

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) กำหนดความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานโดยในหมวด 5 การบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 39 “ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหาร งานทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง” และในหมวด 8 ทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา มาตรา 58 “ให้มีการระดมทรัพยากรและการลงทุนด้านงบประมาณ การเงิน และทรัพย์สิน ทั้งจากรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน เอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ สถาบันสังคมอื่นและต่างประเทศมาใช้ในการจัดการศึกษา” (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547, หน้า 17-35) ซึ่งในการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ จะต้องดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพโดยการดำเนินงานตามขอบข่ายและภารกิจการบริหารงาน ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป ตามขอบข่ายและภารกิจเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กรให้บริการงานอื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสานงานส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่างๆ จึงเป็นงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งต้องบริหารงานตามขอบข่ายภารกิจการบริหารและจัดการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) โดยให้สถานศึกษาเป็นนิติบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานธุรการได้ด้วยตนเอง และให้ใช้แนวทางการปฏิบัติงานธุรการตามคู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล ซึ่งในคู่มือการบริหารสถานศึกษา

ขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล ได้ระบุแนวทางการปฏิบัติงานธุรการ ไว้ดังต่อไปนี้ คือ ศึกษาวิเคราะห์สภาพงานธุรการของสถานศึกษาและระเบียบ กฎหมายแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง วางแผนระบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม จัดบุคลากรรับผิดชอบและพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ จัดหาฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ตามระบบที่กำหนดไว้ ดำเนินงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า ติดตามประเมินผลและปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 65)

งานธุรการเป็นงานที่อยู่ในขอบข่ายของงานบริหารทั่วไปของสถานศึกษา ศิริวรรณ ภูขมร (2551, หน้า 20) ได้ให้ความหมายงานธุรการ คือ งานบริการที่เอื้ออำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้งานด้านต่างๆ ภายในโรงเรียนดำเนินไปได้ไม่มีปัญหาอุปสรรค เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูล หรืองานสารบรรณ การดูแลรักษาความปลอดภัย ติดตาม กำกับดูแลงานให้เป็นไปตามแผน เป็นต้น จึงไม่สามารถกำหนดลักษณะงานเฉพาะออกมาได้ชัดเจน และแต่ละสถานศึกษาอาจกำหนดขอบข่ายงานนี้ไว้กว้างขวาง แต่คงไม่แตกต่างกัน งานธุรการโรงเรียนที่เห็นได้ชัด คือ งานสารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ งานจัดการเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ ระเบียบบุคลากร ยานพาหนะ การให้บริการแก่บุคลากรด้านต่างๆ ในโรงเรียน รวมทั้งงานที่ไม่สามารถจัดลงในงานเฉพาะด้านอื่นๆ ได้ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 162) สอดคล้องกับ จักรกฤษณ์ สนอ่อง (2555, หน้า 1) ได้กล่าวว่า การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและ ผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ เห็นได้จากการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้ จึงพอสรุปได้ว่า งานธุรการของ

โรงเรียนเป็นงานที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปด้วยความราบรื่น และถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะงานธุรการเป็นงานหนึ่งที่มีหน้าที่เป็นเครื่องมือให้ความช่วยเหลือในการบริหารและบริการ รวมทั้งเป็นศูนย์ให้บริการ การบริหารวิชาการ และงานอื่นๆ ของโรงเรียนให้ดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมาย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ธุรการควรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จากสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานธุรการโรงเรียนที่มีมาก รัฐบาลจึงได้มีโครงการคืนครูให้นักเรียน เพื่อลดภาระงานครูที่ไม่เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ให้ครูผู้สอนได้ปฏิบัติหน้าที่หลักในด้านการจัดการเรียนรู้และพัฒนาผู้เรียนได้อย่างเต็มศักยภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน ซึ่งบุคลากรดังกล่าวทำหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการของสถานศึกษา โดยมีขอบข่ายงานธุรการ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานระบบข้อมูลสารสนเทศตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับขอบข่ายงานธุรการของโรงเรียนเพราะการยึดหลักสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานเกิดการพัฒนามีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล อีกทั้งเกิดผลสัมฤทธิ์และความสำเร็จตามเป้าหมายหรือสิ่งที่คาดหวังของสถานศึกษา (สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติกรม, 2552, หน้า 195) แต่ในการปฏิบัติงานจริง พบว่า มีปัญหาในการดำเนินงานธุรการยังไม่เป็นระบบ เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระเบียบงานสารบรรณ ทั้งการรับ - ส่งหนังสือราชการ การโต้ตอบหนังสือราชการ การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการทำลาย ส่งผลให้การจัดทำเอกสารผิดพลาดไม่ถูกต้อง ขาดการทำงานเป็นทีม ไม่ยอมรับข้อคิดเห็นและคำติชมของคนอื่นเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดซ้ำๆ จึงเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน และยังบกพร่องในการให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการ ทำให้เกิดการสื่อสารคลาดเคลื่อน งานล่าช้าและผู้รับบริการไม่ประทับใจ เกิดผลกระทบต่อระบบการปฏิบัติงานอื่นๆ ในโรงเรียนด้วย (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ, 2555, หน้า 15-20)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เป็นสายงานสนับสนุนที่มีความสำคัญต่อโรงเรียน เป็นส่วนหนึ่งที่ขับเคลื่อนให้งานดำเนินไปอย่างสะดวกสบายและการประสานงานด้านธุรการจะส่งผลและเอื้อประโยชน์ให้กับโรงเรียนได้เพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่มีต่องานของบุคลากรผู้รับผิดชอบใน

หน้าที่ที่ปฏิบัติ ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน จึงเห็นความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับด้านงานสารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เพื่อที่จะได้หลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการให้มีความเหมาะสมกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการภายในโรงเรียนสังกัดอื่นต่อไป

คำถามของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามสำหรับการวิจัย ไว้ดังนี้

1. หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน มีองค์ประกอบอะไรบ้าง
2. หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน มีคุณภาพระดับใด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี
2. เพื่อตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี
 - 2.1 ตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน
 - 2.2 ตรวจสอบความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความสำคัญของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ได้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ที่มีคุณภาพและมีกระบวนการวิจัยและพัฒนาอย่างเป็นระบบ
2. สามารถใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะแนวทางเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ผู้วิจัยกำหนดขอบเขต ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน และยึดเนื้อหาตามแนวคิดต้นแบบสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, หน้า 2) เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป็นเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถามถึงความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเนื้อหาสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ดังนี้

1.1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

1.1.2 การบริการที่ดี

1.1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

1.1.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

1.1.5 การทำงานเป็นทีม

จากการสอบถามความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 25 คน พบว่า สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในระดับมากและมากที่สุด มี 3 สมรรถนะ ดังนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี และ 3) การทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยจึงนำทั้ง 3 สมรรถนะ สร้างหลักสูตรฝึกอบรม

2. กลุ่มเป้าหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 115 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามความต้องการ

ในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ปีการศึกษา 2560 จำนวน 25 คน ได้โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2.2 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบร่างหลักสูตร เพื่อใช้ในการตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

2.2.1 ระดับอุดมศึกษา ได้แก่ นักวิชาการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกทางการศึกษาหรือมีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์

2.2.2 ศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี สาขาวิชาทางการศึกษาหรือมีวุฒิการศึกษาระดับไม่ต่ำกว่าปริญญาโท

2.2.3 เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านธุรการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

2.2.4 ผู้อำนวยการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

2.2.5 ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านธุรการโรงเรียนมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

2.3 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 2.2.1 ระดับอุดมศึกษา ได้แก่ นักวิชาการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกทางการศึกษาหรือมีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์
- 2.2.2 ศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปิงกาฬ สาขาศาสนาหลักสูตรและการสอน หรือมีวุฒิการศึกษาระดับไม่ต่ำกว่าปริญญาโท
- 2.2.3 เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานด้านธุรการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 2.2.4 ผู้อำนวยการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปิงกาฬ มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 2.2.5 ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปิงกาฬ มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านธุรการโรงเรียนมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปิงกาฬ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน และศึกษาแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน และหลักสูตรการฝึกอบรม แล้วนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม

เนื้อหาในหลักสูตรการฝึกอบรม เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกจากแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนถึงความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ต้องการพัฒนาในระดับมากและมากที่สุด (ภาคผนวก ง (1)) ประกอบด้วย

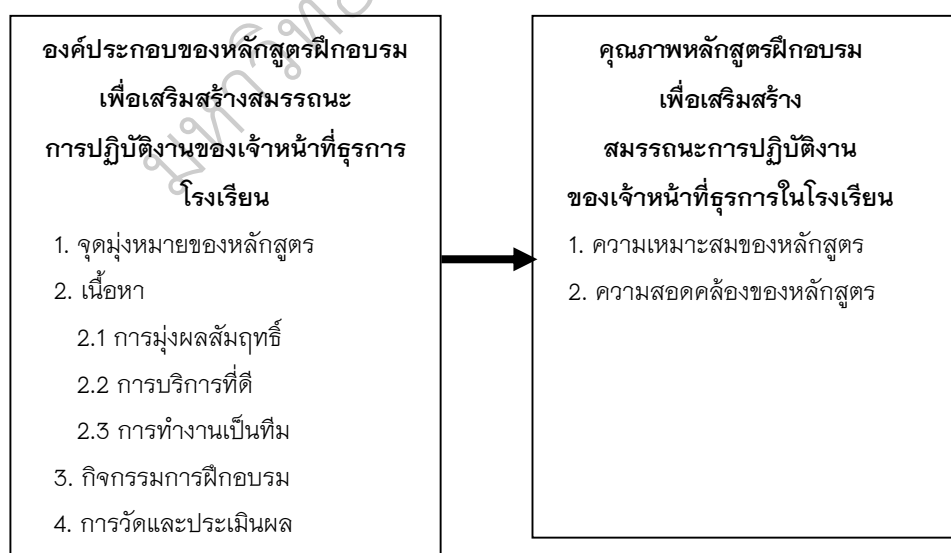
- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การทำงานเป็นทีม

2. องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม (Taba, 1962, pp. 422-423; Nicholls, 1978, p.17; Kerr 1989, p. 16; Tyler, 1989, pp.5-6; วิชัย วงษ์ใหญ่, 2537, หน้า 5; บุญชม ศรีสะอาด, 2546, หน้า 11; พิสนุ พงศรี, 2549, หน้า 134-135; สุเมธ งามกนก, 2549, หน้า 98-100; ถาดทอง ปานศุภวัชร, 2550, หน้า 34; สมชาย สังข์สี 2550, หน้า 145-146) แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ซึ่งมีองค์ประกอบของหลักสูตรประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร 2) เนื้อหา 3) กิจกรรมการสอน 4) การวัดและประเมินผล

3. กระบวนการพัฒนาหลักสูตร

ผู้วิจัยนำกระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2537, หน้า 16-17) มาใช้เป็นกระบวนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ดังนี้ 1) การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานสำหรับสร้างหลักสูตร 2) การสร้างหลักสูตร 3) การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตร 4) การปรับปรุงหลักสูตร สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ประกอบ ด้วยขั้นตอนสำคัญในการพัฒนา 2 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การศึกษาเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามถึงความต้องการจากเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน และวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม และสร้างร่างหลักสูตรฝึกอบรม

ระยะที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การตรวจสอบคุณภาพหลักสูตรฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญ และแก้ไขปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม

2. สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะหรือความสามารถ และคุณลักษณะที่ดีที่ส่งผลทำให้แสดงออกในเชิงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบความสำเร็จสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ตามตำแหน่ง หรือประเภทของงานนั้นๆ โดยถือตามแนวคิด ต้นแบบสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งมี 5 สมรรถนะ ดังนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

3. สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน หมายถึง สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี และ 3) การทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและส่งผลดีต่อการติดต่อ ประสาน เอื้ออำนวยและสนับสนุนงานอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และเกิดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน หมายถึง เอกสารและแนวทางในการจัดอบรม สำหรับเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน ประกอบด้วย

4.1 จุดมุ่งหมายของหลักสูตร หมายถึง ความมุ่งหวังของหลักสูตร ฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียนที่จะให้เกิดแก่ผู้เข้ารับการอบรม ภายหลังการใช้หลักสูตร เพื่อพัฒนาผู้เข้าอบรมให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ และเป็นพฤติกรรมที่สามารถวัดและประเมินได้ โดยคาดหวังว่าเมื่อกำหนดและดำเนินการตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรแล้วสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

4.2 เนื้อหา หมายถึงสาระสำคัญของความรู้ที่นำมาพัฒนาเป็นหลักสูตร ฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน เป็นสิ่งเร้าเพื่อพัฒนาผู้เข้ารับการอบรมให้มีความรู้ ความสามารถ และเกิดคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้ในจุดมุ่งหมาย เป็นสิ่งกำหนดประสบการณ์การเรียนรู้ ประกอบสมรรถนะหลัก ดังนี้

4.2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

4.2.2 การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2.3 การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็น ต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

4.3 กิจกรรมการฝึกอบรม หมายถึง ขั้นตอนในการจัดการเรียนรู้หรือจัดประสบการณ์หรือจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของธุรการโรงเรียน ประกอบด้วย 1) การบรรยาย 2) การสาธิต 3) การระดมสมอง 4) การใช้กิจกรรมนันทนาการ 5) การเรียนรู้จากการอภิปราย และ 6) การฝึกปฏิบัติ

4.4 การวัดและประเมินผล หมายถึง วิธีการตรวจสอบ รวบรวมข้อมูล และติดตามผลการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนว่าบังเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับใด มีส่วนใดบ้างที่ควรมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลดีขึ้นต่อไป

5. งานธุรการ หมายถึง งานที่ประสานเอื้ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนงานอื่นๆ ให้สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ด้วยความราบรื่น ดำเนินไปด้วยดี และให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งขอบข่ายของงานธุรการ ได้แก่ งานธุรการ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานข้อมูลสารสนเทศ งานการประสาน งานประชาสัมพันธ์ และงานอื่นๆ ที่ได้รับหมายหมายที่เกี่ยวกับงานธุรการ

6. เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านธุรการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี

7. การประเมินคุณภาพหลักสูตร หมายถึง การพิจารณาหาคุณภาพของหลักสูตรเพื่อตัดสินว่าหลักสูตรมีคุณค่า คุณภาพ มีความเหมาะสมตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการตรวจสอบความสอดคล้องและความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ

8. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ เพื่อใช้ในการตรวจสอบร่างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน จำนวน 5 คน และตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร จำนวน 5 คน