



การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของ
ผู้บริหารสถานศึกษา

วรรณศิริ เขี่ยมกล้าหาญ

วิทยานิพนธ์ (แผน ข) นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จฯ

วัน เดือน ปี..... 23 เม.ย. 2552 ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา

เลขทะเบียน..... **00219780** ★ 2550

เลขเรียกหนังสือ **อน**
ธ ๖ ๑๕๙๓

ว ๖๐ ก

๙๕๕๐

๙๖.๒

A STUDY OF THE SERVICES OF SAMUTPRAKAN
EDUCATIONAL SERVICE AREA ZONE 2 IN THE
OPINIONS OF ADMINISTRATORS

WANASIRI IAMKLAHAN

This research is a part of the study under the curriculum of Master
of Education Program in Educational Administration

2007

Copyright of Bansomdejchaopraya Rajabhat University


วิทยานิพนธ์ (แผน ข) การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ
เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา

โดย วรรณศิริ เขียมกล้าหาญ


สาขา การบริหารการศึกษา

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ (แผน ข) รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์
กรรมการ ดร.นงลักษณ์ เรือนทอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ (แผน ข) ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต


.....ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ (แผน ข)


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรพิพัฒน์ เพิ่มผล)


.....กรรมการ
(ดร.นงลักษณ์ เรือนทอง)


.....กรรมการและเลขานุการ
(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)

วรรณศิริ เอี่ยมกล้าหาญ. (2550). การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา. วิทยานิพนธ์ (แผน ข)
ครุศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา.
ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ มณี เหมทานนท์, ดร.นงลักษณ์ เรือนทอง

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 จำนวน 81 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตาม
ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายกลุ่มงาน พบว่า
กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา และ
หน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มนิติศาสตร์ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
อยู่ในระดับ ปานกลาง

Wanasiri lamklahan. (2007). A study of the Services of Samutprakan Educational Service Area Zone 2 in the Opinions of Administrators. Master of Education. Bangkok : Graduate School, Bansomdejchaophraya Rajabhat University.
Advisors : Assoc. Prof. Manee Hemthanon, Dr.Nongluk Rueanthong.

The purposes of this research was to study of the Services of Samutprakan Educational Service Area Zone 2 in the Opinions of Administrators. The populations of this research were study are consisted of 81 schools, and the statistics used to analyze the data were percentage, mean score, and the standard deviation

The results of this research found that the Services of Samutprakan Educational Service Area Zone 2 in the Opinions of Administrators were at a high level. When considering each category of the directorial unit, the personal administration unit, the policy and planning unit, the educational extension unit and the internal audit unit were at a high level the supervision, follow-up, and evaluation of the educational management unit moderate level.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ (แผน ข) เรื่อง การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์อย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพัฒน์ เพิ่มผล รศ.มณี เหมทานนท์ ดร.นิวัตต์ น้อยมณี และ ดร.นงลักษณ์ เรือนทอง ที่ให้ความกรุณาเมตตา สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการดำเนินการวิจัยจนเป็นผลสำเร็จ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ประสบการณ์ที่เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจแก้ไขและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้สมบูรณ์ ขอขอบคุณผู้บริหารสถานศึกษาภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ทุกท่านที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ให้กำลังใจ และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จ ทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือทุกด้านด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณอันสูงสุดของคุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นแรงบันดาลใจให้การอบรมสั่งสอน ปลูกฝังความใฝ่รู้ในการศึกษา พร้อมทั้งให้กำลังใจ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนถ่ายทอดความรู้ ช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยประสบผลสำเร็จ

วรรณศิริ เลี่ยมกล้าหาญ

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ข |
| ประกาศคุณูปการ..... | ค |
| สารบัญ..... | ง |
| สารบัญตาราง..... | ฉ |
| สารบัญแผนภูมิ..... | ช |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..... | 6 |
| กรอบแนวคิดในการทำวิจัย..... | 7 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ..... | 8 |
| การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา..... | 18 |
| สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 | 26 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 44 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 49 |
| ประชากร..... | 49 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 49 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 51 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 51 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 52 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไป..... | 53 |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา..... | 54 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 67 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 67 |
| อภิปรายผลการวิจัย..... | 69 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 71 |
| บรรณานุกรม..... | 72 |
| ภาคผนวก..... | 76 |
| ภาคผนวก ก หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย..... | 77 |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... | 82 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์การตอบแบบสอบถาม..... | 90 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย..... | 93 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 1 | แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ตอบแบบสอบถาม..... | 52 |
| 2 | แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ของระดับการปฏิบัติ ในการบริการ ของกลุ่มนวยการ..... | 53 |
| 3 | แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ของระดับการปฏิบัติ ในการบริการ ของกลุ่มบริหารงานบุคคล..... | 55 |
| 4 | แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ของระดับการปฏิบัติ ในการบริการ ของกลุ่มนโยบายและแผน..... | 57 |
| 5 | แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ของระดับการปฏิบัติ ในการบริการ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา..... | 59 |
| 6 | แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ของระดับการปฏิบัติ ในการบริการ ของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา..... | 61 |
| 7 | แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ของระดับการปฏิบัติใน การบริการ ของหน่วยตรวจสอบภายใน..... | 63 |
| 8 | แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวม แต่ละกลุ่มงาน..... | 65 |

สารบัญแนภูมิ

| แผนภูมิที่ | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงองค์กรการบริหารโครงการส่งเสริมสุขภาพในโรงเรียน..... | 17 |
| 2 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มอำนวยการ..... | 32 |
| 3 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มบริหารงานบุคคล..... | 34 |
| 4 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มนโยบายและแผน..... | 36 |
| 5 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา..... | 38 |
| 6 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา..... | 40 |
| 7 แสดงขอบข่ายภารกิจหน่วยตรวจสอบภายใน..... | 41 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าว ได้แก่ คุณภาพของคน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายบริบท ทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนาประเทศ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้มีภูมิคุ้มกัน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยยังคงอัญเชิญ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” การพัฒนาคุณภาพคนไทย ให้ได้รับการพัฒนาทั้งร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตครอบคลุมทุกเป้าหมาย เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้กับตนเองที่จะนำไปสู่ความเข้มแข็งของครอบครัว ชุมชน และสังคมไทย ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 6 “ว่าด้วยเรื่องเกี่ยวกับการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” ด้วยความปรารถนาที่จะเห็นประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในกระทรวงศึกษาธิการสูงขึ้น ทำให้ได้มีการประชุมสัมมนาเพื่อหาข้อยุติเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการศึกษาภายในกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน เอื้อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และที่จะได้รับมาในอนาคตได้อย่างเต็มศักยภาพ ลดขั้นตอนการบริหาร สร้างความเป็นมืออาชีพให้กับบุคลากรในทุกระดับ ทำให้การบริหารโปร่งใส สามารถควบคุมการใช้จ่ายให้สมเหตุสมผล มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ และกระทรวงศึกษาธิการสามารถสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ การเรียนการสอน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น

ได้อย่างมีความสุข สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอภาคกันในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่าสิบสองปี ที่รัฐจะต้องจัดให้ทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ในส่วนของการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษาโดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย ทั้งนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารการศึกษาขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญา ของชุมชนและท้องถิ่น พร้อมทั้งให้ความเสมอภาคทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ได้กำหนดหน้าที่คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้มีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา มาตรฐานและหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ กำหนดให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหาร งานบุคคล และการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง ดังนั้นความรับผิดชอบที่มีต่อการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จึงอยู่ที่สถานศึกษาและภายใต้การกำกับ ดูแลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ.2546 : 1-2)

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งและจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป ของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา แจ่งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตร ร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา

6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบหลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

โครงสร้างการบริหารงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 มีการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วย 6 กลุ่ม และ 1 หน่วย ได้แก่ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน และหน่วยตรวจสอบภายใน

จากการกำหนดอำนาจหน้าที่และภารกิจงานดังกล่าว เพื่อสนองตอบภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงต้องทำหน้าที่ในการให้บริการ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และให้บริการในสิ่งที่สถานศึกษาต้องการอย่างแท้จริง นั่นคือ มีความสอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษา ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำด้วยความเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันในทุกการบริการ มีความประหยัดและสะดวกสบายในการบริการ เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ตามเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากร ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 จึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง สภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของทุกกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 เพื่อสนองความต้องการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดภาครัฐ โดยมีขอบข่ายภารกิจงานที่กำหนดไว้ในแต่ละกลุ่มงาน 5 กลุ่ม และ 1 หน่วย คือ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และหน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน ผู้วิจัยไม่ขอทำการศึกษา

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 จำนวน 81 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ดังนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ สภาพการบริการของแต่ละกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ดังนี้

- 1.1 กลุ่มอำนวยการ
- 1.2 กลุ่มบริหารงานบุคคล
- 1.3 กลุ่มนโยบายและแผน
- 1.4 กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
- 1.5 กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
- 1.6 หน่วยตรวจสอบภายใน

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ที่ได้กระทำหรือดำเนินการให้กับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด โดยกระทำหรือดำเนินการอย่างสอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด ทำอย่างสม่ำเสมอ ทำด้วยความเสมอภาค ทำอย่างต่อเนื่อง และมีความสะดวก

กลุ่มอำนวยการ หมายถึง กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร การประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูล ข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษา และทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวก คล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กลุ่มบริหารงานบุคคล หมายถึง กลุ่มงานที่บริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษา เป็นการจูงใจให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของหน่วยงาน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ระบบคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัว เกิดความอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนา มีความรู้ความสามารถ มีขวัญ กำลังใจ นำไปสู่การบริการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนต่อไป

กลุ่มนโยบายและแผน หมายถึง กลุ่มงานที่ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบาย ให้สถานศึกษาจัดการศึกษาเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาชาติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ ใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ โดยเน้นความโปร่งใส ทันสมัย ความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักการมีส่วนร่วม การบริหารที่สนับสนุนที่ใส่โรงเรียนเป็นฐาน โดยมีกระบวนการวางแผน การดำเนินตามแผน การกำกับติดตามผล อย่างเป็นระบบ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หมายถึง กลุ่มงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศึกษา สามารถจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบูรณาการการจัดการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย ไปสู่การศึกษาตลอดชีวิต นำแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นใช้ประกอบการเรียนการสอน ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สมบูรณ์ จัดสวัสดิการ และกองทุนเพื่อการศึกษา ที่จะเป็นการช่วยเหลือผู้เรียนปกติ ด้อยโอกาส พิการ และมีความสามารถพิเศษ อีกทั้ง ยังส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันทางศาสนา สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน ร่วมจัดการศึกษาที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้เรียน

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา หมายถึง กลุ่มงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน โดยยึดโรงเรียนเป็นฐาน ส่งผลให้ผู้เรียนทั้งในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการศึกษา

หน่วยตรวจสอบภายใน หมายถึง หน่วยงานควบคุมภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา เพื่อให้มีการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และให้มีการ ใช้ทรัพย์สินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ประหยัด สามารถให้ตรวจสอบได้ การตรวจสอบภายในที่ดีควรมีการสอบทานที่ดีสามารถทำให้การใช้ทรัพย์สินของทางราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการ
2. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบาย วางแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ในการวิจัยสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้กรอบแนวคิดของนางศศิธร เอื้อใจ โดยมีขอบข่ายภารกิจงานที่กำหนดไว้ในแต่ละกลุ่มงาน 5 กลุ่ม และ 1 หน่วย คือ กลุ่มอำนาจการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และหน่วยตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ในบทที่ 2 มาเป็นแนวคิดในการนำเสนอการวิจัย เรื่อง สภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ครั้งนี้ด้วย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ต่อสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ
2. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการปรับปรุงประสิทธิภาพในระบบราชการเป็นกระแสที่มีความเด่นชัด โดยเฉพาะงานด้านบริการ การให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรเอกชน เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งหนึ่งในการพัฒนาประเทศ โดยรัฐต้องเข้ามามีบทบาทอย่างสูงในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้การดำเนินการ หรือธุรกิจของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว (วันทนา จันทมณี, 2548: 38)

งานบริการเป็นเรื่องของมนุษย์สัมพันธ์ เป็นเรื่องของการให้และการรับ และเป็นเรื่องของความประทับใจ ตั้งแต่เสี้ยววินาทีแรกที่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับผู้ให้บริการ (ปริทรรศน์ พันธุ์บรรยงศ์, 2541 : 59)

สมิต สัจฉกร (2543 : 13) กล่าวว่าตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 ให้ความหมายของคำว่า "บริการ" ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Services" หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ หรือการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เป็นไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไม่ตรีในความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค (จิตตินันท์ เศษะคุปต์, 2545 : 7)

दनัย เทียนพุด (2545 : 12) กล่าวว่า การบริการหมายถึง การให้ทั้งรูปธรรม และนามธรรมเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและด้วยอัธยาศัยเป็นพื้นฐาน

สิงห์ ตั้งเจริญชัยชนะ (2544 : 34) กล่าวว่า การทำงานในองค์กรให้เกิดการบริการที่ดี มีประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา คือ หากเป็นผู้รับงานต่อจากผู้ให้บริการ หรือที่เป็นลักษณะการทำงานเป็นทีม ต้องมีความสม่ำเสมอ มีเทคนิค มีความสามารถต่างๆ กระตือรือร้นขนขวาย อดทน ฝึกฝน มีความเข้าใจที่ดี และต้องมีการประสานงานในทีมดี จึงจะประสบความสำเร็จ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2545 : 8) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้ในเวลาเดียวกัน

อัจฉราพร ณ สงขลา (2544 : 31) กล่าวว่า การบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ เพราะไม่ว่าอะไรก็ตาม คนที่พอใจล้วนแต่เป็นมนุษย์ทั้งสิ้น ซึ่งมีเงื่อนไขทั้งรูปธรรม นามธรรม ซึ่งในรูปธรรม คือบุคลิก ลักษณะ การแต่งตัว การยิ้มแย้มแจ่มใส นามธรรม คือ ความรู้สึก เช่นมาใช้บริการแล้วได้รับความอบอุ่น มีความสุข เป็นมิตร นอกจากนี้ยังต้องสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง มีอัธยาศัยดี มีสภาวะ โดยผู้ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์

วันทนา จันทร์มณี (2548 : 39) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการ เป็นกิจกรรม หรือการปฏิบัติการใดๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก ความพึงพอใจกับการให้บริการ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผู้ให้บริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2546 : 83) ได้กล่าวถึงศิลปะในการบริการที่ดี ไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. จัดบริการเรื่องงานเป็นอย่างดี
 - 1.1 แนะนำหรือพาไปพบเจ้าหน้าที่โดยตรง
 - 1.2 จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี
 - 1.3 ลงมือบริการเอง ถ้าเกี่ยวข้องกับหน้าที่เรา หรือพอช่วยเหลือได้
 - 1.4 ถ้ารอนาน ควรถามไถ่เป็นระยะๆ
2. รวดเร็วและมีผลงานดี
 - 2.1 รับผิดชอบการติดต่อผู้รับผิดชอบทันที
 - 2.2 ติดตามงานอย่างต่อเนื่อง

เลียวนาต เบอริ (Leonard Berry, อ้างใน วิทยา ด้านอำนวยการ. 2545 : 24-26) กล่าวว่า การประเมินคุณภาพการบริการจาก 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ความคงเส้นคงวาและวางใจได้ (Reliability) บริการที่ดีต้องทำได้ตามที่สัญญาอย่างถูกต้องและวางใจได้ อย่ารับปากลูกค้าแบบซู่ๆ ขอไปทีหรือทำรวกๆ พอให้พ้นตัว

2. การตอบสนองอย่างทันท่วงที (Responsiveness) บริการที่ดีต้องแสดงน้ำใจให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีเมื่อลูกค้ามีปัญหา อย่าปล่อยให้ลูกค้ารอคอยอย่างไร้จุดหมาย โดยไม่ได้รับข้อมูลใดๆ ทั้งสิ้น

3. ความเชื่อถือ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่า “มีภูมิ” ทั้งด้านปัญญาคความรู้ ความชำนาญชำนาญ และท่วงทีวาจา สร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าได้

4. ความเข้าใจ (Empathy) ต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่าเราเข้าใจในปัญหาและความต้องการของลูกค้า นักบริการที่เข้าใจลูกค้าจะตระหนักในความแตกต่างของลูกค้าแต่ละราย สามารถวางแผนเพื่อสนองความต้องการเหล่านั้นและเข้าใจวิธีรับมือหากการบริการมีปัญหา

5. ความมีตัวตน (Tangibles) คือรูปลักษณะขององค์ประกอบทุกอย่างที่มีตัวตน สามารถจับต้องได้ มองเห็นได้ในงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องไม้ สถานที่ให้บริการ บรรยากาศ ตัวพนักงานเอง

โกวิท ประวาลพุกษ์ (2540 : 106-109) ได้ให้แนวทางการปฏิบัติของข้าราชการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการพอสังเขป ดังนี้

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสมเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่น่าประทับใจแก่ผู้พบเห็น และผู้ที่มาติดต่อด้วย ไม่ใช่การใส่เสื้อผ้าราคาแพง แต่เป็นการแต่งกายให้สุภาพ สะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ

1.2 การแสดงออกทางสีหน้าที่เต็มใจให้บริการ เช่น ยิ้มต้อนรับ การยิ้มทำได้ไม่ยากนัก เมื่อประชาชนมาติดต่อจึงควรยิ้มเข้าไว้มีผู้กล่าวว่าแม้แต่จะพูดโทรศัพท์อยู่ก็ตามถ้าคุณยิ้ม ผู้ฟังสามารถรับรู้และรู้สึกได้

1.3 ใบหน้าควรสดชื่น สะอาด สุภาพสตรีไม่ควรแต่งหน้ามากเกินไป สุภาพบุรุษควรโกนหนวดเคราให้เรียบร้อย ทรงผมเหมาะกับบุคลิก

1.4 การรักษาเวลา ข้าราชการควรอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องให้แล้วเสร็จแม้จะเลยเวลาการปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อให้แล้วเสร็จ

1.5 ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ ความอุนเฉียว อันเกิดจากการทำงานบริการประชาชน ซึ่งอาจจะเกิดความไม่รู้ ความเข้าใจผิดของประชาชนในเรื่อง กฎ ระเบียบ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรใช้วิธีการชี้แจงทำความเข้าใจด้วยความสุภาพ

2. การปฏิบัติงาน

2.1 ควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เอื้อต่องานบริการประชาชน เช่น งานบริการประชาชน ควรอยู่ชั้นล่าง ใกล้ทางเข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ สำนักงานต้องสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ มีห้องน้ำสะอาด

2.2 ข้าราชการต้องศึกษาหาความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้าราชการจะให้บริการประชาชนจนเกิดผลดีนั้น จะต้องมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่ และต้องแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และยังคงมีความเข้าใจการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่างๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2.3 รัฐบาลทหน้าที่และความรับผิดชอบ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นข้าราชการมีหน้าที่รับใช้ให้บริการประชาชน และการให้บริการต้องเป็นการลงมือกระทำอย่างจริงจังและมีประสิทธิภาพ

2.4 สร้างศรัทธา การสร้างศรัทธาเป็นสิ่งที่ไม่ง่ายนัก และต้องใช้เวลาานพอสมควร ส่วนการทำลายศรัทธาย่อมเกิดขึ้นง่ายมาก และใช้เวลาสั้น การสร้างศรัทธานับว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเข้าถึงประชาชน ศรัทธาที่ประชาชนจะมีให้กับข้าราชการ นั่นคือการทำงานเต็มศักยภาพของข้าราชการ มิมีมิตรไมตรีกับประชาชนเป็นคนซื้อสัตย์สุจริต เสียสละ เอาจริงเอาจัง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.5 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสร้างมนุษยสัมพันธ์ หรือการสร้างความสัมพันธ์ฉันท์มิตร เพื่อให้ประชาชนศรัทธา ต่อการทำงานของข้าราชการ

2.6 มีการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ เป็นสิ่งจำเป็นในการแสดงผลงานและการเผยแพร่ผลงานให้กว้างขวางต่อไป การประชาสัมพันธ์จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนได้รับรู้เรื่องราวข่าวสาร อันจะก่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจอันดีต่อกัน และนอกจากจะเป็นการสร้างใจแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานหรือองค์กรจากประชาชนด้วย

บุญรอด โบริ์เสวีวงศ์ (2540 : 98-99) ได้กล่าวว่างานหลักของหน่วยงานราชการต่างๆ คือ การบริการ ซึ่งในยุคโลกาภิวัตน์ องค์กรที่อยู่รอดได้ต้องปรับเปลี่ยนไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว แต่ระบบราชการเป็นองคการใหญ่ที่มีกฎ ระเบียบปฏิบัติ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการบริการ ระบบสื่อสารข้อมูลเปลี่ยนไปเป็นระบบเสรี ทำให้ประชาชนเปลี่ยนแนวคิด มาเป็นผู้เรียกร้องบริการที่มีคุณภาพให้รวดเร็ว ระบบราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนให้มีความโปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ กรมสรรพากร จึงได้คัดเลือกให้เป็นกรมต้นแบบจัดให้มี "บริการที่ดีแก่ผู้เสียภาษี" ซึ่งกล่าวโดยสังเขป ดังนี้

1. การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการ เพราะเชื่อว่าพื้นฐานของการบริการนั้น ต้องเริ่มที่จิตใจ มีความพร้อมและรู้จักวิธีการให้บริการที่ถูกวิธี ควบคู่กัน

2. การเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ เพื่อให้มีขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตัดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนออกไป มีการกำหนดระยะเวลาการทำงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน มีการนำระบบ Total Quality Management (TQM) มาช่วยกระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติและให้โอกาสผู้อื่นมีส่วนร่วมกับการทำงาน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อความสำเร็จของงานส่วนรวม

3. การสร้างบริการใหม่ๆ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นการจัดให้มีบริการขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วกว่าเดิม ได้แก่ จัดให้มีที่พักรอคอย มีน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และนิตยสารต่างๆ

4. การพัฒนาอุปกรณ์เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการ ส่วนใหญ่นำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเสริมให้งานบริการต่างๆ มีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. สำรวจและติดตามความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลา ข้อมูลที่ได้จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกด้านต่างๆ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน นำมาวิเคราะห์และจัดการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น ส่วนใดที่ดีอยู่แล้วก็ทำให้ดียิ่งขึ้นพร้อมกับสร้างบริการใหม่ๆ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากขึ้น

ทวี บุตรสุนทร (2545 : 33-34) กล่าวว่าหัวใจของการบริการประกอบด้วย 7 ประการ ที่มาจากราค่า "Services" หรือการบริการ ประกอบไปด้วย ดังต่อไปนี้

1. S คือ Smart And Smile ซึ่งหมายถึง การมีปฏิภาณ ไหวพริบ ส่วน Smile ก็คือหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส ยิ้มกับลูกค้า ยิ้มกับปัญหา คนที่จะมีจิตวิญญาณในการบริการนั้นต้องยิ้มเป็น ต้องมีไหวพริบ ต้องมีปฏิภาณ

2. E คือ Emotion ซึ่งหมายถึง อารมณ์ นักบริการที่ดีจะต้องมีการควบคุมอารมณ์ให้ดี ไม่แสดงความ อุนเจียว ไม่แสดงอารมณ์โกรธ นั่นคือจะต้องเก็บความรู้สึกไม่แสดงออก

3. R คือ Relation ซึ่งหมายถึง ความสัมพันธ์อันดี นักบริการที่ดีต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน

4. V คือ Voice ซึ่งหมายถึง เสียง คนที่จิตวิญญาณในการบริการนั้น จะต้องรู้จักให้มีน้ำเสียง คือไม่สูงเกินไปหรือไม่ต่ำเกินไป พูดจาไม่ถากถางคนอื่น มีวิธีการใช้น้ำเสียง เพราะฉะนั้น โทนน้ำเสียงจะแสดงได้หลายอย่าง แสดงถึงความใกล้ชิด แสดงถึงความเป็นกันเอง แสดงถึงการให้บริการต่างๆ

5. I คือ Image ซึ่งหมายถึง ภาพลักษณ์ คนนักบริการจะต้องสร้างภาพพจน์ว่าตนเองเป็นนักบริการ ซึ่งจะเป็นภาพลักษณ์ที่ดีงาม ภาพลักษณ์สามารถสร้างได้ เพราะฉะนั้นภาพลักษณ์นี้มีความสำคัญ จึงต้องสร้างให้เป็นบวกตลอดเวลา

6. C คือ Courteous ซึ่งหมายถึง ความสุภาพ นักบริการที่ดีต้องมีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตนและจะทำอะไรจะต้องทำด้วยความระมัดระวัง ทำด้วยความรอบคอบ

7. E คือ Enthusiastic ซึ่งหมายถึง ความกระตือรือร้น นักบริการที่ดี จะต้องมีความกระตือรือร้นทุกเวลา ไม่เฉื่อยฉะ

7. S คือ Skill ซึ่งหมายถึง ทักษะ นักบริการที่ดีจะต้องมีทักษะ ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ทำ จึงจะถือว่าเป็นนักบริการที่ดี

อัจฉราพร ณ สงขลา (2544 : 32) กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการบริการที่ดี มี 6 S คือ

1. Smart (ฉลาด) การให้บริการ เช่นหากต้องการบริการบุคคลเป็นกลุ่มหรือหมู่คณะให้ดูว่าใครในกลุ่มนั้นเป็นที่สามารถโน้มน้าวจิตใจคนอื่นในกลุ่มได้ เพื่อจะได้โน้มน้าวคนอื่นที่เหลือได้

2. Smile (ยิ้ม) สังเกตว่าเมื่อเวลาที่เราพูดพร้อมๆ ยิ้มจะทำให้เสียงเราอ่อนโยนลง

3. Speak (พูด) พูดในสิ่งที่ตรงใจลูกค้า

4. Seek (ค้นหา) ค้นหาบริการที่ดีที่สุด

5. Stand by (พร้อม) มีความพร้อมที่จะบริการ

6. Satisfy (พอใจ) สร้างความพึงพอใจ

กุลธนา ธนาพงศธร (อ่างไน สิริกันยา พัฒนภุทอง, 2546 : 13) กล่าวไว้ว่า การบริการควรมีหลักการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกและไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก

มุลลิน (Mullins, อ้างใน สุวรรณ วลัยอักษรลิขิต, 2547 : 49) ได้กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Eguitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการและดูแลจนกว่าจะสิ้นสุด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

สมิต สุขุมกร (2545 : 175-176) กล่าวว่า การบริการที่ดี ควรมีหลักการ ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็จะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ดังนั้นเราต้องแสดงออกให้บุคคลทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะทำให้เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

การบริหารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีแนวปฏิบัติดังนี้ (ปรัชญา เวสารัชช์, 2545 : 17-20) สรุปความได้ ดังนี้

หลักประสิทธิภาพ หมายความว่า จุดเน้นของการบริหารอยู่ที่เป้าหมาย ผลงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นเอกภาพและมาตรฐานคุณภาพการศึกษา คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่ละแห่งต้องกำหนดเป้าหมายของผลงานแล้วต้องกำหนดตัวชี้วัด แล้วดำเนินการให้ป็นไปตามเป้าหมาย หลักประสิทธิภาพนี้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องจัดทำข้อตกลงกับหน่วยงานต้นสังกัดที่กำกับดูแล สำหรับการประเมินประสิทธิผล ของผู้บริหารก็ต้องคำนึงถึงเป้าหมาย ผลงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นหลัก

หลักประสิทธิผล หมายความว่า การปฏิบัติงานต้องถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการและใช้งบประมาณอย่างประหยัด ประสิทธิภาพนี้ จึงเกิดขึ้นกับคุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ดีและเพียงพอ รวมทั้งระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัว และการกำกับดูแลที่ดี

หลักความคุ้มค่า หมายความว่า การใช้จ่ายเงินภาษีของประชาชนต้องเกิดผลดี คือใช้ตามความจำเป็น มุ่งสู่เป้าหมาย แผนงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และเกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนและประชาชน หลักความคุ้มค่ายังหมายความรวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หลักการเปิดเผยโปร่งใส หมายความว่า กระบวนการทำงานจะต้องเป็นที่รับรู้ของผู้ที่เกี่ยวข้อง เรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ต้องเปิดเผยให้ประชาชนรู้ ได้รับทราบ การทำงานทุกขั้นตอนต้องมีเหตุผลและข้อมูลสนับสนุน มีความพร้อมให้สามารถตรวจสอบได้

หลักความรับผิดชอบ หมายความว่า มีความหมายอย่างน้อย 2 ประการ ประการแรกต้องมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรของสำนักงาน เพื่อตอบสนองหลักการรับผิดชอบ ประการที่สอง ต้องมีผู้กำกับให้ชัดเจนอาจเป็นผู้บังคับบัญชา หรือประชาชน หลักการรับผิดชอบคือใคร ได้รับมอบหมายหน้าที่ใด ให้ทำงานนั้นให้เกิดผลดีที่สุด ต้องรู้ชัดเจนว่างานใดบุคคลใดรับผิดชอบ และที่สำคัญผลงานออกมาอย่างไร คนที่ได้รับมอบหมายก็ต้องรับผิดชอบผลงานนั้น

หลักการมีส่วนร่วม หมายความว่า การบริหารงานยุคใหม่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมอาจเป็นในรูปคณะกรรมการ หรือร่วมแสดงความคิดเห็น

หลักการมอบอำนาจ หมายความว่า ผู้ปฏิบัติต้องได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ สามารถใช้ดุลยพินิจของตนได้ โดยเน้นผลงานที่เกิดเป็นหลักการทำตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด หรือผู้บริหารสามารถเลือกตัดสินใจหรือใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงานและส่วนรวม

หลักความเป็นอิสระและความรับผิดชอบของผู้บริหาร หมายความว่า การบริหารงานยุคใหม่เน้นผลงานมากกว่าการยึดติดระเบียบ คือ การเปลี่ยนวิธีคิดใหม่ในการบริหารที่เปลี่ยนจากการสร้างกฎ ระเบียบ จุกจิกที่ต้องให้ทุกคนปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัด มาเป็นการให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบสามารถใช้ดุลยพินิจที่เหมาะสมในการบริหารได้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเกิดประสิทธิภาพ โดยการตัดสินใจจากผลงานที่เกิดมากกว่าตัดสินใจจากรูปแบบวิธีการบริหาร แต่ต้องเป็นไปตามนโยบายและกฎเกณฑ์ทั่วไป และต้องไม่เป็นการกีดกันความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้บริหารที่อยู่ในกรอบของเป้าหมายและการให้ออกสการทำงานอย่างเต็มฝีมือ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

สรุปการดำเนินการตามหลักการบริหารสามารถใช้ได้กับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นให้เป็นไปตามหลักประสิทธิภาพ เพราะงานทุกงานมีการกำหนดเป้าหมายของงานไว้เพื่อให้งานสำเร็จและเกิดประสิทธิผล คือ ต้องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้งบประมาณอย่างประหยัด และเข้ากับหลักความคุ้มค่า คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้การทำงานต้องใช้หลักการเปิดเผยโปร่งใส สามารถให้ผู้อื่นตรวจสอบได้ พร้อมทั้งควรต้องมีความรับผิดชอบต่อในงานเป็นหลักสำคัญมากที่สุด เพราะหากไม่รับผิดชอบต่อในงานอาจทำให้องค์กรเกิดความเสียหายได้ เมื่อรับผิดชอบต่อแล้วก็ต้องมีหลักความเป็นธรรมยึดไว้ด้วย ขณะปฏิบัติงานเราไม่ควรเลือกปฏิบัติหรือเลือกปฏิบัติต่อเพื่อนฝูงหรือผู้ที่เรารู้จักก่อน ควรปฏิบัติตามลำดับที่มาพบก่อนหลังเพื่อสนองความเสมอภาคตามหลักของความเป็นธรรม หากผู้ปฏิบัติไม่มีหลักในข้อนี้ อาจทำให้การดำเนินงานเสียหายได้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2545 : 18 - 20) กล่าวว่า การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีนั้นต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การใดๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ
3. ความพร้อมในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา พยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการบริการที่สำคัญที่สุด

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ การต้อนรับผู้รับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอหิยาศัยของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่น

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด "ปรัชญาการบริการ" หรือแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

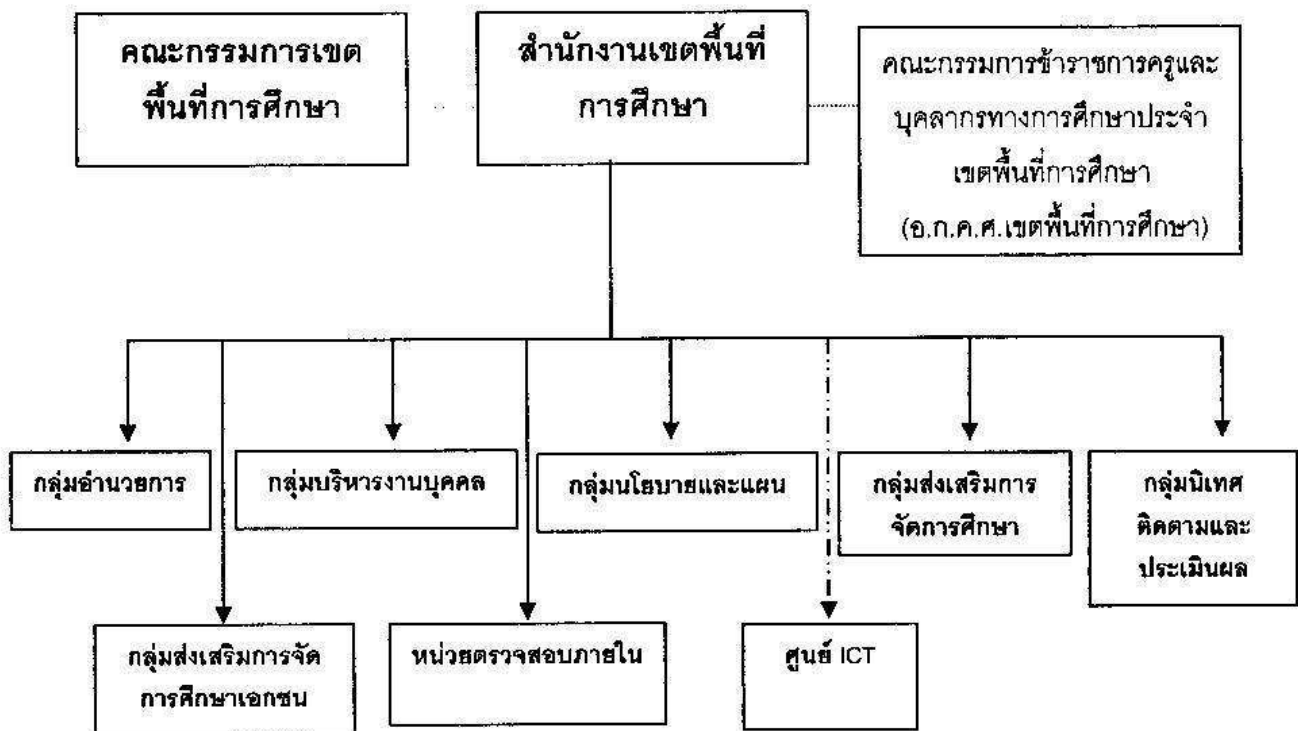
กล่าวโดยสรุป การบริการที่ดีนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ เพราะเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่เขาต้องการแล้วก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสม่ำเสมอ นั่นคือจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง มีความเสมอภาค การให้บริการใดๆ จะต้องบริการให้ได้ อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน มีความตรงต่อเวลา มีความประหยัด ในการบริการนั้นความประหยัดจะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า โดยค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการนั้นจะต้องไม่มากเกินไปกว่าบริการที่จะได้รับ มีประสิทธิภาพในการบริการ และต้องให้การบริการที่เพียงพอ มีความสะดวกในการให้บริการนั้นถ้าหากผู้เข้ารับการบริการได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการแล้วก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและอยากจะใช้บริการนั้นอีกหรือทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติ

และด้วยเหตุที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านต่างๆ ในการจัดการศึกษา จึงต้องทำหน้าที่ในการให้บริการ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และให้การบริการในสิ่งที่สถานศึกษาต้องการอย่างแท้จริง นั่นคือ มีความสอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษาให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำด้วยความเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันในทุกการบริการ และมีความประหยัดและสะดวกสบายในการบริการ

การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2546 กำหนดให้สอดคล้องกับภารกิจหลักและรองรับการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาจากกระทรวงศึกษาธิการ มีความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการ มีความยืดหยุ่นและพร้อมต่อการปรับเปลี่ยน มุ่งสู่สัมฤทธิ์ผลตามภารกิจ ความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการบริหาร เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการคำนึงถึงระดับ ประเภท ปริมาณและคุณภาพของสถานศึกษา ผู้รับบริการและความเหมาะสมด้านอื่น และกฎกระทรวงดังกล่าวได้กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีส่วนราชการเบื้องต้น 5 กลุ่ม และหากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใดมีปริมาณงานมากตามเกณฑ์ที่กำหนด ให้มีกลุ่ม ศูนย์ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากลุ่มเพิ่มเติมได้ ซึ่งเป็นโครงสร้างภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องปฏิบัติ ดังนี้

โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 7

การปฏิรูปการศึกษาของประเทศไทย เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ระบุไว้ในมาตรา 37 ความว่า การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษาโดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย เว้นแต่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545 : 22) เพื่อเน้นวัตถุประสงค์การจัดการศึกษาและประสานส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด การบริหารจัดการด้านการศึกษามุ่งให้เกิดความคล่องตัวแก้ปัญหาให้ตรงจุด ตรงกับความต้องการให้ทันท่วงทีเพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545 : 2-3) บริหารโดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กำกับโดยคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา มีหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และประสานส่งเสริมมีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งมีกลุ่มงานต่างๆ เป็นผู้สนับสนุนการทำงาน กระจายอำนาจหน้าที่ และบทบาทการดำเนินการให้แก่สถานศึกษา และหน่วยงานทางการศึกษา (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545 : 11-12) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546

การศึกษาจะทำให้ประชาชนชาวไทยเป็นคนเก่ง ดี และมีความสุข มีความสามารถในการแข่งขันกับอารยประเทศ จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการศึกษาทุกระดับ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม การปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง ทักษะการคิด ทักษะการสื่อสาร ทักษะในการตัดสินใจภาวะผู้นำ การพัฒนากลุ่มทำงาน การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในการปฏิรูปการเรียนรู้ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การบริหารจัดการที่มีโรงเรียนเป็นฐาน การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนงบประมาณ การตรวจสอบ ติดตามประเมินผลและการประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องเหมาะสมกับแนวทางปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล ผู้ที่มีความพร้อม มีสมรรถนะสามารถปรับเปลี่ยนวิธีบริหารจัดการและวิธีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถสนองตอบนโยบายของรัฐบาล ในการประกอบอาชีพราชการได้อย่างสมเกียรติด้วยความภาคภูมิใจ เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษามีความพร้อม มีการพัฒนา สมรรถนะ และสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการ และวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรทางการศึกษา ตามหลักสูตรการบริหารงาน “การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายชัดเจน ซึ่งการบริหารจัดการภาครัฐแนว

ใหม่ต้องการให้ข้าราชการมีความทันสมัย ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเดิมจากการทำงานที่เน้นกระบวนการแต่ปัจจุบันการทำงานเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 1-2)

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น

2. วิเคราะห์การจัดตั้งและจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป ของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา แจ่งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตร ร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษา

5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา

6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา

8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบหลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

ปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษา และได้กำหนดโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 6 กลุ่ม และ 1 หน่วย ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีขอบข่ายภารกิจ ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ งานอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร การประสานงานและให้บริการสนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูล ข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษา และทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวกคล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 9-11)

2. กลุ่มบริหารงานบุคคล งานบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษา เป็นการมุ่งให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของหน่วยงาน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ระบบคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัว เกิดความอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนา มีความรู้ความสามารถ มีขวัญ กำลังใจ นำไปสู่การบริการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนต่อไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 77-79)

3. กลุ่มนโยบายและแผน งานนโยบายและแผน เป็นงานที่ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบาย ให้สถานศึกษาจัดการศึกษาเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาชาติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ ใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ โดยเน้นความโปร่งใส ทันสมัย ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักการมีส่วนร่วม การบริหารที่สนับสนุนที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยมีกระบวนการวางแผน การดำเนินตามแผน การกำกับติดตามผล อย่างเป็นระบบ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 119-120)

4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา งานส่งเสริมการจัดการศึกษา เป็นงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบูรณาการการจัดการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และ

ตามอรรถยาศัย ไปสู่การศึกษาตลอดชีวิต นำแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นใช้ประกอบการเรียน การสอน ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สมบูรณ์ จัดสวัสดิการ และกองทุนเพื่อการศึกษา ที่จะ เป็นการช่วยเหลือผู้เรียนปกติ ด้อยโอกาส พิการ และมีความสามารถพิเศษ อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัวยุวมชน สถาบันทางศาสนา สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน ร่วมจัดการศึกษาที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้เรียน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 140-141)

5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา งานนิเทศ ติดตามประเมินผลการ จัดการศึกษา เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย คิดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งใน การบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน โดยยึดโรงเรียน เป็นฐาน ส่งผลให้ผู้เรียนทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอรรถยาศัย เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 213-214)

6. กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน เป็นกลุ่มงานที่ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้สถานศึกษา เอกชนจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งในระบบโรงเรียน และนอกระบบโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีการ ให้บริการและสนับสนุนการบริหารจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน โดยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการให้สูง โดยเน้นการพัฒนาบุคลากร และเทคโนโลยี เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาที่จะ ส่งผลคุณภาพชีวิตของผู้เรียน ซึ่งกลุ่มงานนี้ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานโรงเรียนเอกชนใน งาน 3 งาน คือ งานส่งเสริมการบริหารงานบุคคล งานส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ งานส่งเสริมด้านการอุดหนุนกองทุนสวัสดิการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 220)

7. หน่วยตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยควบคุมภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาเพื่อให้มีการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และให้มีการใช้ ทรัพย์สินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ประหยัด สามารถให้ ตรวจสอบได้ การตรวจสอบภายในที่ดีควรมีการสอบทานที่ดีสามารถทำให้การใช้ทรัพย์สินของทาง ราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีภารกิจหน้าที่ 3 งาน คือ งานธุรการ งานตรวจสอบทางการเงินและบัญชี และตรวจสอบการดำเนินงาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 233)

ภารกิจของเขตพื้นที่การศึกษาในต่างประเทศ

ถึงแม้เขตพื้นที่การศึกษาเป็นสิ่งใหม่สำหรับการบริหารและการจัดการศึกษาของประเทศไทยแต่ในต่างประเทศได้มีการดำเนินการจัดลักษณะนี้มานานแล้วรวมทั้งมีรูปแบบการบริหาร จัดการที่ แตกต่างกันไป ดังนี้

ประเทศอังกฤษ เขตพื้นที่การศึกษา เป็นเขตเดียวกับเขตการปกครองท้องถิ่น องค์การบริหารการศึกษา เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีการบริการเป็นอิสระและมีอำนาจเบ็ดเสร็จในการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบค่อนข้างมาก รวมทั้งการบริหารและการจัดการศึกษาด้วย แต่องค์การบริหารการศึกษาท้องถิ่นไม่เป็นหน่วยงานบังคับบัญชาสถานศึกษาในเขตพื้นที่ แต่สถานศึกษามีอำนาจเบ็ดเสร็จในการบริหารกิจการภายในของตนในการบังคับบัญชาของคณะกรรมการกำกับการบริหารสถานศึกษา (สมาน อัครภูมิ, 2543 : 14)

ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศที่มีรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้อำนาจมลรัฐแต่ละมลรัฐมีอิสระในการบริหารกิจการภายในมลรัฐได้ ดังนั้นแต่ละมลรัฐจึงมีรูปแบบการบริหารและการจัดการศึกษาของตนเองแต่จะแยกเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเอกเทศจากเขตพื้นที่การปกครองท้องถิ่นเพื่อให้มีอิสระในการบริหารและจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยบังคับบัญชาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่ จะเป็นศูนย์รวมในการบริหารจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (สมาน อัครภูมิ, 2543 : 14) โรงเรียนแต่ละแห่งจะได้รับอำนาจหน้าที่และมีความเป็นอิสระในการทำงานร่วมกับผู้ปกครองและชุมชนโรงเรียน เพื่อพัฒนาวิถีทางที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพในการเพิ่มพูนความสำเร็จให้แก่นักเรียน

ประเทศออสเตรเลีย มีการกระจายอำนาจ ในการบริหารงานเกือบทั้งหมดในเรื่องหลักสูตร บุคลากร ทรัพยากรและมาตรฐานการตรวจสอบ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของท้องถิ่น เพื่อให้มีอิสระในการดำเนินงาน (กัญญาและประกอบ คุณารักษ์, 2542 : 14) ส่วนการจัดองค์กรได้จัดโครงสร้างองค์กรให้มีความเรียบง่าย โดยแบ่งเป็น สำนักงานระดับชาติ สำนักงานเขตพื้นที่ปฏิบัติการ และหน่วยงานการบริการด้านการปฏิบัติงานทำระดับเขตปฏิบัติการ บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในสำนักงานพื้นที่ปฏิบัติการ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ระดับเขตปฏิบัติการ และหน่วยงานย่อยอื่น ๆ ประเทศออสเตรเลียมีกระทรวงการมืองาน การศึกษา การฝึกอบรม และกิจการเยาวชน มีสำนักงานพื้นที่การศึกษา กระจายอยู่ตามรัฐและเขตปกครองตนเองต่าง ๆ

ประเทศแคนาดา รัฐธรรมนูญได้มอบอำนาจความรับผิดชอบเฉพาะสำหรับการศึกษาให้จังหวัดต่าง ๆ ระบบของแต่ละจังหวัดมีความคล้ายคลึงกันแต่สะท้อนลักษณะเฉพาะของพื้นที่มรดกทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ในแต่ละจังหวัดมีกระทรวงศึกษาธิการและมีรัฐมนตรีว่าการเป็นผู้บริหารจากความหลากหลายดังกล่าวจึงมีการตั้งสภามนตรีการศึกษาแคนาดาขึ้นเพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิด ส่วนรัฐบาลกลางเกี่ยวข้องเฉพาะการให้เงินสนับสนุนเท่านั้น (วิเชียร แก้วงาม, 2542 : 26)

ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มีโครงสร้างการบริหาร 2 ระดับ คือการบริหารส่วนกลางและระดับภูมิภาค ระดับบริหารส่วนกลางรับผิดชอบเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ นโยบายและการ

วางแผนเพื่อพัฒนาการศึกษา การจัดองค์การการประสานงานเพื่อส่งเสริมการศึกษาและจัดระบบบริหารให้เป็นเอกภาพ ระดับภูมิภาคสามารถตัดสินใจด้วยตนเองหรือแต่งตั้งคณะกรรมการการศึกษาในระดับของตนเองได้สามารถจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยตนเอง ยกเว้นยุทธศาสตร์หลัก ๆ และการวางแผนทั้งหมดต้องดำเนินการโดยรัฐบาลกลาง เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นจะต้องดูแลกระบวนการทั้งหมดของการนำนโยบายระบบและแผนของการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบและมีอำนาจแนะนำการบริหารและตรวจสอบ กำกับดูแลงานการศึกษาของโรงเรียน และสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 30)

ประเทศญี่ปุ่น การศึกษาในประเทศมีมาตรฐานที่เป็นรูปธรรมคือการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต การศึกษาระดับอุดมศึกษา การศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อรองรับความเป็นสังคมนานาชาติและเหมาะสมกับความเป็นสังคมยุคข่าวสารข้อมูล ซึ่งการบริหารการศึกษาและงบประมาณประสบความสำเร็จในการแก้ไขเกณฑ์มาตรฐานการจัดตั้งสถานศึกษา และปรับปรุงหลักสูตรตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายให้มีความต่อเนื่อง ส่วนระบบบริหารการศึกษาได้ส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจและให้มีการอุดหนุนแก่สถานศึกษาเอกชน โดยการจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาเพิ่มขึ้น โดยได้มีการประกาศใช้กฎหมายว่าด้วยการพัฒนาและมาตรการสำหรับส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540 : 31)

สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของประเทศไทยเป็นการบริหารและการจัดการศึกษาในรูปแบบใหม่แนวคิดหลักก็คือต้องการ “ให้มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางลงไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติโดยตรงและให้เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษามีอำนาจหน้าที่มีการบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ” (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545 : 38) ส่วนสถานศึกษาก็ให้สามารถบริหารจัดการศึกษาได้เองโดยการกำกับดูแลของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนสายงานการบังคับบัญชาของเขตพื้นที่การศึกษา จะอยู่กับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

จากการศึกษาดังกล่าวพบว่า การบริหารการศึกษาในแบบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีทั้งความเหมือนและความแตกต่างกับต่างประเทศ สิ่งที่เหมือนกันคือการบริหารงานจากส่วนกลางกระจายอำนาจไปสู่ภูมิภาค นั่นคือการกำหนดนโยบาย วางแผนสั่งการ การบริหารด้านต่างๆ จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ส่วนที่แตกต่างในการบริหารการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของประเทศไทย นั่นคือไม่มีการจัดการศึกษาแบ่งเป็นจังหวัดหรือมลรัฐ หรือท้องถิ่น เพราะประเทศไทยจัดการศึกษาแบ่งเป็นเขต เมื่อประเทศไทย

มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกของการศึกษาที่ได้บัญญัติให้มีการกระจายอำนาจลงสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่จะรองรับการกระจายอำนาจทางด้านวิชาการ งบประมาณการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป เขตพื้นที่การศึกษาจึงกลายมาเป็นความหวังในวงการศึกษาของประเทศ ที่จะได้เห็นการกระจายอำนาจทางการบริหารและการจัดการศึกษาอย่างแท้จริงรวมทั้งความหวังที่จะได้เห็นการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพที่เท่าเทียมและมีความเสมอภาคกันทั่วทุกเขตพื้นที่การศึกษา อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้แต่ละท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในเขตพื้นที่การศึกษาของตนเองและเพื่อยกระดับการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษาให้มีความทัดเทียมกับเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้นเขตพื้นที่การศึกษาจึงนับว่าเป็นการปฏิรูประบบบริหารการจัดการศึกษาที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษามากขึ้นกว่าเดิม และการบริหารจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา จะต้องอยู่ในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งต่างหวังว่าจะเป็นการเปลี่ยนโฉมวงการบริหารจัดการศึกษาไทยให้ไปในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีบทบาทหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนด คือ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ต้องดำเนินการโดยยึดเขตพื้นที่การศึกษาโดยให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง เขตพื้นที่การศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ จึงมีลักษณะเป็นเขตพิเศษ แตกต่างไปจากการแบ่งเขตบริหารอย่างที่เคยมีมาก่อนคือนอกจากเขตพื้นที่การศึกษาจะปฏิบัติงานรองรับการกระจายอำนาจทางการศึกษาทั้ง 4 ด้าน แล้ว ยังต้องปฏิบัติงานในฐานะเป็น ตัวแทนกระทรวงศึกษาธิการ ปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับส่วนราชการ องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อื่น ๆ รวมทั้งให้บริการทางการศึกษา

สรุปอำนาจหน้าที่และภารกิจของเขตพื้นที่การศึกษา คือ จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐาน การศึกษาให้สอดคล้องกับต้นสังกัดรวมทั้งต้องเป็นความต้องการของท้องถิ่นด้วย มีการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาพร้อมทั้งกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้งบประมาณ ให้การส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาและดูแล ติดตามให้มีการประเมินผลการเรียนการสอนของสถานศึกษา ให้มีการวิเคราะห์ วิจัย รวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบ จัดให้มีการระดมทรัพยากรจากด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปส่งเสริมการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ให้มีส่งเสริมจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและการประเมินผลของสถานศึกษา ประสาน ส่งเสริมหน่วยงานต่างๆ ให้

ร่วมกันจัดการศึกษาที่หลากหลาย และสนับสนุนให้ดำเนินการวิจัยและพัฒนาการศึกษา รวมทั้งการประสานงานกับการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่ได้ระบุว่า เป็นหน้าที่ของผู้ใด นั่นคืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ต้องใช้ให้ถูกวิธีและถูกต้องตามหน้าที่ดังกล่าว

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ (2546: 19-20) ในมาตรา 33 กล่าวว่า การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย เว้นแต่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษา

ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยคำแนะนำของสภาการศึกษา มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดเขตพื้นที่การศึกษา ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์การจัดการศึกษา หรือมีเหตุผลความจำเป็นอย่างอื่น ตามสภาพการจัดการศึกษาบางประการ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอาจประกาศกำหนดให้การบริการการศึกษาขั้นพื้นฐานของเขตพื้นที่การศึกษาใดสามารถขยายบริการออกไปในเขตพื้นที่การศึกษาอื่นก็ได้

ทั้งนี้ กฎหมายกำหนดให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของสภาการศึกษา มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดเขตพื้นที่การศึกษา หมายความว่า สภาการศึกษาสามารถเสนอแนะการปรับปรุงเขตพื้นที่การศึกษาได้ตามความเหมาะสม เช่น อาจเพิ่มจำนวนหรือลดจำนวนได้และเมื่อรัฐมนตรีเห็นชอบก็ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา และขอขยายความรับผิดชอบของเขตพื้นที่การศึกษาก็แตกต่างไปจากเดิม หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้ใช้โครงสร้างการบริหารกระทรวงศึกษาธิการใหม่ ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ.2545 ต่อมาได้มีการแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบในการบริหารการศึกษา และประสานส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรม ออกเป็นพื้นที่ย่อยๆ ที่เรียกว่าเขตพื้นที่การศึกษา โดยเขตพื้นที่ศึกษานั้นวัตถุประสงค์เฉพาะการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นภาระหลัก และการประสาน ส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงศิลปะด้วย เพราะความคาดหวัง จะให้ได้คุณภาพการจัดการศึกษาที่ดีมีมาตรฐาน การบูรณาการด้านการศาสนาและวัฒนธรรม ในกระบวนการให้การศึกษาอบรมก็ต้องดีมีคุณภาพ เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการศึกษา ก่อให้เกิดความคล่องตัว สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด และตรงกับความต้องการในพื้นที่ได้ทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ

เจตนารมณ์ของการจัดระบบเขตพื้นที่การศึกษา คือ ความเป็นอิสระของการบริหารจัดการ โดยมีองค์คณะบุคคลทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แผน มาตรฐาน และกำกับดูแลการดำเนินการ การบริหารจัดการ เช่นนี้ คณะกรรมการและผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษา และหน่วยงานทางการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา จะเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบโดยตรง ไม่มีหน่วยงานบริหารที่อยู่เหนือหรือใต้ เขตพื้นที่การศึกษาอีก เขตพื้นที่การศึกษา จึงเป็นรูปแบบสำคัญในการนำนโยบายด้านการศึกษาของ รัฐไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลตามความมุ่งหมายและหลักการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

การกำหนดให้มีเขตพื้นที่ศึกษามีประโยชน์หลายประการ ได้แก่

1. มีผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา และประสานส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรมชัดเจน
2. กระจายความสำคัญของการจัดการศึกษา ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และให้แต่ละพื้นที่ดูแล การจัดการศึกษาดังกล่าวให้เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่
3. ส่งเสริมให้ผู้เรียนทุกพื้นที่ ไม่ว่าจะในพื้นที่เมือง ชนบท รำรวย หรือยากจน มีโอกาส ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน
4. เกิดความคล่องตัวในการให้บริการการศึกษา และการดูแลประสานส่งเสริมกิจการ ศาสนาและวัฒนธรรม เนื่องจากเขตพื้นที่สามารถตัดสินใจได้ทันที่วงที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่
5. ทำให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งกำหนดจากจำนวนสถานศึกษาและประชากรมีขนาด ใกล้เคียงกัน มีขอบเขตภาระงานและความรับผิดชอบใกล้เคียงกัน

เหตุผลประการหนึ่งที่อยู่เบื้องหลัง การจัดเขตพื้นที่การศึกษา คือ ต้องการให้ประชาชน ทั่วประเทศได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพใกล้เคียงกันทั่วประเทศ มิใช่เอื้อประโยชน์เฉพาะ แก่ผู้เรียนในเขตเมือง หรือเขตที่มีระดับความเจริญสูงสุดเท่านั้น ในระยะแรก คุณภาพการศึกษาย่อม มีความแตกต่างกันมาก เนื่องจากข้อได้เปรียบของพื้นที่บางแห่ง เช่น พื้นที่เขตเมือง แต่ในระยะยาว ความแตกต่างด้านคุณภาพจะลดลง การจัดระบบการศึกษาใหม่โดยมีเขตพื้นที่การศึกษารองรับ จึงมุ่งที่จะ "ปิดช่องว่างทางปัญญา" สำหรับประชาชนคนไทยทั้งประเทศไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใด มีฐานะยากจนหรือร่ำรวย โดยต้องถือว่า ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด คนไทยทุกคนคือทรัพยากรที่มีคุณค่าไม่ ต้อยกว่ากัน จึงมีสิทธิที่จะได้รับโอกาสทางการศึกษาที่ได้คุณภาพใกล้เคียงกัน

ลักษณะภูมิศาสตร์ ของเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตั้งอยู่บนพื้นที่ 3 อำเภอ มีเนื้อที่ประมาณ 619.79 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบกว้างใหญ่ ไม่มีภูเขา มีแต่แม่น้ำ ลำคลองตามธรรมชาติ คลองขุด และคลองตามธรรมชาติตัดผ่านและเชื่อมกัน มีอาณาเขตติดต่อ พื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

| | |
|-------------|---|
| ทิศเหนือ | ติดต่อเขตลาดกระบัง พระโขนง ประเวศ บางนา กรุงเทพมหานคร |
| ทิศใต้ | ติดต่ออำเภอเมืองสมุทรปราการ |
| ทิศตะวันออก | ติดจังหวัดฉะเชิงเทรา และกรุงเทพมหานคร |
| ทิศตะวันตก | ติดอำเภอเมืองสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร |

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบางพลี ซึ่งเป็นที่ตั้งของสนามบินแห่งชาติของประเทศไทย คือ สนามบินสุวรรณภูมิ ทำให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ต้องมีการพัฒนาเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของชุมชน จึงเป็นภารกิจที่สำคัญที่จะต้องพัฒนาการดำเนินการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 สถานที่ตั้งอยู่เลขที่ 1/3 หมู่ที่ 8 ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานครอบคลุม 3 อำเภอของจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ อำเภอบางพลี อำเภอบางป่อ และอำเภอบางเสาธง บนพื้นที่ 619.79 ตารางกิโลเมตร มีถนนสายสำคัญ คือ ถนนบางนา-ตราด ถนนสุขุมวิท ถนนเทพารักษ์ ถนนอ่อนนุช (หลวงแพ่ง) ถนนรัตนโกสินทร์ 200 ปี ถนนกิ่งแก้ว ถนนเรียบคลองบางตำรุ ถนนวงแหวนตะวันออก ถนนมอเตอร์เวย์กรุงเทพ-ชลบุรี และถนนปานวิถี สถานที่สำคัญที่กำลังดำเนินการสร้าง คือ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ซึ่งอยู่บริเวณด้านเหนือของถนนบางนา-ตราด ห่างประมาณ 15 กิโลเมตรในเขตอำเภอบางพลี และในอนาคตพื้นที่รอบบริเวณนี้จะมีชุมชนขนาดใหญ่ขึ้น

ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีสถานศึกษาในความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 107 โรงเรียน โดยแบ่งเป็นสถานศึกษาของรัฐ จำนวน 81 โรงเรียน และสถานศึกษาของเอกชน จำนวน 26 โรงเรียน บุคลากรทางการศึกษา 71 คน ครูในสังกัด จำนวน 1,611 คน ครูของเอกชน 1,060 คน รวมครูทั้งสิ้น 2,671 คน นักเรียน (รัฐบาล) จำนวน 50,689 คน นักเรียน (เอกชน) 14,542 คน รวมนักเรียนทั้งสิ้น 65,240 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2, 2549 : 27)

สภาพการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ในฐานะที่เป็นหน่วยงานดูแลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 3 ระดับ คือ ระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา ซึ่งมีสถานศึกษาของรัฐและเอกชน ในการกำกับดูแลทั้งสิ้น 107 โรงเรียน และผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำหน้าที่ดูแลและส่งเสริมการเรียนการสอนการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีต่างๆ โดยบุคลากรทางการศึกษาทำหน้าที่ให้บริการผู้สนับสนุนการศึกษา

การบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2

วิสัยทัศน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 เป็นองค์กรในการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยระดมทรัพยากรสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ เน้นการพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีการพัฒนาความเป็นเลิศในด้านความรู้คู่คุณธรรมนำสู่สากล

พันธกิจ

1. ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีคุณภาพและมาตรฐานอย่างทั่วถึง

2. ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาในสังกัดมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามหลักการกระจายอำนาจและการบริหารที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน

3. เร่งรัดการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กรและสถานศึกษา

เป้าหมาย

1. เด็กปฐมวัย (0-5 ปี) ได้รับการพัฒนาและการเตรียมความพร้อมให้มีคุณลักษณะตามวัย

2. ผู้เรียนวัยการศึกษาภาคบังคับทุกคน ได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องจนจบการศึกษาภาคบังคับ มีโอกาสเรียนต่อจนจบหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและมีโอกาสในการเลือกที่จะเรียนต่อหรือประกอบอาชีพได้

3. ครูและบุคลากรในสังกัดได้รับการพัฒนาสู่ความเป็นมืออาชีพและมีขวัญกำลังใจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัดได้รับการส่งเสริมสนับสนุน สามารถบริหารและจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิจัยให้บริการวิชาการแก่สังคม สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและท้องถิ่นมีความพร้อมและมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาองค์กรให้พร้อมบริการ

มาตรการที่ 1 จัดและพัฒนาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ให้ทันสมัยและพร้อมบริการ เป็นการจัดภูมิทัศน์และวางระบบการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถให้บริการแก่ครู อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่องานได้อย่างรวดเร็วและเกิดความพึงพอใจ

มาตรการที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในสถานศึกษา คือ การส่งเสริมให้สถานศึกษาดำเนินการภายในให้สามารถบริหารจัดการสถานศึกษาแบบนิติบุคคลได้ และครูอาจารย์มีความสุขในการทำงาน

มาตรการที่ 3 ส่งเสริมให้องค์กรภาครัฐ เอกชน ชุมชน และท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรภาครัฐ เอกชน ชุมชน และท้องถิ่น ได้ตระหนักเห็นความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ทั้งการช่วยเหลือในด้านทรัพยากรและสามารถจัดการศึกษาได้เอง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาคณสูงงาน

มาตรการที่ 1 พัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ หมายถึง บุคลากรทุกคนมีการพัฒนาตนเองให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้ นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เพิ่มขีดความสามารถในการประกอบวิชาชีพนำเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพที่เป็นจริง รวมทั้งมีการสืบสานประเพณีวัฒนธรรม ศาสนา ศิลปะ ค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่น ให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ ตลอดจนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและวิทยาการสมัยใหม่

มาตรการที่ 2 พัฒนางานในหน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติภารกิจตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดหน้าที่หลัก ตามมาตรา 4 โดยครูทำหน้าที่ด้านการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ทำหน้าที่ให้บริการ ผู้สนับสนุนการศึกษา ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศและการบริหารการศึกษา บุคลากรทุกคนต้องพัฒนางานในหน้าที่รับผิดชอบโดยอาศัยการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบจัดกระทำในด้านปัจจัยกระบวนการ และผลผลิต ศึกษาปัญหาและพัฒนางานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยหลักการวางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขอย่างครบวงจร

มาตรการที่ 3 จัดทำแฟ้มสะสมงาน (Portfolio) หมายถึง บุคลากรทุกคนจะต้องมีการรวบรวมผลงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ที่แสดงให้เห็นความสามารถในกระบวนการ (Process) และตัวอย่างที่เป็นผลผลิต (Product) อย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนอย่างต่อเนื่องสามารถนำไปใช้ในการประกอบการประเมินพัฒนางาน พัฒนาตน และพัฒนาวิชาชีพได้ หรือการพัฒนาตามภารกิจ โดยการทำวิจัยเพื่อพัฒนาวิชาชีพ โดยมีการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา กำหนดจุดพัฒนา เลือกสร้างนวัตกรรม นำไปใช้กับลักษณะงานของตนเอง ประเมินและรายงานอย่างเป็นระบบ ผลงานวิชาการเป็นที่ปรากฏต่อวิชาชีพ ผู้ร่วมงาม สถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบการสู่การเรียนรู้

มาตรการที่ 1 พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพของสถานศึกษา สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของผู้เรียนชุมชนและท้องถิ่น

มาตรการที่ 2 จัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนสำคัญที่สุด เป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับผู้เรียนเป็นหลักเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเต็มตามศักยภาพ

มาตรการที่ 3 จัดการเรียนรู้โดยบูรณาการ เป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงศาสตร์หรือเนื้อหาสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องของผสมผสานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดความรู้ที่มีความหมาย ความหลากหลาย และผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้

มาตรการที่ 4 สอนสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ โดยครูสอนสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม เพื่อปลูกฝังผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและความรู้สึกนึกคิดที่ดี เช่น มีความซื่อสัตย์ ซื่อสัตย์ อดทน ประหยัด มีวินัย และมีความรับผิดชอบ เป็นต้น

มาตรการที่ 5 จัดการเรียนรู้โดยโครงการ เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้หรือค้นคว้าหาคำตอบในสิ่งที่ผู้เรียนอยากรู้หรือสงสัยอย่างมีลำดับขั้นตอนด้วยวิธีการต่างๆ ที่หลากหลาย

มาตรการที่ 6 จัดแหล่งการเรียนรู้ เป็นกระบวนการจัดหาและใช้แหล่งการเรียนรู้ที่หลากหลายซึ่งเป็นทั้งแหล่งการเรียนรู้ที่เป็นบุคลากรและสถานที่รวมถึงสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

มาตรการที่ 7 ประเมินผลตามสภาพจริง เป็นการประเมินผลกระบวนการทำงานในด้านสมอง หรือความคิดและจิตใจของผู้เรียนโดยตรงไปตรงมา ตามที่ผู้เรียนกระทำโดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น การสังเกต การบันทึก และการรวบรวมข้อมูลจากผลงานหรือกิจกรรมของนักเรียนการจัดทำแฟ้มสะสมงาน เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน

มาตรการที่ 8 จัดกิจกรรมค่ายวิชาการ เป็นการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติจริง ทั้งในและนอกห้องเรียน รวมทั้งฝึกการทำงานเป็นทีม ฝึกระเบียบวินัยในการอยู่ร่วมกันเพื่อให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

มาตรการที่ 9 วิจัยในชั้นเรียน เป็นการวิจัยที่ทำโดยครูผู้สอนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในห้องเรียนและนำมาใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2546 ได้กำหนดแบ่งส่วนราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้ง 175 เขตพื้นที่การศึกษา สำหรับโครงสร้างสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม และ 1 หน่วย มีอำนาจหน้าที่ขอบข่ายภารกิจที่เกี่ยวกับการบริหารงานโรงเรียนเอกชน ดังต่อไปนี้

กลุ่มอำนวยการ

กลุ่มอำนวยการ มีบทบาทอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการจัดระบบบริหารองค์กร การประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการ และดำเนินงานตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของความถูกต้อง และโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษาและทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษา แก่สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวก คล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีขอบข่ายภารกิจงานแบ่งได้ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป
2. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์
3. กลุ่มงานประสานงาน
4. กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การบริการ สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงาน และอำนวยการให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และโรงเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การบริหารงบประมาณและทรัพย์สินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ประหยัด คุ่มค่า
3. เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และผลงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียนในสังกัดต่อสาธารณชน ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ การดำเนินงานเกิดความเลื่อมใส ศรัทธา และให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา

โครงสร้างกลุ่มอำนวยการ

| | |
|-----------------------------------|---|
| กลุ่มอำนวยการ | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานธุรการ ☆ งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม |
| กลุ่มงานบริหารทั่วไป | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานยานพาหนะ ☆ งานจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร |
| | |
| กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานการสร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ ☆ งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะ |
| | |
| กลุ่มงานประสานงาน | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา ☆ งานการประสานการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน ☆ งานการประสานงานเกี่ยวกับการสรรหาอนุกรรมการในระดับต่างๆ |
| | |
| กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานบริหารการเงิน ☆ งานบริหารบัญชี ☆ งานบริหารพัสดุและสินทรัพย์ |
| | |

แผนภูมิที่ 2 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มอำนวยการ

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 11

กลุ่มบริหารงานบุคคล

กลุ่มบริหารงานบุคคล มีบทบาทอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่ การศึกษาเป็นมาตรการจูงใจให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงาน เพื่อสนอง ภารกิจของหน่วยงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ระบบคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาลเพื่อให้ การบริหารจัดการมีความคล่องตัว เกิดความอิสระในการปฏิบัติงาน ภายใต้กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนา มีความรู้ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ นำไปสู่การบริการครูและ บุคลากรทางการศึกษาตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของ ผู้เรียนต่อไปมีขอบข่ายภารกิจงานแบ่งได้ ดังนี้

1. งานธุรการ
2. กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง
3. กลุ่มงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
4. กลุ่มงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ
5. กลุ่มงานพัฒนาบุคลากร
6. กลุ่มงานวินัยและนิติการ
7. กลุ่มงานเลขานุการ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปตามหลัก ธรรมาภิบาล สนองตอบความต้องการของหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา
2. เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและมีจิตสำนึกในการปฏิบัติภารกิจที่ รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์
3. เพื่อส่งเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพ โดยยึดมั่นใน ระเบียบวินัย จรรยาบรรณ อย่างมีมาตรฐานแห่งวิชาชีพ
4. เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานวิชาชีพได้รับการ ยกย่อง เชิดชูเกียรติ มีความมั่นคง และมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของผู้เรียนเป็นสำคัญ

โครงสร้างกลุ่มบริหารงานบุคคล

| | |
|----------------------------|--|
| กลุ่มบริหารงานบุคคล | |
| งานธุรการ | |
| กลุ่มงานอัตรากำลัง | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานวิเคราะห์วางแผนและอัตรากำลัง ☆ งานกำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ |
| กลุ่มงานสรรหาและบรรจุ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ย้าย โอน ข้าราชการ ☆ งานออกจากราชการ |
| กลุ่มงานบำเหน็จความชอบฯ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานบำเหน็จความชอบ ☆ งานทะเบียนประวัติ ☆ งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ☆ งานบริการบุคคล |
| กลุ่มงานพัฒนาบุคคล | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ ☆ งานส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติ ☆ งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ |
| กลุ่มงานวินัยและนิติการ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานวินัย ☆ งานกฎหมาย การดำเนินการคดีของรัฐ |
| กลุ่มงานเลขานุการ อ.ก.ค.ศ. | |

แผนภูมิที่ 3 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มบริหารงานบุคคล

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 75

กลุ่มนโยบายและแผน

กลุ่มนโยบายและแผน มีบทบาทอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับหน่วยงานที่ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานในเชิงนโยบาย ให้สถานศึกษาจัดการศึกษาเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐาน การศึกษาชาติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ (Strategic Result Based Management : SRBM) ใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Base Budgeting : SPBB) โดยเน้นความโปร่งใส ทันสมัย ความรับผิดชอบที่ ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักการมีส่วนร่วม (Participation) การบริหารที่ สนับสนุนที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School – Based Management) โดยมีกระบวนการวางแผน การดำเนินการตามแผน การกำกับติดตามผลอย่างเป็นระบบมีข้อข่ายภารกิจงานแบ่งได้ ดังนี้

1. งานธุรการ
2. กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ
3. กลุ่มงานนโยบายและแผน
4. กลุ่มงานวิเคราะห์งบประมาณ
5. กลุ่มงานติดตาม ประเมินผลและรายงาน
6. กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถสนับสนุน ส่งเสริมการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของการ ปฏิรูปการศึกษา
2. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้สถานศึกษาสามารถพัฒนายุทธศาสตร์ในการบริหารและการ จัดการศึกษาให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

โครงสร้างกลุ่มนโยบายและแผน

| | |
|--------------------------------------|---|
| กลุ่มนโยบายและแผน | |
| งานธุรการ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานข้อมูลสารสนเทศ ☆ งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ☆ งานประสานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ICT |
| กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา ☆ งานจัดทำแผนพัฒนา การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน |
| กลุ่มงานนโยบายและแผน | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานจัดตั้ง ยุบ รวมเลิกและโอนสถานศึกษา ☆ งานแผนการจัดที่เรียนให้นักเรียน นักศึกษา |
| กลุ่มงานวิเคราะห์ งบประมาณ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย ☆ งานจัดทำและเสนอขอของงบประมาณ ☆ งานบริหารงบประมาณ |
| กลุ่มงานติดตาม ประเมินผลและรายงาน | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน ☆ งานประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน ☆ งานรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน |

แผนภูมิที่ 4 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มนโยบายและแผน

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 116

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา มีบทบาทอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับหน่วยงานที่สร้างความเข้มแข็งการบริหารด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่คุณภาพการศึกษา บุคลากรในกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพ การจัดการศึกษาประกอบไปด้วยผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการเป็นพิเศษ มีหน้าที่ช่วยให้การบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารที่ใช้กระบวนการ ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนเพื่อนำนโยบาย สู่การปฏิบัติ กระบวนการติดตาม ตรวจสอบประเมินผล และ รายงานผลทางการบริหารจัดการ และ มุ่งเน้นศึกษา วิเคราะห์ วิจัย แสวงหา และจัดทำนวัตกรรม รูปแบบ มาตรฐาน เทคนิควิธีการและเครื่องมือในการบริหารจัดการ มีขอบข่ายภารกิจงานแบ่งได้ ดังนี้

1. งานการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย แสวงหาและพัฒนาวัตกรรมการบริหาร
2. งานระบบข้อมูลสารสนเทศ
3. งานการประสานการตรวจราชการ
4. งานการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน
5. งานการส่งเสริม สนับสนุน การสร้างองค์ความรู้และเทคนิควิชาชีพในการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ให้เป็นการศึกษาตลอดชีวิตภายใต้ความร่วมมือของบุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันทางศาสนา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน
2. เพื่อส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต ผู้รับบริการทางการศึกษาให้สมบูรณ์โดยส่งเสริมให้สถานศึกษาจัดอาหารกลางวัน อาหารเสริม และเพื่อส่งเสริมให้มีคุณธรรม จริยธรรมวินัย โดยเน้นกีฬา นันทนาการ ลูกเสือ-ยุวกาชาด และการปฏิบัติตามระบอบประชาธิปไตย
3. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการแก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้รับบริการ ด้วยการระดมทรัพยากรจากทุกฝ่าย
4. เพื่อส่งเสริมกิจการพิเศษ ที่เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและประสานเครือข่ายทุกระดับไปสู่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

โครงสร้างกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

| | |
|--|--|
| กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | |
| งานธุรการ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานจัดการศึกษาภาคบังคับ ☆ งานส่งเสริมการศึกษาในระบบ นอกระบบ |
| กลุ่มงานส่งเสริม คุณภาพการจัดการศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานส่งเสริมการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันศาสนา สถานประกอบการ ☆ งานส่งเสริมการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ☆ งานส่งเสริมการจัดการศึกษาเด็กพิเศษ ด้อยโอกาส |
| กลุ่มงานส่งเสริมกิจการ นักเรียน | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานส่งเสริมสุขภาพพลานามัย ☆ งานส่งเสริมการแนะแนว ☆ งานส่งเสริมกีฬา และนันทนาการ ☆ งานส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ☆ งานส่งเสริมประชาธิปไตยและวินัยนักเรียน |
| กลุ่มงานส่งเสริม สวัสดิการ สวัสดิภาพ กองทุนเพื่อการศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานส่งเสริมสนับสนุนการระดมทรัพยากร ☆ งานส่งเสริมจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพในสถานศึกษา ☆ งานส่งเสริมพิทักษ์สิทธิเด็ก และเยาวชน |
| กลุ่มงานส่งเสริมกิจการ พิเศษ | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ☆ งานป้องกันสารเสพติด โรคเอดส์ ในสถานศึกษา ☆ งานโครงการเสมอภาคพัฒนาชีวิต ☆ งานวิเทศสัมพันธ์ ☆ งานสารวัตรนักเรียน |

แผนภูมิที่ 5 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 137

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา มีบทบาทอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นกลุ่มงานดำเนินการเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน โดยยึดโรงเรียนเป็นฐาน ส่งผลให้ผู้เรียนทั้งในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย เกิดการเรียนรู้ตาม วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการศึกษามีขอบข่ายภารกิจงานแบ่งได้ ดังนี้

1. งานธุรการ
2. กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระบวนการเรียนรู้
3. กลุ่มงานวัดและประเมินผลการศึกษา
4. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา
5. กลุ่มงานนิเทศ ติดตามและประเมินผล ระบบบริหารและการจัดการศึกษา
6. กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
7. กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีแนวทางกรนิเทศ การบริหารและการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา
2. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษา และจัดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างมีคุณภาพ
3. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษา มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ
4. เพื่อส่งเสริมการพัฒนา การวัดและประเมินผล การจัดการศึกษา การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาให้มีคุณภาพ
5. เพื่อส่งเสริมการศึกษา วิจัย และพัฒนาให้เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาได้คุณภาพและมีมาตรฐาน

โครงสร้างกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา

| กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา | |
|--|---|
| งานธุรการ | |
| กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรปฐมวัย ☆ งานส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรขั้นพื้นฐาน ☆ งานส่งเสริมค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์การพัฒนาหลักสูตร ☆ งานส่งเสริมการวัดผลและประเมินผล |
| กลุ่มงานวัดและประเมินผล การศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานติดตามตรวจสอบและประเมินผลการวัดและ ☆ ประเมินการศึกษา ☆ งานทดสอบทางการศึกษา |
| กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนา สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทางการศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานส่งเสริมพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ☆ งานศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย สื่อเทคโนโลยี ☆ งานส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศ |
| กลุ่มงานนิเทศ ติดตาม และ ประเมินผลระบบบริหาร และการจัดการศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายการนิเทศของเขตพื้นที่ ☆ งานนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการ ☆ งานบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ☆ งานส่งเสริมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษา |
| กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา ☆ งานส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพ ภายในและภายนอกสถานศึกษา |
| กลุ่มงานเลขานุการ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล | <ul style="list-style-type: none"> ☆ งานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยมาตรฐานการประกัน ☆ งานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ ☆ งานวางแผน ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินสถานศึกษา |

แผนภูมิที่ 6 แสดงขอบข่ายภารกิจกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 228

หน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายใน มีบทบาทอำนาจหน้าที่ เกี่ยวกับหน่วยงานควบคุมภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการส่งสัญญาณเตือนความเสี่ยงที่ทำให้หน่วยงานปฏิบัติไม่บรรลุเป้าหมาย การตรวจสอบภายในที่เพียงพอมีการสอบทานที่ดีสามารถที่จะทำให้การใช้ทรัพย์สินของทางราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ประหยัดและโปร่งใส มีขอบข่ายภารกิจงานแบ่งได้ ดังนี้

1. งานธุรการ
2. งานตรวจสอบทางการเงินและบัญชี
3. งานตรวจสอบการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

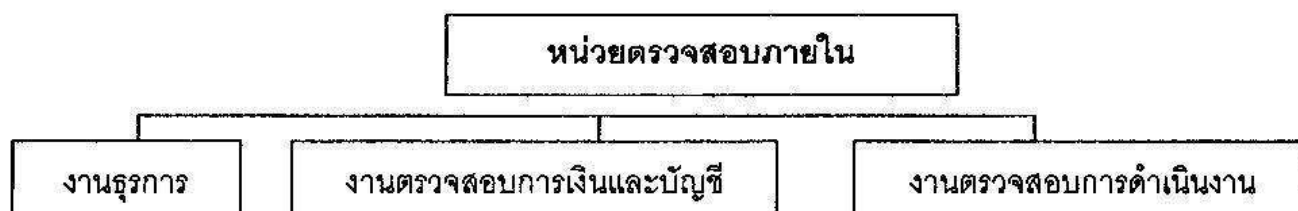
1. เพื่อให้หน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารมิให้เกิดความเสี่ยงที่จะทำให้สำนักงานเขตพื้นที่ และ

สถานศึกษาปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย

3. เพื่อให้มีการใช้ทรัพย์สินภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษามีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ประหยัด โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

4. เพื่อสร้างความมั่นใจแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในการใช้ทรัพย์สินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ สามารถแก้ไขปรับปรุงให้มีความเหมาะสมทั้งระบบการใช้ทรัพย์สิน ระบบการตรวจสอบและระบบข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้

โครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน



แผนภูมิที่ 7 แสดงขอบข่ายภารกิจหน่วยตรวจสอบภายใน

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 233

การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 1-2)

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งและจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป ของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษาแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตร ร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบหลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่ได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

สรุปอำนาจหน้าที่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 คือ การจัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับต้นสังกัดรวมทั้งต้องเป็นความต้องการของท้องถิ่นด้วย มีการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาพร้อมกับกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้งบประมาณ ให้การส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาลักษณะร่วมกับสถานศึกษาและดูแล ติดตามให้มีการประเมินผลการเรียนการสอนของสถานศึกษา ให้มีการวิเคราะห์ วิจัย รวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบ จัดให้มีการระดมทรัพยากรจากด้านต่างๆ เพื่อนำไปส่งเสริมการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ให้มีส่งเสริมจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและการประเมินผลของสถานศึกษา ประสาน ส่งเสริมหน่วยงานต่างๆ ให้ร่วมกันจัดการศึกษาที่หลากหลาย และสนับสนุนให้ดำเนินการวิจัยและพัฒนาการศึกษา รวมทั้งการประสานงานกับการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องับกิจกรรมภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่ได้ระบุว่าเป็นหน้าที่ของผู้ใด นั่นคืออำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ต้องใช้ให้ถูกวิธีและถูกต้องตามหน้าที่ดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ได้มีผู้ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานทางการศึกษาในระดับเขตการศึกษา ไว้ดังต่อไปนี้

นิพนธ์ พลศักดิ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย ตามทรรศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย โดยศึกษาในงาน 4 ด้าน คือ ด้านงานบริหารทั่วไป ด้านงานการเงินและพัสดุ ด้านงานการเจ้าหน้าที่ และด้านงานนิเทศการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครู โดยส่วนรวมและจำแนกตามสถานภาพ มีทรรศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีทรรศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านงานการเงินและพัสดุ และด้านงานการเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

มานพ อานจันติก (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนการปฏิบัติจริง ด้านจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษา ด้านวิเคราะห์ และจัดตั้งงบประมาณ ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาหลักสูตร ด้านกำกับดูแลและประเมินผลสถานศึกษา ด้านศึกษาวิเคราะห์วิจัย ด้านระดมทรัพยากรด้านต่างๆ ด้านจัดระบบประกันคุณภาพ ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ด้านส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษา ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงานของอนุกรรมการ ด้านประสานการปฏิบัติราชการทั่วไป กับองค์กรหน่วยงานภาครัฐ ด้านปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

นิเวศน์ ชายสวัสดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านศึกษาวิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมสารสนเทศ ด้านการจัดทำข้อมูล ด้านจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษา ด้านจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา ด้านประสานระดมทรัพยากรด้านต่างๆ ด้านการวิเคราะห์ และจัดตั้งงบประมาณ ด้านประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหน่วยงานภาครัฐ ด้านปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงานของอนุกรรมการ ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงานของอนุกรรมการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาหลักสูตร ด้านกำกับดูแลและประเมินผลสถานศึกษา ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาเอกชน และองค์กรต่างๆ ที่จัดการศึกษา และด้านส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ศศิธร เอื้อใจ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ผลการวิจัยพบว่าด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไปข้อที่ระบุว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะในเรื่องที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีกิจกรรมวิทยาท วจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การบริการด้านการทำแผนการเรียนรู้ การจัดทำหน่วยการเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ การทำวิจัยในชั้นเรียน การเรียนการสอนแบบบูรณาการ การพัฒนาสื่อการเรียน

การสอน การรวบรวมแหล่งการเรียนรู้ ต่างได้รับการบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มงานติดตามประเมินผลและรายงาน กลุ่มนโยบายและแผน (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ประจำปีงบประมาณ 2547 โดยศึกษาในงาน 4 ด้านคือ ด้านสถานศึกษาและระบบการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านคุณลักษณะผู้เรียน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ประจำปีงบประมาณ 2547 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่า ด้านสถานศึกษาและระบบการบริหารจัดการ ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียนจัดกิจกรรมที่ปลูกฝังให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และโรงเรียนจัดสภาพแวดล้อมสวยงาม ร่มรื่นและสะอาด โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ โรงเรียนเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร ด้านการบริหารงานบุคคล ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การตรวจติดตามการบริหารงบประมาณ รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนมีการเสริมสร้างวินัยและจรรยาบรรณครู ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การบริหารการเงินและพัสดุ ด้านการบริหารงานวิชาการ ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนมีการนิเทศประเมินผลการศึกษา ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดตั้งและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ ด้านคุณลักษณะผู้เรียน ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ชอบหรือรักในศิลปะ ดนตรี กีฬา รองลงมา ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีความสามารถในการวิเคราะห์ เสนอเหตุผล

วิจิตร ตั้งวงศ์ถาวรกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินการของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าพบปัญหาน้อย ในเรื่องของบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มบริหารงานบุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ ในการที่จะปฏิบัติตนต่อผู้ที่มาติดต่อ การประสานงานระหว่างข้าราชการครู และโรงเรียน ซึ่งโดยมากจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับตนเองมาก และไม่มีปัญหาในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในสำนักงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

มอร์แกน (Morgan, 1990 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงประสิทธิผลของเขตพื้นที่การศึกษาและภาวะผู้นำของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติการของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งจะเป็นตัวส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลของเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งมีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้ คือ การจัดสรรผู้นำในเขตพื้นที่การศึกษาตามความจำเป็น การจัดสรรเกี่ยวกับการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาตามลำดับความสำคัญ การทำการตัดสินใจ และการจัดสรรผู้นำในการพัฒนาแผนระยะสั้นและระยะยาว และจากผลการปฏิบัติการของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาในงานทั้ง 4 ด้านนั้น จะส่งผลต่อการพัฒนามากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของ ความเป็นผู้นำในการพัฒนาบุคลากรระยะสั้นและระยะยาว แรงจูงใจในการให้คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนทีมงาน ความเป็นผู้นำในการให้คำแนะนำการพัฒนาโครงการในเขตพื้นที่การศึกษา

เชสเตอร์ นอร์ตัน (Chester Nottle, อ้างอิงใน พิไล จิรไกรศิริ, 2543 : 52) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานวิชาการโดยสอบถามผู้บริหารการศึกษาทั่วประเทศในสหรัฐอเมริกา พบว่าพฤติกรรมที่ทำให้การบริหารงานวิชาการมีสมรรถภาพสูง เนื่องจากการส่งเสริมให้ครูมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ได้แก่ ส่งเสริมให้ครูใช้เทคนิคการสอนหลาย ๆ วิธีให้คณะครูมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดอบรม สาธิตวิธีการสอนเพื่อให้ครูคุ้นเคยกับวิธีสอนแบบต่างๆ จัดอภิปรายปัญหาการปรับปรุงการการสอน จัดโครงการให้ครูในโรงเรียนสลับเปลี่ยนกันเยี่ยมชั้นเรียนและสังเกตการสอน จัดวิทยากรมาช่วยในการประชุมปฏิบัติการให้ครูมีการอบรมความรู้เกี่ยวกับวิชาการศึกษาเพิ่มเติมแก่ครูเพื่อปรับปรุงเทคนิคการสอน ประชุมครูเพื่อประเมินผลและการเยี่ยมห้องเรียน

แอนเดอร์สัน และพิกทอร์ด (Anderson and Pigford, อ้างอิงใน วิเชียร วรรณรัตน์, 2540 : 34) ได้ศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของศึกษานิเทศก์ในประเด็นของงานที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งได้แก่ งานบริหารวิชาการทั่วไป งานหลักสูตรและการสอน การบริหารนักเรียน การบริหารธุรการ การบริหารวัสดุครุภัณฑ์และความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนของรัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกา พบว่าภารกิจของศึกษานิเทศก์ที่เกี่ยวข้องมาก ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน การบริหารงานทั่วไป โดยเฉพาะการบริหารงานบุคคล

อีเบล โรเบิร์ต (Ebel Robert, อ้างอิงใน พิไล จิรไกรศิริ, 2543 : 52) ได้สรุปการวิจัยเรื่องการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาไว้ว่า ต้องส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการโดยสร้างบรรยากาศทางวิชาการให้เหมาะสม ทั้งจะต้องมีการประเมินความก้าวหน้าหรือการเลื่อนตำแหน่งจากผลงานทางวิชาการ

จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว จากในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับการบริการ หรือการปฏิบัติการกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลสถานศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้ คือบทบาทของการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามทรรศนะของผู้บริหารสถานศึกษาพบว่า บทบาทของผู้บริหารสำนักงานในด้านการบริหารงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่บทบาทที่เป็นที่คาดหวังอยู่ในระดับที่สูง และการดำเนินงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การวิจัยยังพบว่าประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายังขึ้นอยู่กับบทบาทในการบริหารงานของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในปีการศึกษา 2550 จำนวน 81 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับการปฏิบัติตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 ตามภารกิจงานที่กำหนดไว้ จำนวน 52 ข้อ ดังนี้

1. กลุ่มอำนาจการ จำนวน 9 ข้อ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 9 ข้อ
3. กลุ่มนโยบายและแผน จำนวน 9 ข้อ
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จำนวน 9 ข้อ
5. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา จำนวน 9 ข้อ
6. หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 7 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบโครงสร้าง ของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา กำหนดกรอบแนวคิด เรื่อง การศึกษาการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
3. สร้างแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามของ นางศศิธร เอื้อใจ มาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ แล้วนำฉบับร่างเสนอต่อกรรมการควบคุมภาคินิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน คือนางปภาภรณ์ ศรีแพทย์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 นายกัมปนาท วัชรนาคม ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางป่อ และนายวิฑูรย์ ชังโต ศึกษาพิเศษชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ของแต่ละข้อคำถาม และนำข้อคำถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง, IOC โดยหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.86
5. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เป็นฉบับสมบูรณ์
6. นำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุง แก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach, Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจคุณภาพ ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงตรงไปใช้จริงกับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 และนำหนังสือจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ส่งถึงผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแจง แบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 81 ชุด และเก็บด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืน จำนวน 74 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.35

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอเป็นแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงานตามภารกิจที่กำหนดไว้จะนำมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (μ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ตามเกณฑ์ประมาณค่าโดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544: 75)

| | |
|---------------------|--|
| 4.50 – 5.00 หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับ มากที่สุด |
| 3.50 – 4.49 หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก |
| 2.50 – 3.49 หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับ น้อย |
| 1.00 – 1.49 หมายถึง | มีสภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับ น้อยที่สุด |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัย การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสัญลักษณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|----------|-----|----------------------|
| N | แทน | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม |
| μ | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| σ | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตาราง และเขียนพรรณนาความ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ตามภารกิจงานแต่ละกลุ่มงาน คือ 1. กลุ่มอำนาจการ 2. กลุ่มนโยบายและแผน 3. กลุ่มบริหารงานบุคคล 4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 5. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา 6. หน่วยตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางและแปลผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ตอบแบบสอบถาม

| สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม | N | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-----------|------------|
| เพศ | | |
| หญิง | 13 | 17.57 |
| ชาย | 61 | 82.43 |
| รวม | 74 | 100 |
| อายุ | | |
| ไม่เกิน 40 ปี | 0 | 00.00 |
| 40 – 50 ปี | 25 | 33.78 |
| 50 ปี ขึ้นไป | 49 | 66.21 |
| รวม | 74 | 100 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 0 | 00.00 |
| ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า | 6 | 8.11 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 68 | 91.89 |
| รวม | 74 | 100 |
| ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง | | |
| ต่ำกว่า 5 ปี | 0 | 00.00 |
| 5 – 10 ปี | 36 | 48.65 |
| 10 ปีขึ้นไป | 38 | 51.35 |
| รวม | 74 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่าในภาพรวมของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษาผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 เพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 82.43 ในด้านของอายุ 40-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.78 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 66.21 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 91.89

จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 91.89 ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 48.65 และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 51.35

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ตามบทบาท และภารกิจแต่ละกลุ่มงาน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติในการบริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของกลุ่มอำนาจการ

| การบริการ | μ | σ | ระดับ | ลำดับ |
|--|-------------|-------------|------------|-------|
| 1. สพท.มีสถานที่เอื้อต่อการให้บริการ | 3.73 | 0.86 | มาก | 7 |
| 2. การให้บริการ การต้อนรับผู้มาติดต่องาน ที่สำนักงานเขตพื้นที่ | 4.05 | 0.70 | มาก | 1 |
| 3. การบริการ รับ - ส่ง หนังสือราชการพัสดุ สิ่งของ ให้แก่โรงเรียน | 3.93 | 0.64 | มาก | 5 |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ของ สำนักงานเขตพื้นที่ ให้โรงเรียนทราบ | 3.80 | 0.74 | มาก | 6 |
| 5. การประสานงานระหว่างกลุ่ม อำนาจการกับโรงเรียน | 3.97 | 0.68 | มาก | 4 |
| 6. การให้บริการด้านการเงิน แก่โรงเรียน | 4.03 | 0.66 | มาก | 3 |
| 7. การให้บริการด้านบัญชี แก่โรงเรียน | 3.72 | 0.71 | มาก | 8 |
| 8. การให้บริการในด้านการบริหารพัสดุ และสินทรัพย์ แก่โรงเรียน | 3.66 | 0.72 | มาก | 9 |
| 9. การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่มอำนาจการ | 4.05 | 0.70 | มาก | 2 |
| รวม | 3.88 | 0.57 | มาก | |

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของกลุ่มอำนาจการ โดยภาพรวม
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้บริการ การต้อนรับ
ผู้มาติดต่องานที่สำนักงานเขตพื้นที่ และการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มอำนาจการ
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.05 รองลงมาคือ การให้บริการด้านการเงิน แก่โรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.03 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการให้บริการในด้านการบริหารพัสดุ และสินทรัพย์ แก่โรงเรียน
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติในการบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
สถานศึกษา ของกลุ่มบริหารงานบุคคล

| การบริการ | μ | σ | ระดับ | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 10. การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่ม บริหารงานบุคคล | 4.09 | 0.72 | มาก | 4 |
| 11. การให้บริการในเรื่องของ สมุดประวัติ หรือ ก.พ.7 | 4.22 | 0.76 | มาก | 2 |
| 12. การดำเนินการจัดทำแผนอัตรากำลัง ข้าราชการ | 3.80 | 0.77 | มาก | 7 |
| 13. การบริการให้ ครู/ ผู้บริหาร เข้ารับการ อบรมหรือพัฒนาตนเอง | 4.05 | 0.61 | มาก | 5 |
| 14. การอำนวยความสะดวก ในการขอ กำหนดตำแหน่งและมีวิทยฐานะ | 4.30 | 0.63 | มาก | 1 |
| 15. การดำเนินการย้าย โอน ครู สายผู้สอน และสายผู้บริหาร | 3.65 | 0.88 | มาก | 9 |
| 16. การเสนอขอพระราชทานเครื่องราช อิสริยาภรณ์ประจำปี | 3.92 | 0.69 | มาก | 6 |
| 17. การอำนวยความสะดวก ในด้านการ อุทธรณ์ การร้องทุกข์ของข้าราชการ | 3.66 | 0.70 | มาก | 8 |
| 18. การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่ม บริหารงานบุคคล | 4.18 | 0.60 | มาก | 3 |
| รวม | 3.98 | 0.57 | มาก | |

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของกลุ่มบริหารงานบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการอำนวยความสะดวก ในการขอกำหนดตำแหน่ง และมีวิทยฐานะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ การให้บริการในเรื่องของ สมุดประวัติ หรือ ก.พ. 7 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการดำเนินการย้าย โอน ครู สายผู้สอน และสายผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติในการบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
สถานศึกษา ของกลุ่มนโยบายและแผน

| การบริการ | μ | σ | ระดับ | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 19. การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่ม นโยบายและแผน | 3.47 | 0.68 | ปานกลาง | 6 |
| 20. การดำเนินการจัดสรรงบประมาณ ให้แก่ โรงเรียน | 3.31 | 0.61 | ปานกลาง | 9 |
| 21. การดำเนินการจัดสรรวัสดุ/ ครุภัณฑ์ ให้แก่โรงเรียน | 3.31 | 0.66 | ปานกลาง | 8 |
| 22. การจัดที่เรียน ให้นักเรียนได้เรียนอย่างทั่วถึง | 3.68 | 0.72 | มาก | 3 |
| 23. การติดตามผลการประเมิน/ การรายงาน ผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน | 3.34 | 0.72 | ปานกลาง | 7 |
| 24. การดำเนินการจัดทำระบบเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT ให้แก่สถานศึกษา | 3.68 | 0.62 | มาก | 4 |
| 25. การดำเนินการให้โรงเรียน มีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT | 3.69 | 0.63 | มาก | 2 |
| 26. การดำเนินการจัดทำข้อมูล นักเรียน ครู และบุคลากรในโรงเรียน | 3.70 | 0.59 | มาก | 1 |
| 27. การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรใน กลุ่มนโยบายและแผน | 3.64 | 0.82 | มาก | 5 |
| รวม | 3.53 | 0.52 | มาก | |

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของกลุ่มนโยบายและแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการดำเนินการจัดทำข้อมูล นักเรียน ครู และบุคลากร ในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.70 รองลงมาคือ การดำเนินการให้โรงเรียน มีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ICT มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการดำเนินการจัดสรรงบประมาณ ให้แก่โรงเรียน และการดำเนินการจัดสรรวัสดุ/ครุภัณฑ์ ให้แก่โรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติในการบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
สถานศึกษา ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

| การบริการ | μ | σ | ระดับ | ลำดับ |
|---|-------|----------|---------|-------|
| 28. การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่ม ส่งเสริมการจัดการศึกษา | 3.82 | 0.70 | มาก | 2 |
| 29. การจัดการเรียนรู้โดยใช้แหล่งภูมิปัญญา ท้องถิ่นแก่สถานศึกษา | 3.51 | 0.83 | มาก | 8 |
| 30. การดำเนินการพิทักษ์เด็ก และเยาวชน | 3.65 | 0.76 | มาก | 6 |
| 31. การดำเนินการ จัดการศึกษาเด็กพิเศษ เด็กด้อยโอกาส | 3.42 | 0.70 | ปานกลาง | 9 |
| 32. การดำเนินการ จัดกิจกรรม สนับสนุน ใน ด้านลูกเสือ เนตรนารี และยุวกาชาด ให้แก่นักเรียน | 3.78 | 0.60 | มาก | 4 |
| 33. การดำเนินการ จัดกิจกรรมสนับสนุนด้าน กีฬา นันทนาการให้แก่นักเรียน | 3.70 | 0.67 | มาก | 5 |
| 34. การดำเนินกิจการ งานป้องกันและแก้ไข ยาเสพติด โรคเอดส์ ในโรงเรียน | 3.77 | 0.58 | มาก | 3 |
| 35. การดำเนินการ งานโครงการอัน เนื่องมาจากพระราชดำริ | 3.54 | 0.86 | มาก | 7 |
| 36. การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ใน กลุ่มส่งเสริมการจัดการ ศึกษา | 4.04 | 0.58 | มาก | 1 |
| รวม | 3.69 | 0.54 | มาก | |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการดำเนินการ จัดการศึกษาเด็กพิเศษ เด็กด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติในการบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
สถานศึกษา ของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา

| การบริการ | μ | σ | ระดับ | ลำดับ |
|--|-------------|-------------|----------------|-------|
| 37. การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา | 3.24 | 0.88 | ปานกลาง | 6 |
| 38. การดำเนินการเพื่อพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษา | 3.19 | 0.80 | ปานกลาง | 9 |
| 39. การดำเนินการให้มีระบบการวัดผล ประเมินผล ในโรงเรียน | 3.28 | 0.75 | ปานกลาง | 4 |
| 40. การอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำวิจัยในชั้น เรียนมีประโยชน์นำไปประยุกต์ใช้ได้ | 3.43 | 0.72 | ปานกลาง | 2 |
| 41. การนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการบริหาร จัดการของโรงเรียน | 3.19 | 0.85 | ปานกลาง | 8 |
| 42. การดำเนินการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและ เทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา ของโรงเรียน | 3.31 | 0.82 | ปานกลาง | 3 |
| 43. การดำเนินการทดสอบทางการศึกษาแก่ นักเรียน | 3.27 | 0.79 | ปานกลาง | 5 |
| 44. การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายใน ของโรงเรียน | 3.23 | 0.71 | ปานกลาง | 7 |
| 45. การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่ม นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัด การศึกษา | 3.49 | 0.76 | ปานกลาง | 1 |
| รวม | 3.29 | 0.68 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.49 รองลงมาคือ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำวิจัยในชั้นเรียนมีประโยชน์นำไปประยุกต์ใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การดำเนินการเพื่อพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการของโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติในการบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
สถานศึกษา ของหน่วยตรวจสอบภายใน

| การบริการ | μ | σ | ระดับ | ลำดับ |
|--|-------------|-------------|------------|-------|
| 46. การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของหน่วย ตรวจสอบภายใน | 3.39 | 0.69 | ปานกลาง | 7 |
| 47. การดำเนินการตรวจสอบ ระบบการเงิน ของโรงเรียน | 3.47 | 0.72 | ปานกลาง | 4 |
| 48. การดำเนินการตรวจสอบ ระบบบัญชี ของโรงเรียน | 3.49 | 0.76 | ปานกลาง | 3 |
| 49. การดำเนินการตรวจสอบ ระบบทรัพย์สิน ของโรงเรียน | 3.45 | 0.68 | ปานกลาง | 6 |
| 50. การดำเนินการ รายงานผลการตรวจสอบ การเงิน บัญชี และ ทรัพย์สิน ของโรงเรียน | 3.54 | 0.79 | มาก | 2 |
| 51. การตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน ปฏิบัติงานประจำปีของโรงเรียน | 3.46 | 0.74 | ปานกลาง | 5 |
| 52. การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในหน่วย ตรวจสอบภายใน | 3.81 | 0.77 | มาก | 1 |
| รวม | 3.51 | 0.66 | มาก | |

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในหน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.81 รองลงมาคือ การดำเนินการ รายงานผลการตรวจสอบ การเงิน บัญชี และทรัพย์สิน ของโรงเรียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของหน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติในการบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
สถานศึกษา ของภาพรวมแต่ละกลุ่มงาน

| การบริการ | μ | σ | ระดับ | ลำดับ |
|---|-------------|-------------|------------|-------|
| 1. กลุ่มอำนวยการ | 3.88 | 0.57 | มาก | 2 |
| 2. กลุ่มบริหารงานบุคคล | 3.98 | 0.57 | มาก | 1 |
| 3. กลุ่มนโยบายและแผน | 3.53 | 0.52 | มาก | 4 |
| 4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | 3.69 | 0.54 | มาก | 3 |
| 5. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล การจัดการศึกษา | 3.29 | 0.68 | ปานกลาง | 6 |
| 6. หน่วยตรวจสอบภายใน | 3.51 | 0.66 | มาก | 5 |
| รวม | 3.65 | 0.52 | มาก | |

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ของทุกกลุ่มงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาแยกเป็นกลุ่มงานเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ กลุ่มบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.98 รองลงมา คือกลุ่มอำนวยการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 กลุ่มนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 หน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งได้เก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 จำนวน 81 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา โดยมีขอบข่ายภารกิจงานใน 6 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มอำนาจการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา และหน่วยตรวจสอบภายใน สรุปผลการศึกษามีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ภาพรวมเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงน้อยกว่าเพศชาย คือเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 17.57 และเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 82.43 อายุ 40-50 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.78 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 66.21 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 91.89 ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 48.65 และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 51.35

2. ภาพรวมเกี่ยวกับสภาพการบริการ ของทุกกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 อยู่ในระดับ มาก โดยมีรายละเอียดของระดับการปฏิบัติ ในแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้

กลุ่มอำนวยการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการให้บริการ การต้อนรับผู้มาติดต่องานที่สำนักงานเขตพื้นที่ และการมีมนุษยสัมพันธ์ขอบุคลากรในกลุ่มอำนวยการ รองลงมา คือการให้บริการด้านการเงิน แก่โรงเรียน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการให้บริการในด้านการบริหารพัสดุ และสินทรัพย์ แก่โรงเรียน

กลุ่มบริหารงานบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการอำนวยความสะดวก ในการขอกำหนดตำแหน่ง และมีวิทยฐานะ รองลงมา คือการให้บริการในเรื่องของ สมุดประวัติ หรือ ก.พ.7 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการดำเนินการย้าย โอน ครู สายผู้สอน และสายผู้บริหาร

กลุ่มนโยบายและแผน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการดำเนินการจัดทำข้อมูล นักเรียน ครู และบุคลากรในโรงเรียน รองลงมา คือการดำเนินการให้โรงเรียน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการดำเนินการจัดสรรงบประมาณ ให้แก่โรงเรียน และการดำเนินการจัดสรรวัสดุ/ ครุภัณฑ์ ให้แก่โรงเรียน

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา รองลงมา คือการให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการดำเนินการ จัดการศึกษาเด็กพิเศษ เด็กด้อยโอกาส

กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา รองลงมา คือการอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำวิจัยในชั้นเรียนมีประโยชน์นำไปประยุกต์ใช้ได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการของโรงเรียน

หน่วยตรวจสอบภายใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในหน่วยตรวจสอบภายใน รองลงมา คือการดำเนินการ รายงานผลการตรวจสอบ การเงิน บัญชี และทรัพย์สินของโรงเรียน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของหน่วยตรวจสอบภายใน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในแต่ละกลุ่มงานมีการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ดังนี้ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผล ดังนี้

กลุ่มอำนวยการ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้บริการ การต้อนรับผู้มาติดต่องานที่สำนักงานเขตพื้นที่ และการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มอำนวยการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร เชื้อใจ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ผลการวิจัยพบว่าหน้าที่เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมยาพและวาทะสุภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในเรื่องที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากว่า บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ได้ปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในระบบราชการ ซึ่งงานด้านการบริการเป็นกระแสสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบราชการ (บุญรอด โบริ์เสวีวงศ์, 2540 : 49)

กลุ่มบริหารงานบุคคล ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการอำนวยความสะดวก ในการขอกำหนดตำแหน่งและมีวิทยฐานะ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มนโยบายและแผน (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ประจำปีงบประมาณ 2547 ซึ่งพบว่าการบริหารจัดการด้านการบริหารงานบุคคลในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะกล่าวได้ว่าการบริการเป็นกระบวนการ เป็นกิจกรรม หรือการปฏิบัติการใดๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก ความพึงพอใจกับการให้บริการ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผู้ให้บริการ (วันทนา จันทมณี, 2548 : 39)

กลุ่มนโยบายและแผน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการดำเนินการจัดทำข้อมูล นักเรียน ครู และบุคลากรในโรงเรียน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนิเวศน์ ชายสวัสดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมสารสนเทศ ด้านการจัดทำข้อมูล ด้านจัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษา ด้านจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา ด้านประสานระดมทรัพยากรด้านต่างๆ ด้านการวิเคราะห์ และจัดตั้งงบประมาณ ด้านประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร

หน่วยงานภาครัฐ ด้านปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา ด้านประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของอนุกรรมการ ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงานของอนุกรรมการ ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา อยู่ใน ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ตั้งวงศ์ถาวรกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในจังหวัด ปทุมธานี พบว่าไม่มีปัญหาในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในสำนักงาน

กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การดำเนินการเพื่อพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การ ดำเนินการวัดผล ประเมินผล ในโรงเรียน การทำวิจัยในชั้นเรียน การนิเทศติดตาม และประเมินผล การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในของ โรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร เอื้อใจ (2549 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ ศึกษาการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครนายก ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า การบริการด้านการทำแผนการเรียนรู้ การจัดทำหน่วย การเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ การทำวิจัยในชั้นเรียน การเรียนการสอนแบบบูรณา การ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอน การรวบรวมแหล่งการเรียนรู้ ต่างได้รับการบริการจากสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มี ขอบข่ายความรับผิดชอบ และแนวทางด้านการบริการงานวิชาการ เช่น การพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผลการเรียน การพัฒนาสื่อและใช้ สื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การวิจัยและพัฒนา คุณภาพการศึกษา (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2545 : 1-18) และประกอบกับเขตพื้นที่การศึกษา เป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย เป็นเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดให้มีขึ้น (สำนักงานงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายก, 2547 : 6) และมีการหลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษาหลายหน่วยงานเข้า ด้วยกัน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546 : 1) ซึ่งแต่ละหน่วยงานนั้นได้เคยปฏิบัติงานในแนวทางของ หน่วยงานของตน ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งมาจากหลาย หน่วยงาน จึงอาจเป็นผลให้การบริการของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

หน่วยตรวจสอบภายใน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิษฐ์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดปทุมธานี พบว่าไม่มีปัญหาในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในสำนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

จากผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ได้สรุปเป็นแนวทางในการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ให้ดีขึ้น ดังนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรทำการศึกษา สำรวจ วิจัยถึงความต้องการ และความจำเป็นในการรับบริการ ของบุคลากรของสถานศึกษาในสังกัด เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม

2. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้าหน่วยนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ควรได้มีการออกนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ของสถานศึกษาในสังกัด อย่างสม่ำเสมอ นิเทศเพื่อให้ความช่วยเหลือ ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานศึกษา มีการเสนอแนะข้อควรปรับปรุง แก้ไขให้กับสถานศึกษา และมีคู่มือการปฏิบัติกรนิเทศให้กับสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า เรื่องที่ควรจะได้มีการศึกษาวิจัยต่อไป คือ

1. ควรมีการศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 กับกลุ่มตัวอย่างอื่นนอกจากผู้บริหารสถานศึกษา

2. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ การรับบริการจากทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 โดยวิธีอื่นๆ เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา และประกอบ คุณารักษ์. (2542). "การปฏิรูปการศึกษาของออสเตรเลีย."
ปฏิรูปการศึกษา. ฉบับที่ 8 หน้า 14.
- โกวิท ประवालพฤกษ์. (2540). ผ่านเบญจเพส (BEYOND A QUARTER OF CHETURY).
กรุงเทพฯ.
- เขตพื้นที่การศึกษานครนายก, สำนักงาน. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหาร
สถานศึกษาและครูผู้สอนต่อการบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก
ประจำปีงบประมาณ 2547. นครนายก : สำนักงานฯ.
- เขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2, สำนักงาน. (2550). รายงานการจัดทำแผนและ
งบประมาณประจำปี 2550. โดยกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สมุทรปราการ เขต 2.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ
พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 7 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- दनัย เทียนพุดม. (2545). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: ดีดี แอนด์ บี ปรีนติ้ง.
ทวี บุตรสุนทร. (2545). หัวใจของการบริการ. วารสาร ส.อ.ท.
- นิพนธ์ พลศักดิ์. (2542). การศึกษาการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานการ
ประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย ตามทัศนคติของผู้บริหารโรงเรียนและครู
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย. ปรินญาณิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิเวศน์ ชายสวัสดิ์. (2548). ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญรอด โบว์เสรีวงศ์. (2540). การปรับปรุงเพื่อความเป็นผู้นำในด้านการบริการที่ดี. วารสาร
สรรพากรสาส์น.
- ปฏิรูปการศึกษา, สำนักงาน. (2545). แนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่
การศึกษาและสถานศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.

- ปรัชญา เวลารัชช. (2545). การบริหารเขตพื้นที่การศึกษา...เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา.
กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนภาพพิมพ์.
- ปรีทรรศน์ พันธุ์บรยงค์. (2541). การส่งเสริมคุณภาพในงานบริการ. วารสารเพิ่มผลผลิต.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรตรจณี. (2535). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พันธณีย์ วิทโคโต. (2546). ผลการใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา.
วารสารวิชาการ.
- พิไล จิรไกรศรี. (2543). การศึกษาปัญหาและความต้องการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนา
บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ปริญญานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มานพ อานจันท์ก. (2547) ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันทนา จันทมณี. (2548) ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการเบิก
จ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1.
ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิณต์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ. (2542). สภาพและปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานการ
ประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดปทุมธานี. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศศิธร เอื้อใจ. (2549). การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความ
คิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ. ปริญญานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. (2546). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ
พ.ศ.2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้า
และพัสดุภัณฑ์.
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. (2546). คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. (2546). คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- ศึกษาธิการ, กระทรวง. (2547). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องกำหนดเขตพื้นที่
การศึกษา. [Online]. Availavle : <http://www.obec.go.th/area.pdf>. [2549, มีนาคม 7].

- วิเชียร แก้วงาม.(2543). การศึกษาทางการบริการและจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา
ในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์แอนดิฟลิซิ่ง.
- วิเชียร วรรณจันทร์. (2540). พฤติกรรมการบริหารของศึกษาธิการอำเภอในงานบริหารที่
เกี่ยวกับโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารและครู
โรงเรียนเอกชนในจังหวัดนนทบุรี. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2547). หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ: The Heart of Service. กรุงเทพฯ:
ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมาน อัครวงมณี. (2543). “แคนนาดา: การศึกษาเพื่อความเป็นหนึ่งท่ามกลางความ
หลากหลาย.” ปฏิรูปการศึกษา. ฉบับที่ 9 หน้า 14.
- สมิต สังฆกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สารธาร.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช-เอนการพิมพ์.
- สิริกัญญา พัฒนภุทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุวรรณา วลัยอักษรลิขิต. (2547). ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัย
ของโรงเรียนเปรมฤทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินญาณิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิงห์ ตั้งเจริญชัยชนะ. (2544). หัวใจของการบริการ (ตอนที่ 1). วารสาร ส.อ.ท.
- อัจฉราพร ณ สงขลา. (2544). หัวใจของการบริการ (ตอนที่ 1). วารสาร ส.อ.ท.
- Morgan, Glenn William. (1990). School district effectiveness and the leadership of the
sumerintendent of schools. [Online]. Available : [http://www.lib.com/dissertations/
fullcit/9033609](http://www.lib.com/dissertations/fullcit/9033609). [June 13, 2005].

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0564.06/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน รองผอ.ปภาภรณ์ ศรีแพทย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาววรรณศิริ เขียมกล้าหาญ นักศึกษาลัทธิสุตรครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปัจจุบันกำลังทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา"

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยในเรื่องดังกล่าวของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

โปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 5040

โทรสาร 0-2472-5412



ที่ ศธ 0564.06/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผอ.กัมปนาท วัชรนาคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาววรรณศิริ เอี่ยมกล้าหาญ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปัจจุบันกำลังทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา"

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยในเรื่องดังกล่าวของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

โปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 5040

โทรสาร 0-2472-5412



ที่ ศธ 0564.06/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 สิงหาคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวิฑูรย์ ชังโต

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาววรรณศิริ เขียมกล้าหาญ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปัจจุบันกำลังทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง "การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา"

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือวิจัยในเรื่องดังกล่าวของนักศึกษาได้เป็นอย่างดี คณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มณี เหมทานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

โปรแกรมวิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 5040

โทรสาร 0-2472-5412

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. นางปภาภรณ์ ศรีแพทย์
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2
2. นายกัมปนาท วัชรนาคม
ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลชุมชนบางบ่อ
3. นายวิฑูรย์ ชั่งโต
ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการบริการของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
สถานศึกษา

ขอความกรุณาท่าน โปรดช่วยตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน และโปรด
กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่ง
ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปวิเคราะห์เกี่ยวกับงานศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอแสดงความขอบคุณ

วรรณศิริ เขียมกล้าหาญ

(นางสาววรรณศิริ เขียมกล้าหาญ)

นักศึกษาปริญญาโท การบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

หญิง

ชาย

2. อายุ

ต่ำกว่า 40 ปี

40 – 50 ปี

50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง

ต่ำกว่า 5 ปี

5 - 10 ปี

10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพการดำเนินงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ตามภารกิจที่กำหนด ว่ามีการบริการในระดับใด

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องตารางที่แสดงระดับการปฏิบัติ หลังข้อความแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ มาก
- 3 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ น้อย
- 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ น้อยที่สุด

ตัวอย่างการตอบ

| ข้อที่ | การบริการ | ระดับการปฏิบัติ | | | | |
|--------|---|-----------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ด้านการบริการทั่วไป | | | | | |
| 0 | การให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับการขอถ่ายสำเนา ก.พ.7 หรือสมุดประวัติ | | ✓ | | | |
| 00 | การให้บริการ การต้อนรับผู้มาติดต่องานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 | | | | ✓ | |

จากตัวอย่างข้อ 0 แสดง ระดับการปฏิบัติในการให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับการขอถ่ายสำเนา ก.พ.7 หรือสมุดประวัติ อยู่ในระดับ มาก

จากตัวอย่างข้อ 00 แสดงการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มบริหารงานบุคคลที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับ น้อย

| ข้อที่ | การบริการ | ระดับการปฏิบัติ | | | | |
|--------|---|-----------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | กลุ่มอำนวยการ | | | | | |
| 1 | สพท.มีสถานที่เอื้อต่อการให้บริการ | | | | | |
| 2 | การให้บริการ การต้อนรับผู้มาติดต่องานที่สำนักงานเขตพื้นที่ | | | | | |
| 3 | การบริการ รับ - ส่ง หนังสือราชการ พสดุ สิ่งของ ให้แก่โรงเรียน | | | | | |
| 4 | การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ของสำนักงานเขตพื้นที่ ให้โรงเรียนทราบ | | | | | |
| 5 | การประสานงานระหว่างกลุ่มอำนวยการกับโรงเรียน | | | | | |
| 6 | การให้บริการด้านการเงิน แก่โรงเรียน | | | | | |
| 7 | การให้บริการด้านบัญชี แก่โรงเรียน | | | | | |
| 8 | การให้บริการในด้านการบริหารพัสดุ และสินทรัพย์ แก่โรงเรียน | | | | | |
| 9 | การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มอำนวยการ | | | | | |
| | กลุ่มบริหารงานบุคคล | | | | | |
| 10 | การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่มบริหารงานบุคคล | | | | | |
| 11 | การให้บริการในเรื่องของ สมุดประวัติ หรือ ก.พ.7 | | | | | |
| 12 | การดำเนินการจัดทำแผนอัตรากำลังข้าราชการ | | | | | |
| 13 | การบริการให้ ครู/ ผู้บริหาร เข้ารับการอบรมหรือพัฒนาตนเอง | | | | | |
| 14 | การอำนวยความสะดวก ในการขอกำหนดตำแหน่ง และมีวิทยฐานะ | | | | | |
| 15 | การดำเนินการย้าย โอน ครู สายผู้สอน และสายผู้บริหาร | | | | | |
| 16 | การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี | | | | | |

| ข้อที่ | การบริการ | ระดับการปฏิบัติ | | | | |
|--------|--|-----------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17 | การอำนวยความสะดวก ในด้านการอุทธรณ์ การร้องทุกข์ ของข้าราชการ | | | | | |
| 18 | การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มบริหารงานบุคคล | | | | | |
| | กลุ่มนโยบายและแผน | | | | | |
| 19 | การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่มนโยบายและแผน | | | | | |
| 20 | การดำเนินการจัดสรรงบประมาณ ให้แก่โรงเรียน | | | | | |
| 21 | การดำเนินการจัดสรรวัสดุ/ ครุภัณฑ์ ให้แก่โรงเรียน | | | | | |
| 22 | การจัดที่เรียน ให้นักเรียนได้เรียนอย่างทั่วถึง | | | | | |
| 23 | การติดตามผลการประเมิน/ การรายงานผลการดำเนินงาน ตามนโยบายและแผน | | | | | |
| 24 | การดำเนินการจัดทาระบบเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT ให้แก่สถานศึกษา | | | | | |
| 25 | การดำเนินการให้โรงเรียน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ICT | | | | | |
| 26 | การดำเนินการจัดทำข้อมูล นักเรียน ครู และบุคลากรใน โรงเรียน | | | | | |
| 27 | การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มนโยบายและแผน | | | | | |
| | กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | | | | | |
| 28 | การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | | | | | |
| 29 | การจัดการเรียนรู้โดยใช้แหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่นแก่สถานศึกษา | | | | | |
| 30 | การดำเนินการพิทักษ์เด็ก และเยาวชน | | | | | |

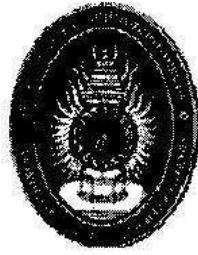
| ข้อที่ | การบริการ | ระดับการปฏิบัติ | | | | |
|--------|--|-----------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31 | การดำเนินการ จัดการศึกษาเด็กพิเศษ เด็กด้อยโอกาส | | | | | |
| 32 | การดำเนินการ จัดกิจกรรม สนับสนุน ในด้านลูกเสือ เนตรนารี และยุวกาชาด ให้แก่นักเรียน | | | | | |
| 33 | การดำเนินการ จัดกิจกรรมสนับสนุนด้านกีฬา นันทนาการ ให้แก่นักเรียน | | | | | |
| 34 | การดำเนินกิจการ งานป้องกันและแก้ไข ยาเสพติด โรคเอดส์ ในโรงเรียน | | | | | |
| 35 | การดำเนินการ งานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ | | | | | |
| 36 | การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา | | | | | |
| | กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา | | | | | |
| 37 | การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และ ประเมินผลการจัดการศึกษา | | | | | |
| 38 | การดำเนินการเพื่อพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา | | | | | |
| 39 | การดำเนินการให้มีระบบการวัดผล ประเมินผล ในโรงเรียน | | | | | |
| 40 | การอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำวิจัยในชั้นเรียนมีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้ | | | | | |
| 41 | การนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการบริหารจัดการของ โรงเรียน | | | | | |
| 42 | การดำเนินการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียน | | | | | |
| 43 | การดำเนินการทดสอบทางการศึกษาแก่นักเรียน | | | | | |

| ข้อที่ | การบริการ | ระดับการปฏิบัติ | | | | |
|--------|--|-----------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 44 | การดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในของโรงเรียน | | | | | |
| 45 | การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในกลุ่มนิเทศ ติดตาม และ ประเมินผลการจัดการศึกษา | | | | | |
| | หน่วยตรวจสอบภายใน | | | | | |
| 46 | การให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร ของหน่วยตรวจสอบภายใน | | | | | |
| 47 | การดำเนินการตรวจสอบ ระบบการเงินของโรงเรียน | | | | | |
| 48 | การดำเนินการตรวจสอบ ระบบบัญชีของโรงเรียน | | | | | |
| 49 | การดำเนินการตรวจสอบ ระบบทรัพย์สิน ของโรงเรียน | | | | | |
| 50 | การดำเนินการ รายงานผลการตรวจสอบ การเงิน บัญชี และ ทรัพย์สิน ของโรงเรียน | | | | | |
| 51 | การตรวจสอบการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี ของโรงเรียน | | | | | |
| 52 | การมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ในหน่วยตรวจสอบภายใน | | | | | |

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามนี้

วรรณศิริ เขี่ยมกล้าหาญ

นักศึกษาริษยาภิบาล การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



ที่ ศธ.0564.06/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

1 พฤศจิกายน 2550

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

จำนวน 81 ชุด

ด้วยนางสาววรรณศิริ เขียมกล้าหาญ เป็นนักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาการบริหาร การศึกษา ได้เสนอวิทยานิพนธ์ (แผน ข) เรื่อง การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความร่วมมือ มายังท่าน ขออนุญาตแจกแบบสอบถามในหน่วยงานของท่าน เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้ประสบ ความสำเร็จไปได้ด้วยดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เมณี เขมทานนท์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ

คณะครุศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2473-7000 ต่อ 5000

โทรสาร 0-2472-5712

สำเนา)

ที่ ศธ 04150/พิเศษ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2
1/8 ม.3 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี สป. 10540

10 พฤศจิกายน 2550

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยภาคบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยของ นางสาววรรณศิริ เขี่ยมกล้าหาญ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้รับอนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย ให้ศึกษาวิทยานิพนธ์ (แผน ข) เรื่อง การศึกษาสภาพการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา โดยจะเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียนของภาครัฐ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 พิจารณาเห็นว่างานวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 จึงอนุญาตให้เก็บข้อมูลดังกล่าวได้ และขอความร่วมมือกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง โดยส่งคืนนางสาววรรณศิริ เขี่ยมกล้าหาญ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน 2550

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) นิวัตต์ น้อยมณี

(นายนิวัตต์ น้อยมณี)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2

กลุ่มบริหารงานบุคคล

โทร./โทรสาร 0-2338-0141-4 ต่อ 22

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ | นางสาววรรณศิริ เขียมกล้าหาญ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 1 มกราคม 2506 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดสมุทรปราการ |
| ประวัติการศึกษา | มัธยมต้น โรงเรียนสตรีสมุทรปราการ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนเกริกวิทยาลัย ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปริญญาโท มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| สถานที่ทำงาน | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษสมุทรปราการ เขต 2 |
| ตำแหน่ง | บุคลากร 6 ว |