

Peningkatan Kapasitas Melalui Pelatihan Keunggulan Layanan dan Manajemen Operasional di Samakisast Wittaya School Thailand

^{1,3}R.A. Kadarmanta, ²Desilia Purnama Dewi, ³Endang Kustrini

^{1,3}dosen Prodi S-1 Manajemen, ²Dosen Prodi Administrasi Perkantoran D-3 Universitas Pamulang
E-mail: dosen01945@unpam.ac.id; dosen00810@unpam.ac.id; endangkustini279@gmail.com

Abstrak

Peningkatan kapasitas melalui pelatihan keunggulan layanan dan manajemen operasional telah diselenggarakan Samakisast Wittaya School Thailand. Dalam program pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Samakisast Wittaya School, Thailand, bertujuan memperkuat kapasitas institusi melalui pelatihan tentang *service excellence* dan manajemen operasional. Inisiatif ini berangkat dari kebutuhan sekolah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan dan efektivitas administrasi, mengingat dinamika dunia pendidikan saat ini menuntut lembaga pendidikan untuk lebih adaptif, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik serta orang tua. Kegiatan dilaksanakan dalam dua tahap utama yakni pertama, Pelatihan *service excellence* yang menitikberatkan pada pengembangan keterampilan komunikasi, penerapan prinsip pelayanan prima, strategi membangun budaya sekolah yang positif dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, guru dan staf administrasi didorong untuk menguasai teknik praktis dalam menciptakan interaksi yang ramah, empatik, dan solutif, baik dengan siswa maupun orang tua. Kedua, Pelatihan manajemen operasional yang berfokus pada peningkatan efisiensi pemanfaatan sumber daya, penyusunan standar operasional prosedur (SOP), serta pemanfaatan alat-alat manajemen sederhana untuk mendukung kelancaran aktivitas harian yang diselenggarakan di sekolah. Metode yang digunakan dalam pelatihan meliputi lokakarya interaktif, diskusi berbasis studi kasus, serta simulasi kelompok. Pendekatan partisipatif ini memungkinkan peserta untuk mengevaluasi praktik yang selama ini dijalankan, mengidentifikasi hambatan, serta merancang strategi perbaikan yang sesuai dengan konteks dan kebutuhan sekolah. Mengingat lokasi kegiatan pengabdian sangat jauh yaitu di Thailand, maka dalam teknis pelaksanaannya setelah tatap muka juga dilakukan komunikasi melalui email dan zoom. Kegiatan ini juga mendorong terciptanya budaya berbagi pengalaman antarpeserta, yang memperkaya proses belajar bersama. Hasil yang diharapkan dari program pengabdian ini yaitu untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya orientasi pelayanan dalam pendidikan serta peningkatan kepercayaan diri peserta dalam mengimplementasikan teknik manajemen operasional. Selanjutnya dapat memberikan landasan yang kuat bagi pembangunan kapasitas berkelanjutan yang memungkinkan sekolah beradaptasi dengan tantangan masa depan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan.

Kata kunci : Kapasitas, pelatihan, keunggulan, manajemen, operasional Samakisast Wittaya School Thailand

Abstract

Capacity building through service excellence and operational management training has been conducted by Samakisast Wittaya School, Thailand. This community service program, held at Samakisast Wittaya School, Thailand, aims to strengthen institutional capacity through training in service excellence and operational management. This initiative stems from the school's need to improve the quality of educational services and administrative effectiveness, given that the current dynamics of the education sector require educational institutions to be more adaptive, professional, and responsive to the needs of students and parents. The program was implemented in two main stages. First, Service Excellence Training emphasized the development of communication skills, the application of excellent service principles, and strategies for building a positive school culture oriented towards stakeholder satisfaction. Phengsalung, T (2024), stated that academic management strategies in Thai schools

include improving teacher performance, teaching methods, media utilization, and community involvement. This is relevant to operational management and the efficiency of customer-oriented school management. Teachers and administrative staff are encouraged to master practical techniques for creating friendly, empathetic, and solution-oriented interactions with both students and parents. Second, Operational Management Training focused on improving the efficiency of resource utilization, developing standard operating procedures (SOPs), and utilizing simple management tools to support the smooth running of daily school activities. The training methods included interactive workshops, case study-based discussions, and group simulations. This participatory approach enabled participants to evaluate current practices, identify obstacles, and design improvement strategies tailored to the school's context and needs. Given the remote location of the community service program in Thailand, communication was also conducted via email and Zoom after face-to-face sessions. This activity also encouraged a culture of sharing experiences among participants, enriching the collaborative learning process. It is hoped that the results of this community service program will raise awareness of the importance of service orientation in education and enhance participants' confidence in implementing operational management techniques. This training is also expected to provide a strong foundation for sustainable capacity building, enabling schools to adapt to future challenges while strengthening community trust in educational institutions.

Keywords: Capacity, training, excellence, management, operations, Samakisast Wittaya School, Thailand

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan pilar utama dalam membangun sumber daya manusia yang berkualitas. Sekolah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai institusi pelayanan publik yang memiliki kewajiban untuk memberikan layanan terbaik kepada para pemangku kepentingan, khususnya siswa dan orang tua. Dalam konteks globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, sekolah di berbagai belahan dunia dituntut untuk tidak hanya unggul dalam aspek akademik, tetapi juga dalam aspek pelayanan dan tata kelola manajemen. Samakisast Wittaya School, Thailand, merupakan salah satu lembaga pendidikan yang memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas pendidikan serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai sekolah yang melayani siswa dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi, Samakisast Wittaya menghadapi tantangan yang kompleks, baik dari segi kualitas pembelajaran, manajemen internal, maupun ekspektasi masyarakat. Tantangan tersebut semakin meningkat dengan adanya perkembangan teknologi, perubahan kebutuhan masyarakat, serta persaingan antar lembaga pendidikan. Situasi ini menuntut pihak sekolah untuk melakukan inovasi dan penguatan kapasitas, terutama dalam hal pelayanan prima (*service excellence*) dan pengelolaan operasional yang efektif.

Latar belakang mitra, dalam hal ini Samakisast Wittaya School, menunjukkan bahwa sekolah memiliki potensi besar untuk berkembang, tetapi memerlukan dukungan berupa peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan sistem manajemen. Guru dan staf administrasi berperan penting dalam menentukan citra sekolah di mata masyarakat. Interaksi mereka dengan

siswa maupun orang tua menjadi indikator utama kualitas layanan sekolah. Namun, hasil observasi awal menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat pemahaman tentang pelayanan prima, komunikasi efektif, serta strategi dalam menciptakan budaya sekolah yang positif. Di sisi lain, manajemen operasional sekolah juga masih menghadapi kendala, terutama dalam hal standarisasi prosedur, pemanfaatan sumber daya secara efisien, serta koordinasi antar unit kerja. Urgensi penggagasan program pelatihan *service excellence* dan operational management untuk mitra yaitu adanya kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas guru dan staf dalam memberikan layanan yang berkualitas sekaligus memperkuat sistem manajemen operasional sekolah. Tanpa adanya peningkatan kompetensi dalam aspek tersebut, sekolah berpotensi mengalami kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dengan layanan yang diberikan. Menurut Brookings Institution (2022), bahwa guru merupakan faktor yang paling krusial dalam sistem pendidikan karena metode mengajar, pengetahuan, dan waktu pengajaran yang dimiliki sangat memengaruhi hasil belajar siswa. Oleh karena itu, penyediaan pelatihan profesional (Teacher Professional Development/TPD) yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting sehingga guru mampu lebih berkembang dan efektif untuk menghadapi tantangan dalam operasional pendidikan di abad 21.

Apabila pelayanan kepada orang tua kurang responsif atau proses administrasi tidak efisien, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Demikian pula, apabila pengelolaan operasional tidak berjalan optimal, maka akan berdampak pada efektivitas kegiatan pembelajaran dan pencapaian tujuan pendidikan. Memilih tempat di Sekolah Samakisast Thailand yakni untuk mengembangkan wawasan serta mencari pembanding maupun peluang untuk melakukan kerjasama dengan Universitas Pamulang dalam aspek pengembangan di bidang pengelolaan kualitas pelayanan dan kerjasama dengan mitra di masa mendatang baik yang dilaksanakan di dalam negeri maupun dengan pihak manca negara.

Pelatihan *Service Excellence* menjadi sangat relevan karena membekali guru dan staf dengan keterampilan praktis dalam membangun komunikasi yang empatik, sikap profesional, serta kemampuan memberikan solusi yang tepat bagi kebutuhan siswa maupun orang tua. Dalam Phengsalung (2024), dikemukakan bahwa strategi manajemen akademik di sekolah di Thailand yang meliputi peningkatan kinerja guru, metode pengajaran, pemanfaatan media, dan keterlibatan masyarakat. Hal ini relevan dalam bagian manajemen operasional dan efisiensi manajemen sekolah dengan orientasi kepada pelanggan.

Pendekatan pelayanan yang prima diyakini mampu meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan sekaligus memperkuat citra positif sekolah. Sementara itu, pelatihan Operational Management akan membantu sekolah dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya,

menyusun prosedur kerja yang standar, dan menerapkan prinsip-prinsip manajemen sederhana yang mendukung kelancaran aktivitas harian. Kombinasi kedua aspek ini diharapkan dapat memperkuat kapasitas kelembagaan sekolah secara menyeluruhan.

Menurut Sulaeman, dkk. (2023: 3), bahwa pengelolaan pendidikan (termasuk operasional) merupakan suatu aspek penting yang dapat digunakan untuk meningkatkan mutu layanan di pusat-pusat belajar masyarakat. Selain itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga selaras dengan misi pendidikan global yang menekankan pentingnya membangun sekolah yang berorientasi pada mutu dan pelayanan. Dengan memperkuat kapasitas guru dan staf melalui pelatihan yang terstruktur, Samakisast Wittaya School dapat menjadi contoh praktik baik (*best practice*) bagi sekolah lain di Thailand maupun di kawasan Asia Tenggara. Program ini bukan hanya memberikan manfaat jangka pendek berupa peningkatan keterampilan individu, tetapi juga manfaat jangka panjang berupa terbentuknya budaya sekolah yang berorientasi pada pelayanan dan efisiensi operasional. Hal ini sejalan dengan penelitian Savira, dkk. (2024), menyatakan bahwa persepsi kualitas layanan sekolah dan keterlibatan orang tua mempengaruhi kepuasan orang tua terhadap sekolah.

Dengan demikian, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menjadi langkah strategis untuk menjawab kebutuhan mitra sekaligus mendukung pencapaian kualitas pendidikan yang lebih baik. Urgensinya tidak hanya dirasakan oleh pihak sekolah, tetapi juga oleh masyarakat luas yang berharap hadirnya lembaga pendidikan yang unggul dalam pelayanan maupun tata kelola. Program pelatihan *Service Excellence* and Operational Management ini diharapkan dapat menjadi pondasi penting bagi Samakisast Wittaya School dalam membangun reputasi yang baik, meningkatkan daya saing, serta memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan pendidikan di Thailand. Menurut Fatoni, dkk. (2024), bahwa peranan administrasi sekolah memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas operasional dan mutu pendidikan.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah direncanakan ini adalah sebagai berikut: [1] Memberikan pengetahuan tentang pelayanan prima, [2] Memberikan pengetahuan tentang optimalisasi manajemen operasional sekolah, [3] Memberikan pengetahuan cara pengembangan sumber daya manusia pengelola sekolah, [4] Memberikan pengetahuan tentang pentingnya budaya evaluasi dan refleksi penyelenggaraan sekolah.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang secara komprehensif dengan mempertimbangkan karakteristik mitra, permasalahan yang dihadapi,

serta tujuan yang ingin dicapai. Dalam konteks Samakisast Wittaya School di Thailand, kegiatan pengabdian difokuskan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan *service excellence* dan manajemen operasional sekolah. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, mulai dari analisis kebutuhan, perencanaan program, pelaksanaan pelatihan, pendampingan, hingga evaluasi dan tindak lanjut.

Tahap awal pelaksanaan kegiatan adalah analisis kebutuhan mitra (*needs assessment*) yang bertujuan untuk memahami kondisi nyata sekolah, potensi yang dimiliki, serta kendala yang dihadapi dalam aspek pelayanan dan manajemen operasional. Analisis kebutuhan dilakukan dengan pendekatan partisipatif melalui wawancara mendalam dengan kepala sekolah, guru, dan staf administrasi untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam aktivitas sehari-hari, observasi langsung terhadap proses pelayanan sekolah dalam interaksi dengan siswa dan orang tua, serta pengisian kuesioner oleh siswa dan orang tua apabila diperlukan untuk mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan sistem manajemen sekolah. Hasil analisis kebutuhan ini menjadi dasar dalam penyusunan program pelatihan yang relevan dengan konteks mitra, seperti ditemukannya kendala dalam pengelolaan administrasi manual serta kurang optimalnya komunikasi antara guru dan orang tua.

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan tersebut, tahap selanjutnya adalah perencanaan program yang disusun secara sistematis oleh tim pengabdian kepada masyarakat bersama pihak sekolah. Perencanaan program mencakup penetapan tujuan kegiatan, yaitu meningkatkan keterampilan guru dan staf dalam memberikan pelayanan prima serta memperkuat efektivitas manajemen operasional sekolah. Cakupan pelatihan meliputi komunikasi efektif, etika pelayanan, penyusunan standar layanan minimal, manajemen waktu dan dokumen, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta pemanfaatan teknologi dalam administrasi sekolah. Strategi pembelajaran dirancang dengan memadukan teori dan praktik melalui simulasi, diskusi, serta studi kasus. Output yang diharapkan dari kegiatan ini adalah terbentuknya tenaga pendidik dan staf yang profesional dalam memberikan pelayanan, tersusunnya SOP operasional sekolah, serta meningkatnya kepuasan siswa, orang tua, dan masyarakat secara umum. Seluruh rangkaian kegiatan PKM direncanakan dan dilaksanakan di Samakisast Wittaya School yang berlokasi di 39/1 Moo 1 Kanjanavanich Road, Samnak Kham, Amphoe Sadao, Songkhla 90320, Thailand, dengan melibatkan pihak sekolah secara aktif agar tercipta rasa memiliki dan komitmen yang kuat dalam pelaksanaan program.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari pelatihan keunggulan layanan (*Service Excellence*) dan Manajemen Operasional Sekolah di Samakisast Wittaya School, diperoleh beberapa hasil utama sebagai berikut pertama, Aspek Sebelum Pelatihan banyak didapati keluhan akan layanan administratif yang lambat, prosedur yang tidak jelas, komunikasi staf-guru-orang tua kurang efektif. Selanjutnya indikator setelah pelatihan yakni adanya perubahan / dampak meningkatnya kepuasan stakeholder (guru, staf, orang tua, siswa). Peningkatan skor kepuasan dalam survey internal; komunikasi lebih jelas; orang tua melaporkan respon yang lebih cepat. Kepercayaan orang tua / stakeholder terhadap sekolah meningkat dan berkurangnya *complain*. Kualitas layanan (*front office*, administrasi, fasilitas sekolah) Standar layanan belum terdokumentasi; prosedur layanan tidak konsisten antar bagian; fasilitas sering kurang terawat Prosedur layanan ditetapkan (SOP), staf menerima training layanan pelanggan, fasilitas dibersihkan/ditata ulang, ada monitoring layanan. Layanan lebih cepat, staf lebih ramah, fasilitas lebih aman dan nyaman. Efisiensi manajemen operasional penggunaan sumber daya belum optimal, tugas tak terdiferensiasi jelas, redundansi dalam kerja staf, kurangnya pemantauan mutu, tugas dibagi ulang, ada pembagian kerja / job description yang jelas, monitoring operasional melalui indikator, sistem catatan kerja dimasukkan waktu proses administratif berkurang, tingkat kesalahan/pengulangan pekerjaan menurun

Kompetensi guru dan staf, pengetahuan manajemen operasional dan layanan pelanggan rendah; sedikit pelatihan formal Setelah pelatihan, staf bisa menyusun SOP, memahami manajemen waktu, menggunakan alat pemantauan, mengetahui teknik layanan pelanggan Peningkatan kemampuan teknis dan non-teknis; staf lebih percaya diri; praktek layanan lebih profesional Kelancaran aktivitas harian sekolah Gangguan dalam jadwal kelas dan administrasi karena masalah koordinasi; absensi terlambat; pelaporan manual lambat Penjadwalan lebih baik, komunikasi antar bagian meningkat; sistem pelaporan dan dokumentasi dibuat lebih sistematis Sekolah berjalan lebih lancar; pengelolaan jadwal, fasilitas, tenaga pendukung menjadi lebih efektif. Peningkatan Kepuasan Stakeholder sebagai Dampak Layanan Prima Adalah Pelatihan layanan prima di Samakisast Wittaya School menunjukkan bahwa ketika staf dan guru dilatih dalam prinsip layanan pelanggan (kecepatan, kesopanan, kejelasan informasi), stakeholder seperti orang tua dan siswa merasakan perbaikan nyata. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian di Nonthaburi, Thailand, bahwa “*student and stakeholder focus*” merupakan salah satu aspek tertinggi dalam *excellence quality management* di sekolah-dasar. Selanjutnya untuk membangun Standarisasi Prosedur dan Peningkatan Efisiensi Operasional salah satu hasil penting adalah telah tersusunnya SOP (*Standard Operating Procedures*) dan pembagian tugas yang lebih jelas. Staf bisa mengetahui tugas dan alur kerja masing-masing bagian. Dalam penelitian *Personnel*

Development for the Operation Skills Standards of the Regional Education Office menunjukkan bahwa setelah mengikuti pelatihan, kompetensi penggunaan manajemen informasi meningkat dan staf lebih mampu menerapkan ilmu serta keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari, hal ini sebagaimana sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tama, Et all. (2024), sebagaimana penelitian Phensalung (2024), bahwa kompetensi dan pengembangan staf, ditingkatkan melalui pelatihan tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga aspek layanan prima (soft skills) seperti komunikasi, empati, dan respons terhadap keluhan. Kepercayaan diri staf meningkat. Ini penting karena literatur menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif (termasuk kepemimpinan dan manajerial) memiliki efek positif besar pada kinerja dan motivasi staf. Sebagai perbandingan, penelitian Academic Management Strategies to Improve Learning Achievement of Students at Nong Kung Sri Wittayakarn School memperlihatkan pentingnya pengembangan guru dan metode pembelajaran dalam meningkatkan hasil belajar. Phensalung, (2024) menyebutkan bahwa permasalahan dan tantangan adaptasi terhadap SOP baru membutuhkan waktu; ada resistensi awal dari staf yang terbiasa dengan kebijakan lama. Keterbatasan sumber daya fisik (misalnya fasilitas atau teknologi) membatasi pelaksanaan optimal prosedur layanan baru. Pemantauan dan evaluasi layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar tidak terjadi regress. Kebutuhan untuk memastikan bahwa pelatihan diterjemahkan ke tindakan nyata di lapangan, bukan hanya teori.

Relevansi dengan praktik di Thailand dan pengelolaan sekolah di dalam kaitan dengan konteks penelitian sejenis yakni penelitian *Excellence Quality Management* di Nonthaburi menggambarkan bahwa *leadership, strategic planning, process management dan staff focus* sangat mempengaruhi inovasi organisasi sekolah. Pelatihan manajemen operasional & layanan prima di sekolah lain di Thailand yakni *guidelines results-based management di Chonburi*, menunjukkan bahwa ketika manajemen berorientasi hasil, dengan indikator dan evaluasi yang jelas, sekolah menunjukkan peningkatan kualitas secara keseluruhan. (Santaveesuk, dkk.,2023) Sebagaimana Zeithaml, et all (2018), menekankan implementasi tentang *service excellence* sebagai aspek penting dalam kualitas layanan untuk membangun keunggulan kompetitif. Sejalan dengan hal tersebut kebijakan Pendidikan, dalam Ministry of Education Thailand (2022), merupakan aspek penting yang mendukung inovasi dan peningkatan mutu layanan pendidikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelatihan keunggulan layanan dan manajemen operasional memang bisa memperkuat kapasitas kelembagaan secara menyeluruh, melalui peningkatan kepuasan stakeholder, mutu layanan, efisiensi

operasional, dan kompetensi staf. Untuk mempertahankan dan meningkatkan hasil, perlu ada sistem pemantauan, pengulangan pelatihan, perbaikan infrastruktur bila diperlukan, dan keterlibatan stakeholder aktif. Bahwa diperlukan suatu kebijakan sekolah yang dibangun dengan langkah mengintegrasikan SOP baru dalam budaya kerja dan evaluasi rutin sehingga dalam prosesnya mewujudkan perubahan meningkatnya kualitas manajemen operasional bukan lagi bersifat sementara namun menjadi pijakan dalam Pembangunan SDM dalam jangka panjang.

Disarankan kepada pimpinan Samakisast Wittaya School Thailand untuk melalukan: [1] Pengembangan Modul Pelatihan yang Kontekstual melalui rancang modul pelatihan yang disesuaikan dengan budaya sekolah dan kebutuhan lokal Thailand, [2] Kolaborasi dengan Institusi Profesional, Libatkan narasumber yang berpengalaman di bidang manajemen sekolah dan *customer service* pendidikan, [3] Pelatihan dan evaluasi berkelanjutan dengan sistem mentoring atau *coaching*, [4] Penerapan sistem reward dan akuntabilitas integrasikan hasil pelatihan ke dalam sistem penilaian kinerja (*performance appraisal*), [5] Digitalisasi proses pelayanan dan administrasi, gunakan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan antara lain aplikasi kehadiran, sistem pembayaran *online*, *platform* komunikasi orang tua-guru.

DAFTAR PUSTAKA

- Brookings Institution. (2022). *Teachers can change the world: Scaling quality teacher professional development*. Brookings. Diakses dari <https://www.brookings.edu/articles/teachers-can-change-the-world-scaling-quality-teacher-professional-development>.
- Fatoni, M. H., Fatimah, M., Santoso, B., & Syarifuddin, H. (2024). The Role of school administration in improving operational effectiveness and quality of education *International Journal of Education Elementaria and Psychologia*, 1(6), 335-345.
- Ministry of Education Thailand. (2022). *Strategic plan for educational development 2022–2026*. MOE.
- Phengsalung, T. (2024). Academic management strategies to improve learning achievement of students at Nong Kung Sri Wittayakarn School, Kalasin Secondary Educational Service Area Office. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4(5), 293-318. doi:10.60027/iarj.2024.273685
- Sulaeman, D., Kamil, M., Ardiwinata, J. S., & Saepudin, A. (2023). Implementation of education management in increasing the quality of community learning centers. *International Journal of Professional Business Review*, 8(9).
- Savira, A., Sumarwan, U., & Muflkhati, I. (2024). Parent satisfaction: Contribution of parental involvement and school service quality perception at public elementary school. *Jurnal Paedagogy*, 11(2), 217–226.
- Santaveesuk, Piyapun; Onsampant, Samrerng; Sokuma, Kasinee. (2023). Education and literacy impact of excellence quality management on innovative organizations in basic schools

under Nonthaburi Provincial Administrative Organization, Thailand. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 11(4), 81–93.

Tama, P., & Tantranont, N. (2024). Personnel development for the operation skills standards of the regional education office No.15. *Journal of Education and Innovation*, 26(1), 280-290.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.