรับความคิดรวบยอดเกี่ยวกับเรื่องที่แสดงความคิดเห็นอยู่

1.3 อย่าทำให้ผู้เรียนเกิดอับอาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่หน้าชั้นเรียน หลีกเลี่ยงในการปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้เรียนในทางที่จะทำให้ผู้เรียนได้รับความอับอาย เรียกร้องความสนใจ หรือทำให้ผู้เรียนรู้สึกไม่สนใจ หลีกเลี่ยงการเยาะเย้ย ถากถาง ผู้เรียนส่วนมากจะมีอารมณ์ขันเกี่ยวกับเรื่องนี้ อย่าแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของผู้เรียน โดยไม่ได้รับอนุญาต

1.4 เมื่อผู้สอนจำเป็นต้องแสดงความคิดเห็นในทางลบ พยายามอย่าพูดเฉพาะเจาะจงถึงผู้เรียนคนใดคนหนึ่งถ้าต้องการจะเป็นเช่นนั้นควรเรียกผู้เรียนมาพูดเป็นการส่วนตัวหลังเลิกเรียน

1.5 ปฏิบัติต่อผู้เรียนเหมือนเป็นผู้ใหญ่คนหนึ่ง

1.6 กระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นและถามคำถามในห้องเรียน

2. ผู้สอนต้องแน่ใจว่าได้สนใจผู้เรียนทุกคน ได้แก่

2.1 อย่าละเลยผู้เรียนที่เงียบขรึมหรือไม่แสดงพฤติกรรมออกมามากนัก

2.2 ผู้สอนควรตระหนักและระมัดระวังเกี่ยวกับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบบุคคลหนึ่งในกลุ่มเรียนที่อาจจะมีพฤติกรรมในทางลบ ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องมาจากการแต่งกาย เพศ ลักษณะท่าทางหรืออายุ

2.3 ถ้าผู้สอนเชื่อว่าสามารถที่จะควบคุมความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้แล้วผู้สอนก็ควรระวังเกี่ยวกับลักษณะทางเชื้อชาติ หรือลักษณะส่วนบุคคลและนิสัยของผู้เรียน ซึ่งจะทำให้ผู้สอนแสดงอาการออกมาในทางที่ผู้เรียนรู้สึกไม่ชอบพฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกมาอย่างไม่รู้ตัว โดยการที่ไม่เรียกผู้เรียนเหล่านั้นตอบคำถามหรือมีส่วนร่วมในการอภิปรายหรือไม่ประสานสายตากับผู้เรียน

3. ผู้เรียนควรมีการกระตุ้นผู้เรียนโดยการใช้ลักษณะท่าทาง เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดี มั่นคงและมีความเชื่อมั่น ได้แก่

- 3.1 ประสานสายตากับผู้เรียนเสมอ
- 3.2 เคลื่อนไหวไปรอบๆ ห้องมีการบรรยายอย่างเป็นธรรมชาติและมีชีวิตชีวา
- 3.3 ควบคุมลักษณะท่าทางซึ่งแสดงออกให้เห็นถึงความมั่นใจในตัวเองได้
- 3.4 ยิ้มและหัวเราะในชั้นเรียนและกระตุ้นให้ผู้เรียน ได้มีการแสดงออกด้วย
- 3.5 เป็นเรื่องสำคัญ เสียงต้องมีพลังชัดเจนและมีเสียงจี้ๆ ลงๆ

4. ผู้สอนต้องพยายามรู้จักผู้เรียนทุกคน ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รู้จักตัวผู้สอนด้วย เช่น

4.1 จำชื่อผู้เรียนอย่างรวดเร็ว ในชั้นเรียนขนาดใหญ่ขอให้ผู้เรียนนั่งที่เดิมทุกครั้งในช่องสองถึงสามอาทิตย์แรก ใช้แผนผังที่นั่ง ถ่ายรูปผู้เรียนไว้และให้เขียนชื่อได้ภาพ

4.2 เรียนเกี่ยวกับผู้เรียนแต่ละคนและยอมรับข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม เช่น เกิดที่ไหน สนใจที่จะทำอะไรบ้าง

4.3 เต็มใจที่จะบอกข้อมูลส่วนตัวของผู้สอนแก่ผู้เรียน ในชั้นเรียนผู้สอนอาจจะพูดเกี่ยวกับประสบการณ์ส่วนตัวแต่ต้องใช้วิจารณญาณว่าจะพูดมากน้อยแค่ไหน

4.4 พยายามค้นหาสถานการณ์ส่วนบุคคลหรือสิ่งที่ขัดขวางความก้าวหน้าของการเรียน ซึ่งจะรบกวนการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเข้าชั้นเรียน เช่น ตารางงานที่ผิดปกติตารางการเป็นพี่เลี้ยงเด็กและตารางที่สามารถจะทำให้ผู้เรียนเข้าชั้นเรียนไม่ทัน

5. ผู้สอนต้องเตรียมการเสริมแรงทางบวกโดยเฉพาะ ได้แก่

5.1 ให้ความในการแสดงความชื่นชมผู้เรียนที่สามารถทำงานได้ดีแต่ต้องระวังไม่ให้มากเกินไปจนขาดความจริงใจ

5.2 พูดกับผู้เรียนเมื่อมีการขาดส่งงาน การขาดเรียนสม่ำเสมอและการมาสาย

6. ผู้สอนต้องจัดระเบียบชั้นเรียนให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงเวลาเรียนของผู้เรียนได้แก่

6.1 ออย่ามาสาย การมาสายจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าการมาตรงเวลาไม่ใช่สิ่งสำคัญสำหรับผู้สอน

6.2 อยู่ในชั้นเรียนตลอดเวลาสอน ในบางครั้งผู้สอนอาจออกนอกชั้นเรียนเร็วกว่าปกติแต่อย่าทำงานเป็นนิสัย ผู้เรียนอาจสรุปได้ว่าผู้สอนไม่เตรียมตัว ไม่สนใจในวิชาที่สอนหรือไม่คิดว่าเวลาเรียนมีความสำคัญ

6.3 สังเกตพฤติกรรมที่ขาดความสนใจ เช่น การขยับตัว เนื่องจากความเบื่อหน่าย การไออยู่เสมอ การมองผู้เรียนคนอื่น หรือมองหนังสือก่อนหมดเวลา รวมทั้งสังเกตลักษณะท่าทางที่สนใจต่อการเรียน การขาดการประสานสายตา

6.4 เริ่มเรียนให้ตรงเวลา ถึงแม้ว่าผู้เรียนจะมาไม่ครบ ถ้าไม่ทำเช่นนี้จะทำให้ผู้ที่มาตรงเวลาที่มีความรู้สึกไม่ดี

7. ผู้สอนต้องสร้างบรรยากาศทางกายภาพในห้องเรียนให้เหมาะสม

7.1 ตรวจสอบอุณหภูมิในห้องเรียนว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยอาจจะสังเกตจากปฏิกิริยาของผู้เรียน เช่น มีวุ่นแฉกเมื่อตลอดเวลา

7.2 พยายามจัดโต๊ะให้อยู่ในลักษณะที่สบาย

7.3 แน่ใจว่าแสงอาทิตย์ที่ส่องผ่านม่านหน้าต่างไม่ทำให้ผู้เรียนเกิดปัญหาในการมองเห็นกระดานหรือสมุดบันทึก

การเลือกโรงเรียนให้กับเด็กในปกครอง นอกจากผู้ปกครองให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ของโรงเรียนแล้ว ยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคคลในแต่ละฝ่าย (สุมาลี คุ่มชัยสกุล. 2543 : 25-26) ดังนี้

1. ผู้ปกครอง การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง หมายถึง การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นทางใดก็ตาม ด้วยการสื่อสาร 2 ทางที่เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีความพร้อมและมีศักยภาพ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่โรงเรียน พร้อมเปิดรับด้วยความจริงใจและให้เกียรติต่อกัน การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองควรเปิดโอกาสให้มีบทบาทและความรับผิดชอบในกระบวนการของกิจกรรมใดๆ นั้น ตลอดจนกระบวนการนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนกระทั่งถึงจุดสิ้นสุดจนถึงขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ

2. ครู การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง หมายถึง ความร่วมมือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนในระดับการเรียนการสอน

3. ผู้บริหารถือว่า ผู้ปกครองเป็นเสมือนบุคลากรของโรงเรียน จึงเป็นผู้รับแนวนโยบายและแนวปฏิบัติจากทางโรงเรียน การประสานงานจึงเป็นไปในลักษณะเดียวกันกับระบบราชการ ส่วนภาคเอกชนนั้น จะให้ความหมายต่อการดำเนินการใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองว่า เป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่เป็นบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงเรียนโดยตรง ผู้ปกครองจึงเป็นผู้รับบริการเช่นเดียวกับนักเรียน ดังนั้นในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ทางโรงเรียนจะเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินงาน

ปัจจัยต่างๆ ของโรงเรียนแต่ละโรงเรียนมีความแตกต่างกัน การตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนให้บุตรหลานของตน ผู้ปกครองจะต้องประเมินค่าจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ของโรงเรียน ด้วยหลักการและเหตุผล โดยมุ่งหวังว่าบุตรหลานของตนจะประสบผลสำเร็จในการเรียนวิชาการ และสามารถพัฒนา ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคม ทั้งสามารถอยู่ ในสังคมได้สบาย ปัจจัยเกี่ยวกับโรงเรียนที่ผู้ปกครองใช้ในการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน ในโรงเรียนมีทั้งหมด 5 ด้าน (งานสารสนเทศโรงเรียนบูรณวิทย์. 2546 : 25-36) ดังนี้

## 1. ด้านบุคลากร

บุคลากรในโรงเรียนหมายถึง บุคคลที่ร่วมกันรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการศึกษา ได้แก่ผู้บริหาร ครูผู้สอนและบุคลากรสนับสนุน หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ในโรงเรียน

### 1.1 ผู้บริหาร

พยอม วงศ์สารศรี (2542 : 189) กล่าวว่า ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อสถานศึกษา เป็นผู้ที่เอื้ออำนวยให้การทำงานของบุคลากรทุกฝ่ายประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณสมบัติของผู้บังคับบัญชาที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้ มีความเข้าใจความเป็นมนุษย์, มีปฏิภาณไหวพริบดี, มีความสามารถในการประสานงานและตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด, มีทักษะในการเป็นผู้นำที่ดี, มีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อคำสั่ง, มีอารมณ์มั่นคง, ไม่เคร่งครัดต่ออำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการจนเกินไป และมีทักษะทางเทคนิค (Technical Skill)

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2538 : 101) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของผู้บริหารไว้ดังนี้

#### ด้านวัตถุประสงค์

1.1.1 กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางการศึกษา แล้วกำหนดเป็นจุดมุ่งหมายทางการบริหาร

1.1.2 ระลึกเสมอว่าอะไรคือสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับนักเรียน

1.1.3 ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรทางการศึกษาให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ด้านการศึกษา

1.1.4 ทำให้บุคลากรทางการศึกษายอมรับ ทั้งจุดมุ่งหมายทั่วไปและจุดมุ่งหมายเฉพาะ และให้ทุกคนแปลจุดมุ่งหมายสู่การปฏิบัติไปในทางเดียวกัน

1.1.5 ค้นหาวิธีที่ดีสำหรับทำให้เป้าหมายบรรลุผลสัมฤทธิ์

1.1.6 หาวิธีเพื่อให้ได้มาซึ่งความร่วมมือจากบุคลากรทางการศึกษาทุกคน และก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้นในระหว่างบุคลากรทางการศึกษาคู่กัน

#### ด้านการวางแผน

1.1.1 ออกแบบรูปแบบเพื่อการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าโดยผ่านทาง การเลือกแนวทางที่ดีที่สุด

1.1.2 กำหนดผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน

1.1.3 ทำความกระจ่างในสิ่งที่ต้องการให้สัมฤทธิ์ และการปรับปรุงระบบค่านิยมของสังคม

1.1.4 วางแผนสำหรับผลสัมฤทธิ์และการปรับปรุงระบบค่านิยมของสังคม

1.1.5 ทำแนวทางให้ยืดหยุ่นเพื่อปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกิจกรรมทั้งหลายของชีวิต

1.1.6 ทำแผนให้สมบูรณ์

1.1.7 ทบทวนแผนงานอยู่เสมอ

1.1.8 ทำแผนการศึกษาของโรงเรียนให้เข้ากับแผนของประเทศ

1.1.9 ร่างแผนงานโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิจัย

1.1.10 ทำแผนให้เป็นจริงและปฏิบัติได้

1.1.11 ใช้บริการของผู้เชี่ยวชาญ

1.1.12 ทำให้บุคลากรทางการศึกษาทุกคนเข้าใจแผน

ด้านการจัดองค์กร

1.1.1 วางโครงสร้างของการจัดองค์กรรูปแบบของตำแหน่งและมีความสัมพันธ์

1.1.2 กำหนดตำแหน่งของบุคลากร โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย

1.1.3 กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร

1.1.4 ส่งเสริมพฤติกรรมกลุ่มผู้ผลสัมฤทธิ์ของวัตถุประสงค์ทางการศึกษา โดย  
ผ่านทาง การปฏิบัติงาน กระบวนการสื่อความหมายและการประเมินผล

1.1.5 ก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยของกลุ่ม โดยผ่านทางความสัมพันธ์ที่ดี  
การแสดงออกด้วยตนเอง และการนำตนเอง

1.1.6 ก่อให้เกิดบรรยากาศแบบประชาธิปไตย โดยผ่านทางความสัมพันธ์ที่ดี

1.1.7 ส่งเสริมประสิทธิผล และประสิทธิภาพเพื่อทำให้วัตถุประสงค์สัมฤทธิ์ผล

1.1.8 คงไว้ซึ่งมิตรภาพ ความเคารพและความมั่นใจในระหว่างบุคลากร

ด้านการปฏิบัติงาน

1.1.1 แนะนำบุคลากรว่าควรจะทำอย่างไรบ้าง

1.1.2 ทำกิจกรรมทั้งหลายดำเนินไปสู่วัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

1.1.3 ประสานงานองค์ประกอบต่างๆ ที่ครอบคลุมทิศทางการทำงาน เช่น  
สถานการณ์ เครื่องมือ การเงิน ความรู้และทักษะ

1.1.4 ได้ผลจากการทำงานมากที่สุด โดยลงทุนน้อยที่สุด

1.1.5 เคารพความรู้ บุคลิกภาพ และเกียรติของบุคลากรทุกคน

1.1.6 ทำให้บุคลากรเคารพตนเอง และพอใจในตัวเอง

1.1.7 ก่อให้เกิดความสามัคคีในพลังทางกาย สังคม และเศรษฐกิจ

1.1.8 เป็นผู้ประสานระหว่างครู นักเรียน และผู้ปกครอง

1.1.9 เป็นผู้ประสานงานในเรื่องหลักสูตร วิธีสอน กฎ ระเบียบบรรยากาศและ  
สิ่งแวดล้อม

1.1.10 ใช้อำนาจและหน้าที่ตัดสินใจในกิจกรรมของบุคลากร

- 1.1.11 ทำให้บุคลากรรับผิดชอบต่องานที่ตัวเองทำ
- 1.1.12 กำหนดขั้นตอนของปัญหาเพื่อการแก้ปัญหา
- 1.1.13 ใช้วิธีแก้ปัญหาจากผลการอภิปรายกลุ่ม
- 1.1.14 เข้าใจความรู้สึกและการตัดสินใจของบุคลากร และหลีกเลี่ยงการใช้ความคิดเห็นของตนเองแต่ผู้เดียว

#### ด้านการประเมินผล

1.1.1 ประเมินผลกระบวนการทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ โดยการเปรียบเทียบมาตรฐานและค่านิยมที่กำหนดไว้

- 1.1.2 ค้นหาจุดอ่อน และแก้ไขจุดอ่อนดังกล่าว
- 1.1.3 รู้จุดแข็งของบุคลากร
- 1.1.4 ประเมินผลเพื่อปรับปรุงงานและตัวบุคลากร
- 1.1.5 ประเมินผลเพื่อก่อให้เกิดความพอใจในทางจิตวิทยา และปรับปรุงเรื่อง

#### มนุษยสัมพันธ์

- 1.1.6 ก่อให้เกิดความเข้าใจแก่ประชาชนให้ได้รับความสนใจและการร่วมมือจากประชาชน
- 1.1.7 ประเมินเจตคติของประชาชนเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน
- 1.1.8 ทำการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบและเป็นปรนัย
- 1.1.9 ส่งเสริมการประเมินผลตนเอง และการปรับปรุงตนเอง

#### 1.2 ครูผู้สอน

สถานศึกษาเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่เด็กจะต้องเข้ามาสัมผัส ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการศึกษา คือ ครู เพราะครูมีอิทธิพลในด้านการสร้างความคิด พัฒนาสติปัญญา ความเชื่อ เจตคติ และค่านิยม ดังนั้นครูเป็นบุคคลสำคัญในการเรียนการสอน ให้เด็กนักเรียนมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญของครูเพื่อที่ผู้ปกครองตัดสินใจเลือกโรงเรียนให้บุตรหลานนั้น จำแนกออกได้ 2 ด้าน คือ 1) ด้านวิทยุติ และคุณวุฒิ 2) ด้านความรับผิดชอบและการปกครองนักเรียน

ชนาทิพย์ จุฑระกุล และคณะ (2536 : 224) ได้กล่าวว่า ครูเป็นผู้มีหน้าที่ในการอบรมดูแล และปรับปรุงเปลี่ยนกิจวัตรประจำวันของเด็กที่เคยปฏิบัติที่บ้าน มาสู่ระบบที่มีระเบียบแบบแผนมากขึ้น ระยะเวลาที่เด็กอยู่ที่โรงเรียนอย่างน้อยวันละ 6 – 8 ชั่วโมง ครูต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตนดังนี้

1.2.1 เตรียมการสอนและจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างเด็กแต่ละคน

1.2.2 จัดห้องเรียนให้มีบรรยากาศส่งเสริมการเรียน

- 1.2.3 อบรม สั่งสอน ฝึกพฤติกรรมและปกครองเด็ก
- 1.2.4 เตรียมสื่อ วัสดุ อุปกรณ์และจัดเก็บเข้าหมวดหมู่
- 1.2.5 ประสานงานกับครูใหญ่ เพื่อน ครู คนงานและผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ
- 1.2.6 ให้คำแนะนำเด็กและผู้ปกครอง
- 1.2.7 ตรวจสอบสุขภาพและการแต่งกายของเด็กทุกเช้า
- 1.2.8 ดูแลความปลอดภัยและช่วยเหลือเด็กที่เจ็บป่วย
- 1.2.9 ดูแลความสะอาดเรียบร้อยของห้องเรียนและ โรงเรียน
- 1.2.10 ติดต่อและร่วมกิจกรรมกับ โรงเรียนและชุมชน

กล่าวโดยสรุป ครูนับว่าเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลที่จะสร้างศรัทธา ให้เกิดในตัวผู้เรียน และครูเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน นอกจากนี้ ในโรงเรียนครูยังเป็นบุคคลที่ทำให้คุณภาพการสอน ความเจริญก้าวหน้าของ โรงเรียนดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

### 1.3 บุคลากรสนับสนุน

บุคลากรสนับสนุน หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยหรือพี่เลี้ยง และผู้ทำหน้าที่ต่างๆ ในโรงเรียน เพื่อให้ภารกิจของโรงเรียนดำเนินไปได้ด้วยดี

#### 1.3.1 พนักงานขับรถ

บุคคลที่จะดำรงตำแหน่งนี้ มีหน้าที่รับผิดชอบในการขับรถดูแลรักษาความสะอาด รวมทั้งซ่อมแซมบำรุงรักษา และตรวจสอบสภาพรถให้พร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลา ต้องมีคุณสมบัติ คือต้องมีใบอนุญาตขับขี่ และได้รับการฝึกอบรมจากกรมการขนส่งทางบกหรือหน่วยงานต้นสังกัด ที่จัดขึ้น ต้องเป็นบุคคลที่มีกิริยามารยาทดี มีความรอบคอบระมัดระวัง สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็กรวมทั้งดูแลเด็กได้เป็นอย่างดี

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1) ขับรถรับ – ส่งเด็กด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ
- 2) ดูแลรักษาทำความสะอาดทุกวัน
- 3) ซ่อมแซม บำรุงรักษา รวมทั้งตรวจสอบสภาพรถให้พร้อมที่จะใช้งานได้อย่างปลอดภัย
- 4) นำรถไปตรวจสภาพตามระยะเวลาที่กำหนด
- 5) ช่วยครูดูแลความปลอดภัยให้เด็กขณะขับรถและลงรถ และตรวจสอบ

จำนวนเด็กที่ขึ้นรถ

- 6) รับผิดชอบงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 2. ด้านวิชาการ

ปัจจัยที่สำคัญในการบริหารโรงเรียนให้ประสบผลสำเร็จและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองคือ งานด้านวิชาการ ซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของโรงเรียน จุดมุ่งหมายของฝ่ายวิชาการคือ การจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนมีคุณภาพ มีความรู้ มีจริยธรรม เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล งานด้านวิชาการ สามารถแบ่งขอบข่ายได้ดังนี้

2.1 งานด้านหลักสูตร หลักสูตรทางการเรียนการสอนเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางทางวิชาการของโรงเรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดคุณภาพที่ดีและสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข หลักการจัดงานด้านหลักสูตรจะต้องให้มีความสอดคล้องตามนโยบายการจัดการศึกษาของประเทศตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 ซึ่งได้กำหนดหลักการจัดหลักสูตรขึ้นพื้นฐานไว้ดังนี้

2.1.1 เป็นการศึกษาเพื่อความเป็นเอกภาพของชาติมุ่งเน้นความเป็นไทยควบคู่กับสากล

2.1.2 เป็นการศึกษาเพื่อประชาชน ที่ประชาชนทุกคนจะได้รับการศึกษาอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

2.1.3 ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด สามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ

2.1.4 เป็นหลักสูตรที่มีโครงสร้างยืดหยุ่นทั้งด้านสาระ เวลา และการจัดการเรียนรู้

2.1.5 เป็นหลักสูตรที่จัดการศึกษาได้ทุกรูปแบบ ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย สามารถเทียบโอนผลการเรียนรู้ และประสบการณ์

การจัดหลักสูตรด้านวิชาการตามหลักการข้างต้นนั้น มีจุดหมายให้ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ดังนี้

2.1.1 เห็นคุณค่าของตนเอง ในด้านการมีวินัยในตนเอง ปฏิบัติตนตามหลักธรรมของพระพุทธศาสนาหรือศาสนาที่ตนนับถือ มีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันพึงประสงค์

2.1.2 มีความคิดสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน รักการอ่าน รักการเขียน และรักการค้นคว้า

2.1.3 มีความรู้อันเป็นสากล รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการ มีทักษะและศักยภาพในการจัดการ การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ปรับวิธีการคิดวิธีการทำงาน ได้เหมาะสมกับสถานการณ์

2.1.4 มีทักษะและกระบวนการ โดยเฉพาะทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ทักษะการคิด การสร้างปัญหา และทักษะในการดำเนินชีวิต

2.1.5 รักการออกกำลังกาย ดูแลตนเองให้มีสุขภาพและบุคลิกภาพที่ดี

2.1.6 มีประสิทธิภาพในการผลิตและการบริโภค มีค่านิยมเป็นผู้ผลิตมากกว่าผู้บริโภค

2.1.7 เข้าใจในประวัติศาสตร์ของชาติไทย ภูมิใจในความเป็นไทย เป็นพลเมืองดี ยึดมั่นในวิถีชีวิต และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

2.1.8 มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ภาษาไทย ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี กีฬา ภูมิปัญญาไทย ทรัพยากรธรรมชาติ และพัฒนาสิ่งแวดล้อม

2.1.9 รักประเทศชาติและท้องถิ่น มุ่งทำประโยชน์และสร้างสิ่งดีงามให้สังคม สถานศึกษาเป็นแนวทางปฏิบัติ ในการจัดหลักสูตร จึงได้กำหนดหลักสูตร ชั้นพื้นฐานดังนี้

1) ระดับช่วงชั้น กำหนดหลักสูตรเป็น 4 ช่วงชั้นตามระดับพัฒนาการของผู้เรียนดังนี้ ช่วงชั้นที่ 1 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3 ช่วงชั้นที่ 2 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ช่วงชั้นที่ 3 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ช่วงชั้นที่ 4 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6

2) สาระการเรียนรู้ กำหนดสาระการเรียนรู้ตามหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย องค์ความรู้ ทักษะหรือกระบวนการเรียนรู้ และคุณลักษณะหรือค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมของผู้เรียนเป็น 8 กลุ่มดังนี้ (1) ภาษาไทย (2) คณิตศาสตร์ (3) วิทยาศาสตร์ (4) สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (5) สุขศึกษาและพลศึกษา (6) ศิลปะ (7) การงานอาชีพและเทคโนโลยี และ (8) ภาษาต่างประเทศ

2.2 งานวัดผลและประเมินผล จัดให้มีการวัดและประเมินผล ไปตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อวัดคุณภาพและการพัฒนาการ ทุกด้านของผู้เรียน เป็นการศึกษาพื้นฐานของผู้เรียนเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่องของระบบการเรียนการสอน และพัฒนาวิชาการและกิจกรรมการเรียนการสอนต่างๆ ให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถและความต้องการของผู้เรียน

2.3 งานการเรียนการสอน เป็นกระบวนการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน และพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ งานการเรียนการสอนเป็นภารกิจสำคัญของโรงเรียน ที่จะพัฒนานักเรียนให้เป็นคนที่มีคุณภาพ สามารถอยู่ในสังคมและเป็นที่ต้องการของสังคม ดังนั้นผู้บริหาร โรงเรียนจะต้องมีความรอบรู้และพัฒนาการเรียนการสอน และกิจกรรมของครูและนักเรียนให้เหมาะสมกับโรงเรียนและสภาพสังคมในปัจจุบัน โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่นักเรียน

2.4 จากครูผู้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือ ที่เรา และสนับสนุนให้การเรียนการสอนบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ และเป็นสิ่งที่ทำให้นักเรียนสนใจ ในบทเรียน และเข้าใจเนื้อหาวิชาการ ได้ดียิ่งขึ้น

### 3. ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน

ในปัจจุบันการดำเนินกิจการ การจัดการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน รายได้หลักที่เป็นงบประมาณที่เอกชนใช้จัดการบริหารโรงเรียน คือค่าธรรมเนียมการเรียนจากนักเรียน (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2542 : 1-2) จึงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขออนุญาตเก็บค่าธรรมเนียม การเรียน และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ไว้ดังต่อไปนี้

#### เก็บค่าธรรมเนียมการเรียน

3.1 โรงเรียนประเภทสามัญที่ได้รับเงินอุดหนุนรายหัวนักเรียนในอัตราร้อยละไม่เกิน 20 ของค่าใช้จ่ายรายหัวนักเรียน

3.2 โรงเรียนประเภทสามัญที่ได้รับเงินอุดหนุนรายหัวนักเรียนในอัตราร้อยละไม่เกิน 40 ของค่าใช้จ่ายรายหัวนักเรียน

3.3 โรงเรียนประเภทสามัญที่ได้รับเงินอุดหนุนรายหัวนักเรียนในอัตราร้อยละไม่เกิน 60 ของค่าใช้จ่ายรายหัวนักเรียน

3.4 โรงเรียนประเภทสามัญศึกษาที่ได้รับเงินอุดหนุนรายหัวนักเรียน ในอัตราร้อยละไม่เกิน 100 ของค่าใช้จ่ายรายหัวนักเรียน

#### การเก็บค่าธรรมเนียมอื่น

ให้โรงเรียนเอกชนทั้งประเภทสามัญและอาชีวศึกษา ขอเก็บค่าธรรมเนียมอื่นได้ตามความจำเป็น หากโรงเรียนจะขอเก็บเกินอัตราที่กำหนด หรือนอกเหนือ ให้โรงเรียนชี้แจงเหตุผลความจำเป็นประกอบคำขออนุญาตเป็นรายๆ ไป

ปัจจัยด้านการเก็บค่าธรรมเนียมเรียนของโรงเรียน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนเป็นอย่างมาก เพราะโรงเรียนเอกชนที่จัดการศึกษาดี มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้น ผู้ปกครองจะมีความคิดที่รอบคอบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนคุ้มค่างบเงินค่าธรรมเนียมที่ชำระไปหรือไม่

### 4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

การบริหารโรงเรียนให้เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่าง คือ การจัดเรื่องอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม มีความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ของนักเรียนได้ ดังนั้น อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียน

อาคารสถานที่ หมายรวมถึง ตัวอาคาร สนาม ตลอดจนสิ่งก่อสร้างต่างๆ ภายในโรงเรียน มีความสำคัญทำให้การศึกษาภายในโรงเรียนดำเนินไปตามจุดประสงค์ที่วางไว้ เกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับอาคารสถานที่และบริเวณโรงเรียนพอสรุปได้ดังนี้

- 4.1 ที่ตั้งโรงเรียน โรงเรียนต้องตั้งอยู่ในย่านชุมชน นักเรียนไปกลับสะดวกทุกฤดูกาล
- 4.2 ลักษณะที่ตั้งของโรงเรียน น้ำท่วมไม่ถึง ไม่มีน้ำขังตลอดปี ภายในและภายนอกอาคารเรียนไม่มีขยะ หรือสิ่งปฏิกูล
- 4.3 โรงเรียนตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีงาม โดยไม่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งการพนันแหล่งเสื่อมโทรมทางด้านศีลธรรม หรือแหล่งที่ไม่เจริญตาเจริญใจ
- 4.4 โรงเรียนมีบริเวณเพียงพอให้นักเรียนได้เล่นพักผ่อน และปฏิบัติตามกิจกรรมตามหลักสูตรได้เป็นอย่างดี โดยเฉลี่ยควรมีเนื้อที่มากกว่า 8 ตารางเมตร ต่อ นักเรียน 1 คน
- 4.5 บริเวณโรงเรียนได้รับการเอาใจใส่ดูแลการตกแต่งอย่างเหมาะสม สวยงาม สะอาดเรียบร้อย และร่มรื่นอยู่เสมอ มีรั้วรอบขอบชิด มีไม้ดอกไม้ประดับไม้ยืนต้น ได้รับการดูแลตกแต่งสวยงาม มีที่นั่งพักผ่อน ทางเดินและสนามหญ้าได้รับการปรับปรุงตกแต่งเป็นอย่างดี
- 4.6 อาคารเรียนถาวร ทาสีหรือน้ำมันเรียบร้อย ห้องเรียนเป็นสัดส่วน สภาพใ้การใช้การได้ดีสะดวกต่อการเรียนการสอน
- 4.7 โรงเรียนมีอาคารเรียนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน โดยคำนวณอัตราเฉลี่ยของนักเรียนต่อห้องเรียน
- 4.8 สุขลักษณะในห้องเรียน มีอากาศถ่ายเทดี ไม่ร้อนอบอ้าว จนเป็นอุปสรรคต่อการเรียนมีประตูหน้าต่างขนาดถูกต้องและจำนวนมากพอ มีแสงสว่างเหมาะสมและทั่วถึง เด็กสามารถมองเห็นกระดานดีและปฏิบัติตามกิจกรรมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ไม่มีเสียง ฝุ่น กลิ่นควันและสิ่งอื่นๆ รบกวน
- 4.9 มีห้องส้วมและที่ปัสสาวะเพียงพอกับจำนวนนักเรียน และแยกชายหญิง โดยมีเกณฑ์ดังนี้ นักเรียนชาย 100 คนแรกต่อ 3 ที่หรือมากกว่าและเพิ่ม 1 ที่ต่อนักเรียนที่เพิ่ม 50 คน นักเรียนหญิง 100 คนแรก ต่อ 4 ที่ และให้เพิ่มอีก 1 ที่ ต่อจำนวนนักเรียนที่เพิ่มขึ้น 35 คน ที่ปัสสาวะชาย 1 ที่ ต่อ 50 คน

ภายในโรงเรียน นอกจากมีอาคารเรียนบริเวณโรงเรียนสวยงามถูกสุขลักษณะแล้ว ควรต้องมีห้องพิเศษ เช่น ห้องสมุด ห้องพยาบาล ห้องศิลปะและดนตรี ห้องพลานามัย ฯลฯ ห้องต่างๆ เหล่านี้ควรมีอุปกรณ์ที่จำเป็นครบถ้วน

## 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542 : 9) ได้ให้ความหมายของการบริการนักเรียนว่า การบริการนักเรียนเป็นส่วนหนึ่งของงานกิจการนักเรียน ควรมีจุดมุ่งหมายเพื่ออำนวยความสะดวกปลอดภัย และให้ผลเต็มที่ต่อการเพิ่มพูนความสมบูรณ์ และประสบการณ์ชีวิตโดยตรงแก่นักเรียนเป็นอย่างดีและทั่วถึง การบริการนักเรียน ได้แก่ การจัดระบบความปลอดภัยของนักเรียน การบริการรถรับ-ส่งนักเรียน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

### 5.1 การจัดระบบความปลอดภัยนักเรียน

การจัดระบบความปลอดภัยภายในสถานศึกษาเป็นงานสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาไม่สามารถละเลยได้ เนื่องจากปัจจุบันระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยภายในสถานศึกษา และการป้องกันมิให้เด็กมีอันตรายจากสิ่งต่าง ๆ ในขณะที่ยังอยู่ในความรับผิดชอบของสถานศึกษา ถูกกำหนดบังคับใช้ทั้งสถานศึกษาภายในประเทศและต่างประเทศ

#### 5.1.1 วัตถุประสงค์การบริการความปลอดภัยในโรงเรียน มีดังนี้

- 1) ป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นหรืออาจขึ้นต่อเด็ก บุคลากรในสถานศึกษา
- 2) รักษาความปลอดภัยให้แก่เด็ก บุคลากร ขณะที่อยู่ในสถานศึกษาและในขณะเดินทางไปและกลับระหว่างบ้านกับสถานศึกษา
- 3) ให้ความรู้ในการป้องกันรักษาความปลอดภัยให้แก่ตนเองและผู้อื่น
- 4) ปลุกฝังนิสัยเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินของตนเองและผู้อื่นให้เกิดเป็นนิสัยที่ดีและมีเจตคติที่ดีในเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัย
- 5) สร้างความมั่นใจและความสบายใจแก่ผู้ปกครอง ครู และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

#### 5.1.2 ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีแนวในการดำเนินการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) นโยบายการให้บริการด้านความปลอดภัย ควรชัดเจนและเป็นที่ยึดมั่นในสถานศึกษา ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้ชัดเจนและเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
- 2) กฎระเบียบด้านความปลอดภัย ผู้บริหารต้องศึกษากฎระเบียบต่างๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดบริหารและดำเนินการเรื่องความปลอดภัยในครอบคลุมและถูกต้อง
- 3) การดำเนินการการวางแผนเพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานบริการด้านความปลอดภัย
- 4) การติดตามและประเมินผลเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องเพื่อดูว่าการบริการความปลอดภัยนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่

สรุปได้ว่า การจัดระบบความปลอดภัยในโรงเรียนเป็นสิ่งสำคัญซึ่งผู้บริหารควรตระหนักและเตรียมการ เพื่อให้นักเรียนได้รับความปลอดภัยในขณะที่อยู่ในโรงเรียน รวมถึงขณะเดินทางไปและกลับระหว่างบ้านและโรงเรียนให้ได้รับความปลอดภัย การดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยเป็นการเพิ่มความรู้ที่รอบอุ้นใจให้กับผู้ปกครองว่าบุตรหลานของเขามีความปลอดภัยตลอดเวลาที่อยู่โรงเรียน ซึ่งเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการตัดสินใจของผู้ปกครอง

## 5.2 การบริการรถรับ-ส่งนักเรียน

โดยปกติโรงเรียนเอกชนจะตั้งอยู่ในบริเวณชุมชน เพื่อเป็นการสะดวกสำหรับผู้ปกครองในการรับ-ส่งบุตรหลาน ซึ่งในอดีตถือได้ว่าเป็นปัจจัยในการตัดสินใจของผู้ปกครอง แต่ในปัจจุบันระยะทางระหว่างบ้านกับโรงเรียน ไม่ใช่เป็นปัญหาสำคัญในการตัดสินใจ เพราะผู้ปกครองไม่ได้คำนึงถึงระยะทางในการเดินทาง แต่จะคำนึงถึงความพึงพอใจในโรงเรียนเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนอง ความต้องการของผู้ปกครอง โรงเรียนเอกชนจึงมีการบริการรถรับ-ส่งนักเรียน ซึ่งการจัดบริการรถรับ-ส่งนักเรียนให้มีความปลอดภัยและเป็นเรื่องที่สำคัญให้ผู้ปกครองให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก

พัชรี สวนแก้ว (2546 : 85) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันมีหลายครอบครัวที่มีปัญหาเรื่องรับ-ส่งเด็ก ดังนั้น ในกลุ่มผู้ปกครองจึงอาจรวมกลุ่มจัดเวรรับ-ส่งเด็กในเส้นทางเดียวกัน อันจะเป็นการประหยัดเวลา และให้ความสะดวกแก่ผู้ปกครองที่มีปัญหา บริการรับ-ส่ง รถต้องอยู่ในสภาพปลอดภัยมีอุปกรณ์ภายในรถเหมาะสมกับวัยของเด็ก พนักงานขับรถต้องมีใบอนุญาตขับขี่และได้รับการฝึกอบรมจากการขนส่งทางบก ต้องมีบุคลากรดูแลเด็กในรถอย่างน้อย 1 คน และต้องไม่ปล่อยให้เด็กอยู่ในรถตามลำพังยานพาหนะที่ใช้รับ-ส่งเด็ก จะต้องได้รับอนุญาตและมีการตรวจสอบและดูแลรักษาสภาพรถให้ดีเสมอ รถโรงเรียนจัดว่าเป็นรถโดยสารชนิดหนึ่ง ผู้ขับขี่ต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษเพราะผู้โดยสารเป็นเด็กนักเรียนตัวเล็กๆ เป็นเยาวชนของชาติ และต้องปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักเรียนเป็นสำคัญ

กล่าวโดยสรุป การบริการรถรับ - ส่งนักเรียนเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการเลือกโรงเรียนให้บุตรหลาน เพราะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองในการรับ-ส่งนักเรียน ทั้งนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของระบบความปลอดภัยของนักเรียนระหว่างการเดินทางระหว่างบ้านกับโรงเรียน

## 5.3 ประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์โรงเรียน เป็นการดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาและสนับสนุนการดำเนินงานของโรงเรียน การประชาสัมพันธ์จะต้องอาศัยกระบวนการในการสร้างภาพลักษณ์ที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยขึ้นอยู่กับฐานของความจริง และสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แท้จริงของโรงเรียนกิจกรรมประชาสัมพันธ์โรงเรียนมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน

วิจิตร อาวะกุล (2554 : 266) กล่าวว่า งานและกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่โรงเรียนควรจัดในโรงเรียนคือ

5.3.1 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างครูด้วยกัน โดยอาศัยวารสารภายในการประชุม  
ชี้แจงการประกาศ จัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กีฬา สังสรรค์

5.3.2 สร้างความสัมพันธ์กับโรงเรียนอื่น ๆ ในระหว่างครู ทุกระดับ รวมทั้งกับ  
นักเรียนให้มีความสัมพันธ์ที่อยู่เสมอและทุกคน

5.3.3 สร้างความสัมพันธ์ ระหว่างการดำเนินงานของโรงเรียน ครูกับผู้ปกครอง  
นักเรียนให้เกิดขึ้น โดยตั้งสมาคมผู้ปกครองและครูขึ้น เพื่อเป็นสิ่งเชื่อมและสนับสนุน  
การดำเนินงานของโรงเรียน

5.3.4 ให้โรงเรียนเป็นศูนย์กลางของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อจัดกิจกรรมทั่วไป  
พยายามให้โรงเรียนเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยเหลือหากชุมชนนั้นจัดขึ้นหรือร้องขอความช่วยเหลือหรือ  
การให้ใช้อาคาร หรือบริเวณ โรงเรียนจัดงาน

5.3.5 จัดตั้งสมาคม ชมรม สโมสรที่จะเสริมสร้างความ สัมพันธ์อันดี และต้อง  
เอาใจใส่การดำเนินงานของสมาคมเหล่านี้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วย เช่น สมาคมครู สมาคมศิษย์  
เก่า ชุมนุมที่เกี่ยวกับการศึกษา

5.3.6 ให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้สถานที่ของโรงเรียนบ้างตามสมควร เช่น ห้อง  
ประชุม สนามกีฬา สระว่ายน้ำ

5.3.7 ใช้ทรัพยากรของโรงเรียนที่มีอยู่ให้สนับสนุนความ สัมพันธ์กับชุมชน เช่น

- 1) ใช้กิจกรรมของครู นักเรียน เสริมสนับสนุนกิจกรรมส่วนรวม
- 2) สิ่งพิมพ์และวารสารต่างๆ บทความ ต้องไม่ทำลายความสามัคคี แต่ช่วย  
เสริมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และราบรื่นยิ่งขึ้น
- 3) อุปกรณ์กีฬา โสตทัศนฯ สนาม ฯลฯ ให้มีโอกาสดูใช้เพื่อความสามัคคี  
และสัมพันธ์

4) กิจกรรมหรือบริการต่างๆ ที่โรงเรียนให้ได้

5.3.8 จัดกิจกรรมหรืองานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามา หรือเชิญชวนให้เข้า  
มาร่วมหรือรับประโยชน์โดยตรงบ้าง เช่น การเชิญชวนตักบาตรปีใหม่ งานรื่นเริง

5.3.9 จัดตั้งผู้มีประสบการณ์ในชุมชนเป็นที่ปรึกษา หรือ เป็นกรรมการอุปถัมภ์  
กรรมการ โรงเรียน

5.3.10 จัดตั้งกลุ่มที่เป็นความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เช่น กลุ่มเกี่ยวกับ  
วัฒนธรรม กลุ่มกีฬา กลุ่มเยาวชน กลุ่มอาสาต่าง ๆ เป็นต้น

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยต่างประเทศ

จอยซ์ (Joyce, 1992 : A) ได้วิจัยหาเหตุผลของผู้ปกครองที่เลือกโรงเรียนชั้นประถมศึกษาของรัฐ ระหว่าง 2 รัฐ โดยกลุ่มผู้ปกครอง 2 กลุ่มของโรงเรียนเสตนเบนวิน อยู่ในรัฐโอไฮโอ และเซนต์พอล อยู่ในรัฐมินิโซต้า (Stenbenville Public School in Ohio and St.Paul Public School in Minnesota) เป็นโรงเรียนระดับประถมศึกษาที่ผู้ปกครองเลือกให้บุตรหลานเข้าเรียน สรุปความเห็นในการเลือกโรงเรียนที่เหมือนกันมาก มี 8 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของครู
2. ระเบียบของโรงเรียน
3. วินัยของโรงเรียน
4. หลักสูตรพิเศษ
5. จริยธรรมของครู
6. การประเมินความสามารถของครู
7. ความรับผิดชอบของโรงเรียน
8. มีแนวการสอนหลากหลาย

สำหรับเหตุผลที่มีความสำคัญน้อยที่สุดของผู้ปกครอง คือ รายได้ครอบครัวและพื้นฐานทางคุณธรรม ความเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการบริหาร และการจัดองค์การในโรงเรียน มี 8 ข้อ คือ

1. เป็นระบบ
2. กระจายอำนาจ
3. มีความอิสระแบบเอกชน
4. ให้ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาตามที่ต้องการ
5. มีลักษณะเป็นผู้นำ
6. มีอิทธิพลต่อการแข่งขันสูง
7. มีความสัมพันธ์ชุมชนดี
8. มีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองที่จะส่งบุตรหลานเข้าเรียนจะมีการพิจารณาจากปัจจัยหลายๆ อย่างประกอบกัน โดยจะพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อตัวนักเรียนเป็นหลัก เห็นได้จากการพิจารณาจากปัจจัยความพร้อมของสถานศึกษาในด้านต่างๆ เช่น ด้านการเรียนการสอน ด้านชื่อเสียงโรงเรียน ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ

เดอร์นาท (Dennard, 2001 : 2530 A) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจเลือกวิทยาลัยที่สัมพันธ์กันกับความพึงพอใจของนักศึกษาในวิทยาลัย จากการสำรวจทัศนคติและพฤติกรรมของนักศึกษาต่อการเลือกวิทยาลัยที่ตนต้องการ จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกของนักเรียน คือ การยอมรับส่วนบุคคล ความเหมาะสมในสังคม ความสนใจในตัวสถาบัน สิ่งจูงใจขั้นพื้นฐาน การกระตุ้นของครอบครัว ความคาดหวังของครอบครัว ผู้สนับสนุนในสถาบันแห่งนั้น และผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ ด้านสภาพแวดล้อมของสถาบัน ค่าเล่าเรียน ความนิยมในตัวสถาบัน กฎข้อระเบียบของสถาบัน

### งานวิจัยในประเทศ

วิโรจน์ มูฮำหมัด (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาใน โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียน ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านโรงเรียนที่ดี ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของโรงเรียนต้องสะดวกในการรับส่งนักเรียน เป็นเส้นทางผ่านของผู้ปกครอง มีการจัดสถานที่ภายในโรงเรียนเป็นสัดส่วนถูกสุขลักษณะ
2. ด้านวิชาการ ได้แก่ โรงเรียนเปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งไม่เป็นภาระของผู้ปกครองในการหาที่เรียนใหม่ให้กับบุตรหลาน นอกจากนี้ โรงเรียนมีกิจกรรมเสริมสร้างความเป็นผู้นำให้นักเรียนกล้าแสดงออกและ โรงเรียนมีการรายงานผลความก้าวหน้าเรื่องการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ
3. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ได้แก่ จำนวนห้องปฏิบัติการ ห้องเรียนเพียงพอ ปลอดภัย ไม่มีเสียงรบกวน โอ้อ่าและทันสมัย
4. ด้านบริการ ได้แก่ การปลูกฝังให้นักเรียนมีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบต่อการใช้และรักษาทรัพย์สินของโรงเรียน นอกจากนี้โรงเรียนมีการจัดการดูแลเรื่องความปลอดภัยให้กับนักเรียน โดยจัดพยาบาลไว้บริการตลอดเวลาทำการจัดให้มีครูเวรและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด
5. ด้านชื่อเสียงของโรงเรียน ได้แก่ การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันของศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน บุคคลในวงสังคมและการเมืองให้การยอมรับ
6. ด้านตัวครู ได้แก่ คุณวุฒิและประสบการณ์ของครู รั้ววุฒิครูที่สอนในแต่ละระดับชั้น ตลอดจนความเหมาะสมในเรื่องของการแต่งกาย บุคลิกภาพของครูชายและครูหญิง
7. ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ได้แก่ การที่โรงเรียนให้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมของโรงเรียน ผ่านทางสื่อมวลชนและนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียน

สุรสิทธิ์ แก้วใจ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนโรงเรียนเอกชน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านวิชาการ ได้แก่ โรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนที่มุ่งพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา
2. ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ได้แก่ โรงเรียนที่มีบรรยากาศแห่ง ความอบอุ่น ปลอดภัย จัดครูเวรรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออกจากโรงเรียน
3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของครู ได้แก่ โรงเรียนที่ผู้บริหารมีบุคลิกดีมีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มุ่งมั่นต่อความสำเร็จในการพัฒนาโรงเรียนและครูมีความรู้ ความสามารถในการสอน มีความสามารถในการแก้ปัญหา
4. ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ได้แก่ โรงเรียนยินยอมให้ผู้ปกครองผ่อนชำระค่า เล่าเรียนได้
5. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ได้แก่ โรงเรียนจัดให้มีบริการด้าน สุขอนามัย เช่น มีแพทย์ พยาบาลตรวจสอบสุขภาพของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ
6. ปัจจัยด้านชื่อเสียงของโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนที่มีนักเรียนจบการศึกษา สามารถ สอบเข้าเรียนต่อในสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงได้
7. ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ โรงเรียนที่จัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับ สิ่งพิมพ์เผยแพร่กิจการและการดำเนินงานของโรงเรียน
8. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองและชุมชน ได้แก่ โรงเรียนที่ ผู้ปกครองสามารถเยี่ยมบุตรหรือขอพบครูได้ตลอดเวลาทำการของโรงเรียน
9. ปัจจัยด้านระยะทางระหว่างบ้านกับโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเอกชน ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน
10. ปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจของครอบครัว ได้แก่ รายได้ของครอบครัวเพียงพอกับ ค่าธรรมเนียมและค่าเล่าเรียนที่จะส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในโรงเรียนเอกชน

สรพล ใจแสวงทรัพย์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจ ของผู้ปกครองที่ส่งบุตร หลานเข้าเรียน ใน โรงเรียนวรวัฒน์วิทยา กิ่งอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า 1) ผู้ปกครองของนักเรียนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 44.98 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 33.01 และมี รายได้ต่อเดือนของครอบครัว 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.16 2) ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลาน เข้าเรียนใน โรงเรียนวรวัฒน์วิทยา กิ่งอำเภอ สามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีปัจจัยในการ ตัดสินใจโดยรวมและทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยในด้านการบริหารจัดการเป็นลำดับ 1 ด้านพฤติกรรม นักเรียน เป็นลำดับ 2 ด้านสภาพแวดล้อม เป็นลำดับ 3 ด้านวิชาการ เป็นลำดับ 4 ด้านการให้บริการ นักเรียน เป็นลำดับ 5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เป็นลำดับ 6 และด้านค่าใช้จ่าย ในการศึกษา เป็นลำดับสุดท้าย 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีระดับ

การศึกษาต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ ด้านการให้บริการนักเรียน และด้านค่าใช้จ่ายในการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน ด้านวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และ ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่างกัน มีปัจจัยการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน ในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ไตรรงค์ อนันตนิติเวทย์ (2549 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) ผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 68.00 มีอายุ 40-50 ปี ร้อยละ 52.00 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.00 อาชีพค้าขายและรับราชการใกล้เคียงกัน ร้อยละ 30.50 และ 30.00 และมีรายได้ของครอบครัว ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 27.50 2) ผู้ปกครองให้น้ำหนักการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียน ในโรงเรียนเบญจม-เทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี ทุกด้านระดับมาก โดยให้น้ำหนักการตัดสินใจ ระดับมาก ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับ 1 รองลงมาด้านชื่อเสียงของโรงเรียน ด้านคุณภาพการเรียน การสอน ด้านการปกครองนักเรียน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และด้านค่าใช้จ่ายระหว่างการศึกษาตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ปกครองที่มีอายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกันให้น้ำหนักการตัดสินใจส่งบุตรหลานเข้าเรียนใน โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศจังหวัดเพชรบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

กมล เดียรวิจิต (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน ประถมศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนในอำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ในภาพรวมของ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านชื่อเสียงของโรงเรียน 2) ด้านผู้บริหารสถานศึกษา 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้าน แนวทางการจัดการเรียนการสอน 5) ด้านค่าใช้จ่ายผู้ปกครอง ตามลำดับ ผู้ปกครองที่มีความแตกต่าง กันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษาผู้ปกครอง อาชีพผู้ปกครอง รายได้ผู้ปกครอง จำนวนพี่น้องใน ครอบครัว เห็นว่า ปัจจัยทางด้านชื่อเสียงของโรงเรียน ด้านผู้บริหารสถานศึกษา ด้านสภาพแวดล้อม ด้านแนวการเรียนการสอน และค่าใช้จ่ายผู้ปกครอง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกโรงเรียน ประถมศึกษาไม่แตกต่างกัน

ธัญญลักษณ์ คุลิการนนท์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ของผู้ปกครองในการเลือกให้บุตรหลานศึกษาในระดับประถมศึกษาในโรงเรียนเอกชน ในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษา โรงเรียนบริเวณถนนเจริญประเทศ โดยการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในระดับประถมศึกษาในโรงเรียนเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด คือปัจจัยในด้านระดับมาตรฐานของโรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนมีชื่อเสียงโด่งดัง และเป็นที่ยอมรับของสังคม และโรงเรียนมีการส่งเสริมการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศ โดยการสอนจากอาจารย์เจ้าของภาษาโดยตรง เป็นต้น และปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากรและการบริหารจัดการมาคือ ปัจจัยด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม อันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านราคา

จรรยา ภูมิสุททธิกุล (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนบูรณวิทย์ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร ในด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ด้านอาคารสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ จำแนกตามภูมิหลังของผู้ปกครองใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองนักเรียนที่กำลังเรียนอยู่ในโรงเรียน จำนวน 304 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปกครองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.9 อาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ร้อยละ 37.8 ระดับการศึกษาของผู้ปกครองปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 34.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 44.4 และระดับชั้นของนักเรียนในความปกครองอยู่ระหว่าง ป.1 – ป.3 ร้อยละ 40.1 2) ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครอง ในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนบูรณวิทย์ เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีน้ำหนักการตัดสินใจระดับมาก โดยน้ำหนักการตัดสินใจระดับมาก อันดับ 1 ด้านบุคลากรของโรงเรียน รองลงมา ด้านค่าธรรมเนียมการเรียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการและด้านวิชาการ ตามลำดับ สำหรับด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมมีน้ำหนักการตัดสินใจระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองที่มี เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นของนักเรียนในความปกครองต่างกันมีปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี