

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประสิทธิผล การบริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 1.1 ความหมายความพึงพอใจ
- 1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ
- 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
- 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- 1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียน

- 2.1 ความหมายของประสิทธิผล
- 2.2 ความสำคัญของประสิทธิผล
- 2.3 ความสัมพันธ์ของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- 2.4 แนวคิดในการประเมินประสิทธิผล
- 2.5 การประเมินประสิทธิผลของโรงเรียน

3. หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา

- 3.1 ความหมายและความสำคัญของการบริหาร
- 3.2 หลักการบริหารโรงเรียน
- 3.3 ทฤษฎีการบริหารการศึกษา
- 3.4 ขอบข่ายการบริหารงานในโรงเรียน

4. บริบทพื้นที่ที่ศึกษา

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 งานวิจัยในประเทศ
- 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เจนจิรา ปักษา (2552, หน้า 14) ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งสามารถตอบสนองกับความต้องการของตน จึงเป็นแรงจูงใจให้บุคคลกระทำการใดสิ่งหนึ่งด้วยความเต็มใจโดยเฉพาะในมิติในการให้บริการเป็นความพึงพอใจของบุคคลต่อการได้รับการบริการจากหน่วยงานหรือบุคคลในหน่วยงานซึ่งเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพส่งผลให้มีผู้ได้รับการบริการมาใช้บริการเป็นประจำด้วยความเต็มใจ

พายรินทร์ พุทธิรักษา (2554, หน้า 12) ความพึงพอใจหมายถึง การรับรู้ของบุคคล ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยพอใจหรือไม่พอใจซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

พรพิมล คงฉิม (2554, หน้า 10) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำสิน เทียมแก้ว (2555, หน้า 24) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

รงทอง พนธรา (2550, หน้า 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับและเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2551, หน้า 11) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป

Fitzagrad& Durant. (1980, p 589 อ้างถึงใน สงคราม สมุทรรหล้า, 2552, หน้า 34) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการบริการ สาธารณะ (Public Service Satisfaction ว่าหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการของหน่วยงานโดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบ บริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละ บุคคลได้รับ และเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judement) ของบุคคลนั้นด้วย

Good (1973,P 13 อ้างถึงใน พรพิมล โครงนิม, 2554, หน้า 8) ความพึงพอใจหมายถึง สภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลจากความสนใจและทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น

Kotler (2000, p 36 อ้างถึงใน แคนไตร ช่างส่อง, 2550, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบ การทำงาน ของการบริการ ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวังดั่งนั้น ระดับความพึงพอใจจึงเป็น ปัจจัยของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกได้ 3 ระดับด้วยกัน คือ หากการบริการต่ำกว่า ความคาดหวังของลูกค้า ประกันชีวิตย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หากการบริการตรง กับความคาดหวังของลูกค้า ประกันชีวิตย่อมเกิดความพึงพอใจ และหากผลการบริการ สูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ลูกค้าประกันชีวิตเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

Wolman (1973,p 384 อ้างถึงใน พรพิมลคองนิม, 2554 หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความ ต้องการหรือแรงจูงใจ

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจหมายถึงการรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งคือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยพอใจ หรือไม่พอใจซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองของความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ และเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้นก็ ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองของความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของ แต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับดั่งนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผล เสมอไปก็ได้

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ อัจฉรา สมสวย (2545, หน้า 12 อ้างถึงใน แดนไตร ช่างส่อง , 2550, หน้า 11) กล่าวถึงลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการ เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่ง หลายอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้วซึ่งอาจอ้างอิงจากคุณค่าหรือเจตคติที่ดีต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่นการรับทราบข้อมูลจากโฆษณาการได้รับคำมั่นสัญญาจากการให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบบริการที่ได้รับ วงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความเป็นจริงสิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่ได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจากประเมินเปรียบเทียบในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากที่สิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันความถูกต้อง ของความคาดหวังที่มีอยู่อาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่มีความคลาดเคลื่อนจากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งในช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าขอยืนยันเพียงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทิศทางลบแสดงถึง

ความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริง และผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

แดนไตร ช่างซ่อม (2550, หน้า 13) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจดังนี้

1.3.1 อายุในการศึกษาพบว่าอายุเป็นส่วนหนึ่งของการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ กล่าวคือสังเกตได้จากผู้มาใช้บริการที่มาติดต่อราชการหากมีอายุมาก หรือผู้หญิงที่เข้าวัยทองจะมีอารมณ์ที่ขุ่นง่ายอีกครั้งหากได้รับการให้บริการอย่างไม่ทั่วถึง จะทำให้การแสดงถึงความไม่พอใจออกมาอย่างเด่นชัด

1.3.2 เพศคนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนจะแตกต่างกันระหว่างเพศซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างทาง

ร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิงส่วนผู้หญิงนั้นจะเชื่อฟังง่ายมีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชายจึงทำให้มีผลต่อการแสดงถึงความพึงพอใจได้ง่าย

1.3.3 วุฒิการศึกษา มีการให้ความคิดเห็นอย่างมากมายเรื่องความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการศึกษาพบว่าส่วนน้อยมากที่พบว่าวุฒิการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.3.4 ประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความพึงพอใจหากเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วนั้นคือผู้ที่เคยผ่านงานมาจะพบว่าการทำงานหรือการบริหารงานการให้บริการนั้นสำคัญเป็นอย่างมาก

1.3.5 ระดับตำแหน่ง ความพึงพอใจในเรื่องระดับตำแหน่งสามารถกล่าวได้หลายแง่เช่น หากผู้ให้บริการได้เลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนระดับในการทำงานแล้วอาจจะถือได้ว่ามีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะเป็นแรงจูงใจอีกทางในการทำงานได้เป็นอย่างดีเพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับสถานภาพเกียรติคุณเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากเงินเดือนเขาจะได้รับการยกย่องและการรู้จักในองค์กรจึงเป็นสิ่งจูงใจให้การปฏิบัติหน้าที่ที่การงานทำให้มีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติ คือมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน(Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการประเมินนี้เป็นการประเมินในมิติ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความพึงพอใจหรือความพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มารับบริการมักจะให้ความสนใจด้านต่างๆ ที่ได้รับมีผู้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

ประดับ นवलละออง (2542, หน้า 10 อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ ราชานู, 2555, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จรินทร์อุตมเลิศ (2540, หน้า 20) ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่คือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือการให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำทำหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดงานจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทำอย่างไรไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

จันท์เพ็ญ ราชานโน (2555, หน้า 8) ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการและเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ดีจะส่งผลทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจรู้สึกประทับใจและมีปฏิริยาตอบโต้เป็นไปในทางที่ดีจากการศึกษาค้นคว้าของนักพฤติกรรมศาสตร์ พบว่าคุณสมบัติที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการที่ดีมีดังนี้

1. อัจฉริยะดีให้การต้อนรับด้วยสีหน้าและแววตาท่าทางและคำพูด การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นเสน่ห์สำคัญการให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่ แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดีท่าทางกระตือรือร้นเป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อได้พบเป็นครั้งแรกเมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่มีน้ำเสียงไพเราะจะเป็น

คุณสมบัติที่ดีด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ

2. มิตรไมตรีผู้ทำงานด้านการบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่ามิตรไมตรีเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้นความมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใดการมีมิตรไมตรีบวกกับการให้ความช่วยเหลือได้เล็กๆ น้อยๆ จะก่อให้เกิดความพอใจและชื่นชมแก่ลูกค้าผู้ทำงานด้านการบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ดี

3. เอาใจใส่งาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่งานแล้วก็เพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปด้วยเอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความเอาใจใส่สนใจงานหรือจริงจังในการทำงานมากน้อยแค่ไหนเพื่อให้การพิจารณามีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อยผู้ทำงานบริการต้องมีบุคลิกที่ดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจแก่ผู้มารับบริการการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีแก่ผู้เกี่ยวข้อง

5. กริยาสุภาพมารยาทงามผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกริยาสุภาพและรังเกียจพุดมีกริยาหยาบคาย การที่มีผู้ทำงานบริการที่มีกริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดชู และเป็นเอกลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ดังนั้นการแสดงออกของพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการควรมีการระมัดระวังถึงพฤติกรรมที่อาจไม่เหมาะสมต่อผู้มาใช้บริการด้วย

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดที่ชอบการพุดจาหยาบคาย ก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพการทำงานบริการเป็นการช่วยเหลือให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจจะต้องเป็นคำพูดที่สุภาพเพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

7. น้ำเสียงไพเราะ การทำงานบริการได้ดี จะต้องมึน้ำเสียงที่ไพเราะชัดเจนและชวนฟังจึงจะเหมาะสมกับการทำหน้าที่ในการให้บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ปฏิบัติงานจะต้องพบปะกับผู้คนมากมายหลายตาซึ่งมีภูมิหลัง

ต่างๆ การในการให้บริการจะต้องมีความอดทนอดกลั้นสามารถควบคุมอารมณ์ได้

9. รับผิดชอบและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของ
ผู้ให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการดั่งนั้นเมื่อมีปัญหา
ร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาแสดงความเอาใจใส่
อย่างจริงจังและเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกมาถึงความกระตือรือร้น
เป็นพฤติกรรมอย่างดียิ่งในงานให้บริการ

11. มีวินัย ผู้ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการที่มีวินัยจะทำงาน
เป็นระบบอยู่ในกรอบอย่างเคร่งครัดจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องดำเนินการให้การช่วยเหลือ
อย่างตรงไปตรงมาด้วยความซื่อสัตย์และการรักษาคำพูดดั่งนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึง
ความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกคน

Bernard (1968 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2555) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้น
บุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่
ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่
หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญ
ที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็น
โอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการ
ปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงาน
ที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาส
ช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภาคภูมิใจต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรถ้า
ความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับ

หน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

Herzberg (1959, อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2555) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงาน และเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกัน

ไม่ให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนอกจากสามารถที่จะดูเรื่องคุณภาพการให้บริการองค์กรแล้วยังเป็นการประเมินคุณภาพองค์กรในด้านอื่นๆ จากมุมมองของลูกค้าได้ด้วยผลการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างมาก ในการปรับปรุงองค์กร ได้แก่ เรื่องการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ วัฒนธรรมข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าสามารถที่จะนำมาใช้ประโยชน์ได้มากมายจนกล่าวได้ว่า ยังไม่มีการทำอย่างจริงจังโดยเฉพาะในระบบราชการของไทยและข้าราชการหลายคนก็กลัวการร้องเรียนอยู่มาก

การสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรและชุมชนนั้นจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมของบุคคล ดังนั้นการทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จึงเป็นที่ปรารถนาของบุคคลทุกคนและทุกระดับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงมีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จนเกิดความพึงพอใจจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง

สรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจหรือมี เจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งมีความรู้สึกในทางบวกและทางลบ

ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะงานที่ประชาชนต้องมาติดต่อรับบริการและรัฐต้องให้บริการกับประชาชนมี นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่านดังนี้

ชื่นจิตร์ แจ่มเจนกิจ(2540, หน้า 1 อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ราชานู, 2555. หน้า 10)ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ

ปรัชญา จันทราภัย(2542, หน้า 11 อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ราชานู, 2555. หน้า 10)ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบของสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

สมิต รัชฎกร (2550, หน้า 14) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการกระทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

วิรัช พงศ์ภักย์ (2550, หน้า 8)ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ให้มีความชอบสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นทางการ

สงคราม สมุทรหัล้า (2552, หน้า 3) กล่าวว่าบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆที่บุคคลฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจต่อผู้รับได้

สุกัญญา มีแก้ว (2554, หน้า 28) การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการปฏิบัติของกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความประสงค์ของกลุ่มบุคคลอีกกลุ่มหนึ่งเรียกว่าผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการในขณะนั้นเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในกิจกรรมนั้นๆ

กล่าวโดยสรุปการบริการหมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่าย ซึ่งเป็นสิ่งไม่มีรูปลักษณะ ไม่สามารถจับต้องได้และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 211–212 อ้างถึงใน แคนไตร ช่างช่าง, 2550, หน้า 18 – 19) ได้กล่าวว่า บริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่เสนอความต้องการแก่ลูกค้าโดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการ ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อและเพื่อสร้างความเชื่อมั่นผู้ขายบริการจะต้องจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อเช่น สำนักงานต้องมีสถานที่กว้างขวางออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ เป็นต้น

1.2 บุคคล พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสารสื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อที่ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคาการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันกล่าวคือผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้น ได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ที่ไหนและอย่างไรสำหรับผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 3 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 การมีมาตรฐานในกระบวนการในการให้บริการที่มีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์การ

3.3 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 19 – 20) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นพิเศษในงานด้านต่างๆ เพื่อการบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินการใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการที่บริการนั่นเองคือสินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำคือรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ค่าบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่าเราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพการบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การการพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันมิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไปในการพิจารณาความสำคัญของการบริการพิจารณาได้ 2 ลักษณะได้แก่การบริการที่ดีและการบริการที่ไม่ดีดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติได้แก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบความพึงพอใจเช่นความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการมีความ

ระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีกก็มีความประทับใจไปอีกนานแสนนานมีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นมีความภาคภูมิใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. การบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบมีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจเช่นมีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการมีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอื่นมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางไม่ดี

สรุปคือการบริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะ ที่ทำให้ชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อและหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากบุคคลทุกระดับในองค์การรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการหรือเกิดความเชื่อศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการให้บริการในโอกาสหน้า

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39 อ้างถึงใน รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว, 2555, หน้า 28) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด คำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการบุคคลากรที่ใช้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้นการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้ว่าจะต้องกระทำอย่าง

จริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

คุณภาพการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552, หน้า106) ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent) ตรงกับความต้องการหรือเกิดความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer Satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer Loyalty)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกัน

คำว่าบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้าหมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมากประทับใจมาก คุ่มค่าแก่การตัดสินใจรวมทั้งคุ่มค่าเงิน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2541, หน้า 342 อ้างถึงใน นพวรรณ วาณิชยานนท์, 2552, หน้า 10) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้นโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการสถานที่ที่เขาต้องการในรูปแบบที่ต้องการ นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้นำพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าประกอบด้วย

1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุดซึ่งได้แก่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการตลอดทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป

1.2 ลักษณะการให้บริการเสริมได้แก่บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่า คู่แข่งขันโดยการตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์ในอดีตคำพูดการโฆษณาของธุรกิจลูกค้าจะเปรียบเทียบ บริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวังไว้ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่ สนใจค่าบริการที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะใช้บริการนั้นซ้ำ

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการ อาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้าโดยอาศัยเครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร การตลาดอื่นๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Features) เป็นการเสนอบริการ ในลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการคู่แข่งทั่วไปคุณภาพการให้บริการมี ลักษณะดังนี้

4.1 การเข้าถึงลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ ลูกค้าคือไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการ เข้าถึงลูกค้า

4.2 การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย

4.3 ความสามารถสำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีความ ชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

4.4 ความมีน้ำใจสำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่มีมนุษย สัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเองมีวิจาร์ณญาณ

4.5 ความเชื่อถือสำนักงานที่ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

4.6 ความไว้วางใจ บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้องและ สม่ำเสมอ

4.7 การตอบสนองลูกค้าสำนักงานที่ให้บริการต้องมีบุคลากรที่ ให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

4.8 ความปลอดภัยบริการที่ให้อาจปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ เช่น การเก็บข้อมูลเป็นความลับได้

4.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้

4.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้าพนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

Zeithaml and Bitner(1996 อ้างถึงใน พีรภรณ์ ธนาธิพรนนท์, 2554, หน้า 10) การสร้างคุณภาพในแต่ละช่วงของการบริการ แบ่งได้เป็น 3 ช่วงดังนี้

1. ก่อนการให้บริการช่วงนี้เป็นช่วงก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการในครั้งแรก ผู้บริหารธุรกิจที่ดีจะต้องใช้การสื่อสารให้ตรงกลุ่มเป้าหมายและถูกช่วงเวลาให้ลูกค้ารับข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของธุรกิจพร้อมการส่งเสริมการขายต่างๆ เพื่อชักจูงให้ลูกค้ามาทดลองใช้บริการให้ได้แต่อย่างไรก็ตาม ช่วงนี้เป็นช่วงการสร้างมโนภาพในใจของลูกค้า ดังนั้นข้อความที่สื่อออกไปต้องชัดเจนไม่สร้างความคลุมเครือต้องเป็นจริงทุกประการ ไม่มีการหลอกลวงลูกค้าเพราะจะทำให้ลูกค้าผิดหวังและเลิกมาใช้บริการ

2. ขนาดให้บริการช่วงนี้เป็นช่วงที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่อย่างมากต่อเนื่องจากช่วงของการพิสูจน์หรือทดสอบคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจ ช่วงนี้มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าซึ่งเรียกว่าช่วงแห่งการสร้างความประทับใจกล่าวคือเป็นช่วงที่ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าและสร้างความประทับใจจึงเกิดในช่วงนี้สูงสุดในขณะเดียวกันช่วงนี้เป็นช่วงที่ธุรกิจจะต้องแสดงฝีมือให้เห็นถึงการวางตำแหน่งบริการที่โดดเด่นความแตกต่างของธุรกิจแบรนด์เนม ที่เด่นชัดและคุณภาพในการบริการอันยอดเยี่ยมซึ่งจะต้องเริ่มจากการต้อนรับการให้บริการจนถึงการชำระเงิน และการส่งลูกค้าเมื่อการบริการเสร็จสิ้นช่วงแห่งการสร้างความประทับใจนี้จะมีผลออกมา 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ประทับใจ (Positive MOT) คือ ลูกค้าพอใจกับการบริการ

2.2 ไม่ประทับใจ (Negative MOT) คือลูกค้าไม่พอใจกับการบริการ

3. หลังให้บริการหลังจากการให้บริการควรมีการติดตามความพึงพอใจรวมทั้งปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดจากการให้บริการเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้มีคุณภาพต่อไปอย่างน้อยการติดตามผลจะช่วยลดความไม่พอใจของลูกค้าลงไปได้

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพตามแนวคิดการบริหารของคุณภาพโดยรวม (TQM) มีหลักการดังนี้

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer Focus) เพราะลูกค้าหรือผู้รับผลงานเป็นเป้าหมายหรือเหตุผลที่ต้องมีหน่วยงานของเราระดับของคุณภาพอยู่ที่ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานหน้าที่ของเราคือการค้นหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน
2. จุดยืนร่วมกัน (Common Vision) เป็นการรวมพลังเพื่อการสร้างสรรค์สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกันและมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายดังกล่าว
3. ทีมงานสัมพันธ์ (Teamwork & Empowerment) ทุกคนต่างพึ่งพิงกันในการทำงานคุณภาพไม่ได้เกิดจากผลงานของใครคนใดคนหนึ่งแต่เกิดจากการประสานความพยายามของผู้เกี่ยวข้องผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับการเสริมพลังด้วยการฝึกอบรมข้อมูลและโอกาสเพื่อให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่
4. มุ่งมั่นกระบวนการ (Process Focus) เป็นการมองว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากระบบงานที่ไม่รัดกุมการพัฒนาคุณภาพคือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรัดกุมง่ายในการปฏิบัติเป็นการสร้างระบบเพื่อป้องกัน คุ้มครองให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด
5. สานด้วยอริยสัจสี่ (Problem Solving Process) เป็นการนำกระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรืออริยสัจสี่ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการเริ่มด้วยปัญหาการวิเคราะห์สภาพปัญหาการทดสอบทางเลือกและนำมาปฏิบัติเป็นมาตรฐาน
6. ดีที่ผู้นำ (Leadership Support) ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการนำโดยใช้อุดมการณ์ร่วมกันผู้นำทุกระดับเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุมและสั่งการเป็นโค้ช
7. ทำดีไม่หยุดยั้ง (Continuous Improvement) มองหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่พอใจกับระดับคุณภาพที่เป็น

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวแปรตามกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 หน่วยงานได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีคุณภาพของงานบริการด้วยกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพขั้นตอนการ

ทำงานลดลงสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและลดค่าใช้จ่ายได้เมื่อปฏิบัติแล้วมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและควรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกก็เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน

1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีจูงใจของ Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้คือ Maslow (1970 อ้างถึงใน นคร นันทิ, 2550, หน้า 20)

1. ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีก

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็ไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไปความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มี 5 ขั้นตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิตเช่นความต้องการในด้านอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคุณยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงถ้าความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคตซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3.3 ความต้องการทางด้านสังคมหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองใน 2 ขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้นอีก คือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนเองอยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถความเป็นอิสระและเสรีภาพ

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการในระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมากจะเป็นการอยากจะเป็นอยากจะได้ ตามความคิดของตนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากสาระสำคัญของความต้องการตามลำดับขั้นของMaslowสรุปได้ว่าความต้องการทั้ง 5 ชั้น ของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากันการจูงใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกันไปและความต้องการในแต่ละท่านจะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

ทฤษฎีความต้องการความสุขส่วนตัว (Hedonistic Theory)ในสมัยโบราณเชื่อกันว่ามูลเหตุสำคัญของมนุษย์ที่ทำให้เกิดแรงจูงใจก็เพราะมนุษย์ต้องการหาความสุขส่วนตัวและพยายามหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดต่อมาในศตวรรษ 18 และ 19 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจว่า การที่มนุษย์ตัดสินใจจะกระทำการสิ่งใดก็เพื่อหาความสมดุล ความจริงแล้วเขาก็มีความสุขแต่เป็นความสุขที่ออกมาในลักษณะที่พยายามทำให้ตัวเองเจ็บปวดและเขามีความพึงพอใจที่จะทำเช่นนั้น ดังนั้นทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการความสุขส่วนตัวนั้นอาจกล่าวได้ว่าบุคคลทุกคนมีความต้องการแสวงหาความสุขนี้ จึงเป็นแรงจูงใจหรือตัวเราที่ทำให้บุคคลได้มีการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ออกมา

ทฤษฎีสัญชาตญาณ (Instinctual Theory)สัญชาตญาณเป็นสิ่งที่ติดตัวบุคคลมาแต่กำเนิดซึ่งทำให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

ทฤษฎีการมีเหตุผล (Cognitive Theory) ทฤษฎีหลักการมีเหตุผลเป็นทฤษฎีที่มีความเชื่อมั่นในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการมีเหตุผลที่จะกระทำพฤติกรรมใดๆ ด้วยความจริงใจ นอกจากนั้นทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าบุคคลมีอิสระที่จะกระทำพฤติกรรมได้อย่างมีเหตุผลสามารถตัดสินใจต่อการกระทำต่างๆ ได้ มีความรู้ที่ตนต้องทำอะไร ประารถนาสิ่งใดและควรจะต้องตัดสินใจออกในลักษณะใด

ทฤษฎีแรงขับ (Drive Theory) โดยปกติแล้วพฤติกรรมและการกระทำต่างๆ ของบุคคลนั้นๆ จะมีส่วนที่สัมพันธ์กับแรงขับภายในของแต่ละบุคคล แรงขับนั้นเป็นภาวะความตึงเครียดของทางร่างกาย แรงขับจึงมีลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะคือแรงขับภายในร่างกายหรือแรงขับปฐมภูมิ เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการของร่างกายและแรงขับภายนอกหรือแรงขับทุติยภูมิ เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการทางด้านสติปัญญาอารมณ์และสังคมซึ่งลักษณะดังกล่าวจะมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปอันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่สะสมไว้ในแต่ละบุคคล

ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝันพูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

สรุปได้ว่า บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ประสิทธิภาพการบริหารโรงเรียน

ประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในงานตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงานมีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์

2.1 ความหมายของประสิทธิผล

เกษมาพร ทองเอื้อ (2555, หน้า 14) คำว่าประสิทธิผล (effectiveness) มีความสำคัญในการบริหารจัดการองค์การต่างๆและเป็นกระบวนการที่คนใหม่ทางการบริหารที่ผู้บริหารจะต้องมุ่งเน้นการบริหารเพื่อมุ่งประสิทธิผลขององค์การ เป็นสำคัญซึ่งได้มีนักการศึกษาให้ความหมายประสิทธิผลไว้ดังนี้

มนตรีพิทย์ ทรงกิตติพิศาล (2552, หน้า 86) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การ และเป็นจุดมุ่งหมายร่วมกันมีผลต่อสังคมโดยส่วนรวมซึ่งประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะบอกถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติ ประสิทธิผลขององค์การย่อมมีความสัมพันธ์กับความสามารถขององค์การในการใช้ทรัพยากรในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิผลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อกิจกรรมต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2555, หน้า 29) ได้ให้นิยามของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิทยา ด่านธำรงกุล (2546, หน้า 27 อ้างถึงใน อารมณ์ อ่อนคง, 2556, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้นๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์การสามารถสนองผู้บริโภคนสินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 22 อ้างถึงใน อารมณ์ อ่อนคง, 2556, หน้า 1) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูง

Seashore & Yuchtman quoting Hall (1991 อ้างถึงใน อารมณ์ อ่อนคง, 2556, หน้า 1) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผลขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์การ

Hoy & Miskel (1991, p. 51 อ้างถึงใน อารมณ์ อ่อนคง, 2556, หน้า 1) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึงการที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำ เป็นศูนย์

รวมในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

Gibson Others (1982, p. 812 อ้างถึงใน อภรณ์ อ่อนคง, 2556, หน้า 1) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใดๆ ที่มีความมุ่งหมาย จะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำ เพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

Robbins (1996: 74) นิยามว่าประสิทธิผลหมายถึง ระดับ (degree) ที่องค์การดำเนินการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

Martin; & Kettner (1996: 110) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิผล เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติหรือการดำเนินงานที่ให้ผลของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

Steers (1985: 72) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลองค์การมีความหมายสองนัย คือ 1) เป็นความสามารถขององค์การที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ 2) เป็นความสามารถขององค์การที่จะดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

โดยสรุปประสิทธิผลหมายถึงระดับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานบรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์การที่ได้ตั้งไว้ ความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (integration) การปรับตัวของ องค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (adaptability) การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสังคม (social relevance) และผลผลิตขององค์การ (productivity)

กิ่งแก้วศรีสาสิกุลรัตน์(2556: ออนไลน์)ประสิทธิผลของโรงเรียนหมายถึง การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาโดยพิจารณาจากความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและสามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวกตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกและสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนจนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นการมองประสิทธิผลในภาพรวม

Zamuto(1982, อ้างถึงในกึ่งแก้วศรีสาสิกุลรัตน์, 2556: ออนไลน์)

ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใดๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่างๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ที่องค์การตั้งไว้และสามารถจะสรุปความหมายตามทฤษฎีองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
2. ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System – based Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple – Constituencies Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การสามารถในการตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

สรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงานและองค์การโดยส่วนรวม สามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้ และได้สรุปว่าประสิทธิผลของโรงเรียนพิจารณาได้จากตัวบ่งชี้ 4 ประการคือ ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการมีทัศนคติทางบวกของนักเรียนความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน

Georgopoulos and Tanenbaum ได้ให้ ทักษะว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (organizational effectiveness) หมายถึง ความมากมาย (extent) ของการที่องค์การ ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผล ขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (means and ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัด ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ ความยืดหยุ่นขององค์การในรูป ของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับ การเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์การ และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์การระหว่างหน่วยงานในองค์การ Schein มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพองค์การ

หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์การในการที่จะอยู่รอด (survival) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow) ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุ่ลวง นอกจากนี้ยังให้ใช้ ข้อสังเกตว่า นักทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การในยุคต้นๆ พอใจที่จะกล่าวถึงเพียงเรื่อง "การแสวงหาผลกำไรสูงสุด (profit maximization)

"การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ" "ผลผลิตสูง" (high productivity) และ "ขวัญพนักงาน ดี" ว่าเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิภาพที่เพียงพอแล้ว แต่ปรากฏว่าเกณฑ์เหล่านี้ไม่เพียงพอที่จะอธิบายความเป็นจริงที่พบต่อมาว่าองค์การซึ่งชอบด้วยเหตุผล (rational) มีพฤติกรรมที่นำไปสู่ความไม่มีประสิทธิผล ถ้าเกณฑ์เดียวที่องค์การนั้นใช้คือการให้บริการที่ดี นอกจากนี้ยังพบว่าองค์การมีหลายหน้าที่ (multiple functions) ที่จำเป็นจะต้องได้รับการ ปฏิบัติให้ครบถ้วน ตลอดจนมีหลายเป้าหมาย (multiple goals) ซึ่งบางเป้าหมายอาจขัดแย้ง กับเป้าหมายอื่น เช่น องค์การที่เป็นมหาวิทยาลัย โรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ หรือ ทัศนสถาน ล้วนมีหลายหน้าที่หรือหลายเป้าหมาย ทุกเป้าหมายเป็นเป้าหมายเบื้องต้น (primary) มหาวิทยาลัยต้องสอนและในขณะเดียวกันก็ต้องสร้างความรู้ที่เชื่อถือได้ด้วย การวิจัยโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ก็ต้องดูแลรักษาคนไข้และให้โอกาสการเรียนรู้แก่แพทย์ฝึกงานทัศนสถาน ก็ต้องเก็บตัวอาชญากรไว้เสียจากสังคม ในขณะเดียวกันก็ ต้องให้โอกาสฟื้นฟูอาชีพให้เป็นพลเมืองดีต่อไปเมื่อส่งกลับเข้าสังคม ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การจะถูกตัดสินด้วยผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หนึ่งหรือทั้งสองหน้าที่แยกออกจากกันหรือ จากการผสมผสานกันหลายหน้าที่

ประสิทธิภาพขององค์การ ตามแนวความคิดตั้งแต่ดั้งเดิมเป็นความพยายามที่จะ เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (segmentation) การปฏิบัติงานขององค์การเกือบโดยเด็ดขาด ทำให้ขาดความร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนไม่อาจริเริ่มสร้างสรรค์และไม่อาจจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใดๆ จึงเกิดแนวคิดที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดดั้งเดิม คือ แนวความคิดแบบผสมผสาน (integration approach) ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงและการเสริมสร้างสิ่งใหม่ๆ โดยมองภาพรวมว่ามีสิ่งใดเกี่ยวข้องกันในขอบเขตที่กว้างขวางและเชื่อมโยงสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นเข้าด้วยกัน ลักษณะของแนวความคิดนี้จะไม่หลบเลี่ยงความขัดแย้งแต่จะมองสิ่งขัดแย้ง (conflicts) เป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องเผชิญและแก้ไขเพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น แนวทางนี้จึงเป็นพลวัต (dynamic) มีเป้าหมายอยู่ที่การพยายามทำงานให้สำเร็จด้วยดี

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การ ในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาไว้ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์และไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ของ องค์การ และรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และองค์การส่วนรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

2.2 ความสำคัญของประสิทธิผล

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลองค์การจะล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้

2.2.1 ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่

2.2.2 ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผนกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

2.2.3 ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

2.2.3.1 ประสิทธิภาพของบุคคล

2.2.3.2 ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่าเหมาะสมต่อบางงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำ ผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ Gibson and Other (1982, อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ศรีสาสิกุลรัตน์, 2556)อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ 1. การผลิต (Production) 2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) 4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) 5. การพัฒนา (Development)

สำหรับคำว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงาน ว่าใช้ไปอย่างไรมากน้อยแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานใช้โดยประหยัดให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์การคาดหวัง อย่างคุ้มค่าหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ 1. ประสิทธิภาพของบุคคล 2. ประสิทธิภาพขององค์การ

ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้เทคนิคหรือยุทธวิธีในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณตามความต้องการและมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายพลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีคุณภาพและปริมาณของผลงาน มีวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่าง คุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลาทรัพยากรและกำลังคน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นดัชนีวัดความสำเร็จขององค์การ ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ ประกอบกับประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อองค์การมากเช่นกัน หากการดำเนินงานขององค์การไม่มีประสิทธิภาพก็จะมีผลกำไร ประสบแต่ความขาดทุน ก็ยากที่องค์การจะตั้งอยู่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (Goals) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิต (Output) ที่ต้องการ จึงมีความสัมพันธ์กันทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ

2.3 ความสัมพันธ์ของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (effectiveness) และ ประสิทธิภาพ (efficiency) ผู้ที่เริ่มให้ความหมายของคำทั้งสองแตกต่างกัน คือ

Barnard (1968, อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ศรีสาสิกุลรัตน์, 2556) โดยให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายขององค์การและให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ความพึงพอใจและความร่วมมือในการปฏิบัติงานของสมาชิกขององค์การ ส่วน Etzioni (1964) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า การบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพมีความหมายในลักษณะของเศรษฐศาสตร์ คือ ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตต่อผลผลิตหนึ่งหน่วยอันเป็นแนวการให้ความหมายของคำทั้งสองคำในเวลาต่อมา โดยทั่วไปถือว่าประสิทธิผล หมายถึง ระดับที่ต้องการให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ (goals) ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง ลักษณะทางเศรษฐศาสตร์ในการดำเนินการขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย เป้าหมายบางอย่างใช้เป็นอัตราส่วนของปัจจัยการผลิต (inputs) กับผลผลิต (outputs) เป็นการพิจารณาถึงวิธีการที่องค์การบรรลุเป้าหมายโดยใช้ปัจจัยการผลิตอย่างประหยัดเพื่อให้ได้ผลผลิตตามที่ต้องการ โดยถือว่าองค์การต้องสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายภายในเงื่อนไขที่ทรัพยากรมีจำกัด เนื่องจากทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมที่จัดให้องค์การมีจำกัด การวัดประสิทธิภาพส่วนใหญ่จึงใช้คำเกี่ยวกับการเงิน เช่น รายได้ และค่าใช้จ่าย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม บางองค์การไม่สามารถพิจารณาผลตอบแทนจากการลงทุนในรูปค่าใช้จ่ายได้ เช่น โรงพยาบาล จึงพิจารณาประสิทธิภาพจากการกระทำต่อคนไข้หรือการรักษาคนไข้ เป็นผลผลิตได้จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานของประสิทธิผลของหน่วยงาน กล่าวคือ องค์การต้องบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์การต้องบรรลุถึงทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ อันเป็นที่พึงปรารถนาของทุกองค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์การอาจมีประสิทธิผลแต่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิผลแต่อาจมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์กันตามนัยทั้งสองแนวคิดดังกล่าว

2.4 แนวคิดในการประเมินประสิทธิผล

การประเมินประสิทธิผล

การประเมินประสิทธิผลขององค์การมีแนวคิดทฤษฎีที่ระบุแนวทางการประเมินผลขององค์การไว้ดังนี้ กษมาพร ทองเชื้อ (2555, หน้า 15)

Mott (1972) ได้ประมวลผลผลิตที่สำคัญขององค์การและสร้างรูปแบบของประสิทธิผลองค์การขึ้นโดยเกณฑ์การวัดประสิทธิผลองค์การของมอท์พิจารณาจาก 1) ปริมาณของผลผลิต 2) คุณภาพของผลผลิต 3) ประสิทธิภาพ 4) ความสามารถในการปรับตัว

Hoy; & Miskel (2005: 290-292) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิผลองค์การออกเป็น 3 รูปแบบคือ 1) รูปแบบที่ยึดจุดมุ่งหมาย 2) รูปแบบระบบทรัพยากร 3) รูปแบบบูรณาการเป้าหมายและทรัพยากร

ความหลากหลายของเกณฑ์ อยู่ในรูปแบบการประเมินประสิทธิผลขององค์การนั้นเกิดจากผู้วิจัยมีกรอบอ้างอิงแตกต่างกัน การที่ผู้วิจัยมีมีโนทัศน์หรือกรอบอ้างอิงแตกต่างกัน ทำให้การแสวงหาเกณฑ์ที่เป็นสากล (universal criterion) หรือชุดของเกณฑ์ที่ใช้ได้กับทุกองค์การนั้นทำได้ยาก ตามเทคนิคที่ใช้ในการได้มาซึ่งเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผล เทคนิคที่ใช้ในการได้มาซึ่งเกณฑ์ประเมินประสิทธิผล จำแนกได้ 2 วิธี ดังนี้

1. รูปแบบอนุมาน (Deductive Models) เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิจารณาหลักการทั่วไปประกอบด้วยเกณฑ์การประเมินผลซึ่งได้จากการตีความตามทฤษฎีแล้วก็นำเกณฑ์ดังกล่าวทำการศึกษาวิเคราะห์ทั่วไป

2. รูปแบบอุปมาน (Inductive Models) เป็นรูปแบบที่ได้จากการพิสูจน์จากกรณีเฉพาะ โดยผู้ทำการศึกษาวิจัยพยายามสร้างเกณฑ์การประเมินผลที่มีความหมายอันเป็นผลจากการค้นคว้าวิจัยรูปแบบประเภทนี้หลายแบบได้จากการสำรวจการศึกษาวิจัยที่ทำกันมาจากหลายๆ แหล่ง และพยายามผสมผสานกันเข้าให้เป็นรูปแบบรวม (unified) หรือเป็นการเสนอตัวแปรหรือเกณฑ์ได้จากวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative techniques) ซึ่งได้มาจากการศึกษาวิจัยของผู้เสนอรูปแบบนั้นๆ

แนวคิดทางการศึกษาประเมินองค์การ

Bedeian; Zamuto, (1982, อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ศรีสาสิกุลรัตน์, 2556) การศึกษาประสิทธิผลองค์การ เริ่มต้นประมาณปี 1930 ด้วยรูปแบบเป้าหมาย (Goal Model) เป็นรูปแบบดั้งเดิมใช้กันอย่างกว้างขวางในการประเมินสิทธิผลขององค์การโดยให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การว่า ระดับของการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) มุ่งเน้นที่ผลผลิต (output) ต่อมาปี 1950 ได้พัฒนาแนวทางการศึกษาประสิทธิผลองค์การโดยมององค์การในฐานะที่เป็นระบบ (System) ที่ต้องอาศัยทรัพยากร (System -

Resource) โดยให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การว่าระดับที่องค์การจัดหาทรัพยากรที่มีจำกัดและที่มีคุณค่าได้สำเร็จ มุ่งเน้นที่ปัจจัยการผลิต (input) รูปแบบทั้งดังกล่าวเป็นพื้นฐานของการพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การในระยะต่อมา

แนวทางการศึกษาประสิทธิผลองค์การจากการพัฒนารูปแบบต่างๆ ดังกล่าว สามารถสรุปแนวทางการศึกษาได้ทั้งหมด 4 แนวทาง ดังนี้

1. แนวทางการบรรลุเป้าหมาย (The Goal – Attainment Approach)

แนวทางการบรรลุเป้าหมายนี้เป็นไปตามความหมายขององค์การที่หมายถึง การสร้างขึ้นมาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายเฉพาะ (specific goals) ระดับการบรรลุของเป้าหมายตามที่กำหนดไว้เป็นการเน้นที่ผล (ends) มากกว่าวิธีการ (means) ฐานคติ (assumption) ของแนวทางนี้ คือ 1) องค์การต้องมีเป้าหมายแน่นอน (ultimate goals) 2) เป้าหมายต้องมีความชัดเจนเข้าใจตรงกัน 3) เป้าหมายต้องไม่มากเกินไป 4) เป็นเป้าหมายที่มีความเห็นสอดคล้องกัน 5) วัดความก้าวหน้าของเป้าหมายได้

เป้าหมายองค์การที่จะทำให้เป็นไปตามฐานคติ ควรจัดทำให้เป็นเป้าหมายเชิงปฏิบัติการ (operative goals) เป็นเป้าหมายเฉพาะ (specific goals) ขององค์การเพื่อให้เข้าใจตรงกันและสามารถวัดได้

แนวทางเชิงระบบ (The System Approach)

แนวทางเชิงระบบ เป็นไปตามความหมายขององค์การที่ว่าองค์การเป็นระบบ (Systems) ต้องการปัจจัย (inputs) มีกระบวนการเปลี่ยนปัจจัย (process) และมีผลผลิต (outputs) ต้องรักษาเสถียรภาพและความสมดุล ดังนั้น แนวทางเชิงระบบมุ่งเน้นจึงหมายถึง ความสามารถขององค์การในการจัดทรัพยากร การรักษาเสถียรภาพและความสมดุล ของระบบภายในองค์การ และการมีปฏิสัมพันธ์อย่างประสพผลสำเร็จกับสภาพแวดล้อมภายนอก แนวทางเชิงระบบเน้นที่วิธีการ (means) มากกว่าที่ผล (ends) ข้อดีของแนวทางระบบ คือ การทำให้ผู้บริหารตระหนักในความสำคัญของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของระบบย่อยในองค์การและเหมาะสมกับองค์การที่มีเป้าหมายคลุมเครือไม่สามารถวัดได้ เพราะสามารถใช้เกณฑ์อื่นๆ แทนการทำให้บรรลุเป้าหมาย

แนวทางเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มที่เกี่ยวข้อง (The Strategic – constituencies Approach)

แนวทางเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มที่เกี่ยวข้อง จัดเป็นการศึกษาประสิทธิผลองค์การแนวใหม่ ฐานคติ (assumption) ของแนวทางนี้ พิจารณาองค์การในฐานะที่เป็น

ระบบภายใต้สภาพแวดล้อม ซึ่งต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนองค์การให้มีความอยู่รอด ความหมายของประสิทธิผลองค์การตามแนวทางนี้คือ ระดับความสามารถขององค์การในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มที่เกี่ยวข้องในสภาพแวดล้อมขององค์การ แนวทางกลุ่มที่เกี่ยวข้องจะคล้ายคลึงกับแนวทางเชิงระบบ คือ ทั้ง 2 แนวทางตระหนักถึงความสำคัญของการพึ่งพาอาศัยภายในระบบ แต่มีจุดเน้นต่างกัน โดยแนวทางกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เชิงกลยุทธ์จะพิจารณาสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการอยู่รอดขององค์การ ผู้บริหารขององค์การจะไม่ละเลยต่อกลุ่มที่มีอำนาจที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ

แนวทางการแข่งขัน – คุณค่า (The Competing – Values

Approach)

แนวทางการแข่งขัน – คุณค่า เป็นกรอบแนวคิดบูรณาการในการศึกษาประสิทธิผลองค์การฐานคติของแนวคิดนี้ คือ ประสิทธิผลองค์การจะมีความเป็นอัตนัย (subjective) ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความชอบ และความสนใจของผู้ประเมินจึงไม่มีเกณฑ์ที่ดีที่สุด สำหรับการประเมินประสิทธิผลองค์การ แนวทางนี้คาดว่าจะทำให้การประเมินประสิทธิผลองค์การเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยกำหนดองค์ประกอบทั่วไปของเกณฑ์ประสิทธิผลองค์การและใช้องค์การประกอบเหล่านั้นเป็นพื้นฐานในการกำหนดคุณค่าที่แข่งขันเพื่อที่จะกำหนดรูปแบบประสิทธิผลที่มีลักษณะเฉพาะได้ในแต่ละรูปแบบ

รูปแบบบูรณาการของฮอยและมิสเกิล (Hoy & Miskel)

จากรูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การดั้งเดิม คือ รูปแบบเป้าหมายและรูปแบบระบบทรัพยากร นักวิชาการ ได้แย้งในจุดอ่อนของรูปแบบทั้งสอง หลายประการCameron (1978) วิพากษ์วิจารณ์การให้เป้าหมายประเมินประสิทธิผลองค์การว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเป้าหมายของผู้บริหารมากกว่ากลุ่มผู้เกี่ยวข้องอื่น 2) ส่วนใหญ่นักวิจัยพบว่าเป้าหมายมีหลากหลายและขัดแย้งกัน 3) ขาดความชัดเจนในทิศทาง 4) เป้าหมายขององค์การมีลักษณะเป็นพลวัต เปลี่ยนตามบริบทและพฤติกรรม แต่รูปแบบเป้าหมายมีความคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง 5) เป้าหมายองค์การ (official goals) ทำเป็นเป้าหมายปฏิบัติค่อนข้างยาก 6) การบรรลุเป้าหมายได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นหลายประการ นักวิชาการ เช่น Yuchtman & Seashore เสนอว่าการประเมินประสิทธิผลองค์การใช้เพียงรูปแบบเป้าหมายยังไม่เพียงพอ ส่วนรูปแบบระบบ – ทรัพยากรเป็นการเน้นการประเมินปัจจัยการผลิต ทำให้ส่วนอื่นๆ ไม่ได้รับการประเมิน (Cameron & Steers) เสนอว่า

รูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การเป็นองค์ประกอบรวม แนวทางที่เหมาะสมที่ควรที่จะนำมาโน้มน้าวทั้งสองรวมกัน

การนำไปประยุกต์ใช้

นักวิชาการหลายคน เช่น Goodman & Pennings (1992) Steers Campbell ได้บูรณาการ 2 รูปแบบ โดยมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องที่เหมาะสม ได้แก่ เป้าหมาย พฤติกรรมที่กำหนดทิศทางของเป้าหมายและพฤติกรรมต่างๆ ขององค์การ อย่างไรก็ตาม เป้าหมายของกรอบความคิดเชิงระบบทรัพยากรจะมีลักษณะหลากหลายและเป็นพลวัต กำหนดผลที่ได้รับสูงและมีการเปลี่ยนแปลงตามช่วงเวลา ยิ่งกว่านั้นการบรรลุเป้าหมายในระยะสั้นสามารถใช้ทรัพยากรใหม่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายย่อยได้ ดังนั้นเมื่อใช้กรอบความคิดเชิงระบบลักษณะเป้าหมายขององค์การโดยธรรมชาติจะมีลักษณะเป็นวงจร (cyclic)

จากแนวคิดดังกล่าว Hoy & Miskel (1991, อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ศรีสาสิกุล รัตน์, 2556) จึงเสนอรูปแบบบูรณาการโดยเพิ่มลักษณะการประเมินประสิทธิผลองค์การเป็น 3 ประการ คือ พหุเกณฑ์ (multiple criteria) มิติเวลา (time dimension) และกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พหุเกณฑ์ Hoy & Miskel ได้นำข้อสรุปที่เป็นข้อตกลงที่ยอมรับกันมาใช้ คือ การประเมินประสิทธิผลองค์การได้อย่างครอบคลุม และในการบูรณาการนี้ ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลจะต้องนำมาจากแต่ละขั้นตอนของระบบเปิด ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า การเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า โดยจะต้องเลือกตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญเหมาะสมและเป็นตัวแทนซึ่งรูปแบบที่เหมาะสมในการที่จะสามารถเลือกเกณฑ์ได้คือ รูปแบบทฤษฎีของ Parsons ที่ถือว่า องค์การเป็นระบบความอยู่รอดของระบบสังคมจะขึ้นอยู่กับหน้าที่ที่สำคัญ 4 ประการ หน้าที่เหล่านี้เป็นพื้นฐานที่ทำให้ได้มาซึ่งทรัพยากรและสามารถพิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การได้ ทุกระบบสังคมต้องสามารถแก้ปัญหาพื้นฐาน 4 ประการให้ได้ เรียกโดยย่อว่า “AGIL” ได้แก่

- 1.1 การปรับตัว (Adaptation - A) เป็นหน้าที่ของระบบที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมให้ได้ เช่น โรงเรียนอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องจุดประสงค์ของสิ่งแวดล้อมและกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องโดยพยายามเปลี่ยนรูปให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ภายนอก

1.2 การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment – G) เป็นการมุ่งให้บรรลุเป้าหมายของระบบ ได้แก่ กระบวนการขององค์การ การประสานงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมให้มีลักษณะเป็นหน่วยเดียวกัน (single unity)

1.3 การบูรณาการ (Integration – I) เป็นการสร้างความมั่นคงของสังคมภายในระบบ ได้แก่ กระบวนการขององค์การ การประสานงาน และความสัมพันธ์ทางสังคมให้มีลักษณะเป็นหน่วยเดียวกัน (single unity)

1.4 การรักษาสິงซ้อนเร้นภายใน (Latency – L) เป็นการรักษาความมั่นคงของคุณค่าของระบบ ได้แก่ รูปแบบวัฒนธรรมและระบบการจูงใจ

ดังนั้น องค์การจะต้องทำหน้าที่ 4 ประการดังกล่าว การประเมินสิทธิผล องค์การจึงต้องใช้หน้าที่ทั้ง 4 ประการนี้เป็นมิติการประเมิน

2. มิติเวลา การประเมินสิทธิผลขององค์การ สิ่งที่เป็นเกณฑ์ประเมินจะเกี่ยวข้องกับเวลา โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะสั้น (short – term) ระยะกลาง และระยะยาว เช่น การประเมินสิทธิผลขององค์การสำหรับสถานศึกษา เกณฑ์ในระยะเวลาสั้นจะประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน และความจงรักภักดี เกณฑ์ระยะกลาง จะประเมินความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาของสถานศึกษา รวมทั้งการพัฒนาแผนการสอน ความก้าวหน้าทางอาชีพครู – อาจารย์ และความสำเร็จของนักเรียนที่จบการศึกษาไปแล้ว และเกณฑ์ระยะยาว คือ ความสามารถในการอยู่รอดของสถานศึกษา อย่างไรก็ตามเกณฑ์ประสิทธิผลขององค์การอาจมีการเปลี่ยนแปลงทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพอใจของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย อาจเป็นข้อจำกัดใหม่ หรือมีความคาดหวังต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา

เกณฑ์ประสิทธิผลเฉพาะต่างๆ อาจเปลี่ยนไปตามลักษณะวงจรชีวิตขององค์การที่เปลี่ยนไป เช่น ในระยะประกอบการเริ่มแรกต้องเน้นที่เกณฑ์ความยืดหยุ่น การได้มาซึ่งทรัพยากรและเมื่อองค์การมีวุฒิภาวะแล้ว เกณฑ์พื้นฐานจะได้แก่ การติดต่อสื่อสาร สถานสภาพความสามารถในการผลิตประสิทธิภาพ และการกำหนดเป้าหมาย

3. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple Constituencies) ใช้ค่านิยมและความคิดของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะสะท้อนถึงเกณฑ์ประสิทธิผล เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มภายในหรือภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้เกณฑ์ประสิทธิผลสอดคล้องกับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง มโนทัศน์นี้จึง

เป็นการประเมินประสิทธิผลองค์การตามแนวทางเชิงสัมพันธ์กับภาพการณ์ (Relativistic Multiple – Contingency Approach)

การมีชื่อเสียงขององค์การ (Identity)

ในการประเมินประสิทธิผลองค์การตามรูปแบบบูรณาการดังกล่าว สามารถดำเนินการได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ควรพิจารณากลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสำคัญในการนิยามเป้าหมายเชิงปฏิบัติการ (Operative goals) ผู้วิจัยอาจพิจารณากำหนดขึ้นเอง หรือพิจารณาจากการกำหนดนโยบายหรือตามองค์การอื่นๆ
2. พิจารณามิติเกี่ยวกับเวลา ว่ามุ่งเน้นเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง หรือระยะยาว

3. ควรใช้การประเมินหลายเกณฑ์

จะเห็นได้ว่ารูปแบบบูรณาการของ Hoy & Miskel เป็นรูปแบบที่ครอบคลุมแนวทางการศึกษาประสิทธิผลองค์การต่างๆ เป็นการบูรณาการแนวทางการบรรลุเป้าหมายและแนวทางเชิงระบบโดยองค์การในฐานะที่เป็นระบบมีหน้าที่ 4 ประการ คือ 1) ความสามารถในการปรับตัว 2) บรรลุเป้าหมาย 3) การบูรณาการเพื่อรักษาความมั่นคงของระบบภายใน 4) การรักษาสິงซ้อนแน่นภายใน มุ่งเน้นทางปัจจัยนำเข้า กระบวนการ เปลี่ยนสภาพปัจจัยนำเข้า ปัจจัยนำออกหรือผลผลิต โดยมีสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การเป็นระบบที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการดังกล่าว นอกจากนี้ รูปแบบบูรณาการนี้ยังคำนึงถึงกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องต้องมีความพอใจในประสิทธิผลขององค์การ จึงสอดคล้องกับแนวทางเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีมิติทัศน์ในเรื่องประสิทธิผลองค์การเกี่ยวข้องกับกรอบเวลา โดยตัวบ่งชี้ประสิทธิผลจะเกี่ยวข้องกับช่วงระยะเวลาในการพิจารณา คือ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว หรือแต่ละระยะของวงจรชีวิตขององค์การแตกต่างกัน กล่าวคือ มีตัวบ่งชี้ประสิทธิผลองค์การแตกต่างกันตามระยะของวงจรชีวิตขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการนำวงจรชีวิตขององค์การมาพิจารณาในแนวทางการศึกษาประสิทธิผลองค์การเชิงการแข่งขันคุณค่า

ประสิทธิผลองค์การของสถานศึกษา

ประสิทธิผลองค์การของสถานศึกษา ได้ใช้หลักการแนวคิดของรูปแบบประสิทธิผล องค์การโดยในปัจจุบันจะใช้ประสิทธิผลองค์การในรูปของพหุเกณฑ์หรือการบูรณาการ ดังเช่น งานวิจัย ของ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, อ้างถึงใน กิ่งแก้ว

ศรีสาสิกุลรัตน์, 2556) ได้ศึกษาประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน โดยพัฒนาขึ้นจากดัชนี การรับรู้ประสิทธิผลของโรงเรียน (Index of Perceived Organizational Effectiveness) ของมิลเกลและคณะ โดยวัดประสิทธิผลองค์การของโรงเรียน 4 มิติ ได้แก่

1. ความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง หมายถึง การที่ครูใหญ่และครูในโรงเรียนสามารถดำเนินงานในโรงเรียน ทั้งการบริหาร การจัดการเรียนการสอน จนสามารถทำให้นักเรียนในโรงเรียนในโรงเรียนส่วนใหญ่มี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดี ซึ่งพิจารณาได้จากเกรดเฉลี่ยโดยรวมของนักเรียน จำนวน ร้อยละของนักเรียนที่สามารถศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไปความสามารถทางด้านวิชาของ นักเรียนและความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู

2. ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก หมายถึง การที่ครูใหญ่และครูในโรงเรียนสามารถดำเนินงานในโรงเรียนทั้งการบริหารและการอบรม คุณธรรมของนักเรียนนอกจากการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัยที่ดีและทำให้นักเรียนรู้จักพัฒนาตนเอง มีเจตคติที่ดีต่อการศึกษา เล่าเรียน เป็นที่พอใจของผู้ปกครอง

3. ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาโรงเรียน หมายถึง ความสามารถของครูใหญ่และครูในโรงเรียนที่ร่วมกันพัฒนา เปลี่ยนแปลงวิธีดำเนินงาน ทั้งด้านวิชาการ การเรียนการสอน เพื่อให้โรงเรียนมีความก้าวหน้าทันกับสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนไป โดยพิจารณาจากลักษณะการยอมรับของครูต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ทั้งการบริหารและการเรียนการสอน ความสามารถ ความรวดเร็วของครูต่อการพัฒนา หรือปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการของตนเอง ความกระตือรือร้นของครูที่จะปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการปรับปรุงหรือ พัฒนาโรงเรียน

4. ความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียน หมายถึง ความสามารถของครูใหญ่และครูในโรงเรียนที่ร่วมมือกันแก้ปัญหาต่างๆ ทั้งด้านการเรียน การสอน การปกครองนักเรียน และงานรับผิดชอบอื่นๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุ วัตถุประสงค์ของโรงเรียน

2.5 การประเมินประสิทธิผลของโรงเรียน

กึ่งแก้ว ศรีสาสิกุลรัตน์ (2556) นักวิชาการได้พยายามหาวิธีประเมิน ประสิทธิภาพองค์การซึ่งแยกเป็นแนวทางใหญ่ๆ ได้ 3 แนวทางคือ

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (Goal Model of Organizational Effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์

แนวคิดนี้ได้รับการพิจารณาว่ายังมีข้อบกพร่องบางประการเช่นถ้าองค์การมีหลายเป้าหมายก็จะทำให้วัดยากกว่าเป้าหมายใดได้รับความสำคัญมากกว่าเป้าหมายอื่นมากนักน้อยเพียงใดเป้าหมายบางประการวัดยาก

2. การประเมินประสิทธิผลขององค์การในแง่ระบบทรัพยากร (The System Resource Model of Organizational Effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ที่ต้องการอันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งเน้นที่ตัวป้อนเข้า(Input) มากกว่าผลผลิตแนวคิดนี้ประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยเปรียบเทียบระหว่างองค์การในรูปของการแข่งขันองค์การใดได้รับทรัพยากรจากสภาพแวดล้อมมากกว่าองค์การนั้นก็จะมีประสิทธิภาพมากกว่า

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์มาวัดประสิทธิผลขององค์การซึ่งผู้ให้แนวคิดการประเมินผลโดยวิธีนี้ได้แก่

Steer ให้ทรรศนะว่า เกณฑ์ประสิทธิผลขององค์การธุรกิจและหน่วยงานวิจัยพัฒนาได้แก่ความสามารถในการผลิตการสนับสนุนการใช้การวางแผนความเชื่อถือได้ความร่วมมือและการพัฒนา

Draxler กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การคือความสามารถในการปรับตัวเพื่อการแลกเปลี่ยนและแก้ปัญหาที่องค์การกำลังเผชิญอยู่คือการอยู่รอดตั้งนั้นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินได้แก่ความสามารถในการปรับตัวและความสามารถในการแก้ปัญหา

Hoy & Miskel ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยพิจารณาจากความสามารถในการปรับเปลี่ยน (Adaptability) การบรรลุเป้าหมาย (Achievement) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความสนใจในชีวิต (Central Life Interests)

Hoy & Ferguson ได้เสนอแนวคิดในการวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยพิจารณาการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม (Adaptation) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) การบูรณาการ (Integration) และการคงไว้ซึ่งระบบค่านิยม (Latency)

การประเมินประสิทธิผลของโรงเรียนสามารถทำได้หลายแนวทาง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดแนวคิดของ Mott (1972) cited in Hoy & Miskel (1991) .p. 373, อ้างถึงใน กิ่งแก้วศรีสาสิกุลรัตน์, 2556) ได้กล่าวถึงประสิทธิผลของโรงเรียนซึ่งประกอบด้วยความสามารถ 4 ประการคือความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงความสามารถในการพัฒนาทัศนคติทางบวกความสามารถในการแก้ปัญหาในโรงเรียนและความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาโรงเรียนดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงหมายถึงปริมาณและคุณภาพของนักเรียนประสิทธิผลของโรงเรียนที่สร้างความเชื่อมั่นสูงโดยวัดความนิยมจากชุมชนและผู้ปกครองนักเรียนประการหนึ่งได้แก่โรงเรียนนั้นมีนักเรียนเข้าเรียนมีปริมาณมากและคุณภาพการเรียนการสอนอยู่ในเกณฑ์สูง โดยดูจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนความสามารถในการศึกษาต่อในสถาบันศึกษาชั้นสูงได้เป็นจำนวนมากโรงเรียนที่ปริมาณและคุณภาพสูงจะเป็นโรงเรียนในเมืองโรงเรียนระดับจังหวัดที่มีชื่อเสียงมีความพร้อมด้านปัจจัยต่างๆ ได้แก่วัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพออาคารสถานที่บรรยากาศสิ่งแวดล้อมเหมาะสมมีปัจจัยด้านการเงินสามารถจัดซื้อจัดจ้างเบิกจ่ายเงินได้สะดวกมีบุคลากรที่มีคุณภาพนักเรียนมีผลการเรียนดีมีการพัฒนาทัศนคติแรงจูงใจของนักเรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นักเรียนมีความเชื่อมั่นในตนเองความปรารถนาและความคาดหวังต่างๆ รวมทั้งมีความประพฤติที่เหมาะสมมีจริยธรรมคุณธรรมมีค่านิยมที่ดีงามซึ่งลักษณะต่างๆ ดังกล่าวนั้นเป็นลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่สังคมมีความคาดหวังและมีความต้องการอย่างมากจึงอาจกล่าวได้ว่านอกจากนักเรียนจะเป็นผู้ที่สนใจในการศึกษาเล่าเรียนมีความรู้ความสามารถทางวิชาการอย่าง ยอดเยี่ยมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาต่างๆ สูงแล้วยังมีการพัฒนาความรู้ความสามารถทักษะเจตคติค่านิยมและคุณธรรมต่างๆ ที่พึงปรารถนาให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตและ อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2. ความสามารถในการพัฒนาทัศนคติทางบวกของนักเรียน หมายถึง มีความเห็นท่าทีความรู้สึกรหรือพฤติกรรมของนักเรียนแสดงออกในทางที่ดีงาม

สมเหตุสมผลและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมการศึกษาสร้างความเจริญให้บุคคลใน 4 ด้านคือด้านร่างกายมีความสมบูรณ์แข็งแรงพัฒนาส่วนต่างๆ อย่างเหมาะสมกับวัยด้านสติปัญญามีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนรู้อัจฉกิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลและมีความคิดสร้างสรรค์ด้านสังคมสามารถนำความรู้ความสามารถและทักษะอันจำเป็นไปใช้ในการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นสุขและด้านจิตใจรู้จักเหตุผลมีวินัยคุณธรรมจริยธรรมอย่างเหมาะสมและดีงาม

ทัศนคติทางบวกจะเป็นผลจากผู้ที่ได้ศึกษาครบถ้วนทั้ง 4 ด้านดังที่กล่าวมาแล้ว ผู้ที่มีทัศนคติทางบวกเป็นผู้มีความรู้สึกและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของสังคมมีจิตใจกว้างขวางไม่ต่อต้านหรือถดถอยหนีสังคมมีความมั่นคงทางจิตใจปฏิบัติด้วยความจริงใจและเป็นประชาธิปไตยยอมรับและเคารพความเห็นของส่วนรวมเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคมตลอดจนสามารถดำเนินการอบรมสั่งสอนให้นักเรียนเป็นคนดีมีคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระเบียบวินัยรู้จักพัฒนาตนเองมีเจตคติที่ดีต่อการศึกษาและอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในโรงเรียนการที่โรงเรียนจะมีประสิทธิผลนั้นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งก็คือความสามารถในการแก้ปัญหาภายในโรงเรียนเพราะในโรงเรียนประกอบด้วยคนหลายกลุ่มหลายฝ่ายมาทำงานร่วมกันความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้นได้เพราะบุคคลแต่ละคนมีความคิดค่านิยมความต้องการและเป้าหมายต่างกันซึ่งที่จริงความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์แต่ผู้บริหารโรงเรียนต้องบริหารความขัดแย้งให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมจะมีผลต่อการพัฒนางานเพราะถ้ามีความขัดแย้งมากเกินไปจะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจขาดความร่วมมือในการทำงานทำลายความสามัคคีสร้างความเป็นศัตรูและนำไปสู่การลดประสิทธิภาพในการทำงานและการออกจากงานได้ซึ่งย่อมมีผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน

4. ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาโรงเรียนในยุคปฏิรูปการศึกษาการบริหารโรงเรียนต้องคำนึงวิสัยทัศน์เป้าหมายผู้บริหารและครูจะต้องมีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัวอย่างไม่หยุดนิ่งต้องพยายามปรับปรุงองค์การรูปแบบการบริหารงานและการดำเนินงานต่างๆ ให้มีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานผู้บริหารและครูต้องเป็นนักพัฒนาริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอการจัดการเรียนการสอนให้นักเรียนมีความรู้เพื่อให้สามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้นต้องมีเทคนิค

วิธีการสอนที่เหมาะสมควรต้องสร้างกระบวนการและวิธีการเรียนรู้ให้กับนักเรียนทั้งเนื้อหาวิชาการและคุณธรรมจริยธรรมเพราะวิธีการเรียนรู้ของนักเรียนจะเป็นวิธีการที่ติดตัวสามารถนำไปปรับปรุงใช้ในการประกอบอาชีพและพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

วิธีการประเมินประสิทธิผลของงานมีหลายประการอาจสรุปได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่งเป็นวิธีที่ใช้ประเมินผลเฉพาะบุคคลแต่ละบุคคลใช้ประเมินผู้ที่ต้องการประเมินทีละคนโดยแยกกันในแต่ละครั้งและไม่นำไปเปรียบเทียบโดยตรงทันทีกับผู้ที่ต้องการประเมินซึ่งวิธีประเมินนี้แบ่งเป็น 7 วิธีดังนี้

1. วิธีประเมินตามขีดขนาดหรือมาตรา (Graphic Rating Scale) เป็นวิธีที่นิยมใช้กันในปัจจุบันและเป็นเทคนิคที่เก่าแก่มากโดยให้ผู้ประเมินให้ความเห็นที่ถูกต้องตามหัวข้อในแต่ละลักษณะว่าอยู่ในขีดขนาด (Scale) ใดของมาตราตามจำนวนหัวข้อจากมากไปหาน้อย
2. วิธีประเมินแบบบังคับเลือก (Forced Choice) ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาเลือกเฉพาะชุดข้อความที่ระบุไว้ให้เลือกเกี่ยวกับตัวผู้ถูกประเมินโดยข้อความจะถูกจัดให้เป็นกลุ่มและผู้ประเมินจะต้องใช้ดุลพินิจในการเลือกข้อความที่กำหนดโดยดูว่าอันใดเหมาะสมที่สุดที่จะใช้วัดความมีประสิทธิภาพของงาน
3. วิธีประเมินโดยเขียนคำบรรยาย (Essay Evaluation) ผู้ประเมินจะต้องบรรยายถึงจุดแข็งและจุดอ่อนเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินส่วนใหญ่มักจะใช้เพื่อประกอบการประเมินควบคู่กับ Rating Scale
4. วิธีการประเมินการบริหารตามเป้าหมาย (Management by Objectives) เป็นวิธีที่ใช้ประเมินตัวบุคคลโดยผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินจะร่วมกันกำหนดเป้าหมายของงานไว้ล่วงหน้าและผู้ถูกประเมินจะพยายามทำให้สำเร็จภายในช่วงเวลาที่กำหนดเมื่อถึงขั้นประเมินผลทั้งนี้ผู้ประเมินผู้ถูกประเมินจะมาร่วมกันพิจารณาถึงระดับความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดวิธีนี้ผู้ถูกประเมินจะมีโอกาสประเมินผลงานของตนเองด้วยการรายงานและชี้แจงเหตุผลในผลสำเร็จและไม่สำเร็จของงาน
5. วิธีประเมินเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident Technique) ผู้ชำนาญการด้านบริหารงานบุคคลและหัวหน้าจะเตรียมข้อความที่บ่งบอกพฤติกรรมของผู้ถูกประเมินทั้งในแง่ที่ดีที่สุดและเลวที่สุดข้อความเหล่านี้จะจัดเป็นกลุ่มแตกต่างกันไป

แต่ผลงานเมื่อมีการพัฒนาและการจัดประเภท(กิ่งแก้วศรีสาส์กุลรัตน์, 2556)

สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบประสิทธิผลองค์การ ของสถานศึกษาหรือหน่วยงานทางการศึกษา พิจารณาจากแนวคิดตามแนวทางการพัฒนาเป้าหมาย แนวทางเชิงระบบ แนวทางเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มที่เกี่ยวข้องของแนวทางการแข่งขัน – คุณค่า และต่อมา นักวิชาการได้พัฒนาเป็นรูปแบบบูรณาการ ประกอบด้วย 1) มิติของประสิทธิผล ได้แก่ การปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย การบูรณาการ และการรักษาสภาพภายใน 2) สิ่งที่พิจารณา ได้แก่ เวลา กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง และ 3) ตัวบ่งชี้ประสิทธิผล การประเมินประสิทธิผลองค์การของสถานศึกษาหรือหน่วยงานทางการศึกษา อาจใช้รูปแบบการบูรณาการ เช่น การประกันคุณภาพการศึกษาของไทยในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก มีมาตรการประเมินเชิงระบบ และตัวบ่งชี้การประเมินในแต่ละมาตรฐาน เป็นต้น

3. หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา

3.1 ความหมายและความสำคัญของการบริหาร

ความหมายของการบริหาร

คำว่าการบริหาร (Administration) มีความหมายคล้ายกับคำว่า การจัดการ (Management) ในด้านความนิยมเราใช้คำว่า การบริหารในหน่วยงานของรัฐหรือที่เกี่ยวกับการปกครองและคำว่าจัดการมักใช้ในองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานเล็กที่มีคนน้อย

จันทร์เพ็ญ ราชาณุ (2555, หน้า 38) ได้กล่าวถึงการกำหนดคำนิยามคำว่า การบริหารให้เข้าใจตามทัศนะ ดังนี้

1. การบริหารเป็นการบริการประเภทหนึ่งที่จะช่วยให้กลุ่มบุคคล ร่วมการกระทำภารกิจได้บรรลุตามเป้าหมาย
2. การบริหารหมายถึงการใช้ที่บริหารใช้อำนาจตลอดจนทรัพยากรต่างๆ เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่มีอยู่หรือคาดว่าจะมีการจัดการดำเนินงานของสถาบันหรือหน่วยงานนั้นๆ ให้ดำเนินไปสู่จุดหมายที่ต้องการ
3. การบริหารคือการร่วมมือการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกันในการร่วมมือกันทำงานนั้นจะต้องมีบุคคลที่เป็นหัว

หน้าที่เราเรียกว่าผู้บริหารและการร่วมมือกันนานจะจัดในรูปองค์การประเภทต่างๆแล้วแต่วัตถุประสงค์ที่มีองค์การนั้นๆ

4. การบริหารคือการใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการบริหารหมายถึงการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันใช้ศาสตร์และศิลป์การทำภารกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม

ความสำคัญของการบริหาร

การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะบทบาทและความสำคัญของการบริหารนั้น มีความเกี่ยวข้องกับอารยธรรมและการดำรงชีวิตของมนุษย์ มนุษย์จะอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นพวกมีหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันตามลักษณะของความรู้ความสามารถ เมื่อกลุ่มสังคมมีการขยายเติบโตขึ้นมีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์ก็เริ่มสร้างระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดความสำเร็จสงบสุขเรียบร้อยขึ้นในองค์การ

ดังนั้นการบริหารงานทุกประเภทควรดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อคนส่วนรวมและสร้างความเจริญแก่ชุมชนและบ้านเมืองโดยเฉพาะการบริหารราชการที่ต้องใช้เงินภาษีอากรของประชาชนในการบริหารประเทศซึ่งผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญ ความเจริญเติบโตและความสำคัญของการบริหารซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. การบริหารได้เจริญเติบโตควบคู่กับการดำรงชีพของมนุษย์และเป็นสิ่งช่วยให้มนุษย์ดำรงชีพได้อย่างมีความสุข
2. จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นผลทำให้องค์การต่างๆ ต้องขยายงานด้านบริหารให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
3. การบริหารเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความก้าวหน้าทางสังคมทางวิทยาการด้านต่างๆ ทำให้การบริหารเกิดการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้ารวดเร็วยิ่งขึ้น
4. การบริหารเป็นมรรควิธีที่สำคัญในอันที่จะนำสังคมโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้า
5. การบริหารจะช่วยชี้ให้ทราบถึงแนวโน้มทางในด้านความเจริญและความเสื่อมของสังคมในอนาคต

6. การบริหารลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กร ฉะนั้นความสำเร็จขององค์กรบริหารจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมการเมืองอยู่เป็นอันมาก

7. การบริหารมีลักษณะต้องใช้ในการวินิจฉัยสั่งการเป็นเครื่องมือ ซึ่งนักบริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยและความพร้อมต่างๆ

8. ชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าใน ครอบครัวหรือในองค์กรย่อมมีส่วนเกี่ยวพันกับการบริหารอยู่เสมอ ดังนั้นการบริหารจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและจำเป็นต่อการที่จะดำรงชีพอย่างฉลาด

9. บริหารกับการเมืองเป็นของคู่กันไม่อาจแยกจากกันโดยเด็ดขาดได้ ฉะนั้นการศึกษาวิชาบริหารจึงต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมทางการเมืองด้วย

สรุปได้ว่าความเจริญก้าวหน้าในสังคมมนุษย์เป็นผลมาจากการบริหาร ดังนั้นความสำคัญของการบริหารมีดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่ควบคู่กับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์
2. เมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มมากเท่าไรการบริหารก็ยิ่งมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น
3. ทำบริหารเป็นกิจกรรมที่ทำให้การทำงานร่วมกันของมนุษย์ประสบความสำเร็จ
4. ทำบริหารเป็นมรรควิธีที่จะทำให้สังคมมนุษย์ผ่านไปสู่ความเจริญก้าวหน้า
5. การบริหารเป็นกิจกรรมที่ทำงานอย่างประหยัดทรัพยากร
6. การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคม

จากความหมายและแนวคิดสรุปได้ว่าการบริหารการศึกษา เป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารและครูอาจารย์ที่จะต้องร่วมมือในการดำเนินการจัดกิจกรรม โดยใช้ทรัพยากรการบริหารอันได้แก่คน เงิน วัสดุ และการจัดการมาดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพผู้บริหารที่ดีควรใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสุจริตและจริงใจโดยปราศจากอคติสิ่งสำคัญคือคุณภาพของผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนถ้าผู้บริหารครูอาจารย์มีคุณภาพแล้วผลผลิตคือนักเรียนย่อมเป็นนักเรียนที่มีคุณภาพด้วย

กระบวนการบริหารงานของผู้บริหารการศึกษา

ผู้บริหารการศึกษามีภารกิจหรือบทบาทหน้าที่หรือต้องมีกระบวนการบริหารที่ต้องยึดถือเป็นจุดยืนสำหรับปฏิบัติกิจกรรมในการบริหารงานแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารการศึกษาได้จากนักบริหารนักการศึกษาได้สรุปไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 8 อ้างถึงในจันทร์เพ็ญ ราชานู , 2555, หน้า 38) ได้กล่าวว่า การบริหารงานของผู้บริหารย่อมมีฐานการบริหารคืออำนาจหน้าที่ หมายถึง สิทธิในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้กับตำแหน่งใช้สำหรับตัดสินใจและปฏิบัติหน้าที่การงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงได้ ส่วนความรับผิดชอบ เป็นความผูกพันที่ผู้บริหารยึดถือไว้ในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

โดยสรุปจะเห็นว่ากระบวนการบริหารงานต้องมีการวางแผนการจัดองค์การการจัดคนเข้าทำงานการอำนวยความสะดวกการจัดสรรทรัพยากรการติดต่อสื่อสารการประสานงานการควบคุมงานการประเมินผลรวมทั้งการกระตุ้นหรือจูงใจหรือถ้าจะพิจารณากระบวนการบริหารดังกล่าวข้างต้นออกเป็นส่วนๆ จะเห็นว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. การเตรียมการ ได้แก่ การตัดสินใจการวางแผนและการจัดองค์การ
2. การปฏิบัติการ ได้แก่ การจัดคนเข้าทำงานการอำนวยความสะดวกการจัดสรรทรัพยากรการติดต่อสื่อสารการประสานงานการกระตุ้นจูงใจ
3. การควบคุมประเมินผล ได้แก่ การควบคุมงานและการประเมินผลงาน

3.2 หลักการบริหารโรงเรียน

วนิดา ทินนา (2556, หน้า 8) การบริหารจัดการในสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน ใช้กรอบการบริหารของสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคล โดยนำหลักการว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ซึ่งเรียกกันโดยทั่วไปว่า “ธรรมาภิบาล” ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่าบูรณาการ ในการบริหารและจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับโรงเรียนในฐานะที่เป็นนิติบุคคลด้วย โดยนำหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวมาบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสถานศึกษาซึ่งได้แก่ การดำเนินงานด้านวิชาการ

งบประมาณ บริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไปและเป้าหมายในการจัดการศึกษาคือทำให้ผู้เรียนเป็นคนดี เก่ง และมีความสุข

3.2.1งานบริหารวิชาการ

งานบริหารวิชาการเป็นงานหลัก หรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545) มุ่งให้เกิด กระจายอำนาจในการบริหารจัดการไปให้สถานศึกษาให้มากที่สุดด้วยเจตนาอารมณืที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระคล่องตัวรวดเร็วสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนสถานศึกษาชุมชนท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหาร และการจัดการสามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนการวัดผลประเมินผลรวมทางการวัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาคุณภาพนักเรียนชุมชนท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ วัดดูประสงค์ 1) เพื่อให้สถานศึกษาบริหารงานด้านวิชาการต่างๆ ได้โดยอิสระคล่องตัวรวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนสถานศึกษาชุมชนและท้องถิ่น 2) เพื่อให้การบริหารและจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้มาตรฐานและมีคุณภาพสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาและการประเมินคุณภาพภายในเพื่อพัฒนาตนเองและการประเมินจากหน่วยงานภายนอก 3) เพื่อให้สถานศึกษาพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนจัดปัจจัยเกื้อหนุนการพัฒนาการเรียนรู้ที่สนองต่อความต้องการของผู้เรียนชุมชนและท้องถิ่นโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ 4) เพื่อให้สถานศึกษาได้ประสานความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สารและของบุคคลครอบครัวองค์กรหน่วยงานและสถาบันอื่นๆ อย่างกว้างขวาง

3.2.2 งานบริหารงบประมาณ

งานบริหารงบประมาณของสถานศึกษา เน้นความเป็นอิสระในการบริหารจัดการมีความคล่องตัวโปร่งใสตรวจสอบได้ยึดหลักการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้มีการจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษารวมทั้งจัดหารายได้จากบริการมาใช้บริหารจัดการเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาส่งผลให้เกิดคุณภาพที่ดีขึ้นต่อผู้เรียน วัดดูประสงค์ 1) เพื่อให้สถานศึกษาบริหารงานด้านงบประมาณมีความเป็นอิสระคล่องตัวโปร่งใสตรวจสอบได้ 2) เพื่อให้ได้ผลผลิตผลลัพธ์เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ 3) เพื่อให้สถานศึกษาสามารถบริหารจัดการทรัพยากร

ที่ได้้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

3.2.3 งานบริหารงานบุคคล

งานบริหารงานบุคคลในสถานศึกษาเป็นภารกิจสำคัญที่มุ่งส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของสถานศึกษาเพื่อดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลให้เกิดความคล่องตัวอิสระภายใต้กฎหมายระเบียบเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนามีความรู้ความสามารถมีขวัญกำลังใจได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ มีความมั่นคง และความก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลถูกต้องรวดเร็วเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล 2) เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ 3) เพื่อส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเต็มศักยภาพโดยยึดมั่นในระเบียบวินัย จรรยาบรรณอย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ 4) เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในวิชาชีพซึ่งจะส่งผลต่อการศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

3.2.4 งานบริหารทั่วไป

งานบริหารทั่วไปเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์การ ให้บริการบริหารงานอื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริมสนับสนุนและการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบ มุ่งพัฒนาสถานศึกษาให้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ส่งเสริมในการบริหารและการจัดการศึกษาตามหลักการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก โดยเน้นความโปร่งใสความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคคลชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลวัตถุประสงค์ 1) เพื่อให้บริการสนับสนุนส่งเสริมประสานงานและอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2) เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของสถานศึกษาต่อสาธารณชนซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเจตคติที่ดีเลื่อมใสศรัทธาและให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา

งานกิจการนักเรียนเป็นงานที่มุ่งให้นักเรียนมีคุณภาพในการดำเนินชีวิต ส่งเสริมให้นักเรียนมีกิจกรรมอย่างหลากหลาย เพื่อแก้ปัญหาด้านพฤติกรรมและมีหน้าที่ดูแลนักเรียน ชี้นำให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข อีกทั้งมีทักษะชีวิตนำไปสู่การนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในชีวิตจริง

สามารถสรุปได้ว่า การบริหารการศึกษาตามการบริหารงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานประกอบด้วย 4 ด้านคือ งานวิชาการงานงบประมาณงานบริหารงานบุคคลและงานบริหารทั่วไปซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการดำเนินงานของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพเอื้อต่อการพัฒนาและส่งเสริมให้นักเรียนได้รับการพัฒนาครบทุกด้าน ทั้งนี้เพื่อให้ เด็กได้เติบโตอย่างมีคุณภาพและเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมต่อไป

3.3 ทฤษฎีการบริหารการศึกษา

ในการบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารควรมีหลักและกระบวนการบริหาร การบริหารการศึกษา หลักการแนวคิดในการบริหาร ภาพรวมของการบริหารทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการบริหารสถานศึกษามีความเหมาะสมผู้เขียนจะได้กล่าวถึงประเด็นดังกล่าว เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมุมมองในการบริหารสถานศึกษายิ่งขึ้นต่อไป (กนกวรรณ เรือสีจันทร์, 2558)

คำจำกัดความ

คำว่า“การบริหาร” (Administration) ใช้ในความหมายกว้างๆ เช่น การบริหารราชการ อีกคำหนึ่ง คือ “การจัดการ” (Management) ใช้แทนกันได้ กับคำว่า การบริหาร ส่วนมากหมายถึง การจัดการทางธุรกิจมากกว่าโดยมีหลายท่านได้ระบุ ดังนี้ Peter F Drucker :คือ ศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น

Herbert A. Simon :กล่าวว่าคือ กิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน

การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็น ผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่เป็นผู้ปฏิบัติ แต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกแล้ว (Simon)

การบริหาร คือ กระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Sergiovanni)

การบริหาร คือ การทำงานของคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
ที่รวมปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Barnard)

การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
ร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลายๆ อย่างที่
บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนการอย่างมีระบบและให้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่างๆ
อย่างเหมาะสม

ภาวิตา ธาราศรีสุทธิ(2542: 6 อ้างถึงใน กนกวรรณ เรือสีจันทร์,
2558)ส่วนคำว่า“การบริหารการศึกษา”หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกัน
ดำเนินการ เพื่อพัฒนาสมาชิกของสังคมในทุกๆ ด้าน นับแต่ บุคลิกภาพ ความรู้
ความสามารถ เจตคติ พฤติกรรม คุณธรรม เพื่อให้มีค่านิยมตรงกันกับความต้องการของ
สังคม โดยกระบวนการต่างๆ ที่อาศัยควบคุมสิ่งแวดล้อมให้มีผลต่อบุคคล และอาศัย
ทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคคลพัฒนาไปตรงตามเป้าหมาย
ของสังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่

คำว่า“สถานศึกษา” หมายความว่า สถานพัฒนาเด็กปฐมวัย โรงเรียน
ศูนย์การศึกษาพิเศษ ศูนย์การศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย ศูนย์การเรียนรู้ วิทยาลัย
วิทยาลัยชุมชน สถาบันหรือสถานศึกษาที่เรียกชื่ออย่างอื่นของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่หรือมี
วัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติและตามประกาศ
กระทรวง(พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, 2547 : 23)

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ การบริหารเป็นสาขาวิชาที่มีการ
จัดการระเบียบอย่างเป็นระบบ คือมีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่ฟังเชื่อถือได้ อันเกิดจากการ
ค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการบริหาร โดยลักษณะนี้ การบริหารจึงเป็น
ศาสตร์ (Science) เป็นศาสตร์สังคม ซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา และ
รัฐศาสตร์แต่ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัยความรู้
ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคน ที่จะ ทำงานให้บรรลุ
เป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้ หลักการและทฤษฎีไปรับใช้ในการปฏิบัติงาน
เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม การบริหารก็จะมีลักษณะเป็นศิลป์
(Arts)

ปัจจัยสำคัญการบริหาร ที่สำคัญมี 4 อย่าง ที่เรียกว่า 4 Ms ได้แก่

1) คน (Man) 2) เงิน (Money) 3) วัสดุสิ่งของ (Materials) 4) การจัดการ (Management)

กระบวนการบริหารการศึกษา

จากหลักการบริหารทั่วไป 14 ข้อของ Fayol ทำให้ต่อมา Luther Gulick ได้นำมาปรับต่อยอดเป็นที่รู้จักกันดีในตัวย่อที่ชื่อว่า “POSDCoRB” กลายเป็นคัมภีร์ของการจัดองค์การในต้นยุคของศาสตร์การบริหารซึ่งตัวย่อแต่ละตัวมีความหมาย ดังนี้

P – Planning	หมายถึง การวางแผน
O – Organizing	หมายถึง การจัดองค์การ
S – Staffing	หมายถึง การจัดคนเข้าทำงาน
D – Directing	หมายถึง การสั่งการ
Co – Coordinating	หมายถึง ความร่วมมือ
R – Reporting	หมายถึง การรายงาน
B – Budgeting	หมายถึง งบประมาณ

ความหมายของทฤษฎีและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา

ทฤษฎี หมายถึง แนวความคิดหรือความเชื่อที่เกิดขึ้นอย่างมีหลักเกณฑ์ มีการทดสอบและการสังเกตจนเป็นที่แน่ใจ ทฤษฎีเป็น เซต(Set) ของมโนทัศน์ที่เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เป็นข้อสรุปอย่างกว้างที่พรรณนาและอธิบายพฤติกรรมของการบริหารองค์การทางการศึกษา อย่างเป็นระบบ ถ้าทฤษฎีได้รับการพิสูจน์บ่อยๆ ก็จะกลายเป็นกฎเกณฑ์ ทฤษฎีเป็นแนวความคิดที่มีเหตุผลและสามารถนำไปประยุกต์ และปฏิบัติได้ ทฤษฎีมีบทบาทในการให้คำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏและชี้แนะการวิจัย

ทฤษฎีทางการบริหารและวิวัฒนาการการบริหารการศึกษา

ระยะที่ 1 ระหว่าง ค.ศ. 1887 – 1945 ยุคนักทฤษฎีการบริหารสมัยดั้งเดิม (The Classical organization theory) แบ่งย่อยเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.กลุ่มการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของเทย์เลอร์(Scientific Management) ของFrederick Taylor ความมุ่งหมายสูงสุดของแนวคิดเชิงวิทยาศาสตร์คือ จัดการบริหารธุรกิจหรือโรงงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด Taylor มองคนงานแต่ละคนเปรียบเสมือนเครื่องจักร ที่สามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิตขององค์การได้ จำของตำรับ “The one best way” คือประสิทธิภาพของการทำงานสูงสุดจะเกิดขึ้นได้ต้องขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 3 อย่างคือ1.1 เลือกคนที่มีความสามารถสูงสุด (Selection) 1.2 ฝึกอบรมคนงานให้ถูกวิธี (Training)1.3 หาสิ่งจูงใจให้เกิดกำลังใจในการทำงาน (Motivation)

Taylor ก็คือผลผลิตของยุคอุตสาหกรรมในงานวิจัยเรื่อง “Time and Motion Studies” เวลาและการเคลื่อนไหว เชื่อว่ามีวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เพียงวิธีเดียวที่ดีที่สุด เขาเชื่อในวิธีแบ่งงานกันทำ ผู้ปฏิบัติระดับล่างต้องรับผิดชอบต่อระดับบน

Taylor เสนอ ระบบการจ้างงาน(จ่ายเงิน)บนพื้นฐานการสร้างแรงจูงใจ สรุปหลักวิทยาศาสตร์ของทฤษฎีนี้ สรุปง่ายๆ ประกอบด้วย 3 หลักการ ดังนี้
1) การแบ่งงาน (Division of Labors) 2) การควบคุมดูแลบังคับบัญชาตามสายงาน (Hierarchy) 3) การจ่ายค่าจ้างเพื่อสร้างแรงจูงใจ (Incentive payment)

2. กลุ่มการบริหารจัดการ (Administration Management) หรือ ทฤษฎีบริหารองค์การอย่างเป็นทางการ (Formal Organization Theory) ของอังรี

Henri Fayol บิดาของทฤษฎีการปฏิบัติการและการจัดการตามหลักบริหาร ทั้ง Fayol และ Taylor จะเน้นตัวบุคคลปฏิบัติงาน + วิธีการทำงาน ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลแต่ก็ไม่มองด้าน“จิตวิทยา” Fayol ได้เสนอแนวคิดในเรื่องหลักเกี่ยวกับการบริหารทั่วไป 14 ประการ แต่ลักษณะที่สำคัญ มีดังนี้ 2.1 หลักการทำงานเฉพาะทาง (Specialization) คือการแบ่งงานให้เกิดความชำนาญเฉพาะทาง 2.2 หลักสายบังคับบัญชา เริ่มจากบังคับบัญชาสูงสุดสู่ระดับต่ำสุด 2.3 หลักเอกภาพของบังคับบัญชา (Unity of Command) 2.4 หลักขอบข่ายของการควบคุมดูแล (Span of control) ผู้ดูแลหนึ่งคนต่อ 6 คน ที่จะอยู่ใต้การดูแลจึงจะเหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่สุด 2.5 การสื่อสารแนวตั้ง (Vertical Communication) การสื่อสารโดยตรงจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง 2.6 หลักการแบ่งระดับการบังคับบัญชาให้น้อยที่สุด คือ ไม่ควรมีสายบังคับบัญชายืดยาว หลายระดับมากเกินไป 2.7 หลักการแบ่งความรับผิดชอบระหว่างสายบังคับบัญชาและสายเสนาธิการ (Line and Staff Division)

3. ทฤษฎีบริหารองค์การในระบอบราชการ(Bureaucracy) มาจากแนวคิดของ แมกซ์เวเบอร์ (Max Weber) ที่กล่าวถึงหลักการบริหารราชการ

ประกอบด้วย 3.1 หลักของฐานอำนาจจากกฎหมาย 3.2 การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องยึดระเบียบกฎเกณฑ์ 3.3 การแบ่งงานตามความชำนาญการเฉพาะทาง 3.4 การแบ่งงานไม่เกี่ยวกับผลประโยชน์ส่วนตัว 3.5 มีระบบความมั่นคงในอาชีพจะอย่างไรก็ตามระบอบราชการก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ซึ่งในด้าน ข้อเสีย คือ สายบังคับบัญชายืดยาว การทำงานต้องอ้างอิงกฎระเบียบ จึงชักช้าไม่ทันการแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน เรียกว่า ระบบ

“Red tape” ในด้านข้อดี คือ ยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก การบังคับบัญชา การเลื่อนขั้นตำแหน่งที่มีระบบระเบียบ แต่ในปัจจุบันระบบราชการกำลังถูกแทรกแซงทางการเมืองและทางเศรษฐกิจ ทำให้เริ่มมีปัญหา

ระยะที่ 2 ระหว่าง ค.ศ. 1945 – 1958 ยุคทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) Follette ได้นำเอาจิตวิทยามาใช้และได้เสนอการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict) ไว้ 3 แนวทางดังนี้

1. Domination คือ ใช้อำนาจอีกฝ่ายสยบลงคือให้อีกฝ่ายแพ้ให้ได้ ไม่คืนอก
2. Compromise คือ คนละครึ่งทาง เพื่อให้เหตุการณ์สงบโดย

ประนีประนอม

3. Integration คือ การหาแนวทางที่ไม่มีใครเสียหาย ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ทาง (ชนะ ชนะ)

นอกจากนี้ Follette ให้ทัศนะน่าฟังว่า“การเกิดความขัดแย้งในหน่วยงานเป็นความบกพร่องของการบริหาร”

การวิจัยหรือการทดลอง Hawthon Experiment ที่ Mayo กับคณะทำการวิจัยเริ่มที่ข้อสมมติฐานว่าสิ่งแวดล้อมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนงาน มีการค้นพบจากการทดลองคือมีการสร้างกลุ่มแบบไม่เป็นทางการในองค์การ ทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ที่ว่า ความสัมพันธ์ของมนุษย์ มีความสำคัญมาก ซึ่งผลการศึกษาทดลองของเมโยและคณะ พอสรุปได้ ดังนี้ 1) คนเป็นสิ่งมีชีวิต จิตใจ ขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจเป็นเรื่องสำคัญในการทำงาน 2) เงินไม่ใช่ สิ่งล่อใจที่สำคัญแต่เพียงอย่างเดียว รางวัลทางจิตใจมีผลต่อการจูงใจในการทำงานไม่น้อยกว่าเงิน 3) การทำงานขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางสังคมมากกว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพคับที่อยู่ได้คับใจอยู่อยาก

ข้อคิดที่สำคัญ การตอบสนองของคน ด้านความต้องการศักดิ์ศรี การยกย่อง จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานจากแนวคิด“มนุษยสัมพันธ์”

ระยะที่ 3 ตั้งแต่ ค.ศ. 1958 – ปัจจุบัน ยุคการใช้ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Theory) หรือการศึกษาเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science Approach)

ยึดหลักระบบงาน + ความสัมพันธ์ของคน + พฤติกรรมขององค์การ ซึ่งมีแนวคิด หลักการ ทฤษฎีที่หลายๆ คนได้แสดงไว้ดังต่อไปนี้

1. Chester I Barnard เขียนหนังสือชื่อ The Function of The Executive ที่กล่าวถึงงานในหน้าที่ของผู้บริหารโดยให้ความสำคัญต่อบุคคลระบบของความร่วมมือ องค์กร และเป้าหมายขององค์กร กับความต้องการของบุคคลในองค์กรต้องสมดุลกัน

2. ทฤษฎีของMaslowว่าด้วยการจัดอันดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ (Maslow – Hierarchy of needs) เป็นเรื่องแรงจูงใจแบ่งความต้องการของมนุษย์ ตั้งแต่ความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการด้านความปลอดภัยความต้องการด้านสังคม ความต้องการด้านการเคารพ-นับถือ และประการสุดท้าย คือ การบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self actualization) คือมีโอกาสได้พัฒนาตนเองถึงขั้นสูงสุดจากการทำงาน แต่ความต้องการเหล่านั้นต้องได้รับการสนองตอบตามลำดับขั้น

3. ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคกรีกอร์ (Douglas MC Gregor Theory X, Theory Y) เขาได้เสนอแนวคิดการบริหารอยู่บนพื้นฐานของข้อสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ต่างกัน ทฤษฎีX(The Traditional View of Direction and Control) ทฤษฎีนี้เกิดข้อสมมติฐานดังนี้ 1.คนไม่ชอบทำงาน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ 2.คนไม่ทะเยอทะยาน และไม่คิดริเริ่ม ชอบให้การสั่ง 3.คนเห็นแก่ตนเองมากกว่าองค์กร 4.คนมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง 5.คนมักโง่และหลอกง่าย

ผลการมองธรรมชาติของมนุษย์เช่นนี้ การบริหารจัดการจึงเน้นการใช้เงิน วัตถุ เป็นเครื่องล่อใจ เน้นการควบคุม การสั่งการ เป็นต้น

ทฤษฎีY(The integration of Individual and Organization Goal) ทฤษฎีข้อนี้เกิดจากข้อสมมติฐานดังนี้ 1.คนจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน รับผิดชอบ ชยัน 2.คนไม่เกียจคร้านและไว้วางใจได้ 3.คนมีความคิดริเริ่มทำงานถ้าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง 4.คนมักจะพัฒนาวิธีการทำงาน และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ผู้บังคับบัญชาจะไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด แต่จะส่งเสริมให้รู้จักควบคุมตนเองหรือของกลุ่มมากขึ้น ต้องให้เกียรติซึ่งกันและกันจากความเชื่อที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดระบบการบริหารที่แตกต่างกันระหว่างระบบที่เน้นการควบคุมกับระบบที่ค่อนข้างให้อิสระภาพ

Ouchi ชาวญี่ปุ่นได้เสนอ ทฤษฎี Z (Z Theory) (William G. Ouchi) ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยUCLA (U of California Los Angeles) ทฤษฎีนี้รวมเอาหลักการของทฤษฎีX , Y เข้าด้วยกัน แนวความคิดก็คือ องค์กรต้องมีหลักเกณฑ์ที่ควบคุมมนุษย์ แต่มนุษย์ก็รักความเป็นอิสระ และมีความต้องการหน้าที่ของผู้บริหารจึงต้องปรับ

เป้าหมายขององค์การให้สอดคล้องกับเป้าหมายของบุคคลในองค์การ

สรุปได้ว่าหลักทฤษฎี มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการคือ 1.การทำให้ปรัชญาที่กำหนดไว้บรรลุ 2.การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 3.การให้ความไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 4.การให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3.4 ขอบข่ายการบริหารงานในโรงเรียน

การปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พุทธศักราช 2545 มีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เป็นคนดีมีความสามารถและอยู่ร่วมกับสังคมอย่างมีความสุข การดำเนินงานตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีพลังและมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องยึดเงื่อนไขและหลักการสำคัญของการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ จึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารและจัดการศึกษา อันจะนำไปสู่การปฏิรูประบบบริหารจัดการจากแบบเดิมที่เน้นการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางไปสู่การบริหารแบบกระจายอำนาจ โดยเฉพาะมาตรา 39 ได้กำหนดสาระสำคัญให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและจัดการศึกษาให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารบุคคล และด้านบริหารทั่วไป เพื่อให้การศึกษาสร้างคนและสร้างความรู้สู่สังคมคุณธรรม คุณภาพ สมรรถภาพและประสิทธิภาพต่อไป (ร่างกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารของกระทรวงศึกษาธิการ.ออนไลน์, 2557)

ดังนั้นการปฏิบัติงานในโรงเรียนให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารควรดำเนินงานภายในโรงเรียนอย่างมีระบบ โดยมีแผนการดำเนินงานที่แสดงลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการ มีการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบมีแผนการควบคุมกำกับงานและการประเมินผลงานที่ชัดเจน ตามลักษณะของงานดังนี้

1. งานบริหารวิชาการ

หลักการและแนวคิด

1. ยึดหลักให้สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้เป็นไปตามกรอบหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานและสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริงโดยมีครู ผู้บริหาร ผู้ปกครองและชุมชนมีส่วนร่วม

2. มุ่งส่งเสริมสถานศึกษาให้จัดกระบวนการการเรียนรู้โดยถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด
3. มุ่งส่งเสริมให้ชุมชนและสังคมมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักสูตรกระบวนการเรียนรู้ รวมทั้งเป็นเครือข่ายและแหล่งการเรียนรู้
4. มุ่งจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานโดยให้มีดัชนีชี้วัดคุณภาพการจัดหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้และสามารถตรวจสอบคุณภาพการจัดการศึกษาได้ทุกช่วงชั้นทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา
5. มุ่งส่งเสริมให้มีการร่วมมือเป็นเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ขอข่วยการดำเนินงานของสถานศึกษา

1. การพัฒนาหรือดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่นมีขอข่วยงาน ดังนี้ 1.1 วิเคราะห์กรอบสาระการเรียนรู้ท้องถิ่นที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดทำไว้ 1.2 วิเคราะห์หลักสูตรสถานศึกษาเพื่อกำหนดจุดเน้นหรือประเด็นที่สถานศึกษาหรือกลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาให้ความสำคัญ 1.3 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาและชุมชนเพื่อนำมาเป็นข้อมูลจัดทำสาระการเรียนรู้ท้องถิ่นของสถานศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น 1.4 จัดทำสาระการเรียนรู้ท้องถิ่นของสถานศึกษาเพื่อนำไปจัดทำรายวิชาพื้นฐานหรือรายวิชาเพิ่มเติม จัดทำคำอธิบายรายวิชา หน่วยการเรียนรู้แผนการจัดการเรียนรู้ เพื่อจัดประสบการณ์และจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนให้แก่ผู้เรียนประเมิณผลและปรับปรุง 1.5 ผู้บริหารสถานศึกษาอนุมัติ

2. การวางแผนงานบริหารวิชาการมีขอข่วยงาน ดังนี้

2.1 วางแผนด้านวิชาการโดยการรวบรวมข้อมูลและกำกับดูแล นิเทศและติดตามเกี่ยวกับงานวิชาการ ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียนการประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการส่งเสริมชุมชนให้เข้มแข็งทางวิชาการ

2.2 ผู้บริการสถานศึกษาอนุมัติโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้

3.1 จัดทำแผนการเรียนรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้โดยความร่วมมือของเครือข่ายสถานศึกษา 3.2 จัดการเรียนการสอนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ทุกช่วงชั้นตามแนวปฏิรูปการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ บูรณาการ การเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อคุณภาพการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน พัฒนาคุณธรรมนำความรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 3.3 ใช้สื่อการเรียนการสอนและแหล่งเรียนรู้ 3.4 จัดกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด ห้องปฏิบัติการต่างๆ ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ 3.5 ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาการเรียนการสอนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ 3.6 ส่งเสริมการพัฒนาความเป็นเลิศของนักเรียนและช่วยเหลือนักเรียนพิการด้อยโอกาสและมีความสามารถพิเศษ

4. การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 4.1

จัดทำหลักสูตรสถานศึกษาเป็นของตนเองโดย 4.1.1 จัดให้มีการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรขึ้นใช้เองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมและเป็นต้นแบบให้กับโรงเรียนอื่น 4.1.2 จัดทำหลักสูตรที่มุ่งเน้นพัฒนานักเรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความรู้ และคุณธรรมสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข 4.1.3 จัดให้มีวิชาต่างๆ ครบถ้วนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานของกระทรวงศึกษาธิการ 4.1.4 เพิ่มเติมเนื้อหาสาระของรายวิชาให้สูงและลึกซึ่งมากขึ้นสำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ได้แก่ การศึกษาด้านศาสนา ดนตรีนาฏศิลป์ กีฬา อาชีวศึกษา การศึกษาที่ส่งเสริมความเป็นเลิศ ผู้บกพร่อง พิการและการศึกษาทางเลือก 4.1.5 เพิ่มเติมเนื้อหาสาระของรายวิชาที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคมและโลก 4.2 สถานศึกษาสามารถจัดทำหลักสูตรการจัดกระบวนการเรียนรู้ การสอนและอื่นๆ ให้เหมาะสมกับความสามารถของนักเรียนตามกลุ่มเป้าหมายพิเศษ โดยความร่วมมือของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและเครือข่ายสถานศึกษา 4.3 คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้ความเห็นชอบหลักสูตรสถานศึกษา 4.4 นิเทศ ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงหลักสูตร สถานศึกษาและรายงานผลให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารับทราบ

5. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้มีขอบข่ายงาน ดังนี้ 5.1 จัด

เนื้อหาสาระและกิจกรรม ให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 5.2 ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา 5.3 จัดกิจกรรมให้

ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง 5.4 จัดการเรียนรู้การสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ต่างๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา 5.5 ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียนรู้และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนและมีความรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่างๆ 5.6 จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ที่มีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

6. การวัด ประเมินผลและดำเนินการเทียบโอนผลการเรียนมี

ขอบข่ายงาน ดังนี้ 6.1 กำหนดระเบียบการวัดและประเมินผลของสถานศึกษาตามหลักสูตรสถานศึกษาโดยให้สอดคล้องกับนโยบายระดับประเทศ 6.2 จัดทำเอกสารหลักฐานการศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบการวัดและประเมินผลของสถานศึกษา 6.3 การวัด ประเมินผล เทียบโอนประสบการณ์ ผลการเรียนรู้และอนุมัติผลการเรียน 6.4 จัดให้มีการประเมินผลการเรียนทุกช่วงชั้นและจัดให้มีการซ่อมเสริมกรณีที่ผู้เรียนไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน 6.5 จัดให้มีการพัฒนาเครื่องมือในการวัดและประเมินผล 6.6 จัดระบบสารสนเทศด้านการวัดประเมินผลเทียบโอนผลการเรียนเพื่อใช้ในการอ้างอิง ตรวจสอบ และใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอน 6.7 ผู้บริหารสถานศึกษาอนุมัติผลการประเมินการเรียนด้านต่างๆ รายปีการเรียนการผ่านช่วงชั้นและจบรายภาคและตัดสินผล/ การศึกษาขั้นพื้นฐาน 6.8 การเทียบโอนผลการเรียนเป็นอำนาจของสถานศึกษาที่จะแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ ได้แก่คณะกรรมการเทียบระดับ การศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบและตามอัธยาศัยคณะกรรมการเทียบโอนผลการเรียน และเสนอคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและวิชาการพร้อมทั้งให้ผู้บริหารสถานศึกษา อนุมัติการเทียบโอน

7. การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษามี

ขอบข่ายงาน ดังนี้ 7.1 กำหนดนโยบายและแนวทางการใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการทำงานของนักเรียน ครูและผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา 7.2 พัฒนาครูและนักเรียนให้มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการเรียนรู้ โดยการใช้กระบวนการวิจัยเป็นสำคัญในการเรียนรู้ที่ซับซ้อนขึ้น ทำให้ผู้เรียนได้ฝึกการคิด

การจัดการหาเหตุผลในการตอบปัญหา การผสมผสานความรู้แบบสหวิทยาการและการเรียนรู้ในปัญหาที่ตนสนใจ 7.3 พัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยกระบวนการวิจัย 7.4 รวบรวมและเผยแพร่ผลการวิจัยเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการศึกษารวมทั้งสนับสนุนการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองกับการจัดกระบวนการเรียนรู้

8. การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้มีขอบข่ายงาน ดังนี้

8.1 จัดให้มีแหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาให้พอเพียงเพื่อสนับสนุนการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองกับการจัดกระบวนการเรียนรู้ 8.2 จัดระบบแหล่งการเรียนรู้ภายในโรงเรียนให้เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้จัดให้มีห้องสมุด หอสมุดวิชา ห้องสมุดเคลื่อนที่ มุมหนังสือในห้องเรียน ห้องพิพิธภัณฑ์ ห้องมัลติมีเดีย ห้องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ศูนย์วิชาการ ศูนย์วิทยบริการ Resource Center สวนสุขภาพ สวนวรรณคดี สวนหนังสือ สวนธรรมะ เป็นต้น 8.3 จัดระบบข้อมูลแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่นให้เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนของสถานศึกษา ของตนเอง เช่น การจัดเส้นทาง แผนที่และระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดสถาบันการศึกษา พิพิธภัณฑ์ พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น 8.4 ส่งเสริมให้ครูและนักเรียนได้ใช้แหล่งเรียนรู้ทั้งในและนอกสถานศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และนิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมิน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

9. การนิเทศการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 9.1 สร้างความตระหนัก

ให้แก่ครูและผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจกระบวนการนิเทศภายในว่า เป็นกระบวนการทำงานร่วมกันที่ใช้เหตุผลการนิเทศเป็นการพัฒนาปรับปรุงวิธีการทำงานของแต่ละบุคคลให้มีคุณภาพ การนิเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารเพื่อให้ทุกคนเกิดความเชื่อมั่นว่า ได้ปฏิบัติถูกต้อง กำกับและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียนและตัวครูเอง 9.2 จัดการนิเทศภายในสถานศึกษาให้มีคุณภาพทั่วถึงและต่อเนื่องเป็นระบบและกระบวนการ 9.3 จัดการนิเทศภายในสถานศึกษาให้เชื่อมโยงกับระบบนิเทศการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

10. การแนะแนวมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 10.1 กำหนดนโยบายการจัด

การศึกษา ที่มีการแนะแนวเป็นองค์ประกอบสำคัญ โดยให้ทุกคนในสถานศึกษาตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการแนะแนวและการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 10.2 จัดระบบงานโครงสร้างองค์กรแนะแนวและดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาให้ชัดเจน 10.3 สร้างความตระหนักให้ครูทุกคนเห็นคุณค่าของการแนะแนวและดูแลช่วยเหลือนักเรียน

10.4 ส่งเสริมและพัฒนาให้ครู ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องจิตวิทยาการแนะแนวและดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อให้สามารถบูรณาการในการจัดการเรียนรู้และเชื่อมโยงสู่การดำรงชีวิตประจำวัน 10.5 คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและบุคลิกภาพที่เหมาะสมทำหน้าที่ที่เหมาะสมทำหน้าที่ครูแนะแนวครูที่ปรึกษา ครูประจำชั้นและคณะกรรมการแนะแนว 10.6 ดูแลกำกับนิเทศติดตามและสนับสนุนการดำเนินงานแนะแนวและดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ 10.7 ส่งเสริมความร่วมมือและความเข้าใจอันดีระหว่างครูผู้ปกครองและชุมชน 10.8 ประสานด้านการแนะแนวระหว่างสถานศึกษา องค์กรภาครัฐและเอกชน บ้าน ศาสนสถาน ชุมชนในลักษณะเครือข่ายการแนะแนว 10.9 เชื่อมโยงระบบแนะแนวและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

11. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐาน

การศึกษา มีขอบข่ายงาน ดังนี้ 11.1 กำหนดมาตรฐานการศึกษาเพิ่มเติมของสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่มาตรฐานการศึกษาและความต้องการของชุมชน 11.2 จัดระบบบริหารและสารสนเทศ โดยการจัดโครงสร้างการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนางานและการสร้างระบบประกันคุณภาพภายในจัดระบบสารสนเทศให้เป็นหมวดหมู่ ข้อมูล ข้อมูลมีความสมบูรณ์ เรียกใช้ง่าย สะดวก รวดเร็วปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 11.3 จัดทำแผนสถานศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา (แผนกลยุทธ์) 11.4 ดำเนินการตามแผนพัฒนาสถานศึกษาในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมสถานศึกษาต้องสร้างระบบการทำงานที่เข้มแข็งเน้นการมีส่วนร่วมและวงจรการพัฒนาของเดมมิ่ง(Deming Cycle) หรือที่รู้จักกันว่าวงจร PDCA 11.5 ตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาโดยดำเนินการอย่างจริงจังต่อเนื่องด้วยการสนับสนุนให้ครู ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม 11.6 ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก 11.7 จัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี (SAR) และสรุปรายงานประจำปี โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเผยแพร่ต่อสาธารณชน

12. การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการมีขอบข่าย

งาน ดังนี้ 12.1 จัดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบัน ศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่น 12.2 ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยการจัดกระบวนการ

เรียนรู้ภายในชุมชน 12.3 ส่งเสริมให้ชุมชนมีการจัดการศึกษาอบรม มีการแสวงหา ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารและรู้จักเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่างๆ 12.4 พัฒนาชุมชนให้ สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการการรวมทั้งหาวิธีการสนับสนุนให้มีการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างชุมชน

13. การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับ

สถานศึกษาและองค์กรอื่นมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 13.1 ระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา ตลอดจนวิทยากรภายนอกและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการของนักเรียนทุก ด้าน รวมทั้งสืบสานจารีตประเพณีศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น 13.2 เสริมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างสถานศึกษากับชุมชนตลอดจนประสานงานกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ สถานศึกษาเป็นแหล่งวิทยาการของชุมชนและมีส่วนในการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น 13.3 ให้บริการด้านวิชาการที่สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับแหล่ง วิชาการในที่อื่นๆ 13.4 จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับศิษย์เก่าการประชุมผู้ปกครองนักเรียน การปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน การร่วมกิจกรรมกับสถาบันการศึกษาอื่นเป็นต้น

14. การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวยุ

องค์กร หน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา มีขอบข่ายงาน ดังนี้ 14.1 ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจต่อบุคคล ครอบครัวยุ ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน สถานประกอบการและสถาบันสังคม อื่น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 14.2 จัดให้มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจ การเพิ่มความพร้อมให้กับบุคคล ครอบครัวยุ ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กร วิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและ สถาบันสังคมอื่นที่ร่วมจัดการศึกษา 14.3 ร่วมกับบุคคล ครอบครัวยุ ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชนองค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถาน ประกอบการและสถาบันสังคมอื่นร่วมกันจัดการศึกษาและใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน 14.4 ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างสถานศึกษากับบุคคล ครอบครัวยุ ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และ สถาบันสังคมอื่น 14.5 ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัวยุ ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถาน

ประกอบการ และสถาบัน สังคมอื่น 14.6 ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ

15. การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการงานด้าน

วิชาการทางการศึกษา มีขอบข่ายงาน ดังนี้ 15.1 ศึกษาและวิเคราะห์ระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับรู้และถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน 15.2 จัดทำร่างระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษาเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับรู้และถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน 15.3 ตรวจสอบร่างระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษาและแก้ไขปรับปรุง 15.4 นำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษาไปสู่การปฏิบัติ 15.5 ตรวจสอบและประเมินผลการใช้ระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษาและนำไปแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป

16. การคัดเลือกหนังสือแบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษามี

ขอบข่ายงาน ดังนี้ 16.1 ศึกษา วิเคราะห์ คัดเลือกหนังสือเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆ ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษาเพื่อเป็นหนังสือแบบเรียนเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน 16.2 จัดทำหนังสือเรียน หนังสือเสริมประสบการณ์ หนังสืออ่านประกอบ แบบฝึกหัด ใบงาน ใบความรู้เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

17. การพัฒนาและใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษามีขอบข่าย

งาน ดังนี้ 17.1 จัดให้มีการร่วมกำหนดนโยบาย วางแผนในเรื่องการจัดหาและพัฒนาสื่อการเรียนรู้และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาศึกษาของสถานศึกษา 17.2 พัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาสื่อการเรียนรู้และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาศึกษาของสถานศึกษา 17.3 พัฒนาและใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษาโดยมุ่งเน้นการพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษาที่ให้ข้อเท็จจริงเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆเกิดขึ้น 17.4 พัฒนาห้องสมุดของสถานศึกษาให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาและชุมชน 17.5 นิเทศติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรในการจัดหา ผลิต ใช้และพัฒนาสื่อเทคโนโลยีทางการศึกษา

2. งานบริหารงบประมาณ

หลักการและแนวคิด

1. ยึดหลักความเท่าเทียมกับและความเสมอภาคทางโอกาสการศึกษาของผู้เรียนในการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. มุ่งพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการงบประมาณตามมาตรฐานการจัดการทางการเงินทั้ง 7 ด้านเพื่อรองรับการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ดังนี้ 2.1 การวางแผนงบประมาณ 2.2 การคำนวณต้นทุนผลผลิต 2.3 การจัดระบบการจัดหาพัสดุ 2.4 การบริหารทางการเงินและการควบคุมงบประมาณ 2.5 การรายงานทางการเงินและผลการดำเนินงาน 2.6 การบริหารสินทรัพย์ 2.7 การตรวจสอบภายใน

3. ยึดหลักการกระจายอำนาจในการบริหารหลักการงบประมาณ โดยจัดสรรงบประมาณให้เป็นลักษณะของวงเงินรวมแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาซึ่งอยู่ในระยะของการพัฒนา

4. มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมความคล่องตัว ควบคู่กับความโปร่งใสและความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้จากผลสำเร็จของงานและทรัพยากรที่ใช้

ขอข่วยการดำเนินงานของสถานศึกษา

1. **การจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณเพื่อเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**มีขอข่วยงาน ดังนี้ 1.1 จัดทำข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสถานศึกษา ได้แก่ แผนชั้นเรียน ข้อมูลครู นักเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานศึกษาโดยความร่วมมือของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 1.2 จัดทำกรอบงบประมาณรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลาง (MTEF) และแผนงบประมาณ 1.3 เสนอแผนงบประมาณขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อใช้เป็นคำขอตั้งงบประมาณต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 1.4 การจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณจะต้องดำเนินการร่วมกันกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. **การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงินตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง**มีขอข่วยงาน ดังนี้ 2.1 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนการใช้จ่ายงบประมาณภายใต้ความร่วมมือของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 2.2 ขอความเห็นชอบแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. การอนุมัติค่าใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสถานศึกษาอนุมัติ
การใช้จ่ายงบประมาณโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนการใช้
จ่ายเงินภายใต้ความร่วมมือของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

4. การขอโอนและขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณตรวจสอบรายละเอียด
รายการงบประมาณที่จำเป็นต้องขอโอนหรือเปลี่ยนแปลง เสนอ ความเห็นชอบต่อ
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานแล้วเสนอหรือขอโอนการเปลี่ยนแปลงรายการ
งบประมาณต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อดำเนินงานต่อไป

5. การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายงานผลการดำเนินงาน
ผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปีไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

6. การตรวจสอบ ติดตามและรายงานการใช้งบประมาณมีขอบข่าย
งาน ดังนี้ 6.1 จัดให้มีการตรวจสอบติดตามให้กลุ่ม หน่วยงานในสถานศึกษา รายงานผลการ
ปฏิบัติงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและผลการใช้
จ่ายงบประมาณตามแบบที่สำนักงานงบประมาณกำหนดแล้วจัดส่งไปยังสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาทุกไตรมาส ภายในระยะเวลาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำหนด
6.2 จัดทำรายงานประจำปีที่แสดงถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานทุกสิ้นปีงบประมาณแล้ว
จัดส่งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภายในระยะเวลาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
กำหนด

7. การตรวจสอบ ติดตามและรายงานการใช้ผลผลิตจาก
งบประมาณมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 7.1 ประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
7.2 วางแผนประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของสถานศึกษา
7.3 วิเคราะห์และประเมินประสิทธิภาพ ประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของ
หน่วยงานในสถานศึกษา

8. การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษามีขอบข่ายงาน
ดังนี้ 8.1 วางแผน รณรงค์ ส่งเสริมการระดมทุนการศึกษาและทุนเพื่อการพัฒนา
สถานศึกษา 8.2 จัดทำข้อมูลสารสนเทศและระบบการรับจ่ายทุนการศึกษาและทุนเพื่อ
การศึกษาให้ดำเนิน งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลคุ้มค่าและมีความ
โปร่งใส 8.3 สรุป รายงาน เผยแพร่และเชิดชูเกียรติผู้สนับสนุนทุนการศึกษาและทุนเพื่อ
การพัฒนาสถานศึกษาโดยความชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

9. การปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับกองทุนเพื่อ

การศึกษา มีขอบข่ายงาน ดังนี้ 9.1 สำรวจความต้องการของนักเรียนและคัดเลือกผู้เสนอ
กู้ยืมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด 9.2 ประสานการยืมเพื่อการศึกษา กับหน่วยปฏิบัติที่
เกี่ยวข้อง 9.3 สร้างความตระหนักแก่ผู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา

10. การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษา มีขอบข่ายงาน ดังนี้

10.1 จัดทำรายงานทรัพยากรเพื่อเป็นสารสนเทศ ได้แก่ แหล่งเรียนรู้ภายในสถานศึกษา
แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่นที่เป็นแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติและภูมิปัญญาท้องถิ่น แหล่งเรียนรู้ที่เป็น
สถานประกอบการเพื่อการรับรู้ของบุคลากรในสถานศึกษานักเรียนและบุคคลทั่วไปจะได้
เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการจัดการศึกษา 10.2 วางระบบหรือกำหนดแนวปฏิบัติการใช้
ทรัพยากรร่วมกันกับบุคคล หน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
10.3 กระตุ้นให้บุคคลในสถานศึกษาร่วมใช้ทรัพยากรภายในและภายนอก รวมทั้งให้บริการ
การใช้ทรัพยากรภายในเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้และส่งเสริมการศึกษาในชุมชน

11. การวางแผนพัสดุ มีขอบข่ายงาน ดังนี้ 11.1 การวางแผนพัสดุ

ล่วงหน้า 3 ปี ให้ดำเนินการตามกระบวนการวางแผนงบประมาณ 11.2 การจัดทำ
แผนการจัดหาพัสดุ ให้ฝ่ายที่ทำหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้ดำเนินการ โดยให้ฝ่ายที่ต้องการ
ใช้พัสดุจัดทำรายละเอียดพัสดุที่ต้องการ คือ รายละเอียดเกี่ยวกับปริมาณ ราคา
คุณลักษณะเฉพาะ หรือรูปแบบรายการและระยะเวลาและระยะเวลาที่ต้องการใช้พัสดุ
ทั้งนี้รายละเอียดพัสดุที่ต้องการนี้ต้องเป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนปฏิบัติงาน)
และตามที่ระบุไว้ในเอกสารประกอบพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีส่งให้
ฝ่ายที่ทำหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างเพื่อจัดทำแผนการจัดหาพัสดุ 11.3 ฝ่ายที่จัดทำแผนจัดหาพัสดุ
ทำการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดจากฝ่ายที่ต้องการใช้พัสดุโดยมีการสอบถามกับ
แผนปฏิบัติงานและเอกสารประกอบกับพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และ
ความเหมาะสมของวิธีการจัดหาว่าควรเป็นการซื้อ การเช่าหรือจัดทำเองแล้วจึงนำข้อมูลที่
สอบถามแล้วมาจัดทำแผนการจัดหาพัสดุในภาพรวมของสถานศึกษา โดยในส่วนที่จัดส่ง
ให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้รายงานเฉพาะครุภัณฑ์ที่มีราคาเกินหนึ่งแสนบาทและ
ที่ดินสิ่งก่อสร้างที่มีราคาเกินหนึ่งล้านบาท รายละเอียดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่
ตพ 0004/ว97 ลงวันที่ 19 มีนาคม 2546(สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2557)

12. การกำหนดแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะเพื่อ

ประกอบการขอตั้งงบประมาณส่งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้

12.1 กำหนดร่างแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะเพื่อประกอบการขอตั้งงบประมาณส่งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 12.2 กรณีที่เป็นการจัดหาจากเงินนอกงบประมาณให้กำหนดแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะได้โดยให้พิจารณาจากแบบมาตรฐานก่อน หากไม่เหมาะสมก็ให้กำหนดความต้องการโดยยึดหลักการโปร่งใส เป็นธรรมและประโยชน์กับทางราชการ

13. การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ

พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดหาพัสดุ เช่น สมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง การจัดทำบัญชีผู้ขายหรือผู้รับจ้าง เพื่อสำหรับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการประเมินผู้ขายและผู้รับจ้าง

14. การจัดหาพัสดุการจัดหาพัสดุถือปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการ

พัสดุของส่วนราชการและคำสั่งมอบอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานการจัดทำพัสดุ ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงศึกษาว่าด้วยการให้สถานศึกษารับจัดทำรับบริการ รับจ้างผลิตเพื่อจำหน่าย พุทธศักราช 2533

15. การควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุมีขอบข่ายงาน

ดังนี้ 15.1 จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินและบัญชีวัสดุไม่ว่าจะได้มาด้วยการจัดหาหรือการรับบริจาค 15.2 การควบคุมพัสดุให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 15.3 ตรวจสอบพัสดุประจำปี และให้มีการจำหน่ายพัสดุที่ชำรุดเสื่อมสภาพหรือไม่ใช้ในราชการอีกต่อไป 15.4 พักตร์ที่เป็นที่ดินหรือสิ่งก่อสร้างกรณีที่ได้มาด้วยเงินงบประมาณ ให้ดำเนินการขึ้นทะเบียนเป็นราชพัสดุ กรณีที่ได้มาจากการรับบริจาคหรือจากเงินรายได้สถานศึกษาให้ขึ้นทะเบียนเป็นกรรมสิทธิ์ของสถานศึกษาให้ขึ้นทะเบียนเป็นกรรมสิทธิ์ของสถานศึกษา

16. การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 16.1

จัดทำแนวปฏิบัติหรือระเบียบของสถานศึกษาในการดำเนินการหารายได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง 16.2 การจัดหาประโยชน์เกี่ยวกับที่ราชพัสดุและอสังหาริมทรัพย์ที่อยู่ในความครอบครองของสถานศึกษา ภายในวัตถุประสงค์และภารกิจของสถานศึกษาเท่านั้น 16.3 เงินรายได้ที่เกิดขึ้นถือเป็นเงินนอกงบประมาณประเภทเงินรายได้สถานศึกษาจึงต้องใช้จ่ายให้เป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง 16.4 การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินตามข้อ 16.1-16.3 ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานศึกษาต้องได้

รับผิดชอบของสถานศึกษาต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถานศึกษา

17. การเบิกเงินจากคลังให้สถานศึกษาอื่นหลักฐานขอเบิกเงินทุกรายการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการเบิกจ่ายตามระบบGFMIS ภายใต้ความร่วมมือของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

18. การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจ่ายเงินมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 18.1 การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเงินและการจ่ายเงินให้ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังกำหนด คือ ระเบียบการเก็บรักษาเงินและการนำส่งคลังวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสมแต่ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบดังกล่าว 18.2 การปฏิบัติเกี่ยวกับการเก็บรักษาเงินให้ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังกำหนด คือ ระเบียบการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ พุทธศักราช 2520 โดยสถานศึกษาสามารถกำหนดวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมตามความเหมาะสมแต่ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบดังกล่าว

19. การนำเงินส่งคลังการนำเงินส่งคลังให้นำส่งต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามระเบียบการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ พุทธศักราช 2520 หากนำส่งเป็นเงินสดให้ตั้งคณะกรรมการนำส่งเงินด้วย

20. การจัดทำบัญชีการเงินให้จัดทำบัญชีการเงินตามระเบียบที่เคยจัดทำอยู่เดิม คือ ตามระบบที่กำหนดไว้ในคู่มือการบัญชีหน่วยงานย่อย พุทธศักราช 2515 หรือตามระบบควบคุมการเงินของหน่วยงานย่อย พุทธศักราช 2544 แล้วแต่กรณี

21. การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงินมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 21.1 จัดทำรายงานตามที่กำหนดในคู่มือการบัญชีสำหรับหน่วยงานย่อย พุทธศักราช 2515 หรือตามระบบควบคุมการเงินของหน่วยงานย่อย พุทธศักราช 2544 แล้วแต่กรณี 21.2 รับทำรายงานการรับจ่ายเงินรายได้ของสถานศึกษาตามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด คือตามประกาศสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานว่าด้วยหลักเกณฑ์อัตราและวิธีการนำเงินรายได้ของสถานศึกษาไปจ่ายเป็นค่าในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคล รายได้สถานศึกษาไปจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคลในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษา

22. การจัดทำและจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงานแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียนและแบบรายงานให้จัดทำตามแบบที่กำหนดในคู่มือการบัญชีสำหรับหน่วยงานย่อย พุทธศักราช 2515 หรือตามระบบการควบคุมการเงินของหน่วยงานย่อย พุทธศักราช 2544

3. งานบริหารงานบุคคล

หลักการและแนวคิด

1. ยึดหลักความถูกต้องและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการบริหารงานบุคคลของเขตพื้นที่การศึกษาตามนโยบายกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด
2. ยึดหลักความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามนโยบาย กฎหมายและหลักเกณฑ์ที่กำหนด
3. ยึดหลักธรรมาภิบาล

ขอบข่ายการดำเนินงานของสถานศึกษา

1. **การวางแผนอัตรากำลังมีขอบข่ายงาน** ดังนี้ 1.1 รวบรวมและรายงานข้อมูลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวนข้าราชการครูจำแนกตามสาขา จำนวนลูกจ้างประจำสถานศึกษา จำนวนลูกจ้างชั่วคราว จำนวนพนักงานราชการ 1.2 วิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลัง 1.3 จัดทำแผนอัตรากำลังของสถานศึกษา 1.4 เสนอแผนอัตรากำลังของสถานศึกษาโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. **การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา** มีขอบข่ายงาน ดังนี้ 2.1 รวบรวมและรายงานข้อมูลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับจำนวนข้าราชการครู จำแนกตามสาขา 2.2 เสนอความต้องการจำนวนและอัตราตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาจำแนกตามสาขา ตามเกณฑ์ที่ ก.ค.ศ. กำหนดต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
3. **การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง** มีขอบข่ายงาน ดังนี้ 3.1 เสนอความต้องการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยผ่านความเห็นชอบของกลุ่มเครือข่ายสถานศึกษา 3.2 ดำเนินการสรรหาและจัดจ้างบุคคลเพื่อปฏิบัติงานในตำแหน่งอัตรากำลังประจำหรืออัตรากำลังชั่วคราวและพนักงานราชการตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดโดยผ่านความเห็นชอบของกลุ่มเครือข่ายสถานศึกษาด้วยความ

เห็นชอบคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 3.3 แจ้งภาระงาน มาตรฐานคุณภาพงาน มาตรฐานวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทราบเป็นลายลักษณ์อักษร แจ้งภาระงานแก่ อัตราจ้างประจำหรืออัตราจ้างชั่วคราวและพนักงานราชการ 3.4 ดำเนินการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการสำหรับบุคลากรทางการศึกษาหรือเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้ม สำหรับผู้ได้รับการบรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่ง “ครูผู้ช่วย” ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด 3.5 ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งครูผู้ช่วยเป็นระยะๆ ทุก สามเดือนตามแบบประเมินที่ ก.ค.ศ. กำหนดและในการประเมินแต่ละครั้งให้กรรมการแจ้งผลการประเมินให้ครูผู้ช่วยและผู้มีอำนาจตามมาตรา 53 ทราบและในส่วน พนักงานราชการต้องจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง 3.6 รายงานผลการ ทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือการเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้มแล้วแต่กรณี ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 3.7 ดำเนินการแต่งตั้ง หรือส่งให้พ้นจากสภาพการเป็น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือเมื่อ ได้รับอนุมัติจาก ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

4. การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากร

ทางการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 4.1 การเปลี่ยนตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเสนอความประสงค์และเหตุผล ความจำเป็นในการขอเปลี่ยนตำแหน่งกรณีสมัครใจ กรณีเพื่อประโยชน์ทางราชการและ กรณีถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพต่อผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อส่งให้สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด 4.2 การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา ก) การย้ายผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษาในหน่วยงานการศึกษาที่เรียกชื่อ อย่างอื่นผู้บริหารสถานศึกษาเสนอความประสงค์และเหตุผลความจำเป็นในการขอย้ายต่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้นสังกัด ข) การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการ ศึกษา 4.2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาเสนอความประสงค์และเหตุผลความจำเป็นในการขอย้ายต่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อดำเนินการต่อไป 4.2.2 รวบรวมรายชื่อและข้อมูล ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายและให้ความเห็นเสนอไปยัง สถานศึกษาที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาประสงค์จะขอย้ายไปปฏิบัติงาน 4.2.3 พิจารณาให้ความเห็นชอบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอ

ย้ายมาปฏิบัติงานในสถานศึกษา 1) กรณีที่เห็นชอบในการรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เสนอเรื่องไปยังเขตพื้นที่การศึกษา 2) ในกรณีให้ความเห็นว่าไม่สมควรรับย้ายให้แจ้งเรื่องไปยังผู้บริหารสถานศึกษาต้นสังกัดของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายทราบ 4.2.4 ส่งย้ายและสั่งบรรจุแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแล้วแต่กรณีตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษาในหน่วยงานการศึกษาที่เรียกชื่ออย่างอื่น

เสนอ 4.3 การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่างเขตพื้นที่ทางการศึกษา

ก) การย้ายผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้บริหารสถานศึกษาในหน่วยงานการศึกษาที่เรียกชื่ออย่างอื่น ความประสงค์และเหตุผลความจำเป็นในการขอย้ายไปยังเขตพื้นที่การศึกษาต้นสังกัดและเขตพื้นที่การศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายไปปฏิบัติงาน ข) การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 4.3.1 รวบรวมรายชื่อและข้อมูลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายและให้ความเห็นเสนอไปยังสถานศึกษาที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายไปปฏิบัติงาน 4.3.2 สถานศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสงค์จะขอย้ายมาปฏิบัติงานในสถานศึกษา 1) กรณีที่เห็นชอบการรับย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เสนอเรื่องไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อขออนุมัติ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา 2) ในกรณีให้ความเห็นว่าไม่สมควรรับย้ายให้แจ้งเรื่องไปยังผู้บริหารสถานศึกษาต้นสังกัดของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อขออนุมัติ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา 4.3.3 ส่งย้ายและบรรจุแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแล้วแต่กรณีตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

5. การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีขอบข่ายงาน ดังนี้

5.1 การเลื่อนขั้นเงินเดือนปกติ 5.1.1 ประกาศเกณฑ์การประเมินและแนวปฏิบัติในการพิจารณาความดีความชอบให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรในสถานศึกษาทราบโดยทั่วกัน 5.1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนระดับสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดให้ฐานะผู้บังคับบัญชา 5.1.3 รวบรวมข้อมูลพร้อมความเห็นของผู้มีอำนาจในการประเมินและให้ความเห็นในการเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเสนอคณะกรรมการตามข้อ 2 พิจารณา 5.1.4 แจ้งคำสั่งไม่เลื่อนขั้นเงินเดือนให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในฐานะผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมเหตุผลที่ไม่เลื่อนขั้นเงินเดือน 5.2 การเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณี

พิเศษ กรณีถึงแก่ความตายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ 5.2.1. เสนอเรื่องพร้อมทั้งข้อเท็จจริงและความเห็นที่เป็นข้อยุติและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปยังเขตพื้นที่การศึกษา 5.2.2 ดำเนินการด้านสวัสดิการให้แก่ครอบครัวผู้ถึงแก่กรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนดตามความเหมาะสม

6. การลาทุกประเภทมีขอย่างงาน ดังนี้ 6.1 อนุญาตหรือเสนอขออนุญาตตามนโยบายหลักเกณฑ์และวิธีการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระทรวงศึกษาธิการตามที่กฎหมายกำหนด 6.2 เสนอเรื่องขออนุญาตให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณาตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือเพื่อทราบแล้วแต่กรณี

7. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีขอย่างงาน ดังนี้ 7.1 กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและที่ ก.ค.ศ. กำหนด 7.2 ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามข้อ 7.3 นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการบริหารบุคคลของสถานศึกษา 7.4 รายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานในส่วนที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้องขอได้รับทราบ

8. การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษมีขอย่างงาน ดังนี้ 8.1 การกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง 8.1.1 กรณีมีมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงในฐานะผู้บังคับบัญชา 8.1.2 พิจารณาผลการลงโทษทางวินัยหากปรากฏผลการสอบสวนว่าผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงตามอำนาจที่กฎหมายกำหนด 8.1.3 รายงานผลการพิจารณาโทษทางวินัยไปยัง อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ ก.ค.ศ. พิจารณาตามลำดับแล้วแต่กรณีภายในระยะเวลาที่กำหนด 8.2 การกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง 8.2.1 ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้นในกรณีที่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงไม่ชัดเจน 8.2.2 กรณีมีมูลการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงของครูผู้ช่วยและครูที่ยังไม่มีวิทยฐานะให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนการกระทำผิดวินัย

อย่างร้ายแรงในฐานะผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งหรือรายงานต่อผู้มีอำนาจแล้วแต่กรณี
 8.2.3 ประสานกับหน่วยงานการศึกษาอื่นและกรรมการสอบสวนกรณีมีการกระทำผิดวินัย
 ไม่ร้ายแรง 8.2.5 รายงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหรือเสนอสถานโทษไปยังสำนักงาน
 เขตพื้นที่การศึกษากรณีเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรงของครูผู้ช่วยและครูที่ยังไม่มี
 วิทยฐานะเพื่อเสนอ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา

9. การสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อนเมื่อมี
 การสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนกรณีกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงและมีเหตุสั่งพัก
 ราชการหรือสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อนให้ดำเนินการภายในขอบเขตอำนาจตามที่
 กฎหมายกำหนดในกรณีตำแหน่งครูผู้ช่วยและตำแหน่งครูที่ยังไม่มีวิทยฐานะ

10. การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษเสนอ
 รายงานการดำเนินการลงโทษทางวินัยและการลงโทษที่ได้ดำเนินการแก่ข้าราชการครูและ
 บุคลากรทางการศึกษาไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและ อ.ก.ค.ศ. เขต
 พื้นที่การศึกษาพิจารณาตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด

11. การอุทธรณ์และการร้องทุกข์

11.1 การอุทธรณ์รับเรื่องอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยของ
 ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาแล้วเสนอไปยังผู้มีอำนาจตาม
 กฎหมายกำหนดเพื่อพิจารณากรณีที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเสนอเรื่อง
 อุทธรณ์ผ่านหัวหน้าสถานศึกษา

11.2 การร้องทุกข์รับเรื่องร้องทุกข์ของข้าราชการครูและบุคลากร
 ทางการศึกษาในฐานะผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมาย
 กำหนด หรือรับเรื่องการลาออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 ในฐานะผู้บังคับบัญชาแล้วเสนอไปยังผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้งแล้วแต่กรณี

12. การออกจากราชการ

12.1 การลาออกจากราชการแนวทางการปฏิบัติ1) ผู้อำนวยการ
 สถานศึกษาพิจารณาอนุญาตการลาออกจากราชการของครูผู้ช่วย ครู และบุคลากร
 ทางการศึกษาอื่น2) รายงานการอนุญาตการลาออกไปยังกองการศึกษา ศาสนาและ
 วัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด

12.2 การให้ออกจากราชการ กรณีไม่พ้นทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือไม่ผ่านการเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้มต่ำกว่าเกณฑ์ที่

ก.จ.จ.กำหนดแนวทางการปฏิบัติ 1) ดำเนินการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือเข้ารับการพัฒนาอย่างเข้มตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กำหนดในกฎ ก.จ.จ.กำหนด 2) ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง 3) ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งให้ผู้ที่ไม่ผ่านการประเมินการทดลองปฏิบัติราชการหรือเตรียมความพร้อมและพัฒนาอย่างเข้มออกจากราชการ 4) รายงานกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดทราบ

12.3 การให้ออกจากราชการไว้ก่อนแนวทางการปฏิบัติ1)

ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งพักราชการหรือสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อนในกรณีที่ครูผู้ช่วยครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่น มีกรณีถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรงจนถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวน หรือถูกฟ้องคดีอาญาหรือต้องหาว่ากระทำผิดทางอาญา (เว้นแต่ได้กระทำผิดโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ) 2) รายงานการสั่งพักราชการหรือการให้ออกจากราชการไว้ก่อนไปยังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด

12.4 การให้ออกจากราชการเพราะเหตุรับราชการนานหรือเหตุ

ทดแทนดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนดและรายงานการออกจากราชการไปยังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกจากนี้ดำเนินการตามที่กำหนดในกฎ ก.จ.จ. แล้วยังสามารถดำเนินการได้ ดังต่อไปนี้ คือ

1) กรณีเจ็บป่วยโดยไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่โดยสม่ำเสมอแนวทางการปฏิบัติ(1) ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย(2) ถ้าผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งให้ออกจากราชการเมื่อเห็นว่าไม่สามารถปฏิบัติราชการได้(3) รายงานการสั่งให้ออกจากราชการไปยังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด

2) กรณีไปปฏิบัติงานตามความประสงค์ของทางราชการแนวทางการปฏิบัติ(1) ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สมัครใจจะไปปฏิบัติราชการตามความประสงค์ของทางราชการออกจากราชการ(2) รายงานการสั่งให้ออกจากราชการไปยังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การ

บริหารส่วนจังหวัด (3) กรณีสั่งให้ออกจากราชการเพราะขาดคุณสมบัติทั่วไป ตามมาตรา 30 แห่งกฎหมายระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรณีเป็นผู้ไม่มีสัญชาติไทย (ม.30 (1)) กรณีเป็นผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตาม (ม.30 (4)) กรณีเป็นคนไร้ความสามารถหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบหรือเป็นโรคที่กำหนดในกฎ ก.จ.จ. (ม.30

3) กรณีเป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี (ม.30(5)(7)) กรณีเป็นกรรมการบริหารพรรคการเมืองหรือเป็นเจ้าหน้าที่ในพรรคการเมือง (ม.30(8)) หรือกรณีเป็นบุคคลล้มละลาย (ม.30(9))แนวทางการปฏิบัติ(1) สถานศึกษาตรวจสอบคุณสมบัติครู ผู้ช่วย ครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่นตามคุณสมบัติใน มาตรา (ม.30(1)(4)(5)(7)(8) หรือ(9) แห่งกฎหมายระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา(2) ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งให้ผู้ขาดคุณสมบัติตามข้อ 1 ออกจากราชการ(3) รายงานการสั่งให้ออกจากราชการไปยังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) กรณีขาดคุณสมบัติทั่วไป กรณีมีเหตุสงสัยว่าเป็นผู้ไม่เลื่อมใสในการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (ม.30(3)แนวทางการปฏิบัติ(1) ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าครู ผู้ช่วย ครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่นผู้ใดเป็นผู้ขาดคุณสมบัติทั่วไป (ม.30 (3)(2) ผู้อำนวยการสถานศึกษาเสนอผลการสอบสวนต่อ อ.ก.จ.จ.จังหวัด (3) เมื่อ อ.ก.จ.จ. จังหวัดมีมติเห็นว่าเป็นผู้ขาดคุณสมบัติทั่วไปตามมาตรา 30(3) ให้ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งให้ออกจากราชการ

5) กรณีมีเหตุอันควรสงสัยว่าหย่อนความสามารถบกพร่องในหน้าที่ราชการหรือประพฤติตนไม่เหมาะสมแนวทางการปฏิบัติ(1) ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเมื่อครู ผู้ช่วย ครูและ บุคลากรทางการศึกษาอื่น มีกรณีถูกกล่าวหาหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าหย่อนความสามารถในอันที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการ บกพร่องในหน้าที่ราชการหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม(2) ถ้าคณะกรรมการสอบสวนและผู้อำนวยการสถานศึกษาเห็นว่าครู ผู้ช่วย ครูและ บุคลากรทางการศึกษาอื่นไม่เป็นผู้หย่อนความสามารถไม่บกพร่องในหน้าที่ราชการหรือเป็นผู้ประพฤติตนเหมาะสม ให้ส่งยุติเรื่อง แต่ถ้าคณะกรรมการสอบสวนและผู้อำนวยการสถานศึกษาเห็นว่าเป็นผู้หย่อนความสามารถบกพร่องในหน้าที่ราชการหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม ให้ส่งเรื่องไปยังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อเสนอ อ.ก.จ.จ. จังหวัด

พิจารณา(3) เมื่อ อ.ก.จ.จ. จังหวัดมีมติให้ผู้นั้นออกจากราชการให้ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งให้ออกจากราชการเพื่อรับบำเหน็จบำนาญเหตุทดแทน

12.6 กรณีมีมลทินมัวหมองแนวทางการปฏิบัติ (1) ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบวินัยอย่างร้ายแรงกรณีมีเหตุอันควร สงสัยอย่างยิ่งว่าครูผู้ช่วย ครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่นได้มีการกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรงแต่การสอบสวนไม่ได้ความแน่ชัดพอที่สั่งลงโทษวินัยอย่างร้ายแรง ถ้าให้รับราชการต่อไปจะทำให้เสียหายต่อทางราชการอย่างร้ายแรง(2) ผู้อำนวยการสถานศึกษาเสนอผลการสอบสวนไปยังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อเสนอ อ.ก.จ.จ. จังหวัดพิจารณา(3) เมื่อ อ.ก.จ.จ. จังหวัดมีมติให้ผู้นั้นออกจากราชการเพราะมีมลทินหรือมัวหมองกรณีที่ถูกสอบสวนข้างต้น ให้ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งให้ออกจากราชการเพื่อรับบำเหน็จบำนาญเหตุทดแทน

12.7 กรณีได้รับโทษจำคุกโดยคำสั่งของศาลหรือรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุด ให้จำคุกในความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษมีขอข่ายงาน ดังนี้ แนวทางการปฏิบัติ(1) ผู้อำนวยการสถานศึกษาสั่งให้ออกจากราชการเพื่อรับบำเหน็จบำนาญเหตุทดแทนเมื่อปรากฏว่าครูผู้ช่วย ครูและบุคลากรทางการศึกษาอื่น ได้รับโทษจำคุกโดยคำสั่งของศาลหรือรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ(2) รายงานผลการสั่งให้ออกจากราชการไปยังกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัด

13. การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติมีขอข่ายงาน ดังนี้

13.1 จัดทำข้อมูลประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและลูกจ้าง 13.2 ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกษียณอายุราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและลูกจ้างในสถานศึกษา 13.3 รับเรื่องการแก้ไข วัน เดือน ปีเกิด แล้วเสนอให้ผู้มีอำนาจตามกฎหมายพิจารณา

14. การจัดทำบัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์มีขอข่ายงาน ดังนี้ 14.1 ดำเนินการในเรื่องการขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและลูกจ้างประจำในสถานศึกษาไปยังเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อเสนอผู้มีอำนาจตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด 14.2 จัดทำทะเบียนผู้ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและลูกจ้างในสังกัด

15. การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 15.1 สํารวจและรวบรวมข้อมูลการขอให้มีและเลื่อนวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 15.2 ประชุมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะตามที่ อ.ค.ศ. กำหนด 15.3 รวบรวมแบบเสนอขอรับการประเมินและรายละเอียดที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้เสนอขอให้มีและเลื่อนวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อดำเนินการ

16. การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 16.1 ส่งเสริมการพัฒนาตนเองของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและคุณภาพการศึกษา 16.2 สร้างขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยยกย่องเชิดชูเกียรติผู้มีผลงานดีเด่นและมีความดีตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดหรือกรณีอื่นตามความเหมาะสม

17. การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพมี ขอบข่ายงาน ดังนี้ 17.1 ดำเนินการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบ วินัย มาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา 17.2 ควบคุม ดูแล และส่งเสริมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีการประพฤติปฏิบัติตามระเบียบ วินัย มาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพและบุคลากรทางการศึกษา

18. การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 18.1 เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา 18.2 เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัยในตนเอง 18.3 ป้องกันมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย

19. การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ ดำเนินการขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพและการขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาเพื่อเสนอไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้ดำเนินการต่อไป

20. การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีขอบข่าย
งาน ดังนี้ 20.1 วิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการในการพัฒนาข้าราชการครูและ
บุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา 20.2 จัดทำแผนพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากร
ทางการศึกษาของสถานศึกษา 20.3 ดำเนินการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการ
ศึกษาตามแผนที่กำหนด 20.4 สร้างและพัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายส่งเสริม
ประสิทธิภาพการศึกษาและเครือข่ายสถานศึกษาในการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากร
ทางการศึกษา

4. งานบริหารงานทั่วไป

หลักการและแนวคิด

1. ยึดหลักให้สถานศึกษามีความเป็นอิสระในการบริหารและจัด
การศึกษาด้วยตนเองให้มากที่สุด โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีหน้าที่กำกับ ดูแล
ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบายให้สถานศึกษาจัดการศึกษาให้เป็นไปตาม
นโยบายและมาตรฐานการศึกษาของชาติ
2. มุ่งส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารและเป็นการจัด
การศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามหลักการบริหารงานที่มุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก โดยเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ตาม
กฎเกณฑ์ กติกา ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง
3. มุ่งพัฒนาองค์ทั้งระดับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้เป็น
องค์กรสมัยใหม่โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้อย่างเหมาะสม สามารถเชื่อมโยง
ติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วด้วยระบบเครือข่ายเทคโนโลยีที่สมัยใหม่
4. การบริหารงานทั่วไปเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยประสานส่งเสริม
และสนับสนุนการบริหารงานอื่นๆ บรรลุตามมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้
โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริม สนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการ
ให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบทั้งทางศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษา
ตามอัธยาศัยตามบทบาทสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ตลอดจนการจัด
และให้บริการการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่น

ขอบข่ายการดำเนินงานของสถานศึกษา

1. การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศมีขอบข่ายงาน
ดังนี้ 1.1 จัดระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา

ให้สอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษา 1.2 จัดระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงกับสถานศึกษาอื่นเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลาง 1.3 นำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารการบริการและประชาสัมพันธ์

2. การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษามีขอบข่ายงาน

ดังนี้ 2.1 ประสานงานกับเครือข่ายการศึกษาเพื่อแสวงหาความร่วมมือ ความช่วยเหลือ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานการศึกษาของสถานศึกษา 2.2 เผยแพร่ข้อมูลเครือข่ายการศึกษาให้บุคลากรให้สถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบ 2.3 กำหนดแผน โครงการหรือกิจกรรม เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา 2.4 ให้ความร่วมมือและสนับสนุนทางวิชาการแก่เครือข่ายการศึกษาของสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3. การวางแผนการบริหารงานการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 3.1

จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางของเขตพื้นที่การศึกษาและสนองความต้องการของชุมชนและสังคมโดยการมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน องค์กร สถาบันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดและพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา 3.2 เสนอแผนพัฒนาการศึกษาให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้รับทราบ 3.3 ดำเนินการโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. การวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและแผนมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 4.1

ศึกษาวิเคราะห์วิจัยและพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาตามกรอบทิศทางของเขตพื้นที่การศึกษาและตามความต้องการของสถานศึกษา 4.2 แจกแจงผลการศึกษาค้นคว้าของสถานศึกษาให้เขตพื้นที่การศึกษาได้รับทราบ 4.3 เผยแพร่การศึกษาค้นคว้าของสถานศึกษาให้บุคลากรในสถานศึกษาและสาธารณชนทราบ

5. การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กรมีขอบข่ายงาน ดังนี้

5.1 ศึกษาวิเคราะห์จัดทำแผนกลยุทธ์พัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการพัฒนาสถานศึกษา 5.2 กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริหารจัดการ 5.3 จัดระบบการบริหารและพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ 5.4 ประเมินผลงานและรายงาน 5.5 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

6. การพัฒนามาตรฐานและการปฏิบัติงานมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 6.1

กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านของสถานศึกษา 6.2 เผยแพร่มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษาให้ผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องทราบ 6.3 ติดตาม

การประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา 6.4 ปรับปรุงและพัฒนาทั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

7. งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 7.1 วางแผนและดำเนินการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไปใช้ในการบริหารและพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา 7.2 ระดมจัดหาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในงานด้านต่างๆ ของสถานศึกษา 7.3 สนับสนุนและพัฒนาให้บุคลากรมารณานวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไปใช้ในการบริหารและพัฒนาการศึกษา 7.4 ส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาการผลิตการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา 7.5 ติดตามประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

8. การดำเนินงานธุรการมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 8.1 ศึกษาวิเคราะห์สภาพระบบงานธุรการและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 8.2 วางแผนออกแบบระบบงานธุรการโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8.3 จัดบุคลากรรับผิดชอบและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ 8.4 จัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานด้านธุรการได้ตามระบบงานที่กำหนดไว้ 8.5 ดำเนินงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ โดยยึดหลักความถูกต้องรวดเร็วประหยัดและคุ้มค่า 8.6 ติดตามประเมินผลและปรับปรุงธุรการให้มีประสิทธิภาพ

9. การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 9.1 กำหนดแนวทางวางแผนการบริหารจัดการอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม 9.2 บำรุง ดูแล และพัฒนาอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ มั่นคง ปลอดภัย และสวยงาม 9.3 ติดตามและตรวจสอบการใช้อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ของสถานศึกษา

10. การจัดทำสำมะโนผู้เรียนมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 10.1 ประสานงานชุมชนและท้องถิ่นในการสำรวจและจัดทำสำมะโนผู้เรียนที่จะเข้ารับบริการทางการศึกษาของสถานศึกษา 10.2 เสนอสำมะโนให้เขตพื้นที่การศึกษาทราบ 10.3 จัดระบบข้อมูลสารสนเทศจากสำมะโนผู้เรียน 10.4 เสนอข้อมูลสารสนเทศการสำมะโนผู้เรียนในเขตพื้นที่การศึกษา

11. การรับนักเรียนมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 11.1 ร่วมกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กำหนดเขตพื้นที่บริการการศึกษาของแต่ละสถานศึกษาโดยประสานงานกับเขต

พื้นที่การศึกษา 11.2 กำหนดแผนการรับนักเรียนของสถานศึกษาโดยประสานงานกับเขต
พื้นที่การศึกษา 11.3 ดำเนินการรับนักเรียนตามแผนที่กำหนดโดยความเห็นชอบของ
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

**12. การเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิก
สถานศึกษามีขอบข่ายงาน** ดังนี้ เสนอข้อมูลและความต้องการในการยุบ รวม เลิกหรือ
เปลี่ยนสภาพสถานศึกษาไปยังเขตพื้นที่การศึกษาโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ
การสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

**13. การประสานการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบและตาม
อัธยาศัยมีขอบข่ายงาน** ดังนี้ 13.1 สำรวจความต้องการในการเข้ารับบริการทาง
การศึกษาทุกรูปแบบทั้งในระบบนอกระบบและตามอัธยาศัย 13.2 กำหนดแนวทางและ
ความเชื่อมโยงในการจัดและพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ
การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ตามความต้องการของผู้เรียนและท้องถิ่น
ที่สอดคล้องกับแนวทางของเขตพื้นที่การศึกษา 13.3 ดำเนินการจัดการศึกษาในรูปแบบใด
รูปแบบหนึ่งหรือทั้ง 3 รูปแบบตามความเหมาะสมและศักยภาพของสถานศึกษา รวมทั้ง
เชื่อมโยงประสานความร่วมมือและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน
องค์กร หน่วยงาน และสถาบันต่างๆที่จัดการศึกษา

14. การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 14.1
กำหนดแนวทางการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา 14.2 ระดมทรัพยากร
เพื่อการศึกษาของสถานศึกษาในทุกด้านซึ่งครอบคลุมถึงการประสานความร่วมมือกับ
บุคคล ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานสถานประกอบการ
สถาบันสังคมอื่นและสถานศึกษาในการใช้ทรัพยากรเพื่อการศึกษาาร่วมกัน 14.3 ดำเนินการ
โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

15. การทัศนศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 15.1 การวางแผนการนำ
นักเรียนไปทัศนศึกษานอกสถานศึกษา 15.2 ดำเนินการนำนักเรียนไปทัศนศึกษานอก
สถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด

16. การส่งเสริมงานกิจการนักเรียนมีขอบข่ายงาน ดังนี้ ดำเนินการจัด
กิจกรรมนักเรียนและส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมอย่าง
หลากหลาย ตามความสนใจและความถนัดของนักเรียน สรุปรูปและประเมินผลเพื่อปรับปรุง

17. การประชาสัมพันธ์งานการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 17.1 วางแผนการประชาสัมพันธ์งานการศึกษาของสถานศึกษา 17.2 ดำเนินการประชาสัมพันธ์งานการศึกษาตามแนวทางที่กำหนด 17.3 ติดตาม ประเมินผล ปรับปรุงและพัฒนาการประชาสัมพันธ์การศึกษาของสถานศึกษา

18. การส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริม สนับสนุนและประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา

19. งานประสานราชการกับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 19.1 ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคในการจัดและพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา 19.2 ประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสถานศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดและพัฒนาการศึกษา ร่วมกัน

20. การรายงานผลการปฏิบัติงานมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 20.1 จัดระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและการรายงานผล การพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา 20.2 จัดทำเกณฑ์มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา 20.3 ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาตามระบบที่กำหนดไว้ 20.4 รายงานผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชนทราบ 20.5 ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลการพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา

21. การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงานมีขอบข่ายงาน ดังนี้ 21.1 วิเคราะห์กำหนดมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงในการดำเนินงานของสถานศึกษา 21.2 วางแผนการจัดระบบการควบคุมภายในสถานศึกษา 21.3 ดำเนินการควบคุมตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินกำหนด 21.4 ติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในและรายงานในเขตพื้นที่การศึกษาทราบ

22. แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักเรียนระดับประถมศึกษามีขอบข่ายงาน ดังนี้ 22.1 ศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียนระดับประถมศึกษา 22.2 การวางแผนงาน

ปกครองนักเรียน 22.3 การบริหารงานปกครองนักเรียน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบการประสานงานปกครอง 22.4 การส่งเสริมพัฒนาให้นักเรียนมีวินัย คุณธรรม จริยธรรม ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์การยกย่องให้กำลังใจแก่นักเรียน ผู้ประพฤติดี 22.5 การป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน ได้แก่ การป้องกันและแก้ไขที่ไม่เหมาะสมการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในโรงเรียน การดำเนินงานป้องกันและแก้ปัญหารอคเอดส์ในโรงเรียน 22.6 การประเมินผลงานปกครองนักเรียน

สรุปคือ การบริหารงานในโรงเรียนทั้ง 4 งาน ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิควิธีการต่างๆ และประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นองค์ประกอบซึ่งการบริหารงานให้มีประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง งานบริหารโรงเรียนเป็นงานที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน งานหลักที่สำคัญที่สุดคือการบริหารงานวิชาการ ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเข้าใจหลักสูตรและการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นอย่างดี ส่วนงาน 3 งานคือ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารงานบุคคล และงานบริหารทั่วไป ก็สำคัญไม่แพ้กัน เป็นงานสนับสนุนงานวิชาการ ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนต้องศึกษา เรียนรู้ เข้าใจหลักการบริหารงานแต่ละงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามมา

4. บริบทพื้นที่ที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม

เขต 2

ขนาดและที่ตั้ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 2 ประกอบด้วยสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่รวม 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอท่าอุเทน อำเภอดงหลวง อำเภอศรีสงคราม อำเภอนาหว้า อำเภอบ้านแพง อำเภอโพนสวรรค์ และอำเภอนาทม มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดอำเภอเซกาจังหวัดบึงกาฬ
ทิศตะวันออก	ติดแขวงคำม่วน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวโดยมีแม่น้ำโขงเป็นแนวกันพรมแดน
ทิศใต้	ติดอำเภอมืองนครพนม

ทิศตะวันตก ติดอำเภอกุสุมาลย์ อำเภออากาศอำนวยและ
อำเภอเมืองสกลนคร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 2 ตั้งอยู่ที่ถนน
ศรีสงคราม-ท่าดอกแก้วบ้านปฏิรูปตำบลศรีสงครามอำเภอศรีสงครามจังหวัดนครพนม

พื้นที่และระยะทาง

ทั้ง 6 อำเภอในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 2 มีพื้นที่
ทั้งหมดรวม 2,829.49 ตารางกิโลเมตรระยะทางจากแต่ละอำเภอถึงสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามีดังนี้

จากอำเภอบ้านแพง	ระยะทาง 45 กิโลเมตร
จากอำเภอนาทม	ระยะทาง 40 กิโลเมตร
จากอำเภอท่าอุเทน	ระยะทาง 42 กิโลเมตร
จากอำเภอโพนสวรรค์	ระยะทาง 62 กิโลเมตร
จากอำเภอนาหว้า	ระยะทาง 28 กิโลเมตร

การคมนาคม

ถนนเชื่อมระหว่างอำเภอเป็นถนนลาดยางถนนระหว่างตำบลระหว่าง
หมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง

สภาพเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม นอกจากนั้นเป็นอาชีพ
หัตถกรรมเช่นทอผ้าจักสาน เป็นต้น

สภาพสังคม

เป็นสังคมการเกษตร หมดฤดูการทำนาส่วนมากจะเดินทางไปทำงาน
ต่างถิ่นนอกจากนี้สังคมประชาชนในพื้นที่ที่จะประกอบไปด้วยชนหลายเผ่าพันธุ์หลากหลาย
วัฒนธรรม แต่ประชาชนก็จะอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข

ตามภารกิจในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานปีการศึกษา 2554 สำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 2 มีปริมาณงาน จำนวนนักเรียนครูภารโรง
และบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งจำนวนโรงเรียนในสังกัดเอกชนโดยแบ่งเขตการปกครอง
และมีข้อมูลดังนี้

ประชากรและการปกครอง

แบ่งการปกครองเป็น 6 อำเภอ 40 ตำบล 479 หมู่บ้านเทศบาลตำบล 6 แห่งและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 37 แห่งแยกรายอำเภอได้ดังนี้

อำเภอ	พื้นที่ (ตาราง กิโลเมตร)	ระยะห่าง จากอำเภอ- จังหวัด (กิโลเมตร)	จำนวน ประชากร	ตำบล	หมู่บ้าน	เทศบาล เมือง	เทศบาล ตำบล	อบต.
1.ท่าอุเทน	467.983	26	58,118	9	109	-	1	8
2.บ้าน แพง	284.731	93	34,512	6	66	-	1	5
3.ศรี สงคราม	671.371	67	67,788	9	109	-	2	8
4.นาหว้า	288.448	98	50,466	6	68	-	1	6
5.โพน สวรรค์	718.835	45	55,791	7	90	-	1	7
6.นาทม	398.129	103	27,272	3	37	-	-	3
รวม	2,829.497	432	293,947	40	479	0	6	37

ที่มา: ที่ทำการปกครองจังหวัดนครพนม

สภาพการบริหารการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 2 จัดตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการพ.ศ. 2546 โดยการยุบรวมหน่วยงานทางการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการภายในจังหวัดนครพนมดังนี้

1. สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอศรีสงคราม อำเภอนาหว้า อำเภอบ้านแพง อำเภอท่าอุเทน อำเภอโพนสวรรค์และอำเภอนาทม
2. สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอศรีสงคราม อำเภอนาหว้า อำเภอบ้านแพง อำเภอท่าอุเทน อำเภอโพนสวรรค์ และอำเภอนาทม

สภาพการจัดการศึกษาใน 6 อำเภอในพื้นที่บริการของสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 จัดระบบการศึกษาตามแนวทาง
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งดำเนินการ 3 รูปแบบ

การศึกษาในระบบ 2 ระดับคือการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและการจัด
การศึกษาระดับอุดมศึกษา

การศึกษาขั้นพื้นฐานแบ่งเป็น 3 ระดับคือระดับก่อนประถมศึกษาระดับ
ประถมศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งดำเนินการโดยภาครัฐและภาคเอกชน

การศึกษาระดับอุดมศึกษาแบ่งเป็น 2 ระดับคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
และระดับปริญญาตรีซึ่งจัดโดยภาคเอกชน 2 แห่ง

การศึกษานอกระบบแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทที่สามารถแบ่งเป็น
ระดับตามการศึกษาในระบบได้กับประเภทที่ไม่แบ่งเป็นระดับคือรายวิชาหรือกลุ่มวิชาที่
ผู้เรียนได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรมตามความต้องการแต่อาจเป็นการเก็บรวบรวมผลการ
เรียนรู้สะสมไว้เพื่อเทียบเป็นระดับโดยใช้การศึกษาในระบบเป็นหลักในการเทียบ

การศึกษาตามอัธยาศัยเป็นรูปแบบการศึกษาแบบหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนได้
เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจตามศักยภาพความพร้อมและโอกาสโดยศึกษาจากบุคคล
ประสบการณ์สังคมสภาพแวดล้อมหรือแหล่งความรู้อื่น ๆ สามารถนำความรู้ที่ได้ไป
เปรียบเทียบกับการศึกษาในระบบได้เป็นรายวิชา หรือเทียบเป็นระดับการศึกษาตามความรู้
หรือประสบการณ์ที่ได้สะสมไว้ ได้ตลอดชีวิตผู้เรียนตามหลักสูตรที่กระทรวงกำหนด

ภารกิจหลัก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 2 เป็นหน่วยงาน
ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีหน้าที่
ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรา
38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการพ.ศ. 2546 โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. จัดทำนโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่
การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายมาตรฐานการศึกษาแผนการศึกษาแผนพัฒนา
การศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น

2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงาน รับผิดชอบและกำกับตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับดูแลติดตามและประเมินผลการศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขต พื้นที่การศึกษา
5. ศึกษาวิเคราะห์วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้าน การศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆรวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและประเมินผลสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสานส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งบุคคลองค์กรชุมชนองค์กรวิชาชีพสถาบันศาสนา สถาน ประกอบการและสถาบันอื่นๆ
9. ดำเนินการและประสานส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา การศึกษา
10. ประสานส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการและคณะที่ ทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหน่วยงานภาครัฐ เอกชนและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงาน ผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการใน เขตพื้นที่การศึกษา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจกรรมภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่ได้ ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียน, ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน, ผู้รับบริการ และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้คือ

ดวงนภา สุคตะ (2550, หน้า 67 – 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครนนทบุรีผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครนนทบุรีพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้านและปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการการบริหารงานทั่วไปด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการบริหารงานงบประมาณมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามเพศและอาชีพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สถาพร ส่องแสง (2554, หน้า 88) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดกระแจะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระยอง เขต 1 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนวัดกระแจะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระยอง เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกได้แก่ด้านการบริหารงานบุคคลด้านการบริหารงานงบประมาณและด้านการบริหารงานทั่วไป

ผุสดี แสงหล่อ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุบลรัตน์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอุบลรัตน์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือการบริหารงานบุคคลการบริหารงานวิชาการการบริหารงานงบประมาณและการบริหารงานทั่วไป

วรายุทธ แก้วประทุม (2556, หน้า 91) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2 โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับ ดังนี้ ด้านการบริหารงานวิชาการด้านการบริหารงานงบประมาณด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารงานทั่วไป

ประเสริฐ มิ่งเมือง (2555, หน้า 96 – 98) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนบ้านบึงมัญญวิทยาคาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ยกเว้นด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับน้อยและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครบุรีรัมย์โดยจำแนกตามอาชีพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารงานงบประมาณส่วนด้านบริหารงานวิชาการและด้านการบริหารงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พัทธยากร ดีสวัสดิ์ (2550, หน้า 70) งานวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรองจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรองจังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายฝ่ายเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคืออันดับที่ 1 ฝ่ายกองช่าง อันดับ 2 ฝ่ายสำนักปลัดและฝ่ายเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการ อันดับ 3 ฝ่ายกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และอันดับ 4 ฝ่ายกองวิชาการและแผนงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองนางรองจังหวัดบุรีรัมย์พบว่าเมื่อจำแนกตามตัวแปรเพศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามอายุสถานภาพและระดับการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

รักชนก บึงมุ่ม (2554, หน้า 12) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนชลราษฎรบำรุงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 พบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการ

บริหารงานของโรงเรียนชลราษฎรบำรุงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนชลราษฎรบำรุงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับงานวิจัยของวลัยลักษณ์ชมพูวิเศษ (2556, หน้า 8) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนนานาชาติมูลตรีภักดี จังหวัดชลบุรีพบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนนานาชาติมูลตรีภักดีจังหวัดชลบุรีจำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนคือวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไปโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2550, หน้า 46 - 47) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาศูตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สาขาศูตรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้านคือด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.07$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 3.84$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.80$) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษาเวลาที่ใช้บริการระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เมืองอุตรดิตถ์พบว่าประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษาเวลาที่ใช้บริการระยะทางของผู้มาใช้บริการและความถี่ของการมารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาศูตรดิตถ์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่และกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

รุ่งทิพย์ ตั้งพานิชวงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของครูผู้สอนผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานวิชาการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลิขัณบุรี พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้สอนผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารงานวิชาการสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมในการบริหาร ด้านมั่นคงปลอดภัย และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านสวัสดิการและรายได้อยู่ในระดับปานกลางและจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามขนาด

ของโรงเรียน พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้สอนผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ปกครองนักเรียน
ในงานบริหารวิชาการสถานศึกษาขนาดของโรงเรียนแตกต่างกัน

แดนไตร ช่างซ้อง (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการได้เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทิง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทิง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามส่วนประสมทางการตลาดพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในด้านผลิตภัณฑ์และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพรองลงมาได้แก่ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุดผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเทิง พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน และ ความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุกัญญา มีแก้ว (2554, หน้า 79 - 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิทยานิพนธ์ว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษาและตำบลที่ใช้บริการไม่แตกต่างกัน

พายรินทร์ พุทธิรักษา (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามอำเภอศรีสงครามจังหวัดนครพนมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนผู้มารับบริการจำนวนทั้งสิ้น 366 คนใช้วิธีการสุ่มวิธีการสุ่มแบบง่ายโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติค่า t- test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)

ด้วยค่า F- test หากพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามตามคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถสรุปได้ดังนี้ 2.1) จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และส่วนราชการในเทศบาลที่มาขอรับบริการมากที่สุด พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน 2.2) จำแนกตามอายุ จำนวนครั้งที่มาติดต่อเทศบาลในรอบ 1 ปีพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมการพัฒนาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสงครามมีจำนวน 1 ด้านคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงษ์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิงสังข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิงสังข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด จำแนกตาม วุฒิการศึกษา และอาชีพของผู้ปกครองนักเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิงสังข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดปีการศึกษา 2557 จำนวน 354 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง . 21- . 79 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่า (t- test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way

Anova) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe' s method) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ด้านการบริหารงานทั่วไปรองลงมาด้านการบริหารงานบุคคลด้านการบริหารงานวิชาการและด้านการบริหารงานงบประมาณ

2) ผลการเปรียบเทียบพบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดจำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนโดยรวมและรายด้านได้แก่ด้านการบริหารงานวิชาการด้านการบริหารงานงบประมาณด้านการบริหารงานทั่วไปแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญยกเว้นด้านการบริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ผลการเปรียบเทียบพบว่าความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดจำแนกตามอาชีพโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัชชา สินศิริ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาสุวินทวงศ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานจำนวน 4 ด้าน คือด้านการบริหารวิชาการด้านการบริหารงบประมาณด้านการบริหารงานบุคคลและด้านบริหารงานทั่วไปของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาสุวินทวงศ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานใน 4 ด้านนั้นโดยจำแนกตามเพศและวุฒิการศึกษาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการวิจัยพบว่า 1) สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 103 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงโดยมีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและรองลงมาคือวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีจำนวนเท่ากันตามลำดับ 2) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาสุวินทวงศ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีเพศต่างกัน

เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 แตกต่างกันโดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาสุวินทวงศ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 สูงกว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

มะลิวัลย์ อารีย์ถนอมวงศ์ และทวีวัฒน์ปิตยานนท์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารแบบบูรณาการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการศึกษาที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพพัฒนาและนำเสนอรูปแบบและประเมินรูปแบบการบริหารแบบบูรณาการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการศึกษาที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการศึกษา ของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกลุ่มตัวอย่างได้แก่โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนทั้งหมด 375 แห่ง โดยมีผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์และแบบประเมินสถิติที่ใช้ได้แก่ค่าความถี่ค่าเฉลี่ยค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เชิงบรรยายผลการวิจัยพบว่า(1) สภาพการบริหารแบบบูรณาการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางการศึกษาที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวมมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมาก (2) รูปแบบการบริหารแบบบูรณาการเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการศึกษาที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเป้าหมายด้านโครงสร้างด้านการใช้ภาวะผู้นำและด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานวิชาการ ด้านงานงบประมาณด้านงานบุคคลและด้านงานทั่วไป มีประเด็นพิจารณาทั้งหมด 163 ประเด็นและทุกประเด็นได้รับฉันทามติ จากผู้ร่วมประชุมสนทนากลุ่มเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดและได้รับการรับรองจากผู้เชี่ยวชาญในการประชุม อิงผู้เชี่ยวชาญโดยรวมและรายด้านทุกด้านเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ผลการประเมินรูปแบบโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

รุจิรา วิริยะหิรัญไพบูลย์ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา สภาพและแนวทางการพัฒนา การบริหารโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 1 รวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยว ปีการศึกษา 2557 จำนวน 159 คน โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริหารโรงเรียนด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการบริหารงานทั่วไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการพัฒนาการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยวโดยภาพรวม ทั้ง 4 ด้านพบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือด้านการบริหารบุคคลมีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือด้านการบริหารงานทั่วไปมีค่าเฉลี่ย 4.17 ด้านการบริหารงานงบประมาณมีค่าเฉลี่ย 4.12 และด้านการบริหารงานวิชาการมีค่าเฉลี่ย 3.94 2 แนวทางการพัฒนาการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอเก้าเลี้ยวดังนี้ ด้านบริหารงานวิชาการควรดำเนินการพัฒนาตามแผนปฏิบัติงานติดตามตรวจสอบหลักสูตรมีการปรับเปลี่ยนตามนโยบายให้เหมาะสมกับผู้เรียนด้านการบริหารงานงบประมาณควรมีการตรวจสอบติดตามการใช้งบประมาณให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ด้านบริหารงานบุคคลการพัฒนาทางด้านบุคคลดำเนินการปรับแต่งตั้งบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถส่งเสริมการพัฒนาความรู้บุคลากรอยู่เสมอ ด้านบริหารงานทั่วไปมีการปรับภูมิทัศน์สภาพแวดล้อม

จันทร์เพ็ญ ราชานู (2555,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของศิษย์เก่าต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปกครอง และศิษย์เก่า จำนวน 400 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาในการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า 1)ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นักศึกษาได้รับความรู้มากเพียงพอที่สามารถนำไปประกอบอาชีพได้ รองลงมาคือ นักศึกษาได้รับความรู้

และความก้าวหน้าทางด้านวิชาการเทียบเท่าสถาบันอื่น มีคณาจารย์สามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษาให้เข้าใจได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นในการบริหารมหาวิทยาลัย 2) คิษย์เก่ามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย รองลงมาคือ มีความผูกพันต่ออาจารย์มหาวิทยาลัยมีช่องทางสื่อสาร หรือติดต่อกับคิษย์เก่า ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มหาวิทยาลัยให้คิษย์เก่าได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นในการพัฒนามหาวิทยาลัย

วนิดา ทินนา(2556,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา จำนวน 4 ด้าน คืองานบริหารวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารงานบุคลากร งานบริหารทั่วไป ของโรงเรียนเกษตรสมบูรณ์วิทยาคม อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนแต่ละด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 313 คน โดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่าที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.85 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป การทดสอบทีแบบกลุ่มตัวอย่างอิสระและการทดสอบเอฟแบบความแปรปรวนทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเกษตรสมบูรณ์วิทยาคม ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารบุคคล อยู่ในระดับมาก = $3.43 \bar{X} = 3.70, 3.66$ และ 3.56 ตามลำดับ) ส่วนด้านการบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X}) เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา แต่ละด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน พบว่า ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิชาการ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยผู้ปกครองนักเรียน ที่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจด้านวิชาการมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นและเมื่อศึกษาเปรียบเทียบจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรมและอื่นๆ มีความพึงพอใจด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการบริหารบุคคลไม่แตกต่างกัน

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Sektionen (2005 อ้างถึงใน สุภัทญา มีแก้ว, 2554, หน้า 34) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการผลการศึกษพบว่า วัตถุประสงค์ของการศึกษาคั้งนี้เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการโดยมีการนำเอาทฤษฎีและประสบการณ์ต่างๆของผู้สัมภาษณ์มาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาทฤษฎีที่ใช้วิเคราะห์มี 3 ด้านคือมิติที่ 1 สนใจเกี่ยวกับการบริการภายในการวิเคราะห์คำนวณกระบวนการและกิจกรรมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกค้าในการบริการของบริษัท มิติที่2เป็นการจัดการเกี่ยวกับคุณค่าภายนอกและสิ่งที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าโดยมุ่งเน้นอยู่กับกลยุทธ์ทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าเช่นตลาดบริการแบบผสมการส่งบริการและการบริการแบบเผชิญหน้า มิติที่ 3 เป็นการใช้แนวคิดคุณภาพการบริการภายใต้การบัญชีที่ถูกต้องกับระดับความพอใจของลูกค้า

Pallozzi(1981, p. 1481 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพฤษวงษ์, 2558) ได้ศึกษารูปแบบของชุมชนต่อการเข้าไปเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของโรงเรียนท้องถิ่นในมลรัฐนิวเจอร์ซีย์ ประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า รูปแบบที่ใช้ในการจัดการศึกษาควรขยายไปเป็นรูปแบบของชุมชนเมืองด้วยการจัดการศึกษาในโรงเรียนด้วยความร่วมมือกับทุกฝ่ายโรงเรียนไม่ควรยึดติดกับนโยบายมากนัก ส่วนฝ่ายชุมชนควรเสนอนโยบายที่ตรงกับความสามารถของตนและสิ่งที่ชุมชนต้องคำนึงถึงคือความรับผิดชอบ ในกิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้นและมีความเป็นไปได้

Abdel-Hady(1990, p.3276 – A อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพฤษวงษ์, 2558) นักศึกษากการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารการศึกษาในประเทศอียิปต์พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นหลักสำคัญของประชาธิปไตยจำเป็นต้องปรับปรุงรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนควรกำหนดเป้าหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับสถานศึกษาและประเด็นกิจกรรมที่ต้องการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

Joyce (1992, p. 158 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพฤษวงษ์, 2558) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่เลือกโรงเรียนชุมชนพวงศึกษาของรัฐระหว่างสองรัฐโดยกลุ่มผู้ปกครอง 2 กลุ่ม ของโรงเรียนเซนต์เบนวิลล์ พัลบลิตสคูล ในรัฐโอไฮโอและเซนต์พัลบลิตสคูล ในรัฐมินนิโซตา สรุปความคิดเห็นในการเลือกโรงเรียนมีดังนี้คุณภาพ

ของครูระเบียบของโรงเรียนนัยของโรงเรียนหลักสูตรพิเศษจริยธรรมครูการประเมินความสามารถครูความรับผิดชอบของโรงเรียนและมีแนวทางการสอนที่หลากหลายสำหรับเหตุผลที่มีความสำคัญน้อยที่สุดของผู้ปกครองคือรายได้ของครอบครัว และพื้นฐานทางคุณธรรมความเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการบริหารและการจัดองค์การภายในโรงเรียนคือเป็นระบบกระจายอำนาจมีอิสระแบบเอกชนให้ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาตามที่ต้องการมีลักษณะเป็นผู้นำมีอิทธิพลต่อการแข่งขันสูงความสัมพันธ์กับชุมชนดีและมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

Michael (1992 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพฤษชัยวงศ์, 2558) นักศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างการศึกษาและการพัฒนาชุมชนพบว่าในการจัดการศึกษาควรเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นปราชญ์ชาวบ้านควรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาเพื่อที่จะแก้ไขปัญหาของชุมชนได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพจริง

Fitzagrald & durant (1980, PP 585–594 อ้างถึงใน สุกัญญา มีแก้ว, 2554, หน้า 34) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการที่ให้บริการมีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาได้แก่เชื้อชาติรายได้อายุขนาดของเมืองส่วนตัวแปรตามได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับและความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการผลการศึกษาพบว่าคนผิวดำคนยากจนและคนแก่มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาวคนมีเงินและวัยรุ่นโดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

Barnes (1995, p. 315 – A อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพฤษชัยวงศ์, 2558) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของผู้ปกครองนักเรียน พบว่าการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของโรงเรียน อุดมคติแล้วผู้ปกครองนักเรียนมีบทบาทที่โรงเรียนหรือในชั้นเรียนแม้ว่าที่จริงแล้ว การมีส่วนร่วมของพวกเขาจะไม่เป็นไปตามอุดมคติดังกล่าวและยังได้พบว่าผู้ปกครองยังมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนที่บ้านด้วยการศึกษาค้นคว้าให้หลักฐานเพิ่มเติมว่า บิดามารดาชาวอเมริกันแอฟริกันมีความประสงค์ที่จะมีสิทธิ์มีเสียงเกี่ยวกับการเรียนการสอนของลูกๆของตนซึ่งต้องบ่งชี้ว่าบิดามารดาชาวอเมริกันแอฟริกัน เห็นคุณค่าของการศึกษาและเห็นว่าโรงเรียนจำเป็นต้องตระหนักถึงความพึงพอใจด้านการศึกษาและวัฒนธรรมของผู้ปกครองด้วย

Freeman & Karr-Kidwell (1998, pp.195–199 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพฤษวงษ์, 2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองและการรับรู้ของครูนักเรียนต่อการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการศึกษาเพื่อพัฒนาผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารระหว่างบ้านและโรงเรียนจะได้ผู้ปกครองต้องมีส่วนร่วมเช่นการมีส่วนร่วมในสมาคมผู้ปกครองและครู นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่าหากผู้ปกครองต้องการรับผลประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมในโรงเรียนผู้ปกครองต้องสร้างความรู้สึกให้ได้ว่าตนเป็นเจ้าของโรงเรียน

Back & Murphy(1998, p. 359 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพฤษวงษ์, 2558) พบว่าการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเป็นยุทธศาสตร์ของการปฏิรูปการศึกษาที่มุ่งเน้นการถ่ายโอนอำนาจจากมลรัฐและเขต พื้นที่การศึกษา ไปยังโรงเรียนเพื่อให้โรงเรียนสามารถสร้างระบบการตัดสินใจด้วยตนเอง

Quandahl(2001, pp. 201 – 204 อ้างถึงใน เสาวภาคย์ ปฐมพฤษวงษ์, 2558) ได้ทำวิจัยเรื่องการปฏิบัติการสอนของครูอนุบาลที่มีผลต่อความสำเร็จของนักเรียน วัตถุประสงค์ในการวิจัยคือเพื่อศึกษาความแตกต่างของการปฏิบัติการสอนของครูอนุบาลที่มีผลต่อความสำเร็จของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างคือผู้อนุบาลจำนวน 9 คนซึ่งสอนในโรงเรียนแบบเต็มวันและแบบครึ่งวันจำนวน 4 โรงเรียนที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองและเด็กอนุบาลจำนวน 208 คนด้วยการสังเกตการสอนและลักษณะของครูในโรงเรียนผลการวิจัยพบว่าการจัดการศึกษาในแต่ละโรงเรียนมีความแตกต่างกันและพบว่าความสำเร็จในด้านวิชาการในระดับอนุบาลไม่ได้มีความจำเป็นต่อการนำไปสู่ความสำเร็จในด้านวิชาการในระดับอนุบาลไม่มีความจำเป็นต่อการนำไปสู่ความสำเร็จในการศึกษาระดับต่อไป ลักษณะของครูมีผลต่อความสำเร็จของเด็กอนุบาลและความสำเร็จของนักเรียน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ กล่าวโดยสรุปว่า ผู้บริหารสถานศึกษาประธานกรรมการสถานศึกษาและครูมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการ องค์การการศึกษาให้ได้ประสิทธิผลสูงสุดเกิดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารงานโรงเรียน เพราะต้องเอาใจใส่ กระตือรือร้น ส่งเสริมสนับสนุนประสานความร่วมมือกับผู้ให้บริการในทุกฝ่ายก่อให้เกิดคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ ประสงค์ และพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของโรงเรียน เช่นการให้บริการอย่างรวดเร็วการทำงานเป็นทีม การสร้างกฎระเบียบของโรงเรียนการให้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันวางแผนการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และประสานงานกับทุกฝ่ายเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

มีประสิทธิภาพที่ดีและมีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา จะต้องร่วมพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายเป็นคนดี เก่ง มีคุณภาพ และมีความสุขต่อไป

จากแนวคิดต่างๆ ทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประสิทธิผลการบริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยนำไปเป็นข้อมูลเพื่อหาแนวทางพัฒนา ประสิทธิผลการบริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร