

การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ

สารนิพนธ์
ของ
นางศศิธร เอื้อใจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2549

การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ

สารนิพนธ์
ของ
นางศศิธร เอื้อใจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ

บทคัดย่อ
ของ
นางศศิธร เอื้อใจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2549

ศศิธร เอื้อใจ. (2549). *การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ การบริการทั่วไป การบริการวิชาการ และการนิเทศติดตามและประเมินผล เพื่อเปรียบเทียบการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยจำแนกตาม ตำแหน่ง (ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ) ประสบการณ์ (มากและน้อย) และลักษณะของ สถานศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาสและโรงเรียนประถมศึกษา) และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา 38 และครูวิชาการ 38 คน ใน สถานศึกษาของรัฐ 38 แห่ง ในอำเภองครักษ์ รวม 76 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 38 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นด้านการบริการทั่วไปเท่ากับ .92 การบริการวิชาการ เท่ากับ .94 การนิเทศติดตามและประเมินผลเท่ากับ .96 และโดยรวมเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ ทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ การบริการทั่วไป การบริการวิชาการ และการนิเทศ ติดตามและประเมินผล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตำแหน่งแตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน
3. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีประสบการณ์ต่างกัน ไม่แตกต่างกัน
4. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ที่อยู่ในสถานศึกษาที่มีลักษณะต่างกัน ในด้านการบริการวิชาการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการบริการ ทั่วไป และการนิเทศติดตามและประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย กลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายกอยู่ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงเรียนประถมศึกษา

THE SERVICES OF NAKHONNAYOK EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE
IN THE OPINIONS OF ADMINISTRATORS AND ACADEMIC TEACHERS

AN ABSTRACT
BY
SASITORN AUEJAI

Presented in partial fulfillment of requirements
for the Master of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University
March 2006

Sasitorn Auejai. (2006). *The Services of Nakhon Nayok Educational Area Office in the Opinions of Administrators and Academic Teachers*. Master's Project, M.Ed. (Educational Administration). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Asst. Prof. Dr.Vira Supakit.

The purposes of this research were to study the services of Nakhon Nayok Educational Area Office in the opinions of administrators and academic teachers in 3 aspects: 1) general service, 2) academic service, and 3) supervision, monitor and assessment; compare the services according to the samples' positions (administrator, academic teacher), experiences (more, less), and school characteristics (expanding opportunity, primary); study related problems and suggestions regarding the service. The samples used in the study were 38 administrators and 38 academic teachers, total 76 samples, in 38 public schools in Amphoe Ongkharak, Nakhon Nayok. The instrument used for data collection was a 5-point rating scale questionnaire. It consisted of 38 items. A Cronbach Alpha test was administered to measure the internal consistency for each aspects. The results of the analysis ranged from .92 to .96, with a total reliability of .97. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The research findings were as follows.

1. The services of the Nakhon Nayok Educational Area Office, as a whole and each aspects (general service, academic service, and supervision, monitoring and assessment), in the opinions of the samples, were at the moderate level.
2. The services according to the opinions of the samples with different positions were not significantly different.
3. The services according to the opinions of the samples with different experiences were not significantly different.
4. The services according to the opinions of the samples with different school characteristics in the academic service aspect was not significantly different. The opinions were significantly different at .05 level in the general service and the monitor and assessment aspects, i.e. the samples in expanding opportunity school had higher opinions than those in primary school.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ของ ศศิธร เอื้อใจ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุกขั้นตอน อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำวิจัยและรู้ถึงคุณค่าของงานวิจัย และท่านยังเป็นแบบฉบับของอาจารย์ที่ทุ่มเทให้กับศิษย์และงานด้านวิชาการอย่างไม่เหน็ดเหนื่อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะกรรมการพิจารณาโครงการสารนิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ และอาจารย์ ดร.มารศรี สุธานี ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้งานสารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ นายเจตน์ สำราญสุข ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดพลอยกระจ่างศรี นายพิพัฒน์ ดีอาษา หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ที่ได้ให้การสนับสนุน เอื้อเฟื้อในการให้ข้อมูลในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย ที่ให้คำแนะนำ และตรวจ แก้ไข แบบสอบถามการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นางดุขฎิ หนองพงษ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนองครักษ์ นายสุนทร เขยขึ้น นายเอื้อจันทอง และ นายสมชาย พุ่มพิมล ศิษยานุศิษย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ให้การศึกษาดูแบบ และขอบคุณ เพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท ภาควิชาการบริหารการศึกษา ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยของน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่มีพระคุณและได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

นางศศิธร เอื้อใจ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เขตพื้นที่การศึกษา.....	9
ความเป็นมาของการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษา.....	9
แนวคิด หลักการ การบริหารเขตพื้นที่การศึกษา.....	12
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	14
ภารกิจของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	15
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครนายก.....	19
การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครนายก.....	21
การบริการทั่วไป.....	21
การบริการวิชาการ.....	23
การนิเทศติดตามและประเมินผล.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	39
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
งานวิจัยภายในประเทศ.....	51
งานวิจัยต่างประเทศ.....	54

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	56
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
3(ต่อ)	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
5.	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	71
	สมมติฐานของการวิจัย.....	71
	ขอบเขตของการวิจัย.....	71
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
	สรุปผลการวิจัย.....	73
	อภิปรายผล.....	74
	ข้อเสนอแนะ.....	77
	บรรณานุกรม.....	78
	ภาคผนวก.....	88

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ และลักษณะของสถานศึกษา.....	61
2	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเป็นจริงในการบริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	62
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ การบริการทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ.....	63
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ การบริการวิชาการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	64
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ การ นิเทศติดตามและประเมินผล จำแนกเป็นรายข้อ.....	65
6	การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ตามความคิดเห็นของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่ง.....	66
7	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของการบริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูวิชาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์.....	67
8	การวิเคราะห์เปรียบเทียบการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะของสถานศึกษา.....	68

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
-----------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ได้เริ่มปรับแนวคิดการพัฒนาจากเดิมที่มีจุดมุ่งหมายเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจมาเป็นการพัฒนา “คน” ซึ่งคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดและเป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของการพัฒนาในทุกเรื่อง และทุกฝ่ายต่างให้ความเห็นตรงกันว่า การศึกษาเป็นกลไกพื้นฐานของการพัฒนาสังคม และเป็นเครื่องมือเตรียมคนให้มีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่ประชาชนจะมีคุณภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา (สพท.นครนายก กลุ่มนโยบายและแผน. 2547ข: 1) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ก็ยังคงยึดแนวความคิดเดิมต่อจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 คือ การพัฒนาคนเช่นเดิม โดยอาศัยการศึกษาเป็นหลักในการพัฒนา (Core Development) (ชัยพจน์ ธิงาม. 2544: 34)

ด้วยความปรารถนาที่จะเห็นประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในกระทรวงศึกษาธิการ สูงขึ้น ทำให้นักวิชาการ ผู้แทนผู้บริหารสถานศึกษา ผู้แทนครู ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิทางการเมือง ผู้ทรงคุณวุฒิทางกฎหมาย ได้ประชุมสัมมนาเพื่อหาข้อยุติเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการศึกษาภายในกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน เชื้อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และที่จะได้รับมาในอนาคตได้อย่างเต็มศักยภาพ ลดขั้นตอนการบริหาร สร้างความเป็นมืออาชีพให้กับบุคลากรในทุกระดับ ทำให้การบริหารโปร่งใส สามารถควบคุมการใช้จ่ายให้สมเหตุผล ผล มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ และกระทรวงศึกษาธิการสามารถสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ การเรียนการสอน ที่ทำให้ครูสามารถจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญได้มากขึ้น ทำให้นักเรียนมีทักษะในการปฏิบัติ และสามารถคิดค้นหาความรู้ได้ด้วยตนเอง ทำให้คุณภาพของคนไทยสูงขึ้น จากการประชุมสัมมนาดังกล่าวข้างต้น กระทรวงศึกษาธิการจึงเสนอให้มีการปฏิรูปหรือปรับเปลี่ยนทางการศึกษาในหลาย ๆ เรื่องพร้อม ๆ กัน คือ ปรับเปลี่ยนความมุ่งหมาย หลักการ สิทธิหน้าที่ทางการศึกษา ระบบการศึกษา แนวการจัดการศึกษา การบริหารจัดการ แนวทางเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการศึกษา แนวปฏิบัติเกี่ยวกับครูและบุคลากรทางการศึกษา ระบบงบประมาณ สื่อและเทคโนโลยีการศึกษาดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ก: 5)

การปฏิรูปการศึกษาครั้งยิ่งใหญ่ของประเทศไทยได้เกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของทุกฝ่ายในสังคมไทย โดยปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งเป็นฐานที่มาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่มุ่งหวังจะยกระดับการศึกษาของชาติให้ได้ มาตรฐาน และจัดได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ กำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบ คือ ปฏิรูปการเรียนรู้ ปฏิรูประบบบริหารและการจัดการศึกษา ปฏิรูปครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ปฏิรูประบบทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา ในการปฏิรูประบบบริหารและการจัดการศึกษาได้มีการหลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษา คือทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติและกระทรวงศึกษาธิการเป็นหน่วยงานเดียวกัน คือ กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีโครงสร้างใหม่เป็นระดับกระทรวงและระดับเขตพื้นที่การศึกษา

ในระดับเขตพื้นที่ที่มีการหลอมรวมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด และ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ จัดตั้งเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 1)

การหลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษาดังกล่าว ทำให้ได้เขตพื้นที่การศึกษาขึ้นมาใหม่เป็นหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ดูแลเรื่องการจัดการศึกษาในระดับพื้นที่ ซึ่งเขตพื้นที่การศึกษาเป็นโครงสร้างใหม่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่รองรับการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป (สุวัฒน์ เงินจ๋า. 2543: คำนำ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ค: 21)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา จัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา ให้การส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตร การจัดการศึกษา การวิจัยและพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการทำงานของ คณะอนุกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา กำกับดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประสานระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาและจัดการศึกษา ทำหน้าที่วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งทำหน้าที่ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 2) หน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีความเกี่ยวข้องกับ

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เช่น การบริการ ส่งเสริมสนับสนุน พัฒนางานของสถานศึกษา การติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2546ข: 9 - 74) ได้ให้แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับบริหารทั่วไป แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือ การจัดทำแผนผังการติดต่อกัน การให้คำอธิบาย คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อกัน ให้บริการแบบฟอร์มในการบริการทุกประเภท การจัดบรรยากาศและทัศนียภาพของ สำนักงานเขตพื้นที่ การให้บริการรับ-ส่งหนังสือราชการ การประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่ให้ทราบ การประชุมชี้แจงนโยบาย แนวปฏิบัติการให้ทราบ การบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ เว็บเพจ (Web Page) และอินเทอร์เน็ต ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ การประสานงานและการจัดทำแผนของงบประมาณ การประสานงานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่ง การสรรหา การบรรจุแต่งตั้งงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ การประสานงานพัฒนาบุคลากร นิติการและวินัย การประสานงาน ส่งเสริมสวัสดิการให้แก่นักเรียนและครู การจัดกิจกรรมตามโครงการพระราชดำริ การประสานงานและให้ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน การประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ การประสานงานเกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผล การประสานงานเกี่ยวกับการประเมินภายในและภายนอกสถานศึกษา การประสานงานเกี่ยวกับการผลิตสื่อและนวัตกรรมทางการศึกษา การประสานงานเกี่ยวกับหน่วยตรวจสอบภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ในการบริหารวิชาการ เขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนและยกย่องครูที่มีความสามารถในการจัดและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนา สนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาวิธีการวัดผลและประเมินผลการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน หลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การใช้สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนในเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้สามารถทำการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา รวบรวม และเผยแพร่ผลการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนและยกย่องครูที่ทำผลงานวิจัย (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545: 12-17)

ส่วนการนิเทศติดตามและประเมินผล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศและการจัดกระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายการนิเทศของเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล การบริหาร และการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 215)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นครูผู้สอนและครูวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายก มีความสนใจทำการศึกษารับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษานครนายก หัวหน้ากลุ่มงานต่าง ๆ รวมทั้งคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาได้นำข้อมูล ไปใช้ในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกให้สนอง ความต้องการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษารับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความ คิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการ วิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ และลักษณะ ของสถานศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา และหัวหน้ากลุ่มงาน อำนาจการ หัวหน้ากลุ่มงานนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริม การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ได้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการบริการแก่สถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตเนื้อหา ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดของรัฐ ในอำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 40 คน ครูวิชาการ จำนวน 40 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและครูวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดของรัฐ ในอำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ที่เป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 20 คน จาก 10 โรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและ ครูวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 56 คน จาก 28 โรงเรียน รวมทั้งหมด 76 คน เป็นการเลือกอย่างเจาะจง (Purposive Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ตำแหน่ง

1.1.1 ผู้บริหารสถานศึกษา

1.1.2 ครูวิชาการ

1.2 ประสบการณ์

1.2.1 ประสบการณ์มาก

1.2.2 ประสบการณ์น้อย

1.3 ลักษณะของสถานศึกษา

1.3.1 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

1.3.2 โรงเรียนประถมศึกษา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ใน 3 ด้าน

ดังนี้

2.1 ด้านการบริการทั่วไป

2.2 ด้านการบริการวิชาการ

2.3 ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก** หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาของรัฐ ในจังหวัดนครนายก ที่แบ่งเขตการบริการทางการศึกษาออกเป็น 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง นครนายก อำเภอปากพลี อำเภอบ้านนา และอำเภอองครักษ์ โดยให้การบริการทางด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

2. **การบริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ที่ได้กระทำหรือดำเนินการให้กับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล โดยกระทำหรือดำเนินการอย่างสอดคล้องกับความต้องการของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด ทำอย่างสม่ำเสมอ ทำด้วยความเสมอภาค ทำอย่างต่อเนื่อง และมีความสะดวก

2.1 **การบริการทั่วไป** หมายถึง การให้คำแนะนำ ชี้แนะ ช่วยเหลือ ในการมาใช้ บริการ การรับส่งหนังสือ การให้บริการข่าวสารด้วยวิธีการหลากหลาย รวมทั้งเว็บไซต์ (Web Page) และอินเทอร์เน็ต การประชุมชี้แจงนโยบายแนวปฏิบัติให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้รับทราบ การให้บริการเบิกจ่ายงบประมาณ การประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2.2 **การบริการวิชาการ** หมายถึง การอบรมเชิงปฏิบัติการในการจัดทำหลักสูตร สถานศึกษา การอบรมเชิงปฏิบัติการในการจัดกระบวนการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน การให้ความช่วยเหลือในการจัดทำ เอกสารหลักฐานในการวัดและประเมินผลการเรียน การอบรมเชิงปฏิบัติการในการทำวิจัยในชั้นเรียน

2.3 **การนิเทศติดตามและประเมินผล** หมายถึง การติดตาม ตรวจสอบ ให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะการปฏิบัติงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การวัด และประเมินผล การจัดกิจกรรม การเรียนรู้ การจัดการศึกษาเด็กพิเศษ ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน การพัฒนาเครือข่ายการนิเทศ พัฒนาห้องเรียนและสถานศึกษาให้เป็นแหล่งเรียนรู้

3. **ตำแหน่ง** หมายถึง ฐานะหน้าที่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นหัวหน้าสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา และโรงเรียน ประถมศึกษา ใน อำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก และ **ครูวิชาการ** ซึ่งเป็นครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งครูวิชาการในสถานศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา และ โรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

4. **ประสบการณ์** หมายถึง จำนวนปีในการทำงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา หรือ การทำงานในตำแหน่งครูวิชาการ จำแนกกลุ่มประสบการณ์ เป็นประสบการณ์มากและประสบการณ์ น้อย โดยใช้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 14.28 เป็นเกณฑ์แบ่ง

5. **ลักษณะของสถานศึกษา** หมายถึง สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดของรัฐ ในอำเภอ
องค์กรฯ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ที่จำแนกเป็น 2 ลักษณะคือ

5.1 **โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา** หมายถึง สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด
ของรัฐ ที่เปิดทำการสอนตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษา จนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ในอำเภอ
องค์กรฯ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

5.2 **โรงเรียนประถมศึกษา** หมายถึง สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดของรัฐ ที่เปิด
ทำการสอนตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษา จนถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ในอำเภอองค์กรฯ สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ผู้วิจัยได้อาศัย
แนวคิดจากเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่หน่วยงานและนักการศึกษากล่าวไว้
สรุปเป็นกรอบความคิดในการวิจัยได้ดังนี้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีหน้าที่จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการจัด
การศึกษา ประสาน ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาหลักสูตร การวิจัย พัฒนาการศึกษา และการจัด
การศึกษาของสถานศึกษา รวมทั้งกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
(กระทรวงศึกษาธิการ. 2546: 2) การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ
สถานศึกษาพิจารณาจาก **ด้านการบริการทั่วไป** ซึ่งเป็นขอบข่ายของงานอำนวยการของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานและให้บริการสนับสนุน ส่งเสริมให้การ
บริหารจัดการและการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและ
สถานศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดย
มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ สนับสนุนส่งเสริมประสานงาน และอำนวยการให้การปฏิบัติงานของครู
และบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้บริการเผยแพร่
ข้อมูล ข่าวสาร และผลงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด
ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 9-11) **ด้านการบริการ
วิชาการ** เป็นกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา โดยการส่งเสริม และสนับสนุน
การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา นิเทศกำกับ ติดตาม และประเมินหลักสูตร และการใช้หลักสูตร
สถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ โดยการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการ
เรียนรู้ที่หลากหลาย ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษา ส่งเสริม
สนับสนุนและยกย่องครูที่มีความสามารถในการจัดและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูได้รับ

การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในเขตพื้นที่ การศึกษา การวัดผล ประเมินผล โดยการส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาวิธีการวัดและ ประเมินผลการศึกษา การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย เพื่อพัฒนาผู้เรียน หลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การใช้สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนในเขตพื้นที่ การศึกษา ดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้สามารถทำการวิจัยเพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา รวบรวม และเผยแพร่ผลการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสนับสนุนให้ มีการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน และยกย่องครูที่ทำ ผลงานวิจัย (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545: 1-18) **ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล** เป็น กิจกรรมของงานส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศและการจัดกระบวนการเรียนรู้ ได้แก่การจัดทำ ระบบข้อมูลเครือข่ายการนิเทศ วางแผนส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาเครือข่ายการนิเทศรูปแบบต่างๆ โดยการพัฒนาห้องเรียน สถานศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้ เครือข่ายชุมชน เวทีวิชาการ เครือข่ายบุคคล เช่น ครูแกนนำ ครูต้นแบบ ครูแห่งชาติ ครูดีเด่น การนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการ บริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา โดยการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ การ นิเทศการบริหารและการจัดการศึกษา นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการบริหารและการจัด การศึกษา (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2546: 2) ในการ บริการใช้หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะอาด (สิริกันยา พัฒนภูทอง. 2546: 13; อ้างอิงจาก กุลชน ธนาพงศ์ธร. 2530: 303-304)

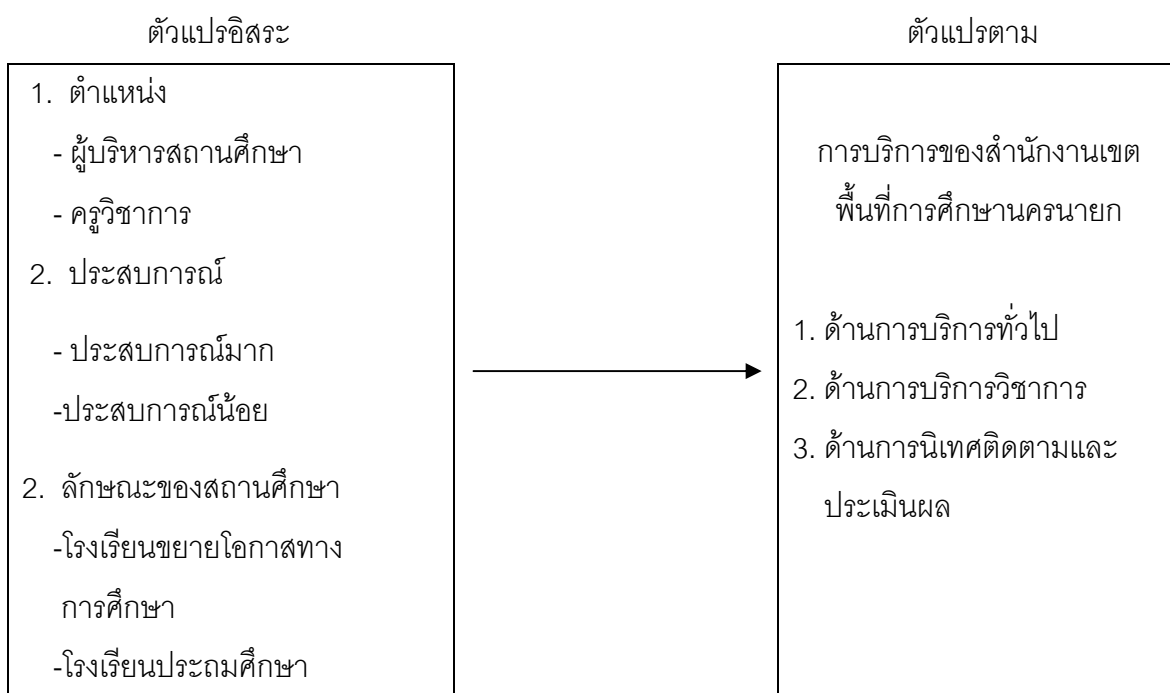
ตำแหน่ง เป็นสถานภาพทางสังคมที่กำกับการปฏิบัติหน้าที่ เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้อง กับการรับรู้ (สมาน แก้วคำไสย์. 2545: 10; อ้างอิงจาก Shelden. 1971: 146)

ประสบการณ์ เป็นความสามารถของมนุษย์ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการคือ ความสามารถทางสมอง การได้รับการศึกษาอบรม ซึ่งการมีประสบการณ์ในงานใดก็ตามย่อมส่งผลให้ บุคคลปฏิบัติงานนั้นได้ดี (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2522: 131-132) ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่ แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของ บุคคลนั้นและใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินเรื่องต่าง ๆ ต่อไป ประสบการณ์ทางการทำงานย่อมให้เกิดความ ซำนาญทำให้เกิดความผูกพันกับอาชีพและองค์กรไปด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535: 67)

ลักษณะของสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา เป็นโรงเรียนที่ทำการสอนระดับ อนุบาลจนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้นให้แก่เด็กที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในท้องถิ่นที่ห่างไกล ให้ โอกาสนักเรียนได้เรียนโดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน (พัชรินทร์ แก้วพาคี. 2544: 1-2) โรงเรียนประถมศึกษา (ชูศรี สนิทประชากร. 2536: 1-2) เป็นสถาบันที่จัดการศึกษาเบื้องต้นให้แก่เด็กมุงที่จะให้มี

ประสบการณ์และทักษะขั้นพื้นฐาน อันจำเป็นแก่การดำรงชีวิตในสังคม เช่น ทักษะในการใช้ภาษาในการสื่อความหมาย ทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน คิดคำนวณ และการคาดคะเน อันเพียงพอแก่การใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ประสบการณ์ในการเข้าสังคม ให้ความร่วมมือในการประกอบกิจอันเกี่ยวกับหน้าที่พลเมืองดี ตลอดจนการดำรงตนให้มีสุขภาพอนามัยดี สามารถที่จะประกอบอาชีพเบื้องต้นได้

กรอบแนวความคิดในการวิจัยแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ใน 3 ด้านคือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการแตกต่างกัน

2. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ใน 3 ด้านคือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการ ที่มีประสบการณ์ต่างกัน แตกต่างกัน

3. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ใน 3 ด้านคือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการในสถานศึกษาที่มีลักษณะของสถานศึกษาต่างกัน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูวิชาการ ต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เขตพื้นที่การศึกษา
 - 1.1 ความเป็นมาของการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษา
 - 1.2 แนวคิด หลักการ การบริหารเขตพื้นที่การศึกษา
 - 1.3 ลักษณะงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก
3. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก
 - 3.1 ด้านการบริการทั่วไป
 - 3.2 ด้านการบริการวิชาการ
 - 3.3 ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. เขตพื้นที่การศึกษา

1.1 ความเป็นมาของการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษา

เขตพื้นที่การศึกษาเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย เป็นเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดให้มีขึ้น (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. 2547ก: 6) กล่าวคือ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542: 19-21) ระบุไว้ในมาตรา 37 ดังนี้ การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากรเป็นหลัก และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย ให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของสภาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมแห่งชาติ มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดเขตพื้นที่การศึกษา

ต่อมาเมื่อได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ในปี 2545 (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. 2545: 22-24) ได้มีการแก้ไขเป็นดังนี้

มาตรา 37 การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย เว้นแต่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษา

ในกรณีที่เขตพื้นที่การศึกษาไม่อาจบริหารและจัดการได้ตามวรรคหนึ่ง กระทรวงอาจจัดให้มีการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อเสริมการบริหารและการจัดการของเขตพื้นที่การศึกษาก็ได้ ดังต่อไปนี้

1. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับบุคคลที่มีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสาร และการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพ
2. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่จัดในรูปแบบการศึกษานอกระบบหรือการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย
3. การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ
4. การจัดการศึกษาทางไกล และการจัดการศึกษาที่ให้บริการในหลายเขตพื้นที่การศึกษา

ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการโดยคำแนะนำของสภาการศึกษา มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดเขตพื้นที่การศึกษา

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

ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการโดยคำแนะนำของสภาการศึกษา มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดเขตพื้นที่การศึกษา

ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์การจัดการศึกษาหรือมีเหตุผลความจำเป็นอย่างอื่น ตามสภาพการจัดการศึกษาบางประการ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอาจประกาศกำหนดให้การบริการการศึกษาขั้นพื้นฐานของเขตพื้นที่การศึกษาใดสามารถขยายบริการออกไปในเขตพื้นที่การศึกษาอื่นก็ได้

ทั้งนี้ กฎหมายกำหนดให้รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของสภาการศึกษา มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดเขตพื้นที่การศึกษา หมายความว่า สภาการศึกษาสามารถเสนอแนะการปรับปรุงเขตพื้นที่การศึกษาได้ตามความเหมาะสม เช่น อาจเพิ่มจำนวนหรือลดจำนวนได้และเมื่อ

รัฐมนตรีเห็นชอบกับออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา และขอข่ายความรับผิดชอบของเขตพื้นที่ การศึกษาก็แตกต่างไปจากเดิม

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้ใช้โครงสร้างการบริหารกระทรวงการศึกษาใหม่ ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2545 ต่อมาได้มีการแบ่งพื้นที่ความ รับผิดชอบในการบริหารการศึกษา และประสานส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรมออกเป็นพื้นที่ย่อย ๆ ที่เรียกว่าเขตพื้นที่การศึกษา โดยเขตพื้นที่การศึกษาเน้นวัตถุประสงค์เฉพาะการจัดการศึกษาชั้น พื้นฐาน ซึ่งเป็นภาระหลัก และการประสาน ส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงศิลปะด้วย เพราะความคาดหวังคือจะได้คุณภาพการจัดการศึกษาที่ดีมีมาตรฐาน การบูรณาการด้านการศาสนา และวัฒนธรรม ในกระบวนการให้การศึกษาอบรมก็ต้องดีมีคุณภาพด้วย เพื่อให้การบริหารจัดการด้าน การศึกษาเพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัว แก้ปัญหาได้ตรงจุด ตรงกับความต้องการในพื้นที่ได้ทันทั่วทั้งที่ และมีประสิทธิภาพ

เจตนารมณ์ของการจัดระบบเขตพื้นที่การศึกษาคือความเป็นอิสระของการบริหารจัดการ โดยมี องค์คณะบุคคลทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แผน มาตรฐาน และกำกับดูแลการดำเนินการ การ บริหารจัดการเช่นนี้ คณะกรรมการและผู้บริหารเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาในเขต พื้นที่การศึกษาเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบโดยตรง ไม่มีหน่วยงานบริหารที่อยู่เหนือหรือใต้เขตพื้นที่การศึกษา อีก เขตพื้นที่การศึกษา จึงเป็นรูปแบบสำคัญในการนํานโยบายด้านการศึกษาของรัฐไปสู่การปฏิบัติให้ บรรลุผลตามความมุ่งหมายและหลักการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

การกำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษามีประโยชน์หลายประการ ได้แก่

1. มีผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา และประสานส่งเสริมการศาสนาและวัฒนธรรม ชัดเจน
2. กระจายความสำคัญของการจัดการศึกษา ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และให้แต่ละพื้นที่ ดูแลการจัดการดังกล่าวให้เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่
3. ส่งเสริมให้ผู้เรียนทุกพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นพื้นที่เมือง ชนบท รํารวย หรือยากจน มี โอกาสได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพใกล้เคียงกัน
4. เกิดความคล่องตัวในการให้บริการการศึกษา และการดูแลประสานส่งเสริมกิจการ ศาสนาและวัฒนธรรม เนื่องจากเขตพื้นที่สามารถตัดสินใจได้ทันทั่วทั้งที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่
5. ทำให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งกำหนดจากจำนวนสถานศึกษาและประชากรมี ขนาดใกล้เคียงกัน มีขอบเขตภาระงานและความรับผิดชอบใกล้เคียงกัน

เหตุผลประการหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังการจัดเขตพื้นที่การศึกษา คือ ต้องการให้ประชาชนทั่วประเทศได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพใกล้เคียงกันทั่วประเทศ มิใช่เอื้อประโยชน์เฉพาะแก่ผู้เรียนในเขตเมือง หรือเขตที่มีระดับความเจริญสูงสุดเท่านั้น ในระยะแรก คุณภาพการศึกษาย่อมมีความแตกต่างกันมากเนื่องจาก ข้อได้เปรียบของพื้นที่บางแห่ง เช่น พื้นที่เขตเมือง แต่ในระยะยาว ความแตกต่างด้านคุณภาพจะลดลง การจัดระบบการศึกษาใหม่โดยมีเขตพื้นที่การศึกษารองรับ จึงมุ่งที่จะ “เปิดช่องว่างทางปัญญา” สำหรับประชาชนคนไทยทั่วประเทศไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใด มีฐานะยากจนหรือร่ำรวย โดยต้องถือว่า “ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด คนไทยทุกคนคือทรัพยากรที่มีคุณค่าไม่ด้อยกว่ากัน จึงพึงมีสิทธิที่จะได้รับโอกาสทางการศึกษาที่ได้คุณภาพใกล้เคียงกัน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. 2547ก: 8-9)

กระทรวงศึกษาธิการโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้ตั้งคณะกรรมการการปฏิรูประบบบริหารการศึกษาในกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ.2542 เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิรูปการศึกษา คณะกรรมการชุดดังกล่าว ได้ยึดหลักการ 3 ประการ ในการบริหารงานการศึกษาใหม่ คือ หลักความเป็นเอกภาพ หลักการกระจายอำนาจ และหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งหลักการดังกล่าวเป็นหลักกำหนดกรอบพิจารณาเขตพื้นที่การศึกษา ดังนี้

1. แต่ละเขตพื้นที่การศึกษาควรมีปริมาณงานพอเหมาะและใกล้เคียงกัน ซึ่งจะส่งผลทำให้การบริหารและการจัดการมีประสิทธิภาพ
2. เขตพื้นที่การศึกษาควรสอดคล้องกับเขตปกครองที่ไม่ใหญ่ไม่เล็กเกินไป สะท้อนความเป็นท้องถิ่นที่ประชาชนคุ้นเคยและผูกพันอยู่แล้ว และประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างเต็มที่
3. คำนึงถึงความประหยัดและความคุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด และมีความเชื่อมโยงการจัดการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมกับองค์กรต่างๆ

คณะกรรมการได้พิจารณาเสนอให้กระจายอำนาจไปให้กับหน่วยปฏิบัติในพื้นที่ ซึ่งได้แก่สถานศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านศาสนา ศิลป และวัฒนธรรมอื่น โดยให้กำหนดเขตพื้นที่การศึกษาที่มีขนาดไม่ใหญ่นักสามารถรับรู้และรองรับความต้องการของชุมชนและประชาชนในพื้นที่ และมุ่งให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมดำเนินการได้อย่างแท้จริง และวางเกณฑ์กำหนดเขตพื้นที่การศึกษาไว้สี่ประการ คือ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. 2547ก: 9-10)

1. มีประชากรประมาณ 120,000 คนขึ้นไป
2. มีสถานศึกษาตั้งแต่ก่อนระดับประถมศึกษาถึงระดับมัธยมศึกษา และมีจำนวนใกล้เคียงกัน

3. มีสภาพภูมิศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิตเหมือนกันหรือเป็นพื้นที่ติดต่อกัน

4. เป็นเขตปกครองที่ประชาชนมีภารกิจเกี่ยวพัน และมีความเคยชินที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของวิถีชีวิต และราชการ

1.2 แนวคิด หลักการ การบริหารเขตพื้นที่การศึกษา

แนวคิด หลักการ การบริหารเขตพื้นที่การศึกษาตามหลักการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มีดังต่อไปนี้ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. 2547ก: 10-12)

1. การกระจายอำนาจ หมายถึง กระจายอำนาจด้านการบริหารจัดการศึกษา ด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบตามความหมายนี้ การกระจายอำนาจดังกล่าวควรลงไปถึงสถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาอื่นให้มากที่สุด

2. การมีส่วนร่วม กฎหมายกำหนดการมีส่วนร่วมจากบุคคลหลายฝ่ายในการบริหารการศึกษา เช่น เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมทักท้วง ร่วมกำกับดูแลให้เป็นไปตามเป้าหมายนโยบาย หรือกรอบกติกาการทำงาน การมีส่วนร่วมเช่นนี้ ยังหมายถึงการรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานด้วย

3. การประกันคุณภาพ การบริหารการศึกษาตามแนวทางใหม่นี้ให้ความสำคัญแก่เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ในเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดผลได้ตามเป้าหมายดังกล่าว ก็ต้องมีกระบวนการในการกำหนดเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ให้ชัดเจน และเพื่อให้แน่ใจก็มีการติดตามประเมินผลให้เป็นไปตามหลักการประกันคุณภาพด้วย

จากหลักการดังกล่าวข้างต้นอาจประยุกต์ใช้กับการบริหารเขตพื้นที่การศึกษาหลายประการและสำนักงานปฏิรูปการศึกษา ถือเป็นเจตนารมณ์ที่ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องควรยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. 2547ก: 12-14) ดังต่อไปนี้

1. หลักประสิทธิผล หมายความว่า จุดเน้นของการบริหารอยู่ที่เป้าหมายผลงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นเอกภาพ และมาตรฐานคุณภาพทางการศึกษา นั่นคือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่ละแห่งต้องกำหนดเป้าหมายผลงานของตนไว้อย่างชัดเจน ในลักษณะที่วัดได้ ประเมินได้ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ นอกจากกำหนดเป้าหมายผลงานแล้วยังต้องกำหนดดัชนีชี้วัด และต้องประกาศเป้าหมายผลงานและแผนดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายด้วย หลักประสิทธิผลนี้ยังหมายถึง การที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องจัดทำข้อตกลงผลงานกับ

หน่วยงานที่กำกับดูแล และการประเมินประสิทธิผลของผู้บริหารก็ต้องคำนึงถึงเป้าหมายผลงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นหลัก

2. หลักประสิทธิภาพ หมายความว่า การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ และต้องใช้งบประมาณอย่างประหยัด หลักประสิทธิภาพเช่นว่านี้จึงเกิดขึ้นกับคุณภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ที่ดีและพอเพียง รวมทั้งระบบการบริหารที่คล่องตัว และการกำกับดูแลที่ดี

3. หลักความคุ้มค่า หมายความว่า การใช้เงินภาษีอากรของประชาชนต้องเกิดผลดี คือใช้ตามความจำเป็น มุ่งสู่เป้าหมาย แผนงานและพันธกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และเกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนและประชาชน หลักความคุ้มค่ายังหมายความว่า การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. หลักการเปิดเผยโปร่งใส หมายความว่า กระบวนการทำงานต้องเป็นที่รับรู้รับทราบของผู้เกี่ยวข้อง เรื่องใดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนต้องเปิดเผยให้ประชาชนได้รับทราบ การทำงานทุกขั้นตอนต้องมีเหตุผลและข้อมูลสนับสนุน มีความพร้อมให้ตรวจสอบได้

5. หลักความรับผิดชอบ คำว่าความรับผิดชอบมีความหมายอย่างน้อย 2 ประการ ประการแรก ต้องมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรของสำนักงาน ผู้อำนวยการสำนักงานและกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาอย่างชัดเจนเพื่อตอบสนองหลักความรับผิดชอบ ประการที่สอง ต้องมีผู้กำกับให้เกิดความรับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นผู้บังคับบัญชาหรือประชาชน หลักความรับผิดชอบนี้ถือว่าใครได้รับมอบหมายหน้าที่ใดต้องรับผิดชอบทำงานนั้นให้เกิดผลดีที่สุด ต้องรู้ชัดเจนว่างานใดบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้รับผิดชอบ และที่สำคัญคือหากผลงานเป็นอย่างไร คนที่ได้รับมอบหมายก็ต้องรับผิดชอบหรือรับชอบจากผลงานนั้น

6. หลักความเป็นธรรม หมายความว่า ทั้งความเป็นธรรมต่อบุคลากรและความเป็นธรรมต่อประเทศชาติและสังคม ประการแรก กฎเกณฑ์และรูปแบบวิธีการบริหารงานบุคคลต้องมีความเสมอภาค เปิดเผยเป็นที่รับรู้ทั่วไป ไม่มีการกีดกัน ไม่เลือกปฏิบัติหรือเอื้อประโยชน์เฉพาะบางคนบางกลุ่ม ประการที่สอง การบริหารเขตพื้นที่การศึกษาต้องตอบสนองประโยชน์ที่จะพึงเกิดกับผู้เรียนและประชาชนในเขตพื้นที่เป็นสำคัญ กล่าวคือ เขตพื้นที่ต้องมีหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ

7. หลักการมีส่วนร่วม การบริหารงานยุคใหม่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง ลักษณะการมีส่วนร่วมนั้น อาจเป็นการร่วมในรูปคณะกรรมการ หรือร่วมแสดงความคิดเห็นเรียกร้องสนับสนุนด้วย ในแง่นี้การมีส่วนร่วมจึงอาจแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ การมีส่วนร่วมจากภายนอก และการมีส่วนร่วมจากภายใน

การมีส่วนร่วมจากภายนอกนั้น หมายถึงการมีส่วนร่วมจากบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรที่มีได้สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เช่น ร่วมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ของเขตพื้นที่การศึกษา ร่วมแสดงความต้องการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งร่วมสนับสนุนการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาด้วย ส่วนการมีส่วนร่วมจากภายใน หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร่วมดำเนินการตามกิจกรรมของเขตพื้นที่การศึกษา ทั้งโดยร่วมในคณะกรรมการต่าง ๆ และในการแสดงความคิดเห็น หรือการสนับสนุนด้านต่าง ๆ รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการของเขตพื้นที่การศึกษาด้วย

8. หลักการมอบอำนาจ คำว่ามอบอำนาจนั้น หมายความว่าผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ สามารถใช้ดุลยพินิจของตนได้ โดยเน้นผลงานที่เกิดขึ้นเป็นหลัก ดังนั้น ครูต้องสามารถปรับปรุงวิธีการสอนของตนให้เหมาะสมได้โดยไม่จำเป็นต้องทำตามคู่มือ ขั้นตอน หรือทำตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด หรือผู้บริหารสามารถเลือกตัดสินใจหรือใช้วิธีการที่เหมาะสมได้ หากก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงานและต่อส่วนรวม ตามหลักการมอบอำนาจนี้ ผู้ได้รับมอบอำนาจต้องมีพันธะรับผิดชอบในการกระทำของตน

9. หลักความเป็นอิสระและความรับผิดชอบของผู้บริหาร การบริหารงานยุคใหม่ซึ่งเน้นเป้าหมาย ผลงาน มากกว่าการติดยึดกับระเบียบและการกระทำตามกระบวนการขั้นตอนมาตรฐานนั้นส่งผลให้จำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีการคิดใหม่ในการบริหาร คือ ต้องเปลี่ยนจากการสร้างกฎระเบียบหยาบหยาบและกำหนดให้ทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัด มาเป็นการให้ความไว้วางใจเชื่อใจผู้บริหาร และส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบงานสามารถใช้ดุลยพินิจที่เหมาะสมในการบริหารได้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพ โดยตัดสินใจจากผลงานที่เกิดขึ้นมากกว่าตัดสินใจจากรูปแบบวิธีการบริหาร แต่ทั้งนี้ ยังต้องเป็นไปตามนโยบายและกฎเกณฑ์ทั่วไปด้วย โดยกฎเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่เป็นอุปสรรคบั่นทอนการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของผู้บริหาร

ภายใต้กรอบเป้าหมายและการให้โอกาสทำงานอย่างเต็มฝีมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่นนี้ผู้บริหารต้องรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญและด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เขตพื้นที่การศึกษาแต่ละแห่งต้องมีขนาดไม่ใหญ่หรือเล็กเกินไป กล่าวคือต้องมีขนาดที่เหมาะสม เพื่อให้บริการจัดการและการให้บริการทางการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.3 ลักษณะงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไข

เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ

กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 1-2)

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งและจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา แจกจ่ายจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบหลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 175 เขต และกำหนดโครงสร้าง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 2-3) กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา ต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้เพิ่มงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นภารกิจที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องปฏิบัติแต่ไม่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้างนี้ จึงรวมเป็น 7 กลุ่มงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีขอบข่าย/ภารกิจ ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ งานอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร การประสานงานและให้บริการสนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูล ข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษา และทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวกคล่องตัว มีคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผล (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 9-11)

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

3. กลุ่มนโยบายและแผน งานนโยบายและแผน เป็นงานที่ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบาย ให้สถานศึกษาจัดการศึกษาเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาชาติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ (Strategic Results-Based Management: SRBM) ใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting: SPBB) โดยเน้นความโปร่งใส ทันสมัย ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักการมีส่วนร่วม (Participation) การบริหารที่สนับสนุนที่ใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School Based Management: SBM) โดยมีกระบวนการวางแผน การดำเนินตามแผน การกำกับติดตามผล อย่างเป็นระบบ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 119-120)

4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา งานส่งเสริมการจัดการศึกษา เป็นงานที่สนับสนุน และส่งเสริมให้สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบูรณาการการจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ไปสู่การศึกษาตลอดชีวิต นำแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นใช้ประกอบการเรียนการสอน ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สมบูรณ์ จัดสวัสดิการ จัดสวัสดิภาพ และกองทุนเพื่อการศึกษา ที่จะเป็นการช่วยเหลือผู้เรียนปกติ ด้อยโอกาส พิการ และมีความสามารถพิเศษ อีกทั้งส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัวยุวมชน สถาบันทางศาสนา สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน ร่วมจัดการศึกษาที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้เรียน (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 140-141)

5. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา งานนิเทศติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน โดยยึดโรงเรียนเป็นฐาน ส่งผลให้ผู้เรียนทั้งในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 213-214)

6. กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา งานส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา เป็นงานที่สร้างความเข้มแข็ง การบริหารด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่คุณภาพการศึกษา บุคลากรในกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา ประกอบไปด้วยผู้มีส่วนประกอบและความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการเป็นพิเศษ มีหน้าที่ช่วยให้การบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารที่ใช้กระบวนการ ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนเพื่อนำนโยบายสู่การปฏิบัติ กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลทางการบริหารจัดการ และมุ่งเน้นศึกษา วิเคราะห์ วิจัย แสวงหา และจัดทำนวัตกรรม รูปแบบ มาตรฐาน เทคนิควิธีการและเครื่องมือในการบริหารจัดการ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 235)

แต่ละกลุ่มงานมีลักษณะการทำงานทั่วไปดังนี้ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. 2547ก: 38-39)

1. งานธุรการ จำแนกเป็นงานธุรการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและงานธุรการของสถานศึกษา รวมถึงการเชื่อมโยงงานระหว่างเขตพื้นที่การศึกษากับสถานศึกษา/และหรือหน่วยงานอื่นในเขตพื้นที่การศึกษา และงานธุรการระหว่างกลุ่มงานต่างๆ มีการกำหนดภาระงานและ

ขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว สั้น และสามารถดำเนินการให้สิ้นสุดทั้งกระบวนการได้ ณ จุดเดียว (One-stop service)

2. งานระบบฐานข้อมูล ข้อมูลสารสนเทศ จำแนกเป็นระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษา หน่วยงานทางการศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งควรมีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษากับเขตพื้นที่การศึกษาและระหว่างเขตพื้นที่การศึกษา กับหน่วยงานส่วนกลาง โดยมีการวางระบบการจัดเก็บข้อมูลทั้งของสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อนในการเก็บ สามารถใช้ฐานข้อมูลเดียวกันได้เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ วางแผน ติดตาม ประเมินผล จัดทำนโยบายหรือการตัดสินใจ

3. งานประสานงาน จำแนกเป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในเขตพื้นที่การศึกษา และการประสานงานระหว่างเขตพื้นที่การศึกษา กับหน่วยงานภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา (หน่วยงานส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคท้องถิ่นและเขตพื้นที่การศึกษาอื่น) การประสานงานนี้ อาจเป็นทั้งในแนวดิ่งหรือแนวราบ ทั้งนี้ระบบประสานงานต้องมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. งานประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรทั้งขอบเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษา เพื่อให้บุคลากรในองค์กรและสาธารณชนได้รับรู้รับทราบ และเข้าใจร่วมกัน

5. งานส่งเสริมสนับสนุน ประกอบด้วย การส่งเสริมการศึกษาเอกชน การส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการศึกษา การพัฒนาสมรรถนะการบริหารของสถานศึกษา การสนับสนุนการพัฒนาด้านงบประมาณ การบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากร หรือการพัฒนาด้านวิชาการ เป็นต้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจสนับสนุนการบริหารการเงินการบัญชีของสถานศึกษาขนาดเล็กที่ไม่สามารถจ้างเจ้าหน้าที่การเงินการบัญชีเป็นการเฉพาะได้ งานส่งเสริมสนับสนุนยังรวมไปถึงการป้องกันและแก้ไขปัญหาของสถานศึกษาด้วย เช่น กรณีเกิดภัยธรรมชาติ การขาดแคลนครู การขาดแคลนวัสดุครุภัณฑ์ หรืออุปกรณ์ที่จำเป็น

6. งานประกันโอกาสในการศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาต้องประกันให้ผู้ด้อยโอกาสได้รับการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งรวมไปถึงการรับนักเรียน ระบบทะเบียนผู้เรียน ระบบการเทียบโอน เป็นต้น

7. งานอำนวยการและการติดตามตรวจสอบ ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงินการบัญชี การโอนการเบิกจ่าย ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและการพัสดุ

8. งานนโยบาย แผน และการจัดทำงบประมาณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดูแล
วิเคราะห์การจัดทำแผนกลยุทธ์ การส่งเสริมให้สถานศึกษาทำแผนกลยุทธ์การจัดทำงบประมาณและ
แผนดำเนินการประจำปี เป็นต้น

9. งานสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการ และอนุกรรมการต่างๆ

10. งานพัฒนาการบริหาร ได้แก่ การปรับระบบการบริหารจัดการ การพัฒนา
ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน การประกันคุณภาพ การเสริมสร้างคุณค่าและวัฒนธรรมการ
ทำงานที่ดี เป็นต้น

11. งานพัฒนาโครงการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจจัดทำโครงการที่จำเป็น
ต่างๆเพื่อสนับสนุนกิจกรรมการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา เช่น การจัดทำโครงการป้องกันและ
กำจัดยาเสพติดในโรงเรียน การจัดทำโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ โครงการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น
โครงการส่งเสริมศิลปกรรมที่เกี่ยวกับการศึกษา เป็นต้น

ในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จะมีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา ทำหน้าที่เป็นผู้บริหาร โดยมีบทบาทตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นกรรมการและเลขานุการ
ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา และเป็นกรรมการและเลขานุการของคณะอนุกรรมการ
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาด้วย ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่
หลากหลาย เพราะต้องรับภาระหน้าที่งานของเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
นศรนายก. 2547ก: 39-40)

ในแง่สถานภาพ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นตัวแทนของ
กระทรวงศึกษาธิการ จึงต้องรับผิดชอบในการดำเนินนโยบาย เป้าหมายและแผนของกระทรวง ต้อง
ผลักดันในทางปฏิบัติให้เกิดผลในเขตพื้นที่การศึกษาของตน ในสถานภาพผู้บริหาร ผู้อำนวยการเขต
พื้นที่การศึกษามีฐานะเป็นผู้บริหารราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงเป็นผู้บังคับบัญชา
ข้าราชการและลูกจ้าง (ครู และบุคลากรทางการศึกษา) และรับผิดชอบการปฏิบัติราชการของ
สำนักงานให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวง และตามกฎหมาย
ระเบียบ หรือคำสั่งอื่นที่เกี่ยวข้องตามหลักการบริหาร ผู้บริหารต้องได้รับมอบอำนาจให้สามารถ
ตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และต้องมีความเป็นอิสระคล่องตัวในการเลือก
วิธีดำเนินการบริหารเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละปัญหา แต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้ ภายในกรอบกติกาที่
กำหนดโดยนโยบายกฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และวิธีการที่ทางราชการกำหนด ซึ่งควรมุ่งเน้น
เป้าหมายมากกว่าเน้นวิธีการรายละเอียดจนเป็นการบั่นทอนการใช้ดุลยพินิจและการสร้างสรรค์ของ
ผู้บริหาร

ในการบริหารงานของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาจะมีผู้ช่วยบริหาร โดยให้มีรองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชารองจากผู้อำนวยการ เพื่อช่วยปฏิบัติราชการ โดยปฏิบัติราชการแทนหรือรักษาราชการแทนตามเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายหรือกระทรวงกำหนด

รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา จึงต้องมีคุณสมบัติเดียวกันหรือไม่ต่างจากคุณสมบัติของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษามากนัก และไม่จำเป็นต้องมีหลายคนเพื่อเอกภาพและประสิทธิภาพของการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาอาจมอบหมายหน้าที่บางอย่างให้รองผู้อำนวยการรับผิดชอบเป็นการประจำได้ ยกเว้นหน้าที่ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผู้อำนวยการต้องดูแลเองในรายละเอียด

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์หลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก มีดังต่อไปนี้ (สพท.นครนายก งานนโยบายและแผน กลุ่มนโยบายและแผน. 2547: 6-7)

วิสัยทัศน์

ประชากรวัยเรียน ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง มีค่านิยมในวิถีไทย อนุรักษ์ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา

พันธกิจ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกมีพันธกิจหลัก อยู่ 4 พันธกิจ ได้แก่ พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา พัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษา ปฏิรูปหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ และระดมทรัพยากรทางการศึกษา

เป้าประสงค์

เป้าประสงค์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกก็คือ ประชากรวัยเรียนทุกคนต้องได้รับการศึกษาจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

กลยุทธ์หลัก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกมีกลยุทธ์หลัก 3 กลยุทธ์ ซึ่งได้แก่ การประกันสิทธิและโอกาส พัฒนาคุณภาพการศึกษา พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารและการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกมีอาคารสำนักงาน 2 อาคาร คือ อาคารที่ 1 ตั้งอยู่ในบริเวณศาลากลางจังหวัดนครนายก ถนนสุวรรณศร เลขที่ 182/89 ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก เป็นอาคารเดิมของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครนายก (เดิม) เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของกลุ่มต่างๆ ประกอบด้วย กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาบุคคล วินัยและนิติการ อาคารที่ 2 ตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงานการประถมศึกษา

จังหวัดนครนายก (เดิม) ถนนนครนายก-รังสิต เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของกลุ่มต่างๆ ประกอบด้วย ผู้ตรวจราชการประจำเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมกิจการพิเศษ กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก (สพท.นย.) มีขอบข่ายความรับผิดชอบ ดูแล การศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษาของจังหวัดนครนายก ซึ่งประกอบด้วยพื้นที่ 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครนายก อำเภอปากพลี อำเภอบ้านนา และอำเภอองครักษ์ ซึ่งมีการจัดการศึกษาขั้น พื้นฐานใน 4 ระดับ คือ ระดับก่อนประถมศึกษา การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา การจัดการ ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สพท.นครนายก งาน นโยบายและแผน กลุ่มนโยบายและแผน. 2547: 3-7) โดยมีโรงเรียนในสังกัดจำนวนทั้งหมด 171 โรงเรียน จำแนกเป็นโรงเรียนของรัฐ ในสังกัด 155 แห่ง และ โรงเรียนเอกชนตามมาตรา 15(1) จำนวน 16 แห่ง นอกจากนี้ยังมี โรงเรียนเอกชน ตามมาตรา 15(2) (เช่น โรงเรียนกวดวิชา สอนดนตรี ฯลฯ) จำนวน 8 แห่ง (สพท.นครนายก กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบายและแผน. 2547: 26)

จังหวัดนครนายกมีจำนวนประชากรวัยเรียน อายุ 3-17 ปี ในปีการศึกษา 2547 มีจำนวน 51,588 คน เป็นจำนวนนักเรียนที่ศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก จำนวน 42,405 คน หรือร้อยละ 82.20 (สพท.นครนายก กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบายและแผน. 2547: 29)

จากจำนวนโรงเรียนในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก จำนวน 171 โรงเรียน นั้น โดยแบ่งออกเป็น 4 อำเภอ และแต่ละอำเภอมีจำนวนห้องเรียน จำนวนนักเรียน และ จำนวนครู จำแนกออกเป็นดังนี้ (สพท.นครนายก กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบายและแผน. 2547: 36 -153)

อำเภอเมืองนครนายก มีจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 689 ห้องเรียน จำนวนนักเรียนทั้งหมด 16,859 คน และมีครูทั้งหมด 959 คน จึงมีอัตราส่วนของจำนวนห้องเรียนต่อจำนวนนักเรียนเป็น รายบุคคล เป็น 1:24 และมีจำนวนครูต่อจำนวนนักเรียน คิดเป็นอัตราส่วน 1:18

อำเภอปากพลี มีจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 138 ห้องเรียน จำนวนนักเรียนทั้งหมด 2,449 คน มีครูทั้งหมด 194 คน จึงมีอัตราส่วนของจำนวนห้องเรียนต่อจำนวนนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็น 1:18 และมีจำนวนครูต่อจำนวนนักเรียน คิดเป็นอัตราส่วน 1:13

อำเภอบ้านนา มีจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 483 ห้องเรียน จำนวนนักเรียนทั้งหมด 11,971 คน และมีครูทั้งหมด 608 คน จึงมีอัตราส่วนของจำนวนห้องเรียนต่อจำนวนนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็น 1:25 และมีจำนวนครูต่อจำนวนนักเรียน คิดเป็นอัตราส่วน 1:20

อำเภอองครักษ์ มีจำนวนห้องเรียนทั้งหมด 466 ห้องเรียน จำนวนนักเรียนทั้งหมด 11,126 คน และมีครูทั้งหมด 547 คน จึงมีอัตราส่วนของจำนวนห้องเรียนต่อจำนวนนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็น 1 : 24 และมีจำนวนครูต่อจำนวนนักเรียน คิดเป็นอัตราส่วน 1:20

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ได้แบ่งเขตพื้นที่ในการบริหารสถานศึกษาออกเป็น 8 สหวิทยาเขต โดยอำเภอเมืองนครนายก แบ่งออกเป็น 3 สหวิทยาเขต ดังนี้ สหวิทยาเขตเมือง 1 มีจำนวนโรงเรียนในสังกัดจำนวน 20 โรงเรียน สหวิทยาเขตเมือง 2 มีจำนวนโรงเรียนในสังกัด จำนวน 26 โรงเรียน และสหวิทยาเขตเมือง 3 มีจำนวนโรงเรียนในสังกัด จำนวน 18 โรงเรียน ส่วนอำเภอปากพลี มี 1 สหวิทยาเขต คือ สหวิทยาเขตปากพลี มีจำนวนโรงเรียนในสังกัด จำนวน 20 โรงเรียน อำเภอบ้านนา แบ่งออกเป็น 2 สหวิทยาเขต ดังนี้ สหวิทยาเขตบ้านนา 1 มีจำนวนโรงเรียนในสังกัด จำนวน 23 โรงเรียน สหวิทยาเขตบ้านนา 2 มีจำนวนโรงเรียนในสังกัด จำนวน 20 โรงเรียน และอำเภอองครักษ์ แบ่งออกเป็น 2 สหวิทยาเขต ดังนี้ สหวิทยาเขตองครักษ์ 1 มีจำนวนโรงเรียนในสังกัด จำนวน 21 โรงเรียน สหวิทยาเขตองครักษ์ 2 มีจำนวนโรงเรียนในสังกัด จำนวน 23 โรงเรียน (สพท.นครนายก กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบายและแผน. 2547: 134-141)

จากจำนวนโรงเรียนทั้งหมด 171 โรงเรียน ได้มีโรงเรียนที่เข้าอยู่โครงการพิเศษ ดังนี้คือ โรงเรียนในโครงการพระราชดำริในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ จำนวน 21 โรงเรียน และโรงเรียนในฝัน จำนวน 4 โรงเรียน

สรุปข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกได้ดังนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกแบ่งการบริหารงานออกเป็น 7 กลุ่มงานคือ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มพัฒนาบุคคล วินัยและนิติการ กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีจำนวนโรงเรียนในสังกัดทั้งสิ้น 171 โรงเรียน มีนักเรียนในสังกัด จำนวน 42,405 คน และมีจำนวนครู 2,308 คน อัตราส่วนของห้องเรียนต่อจำนวนนักเรียนเป็น 1:24 และอัตราส่วนของครูต่อนักเรียน เป็น 1:18 มีการแบ่งเขตการบริหารสถานศึกษาออกเป็น 8 สหวิทยาเขต

3. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นองค์กรเฉพาะทางด้านการกำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม ประสานงานในเชิงนโยบาย โดยมีผู้เชี่ยวชาญการสาขาต่างๆ ตามภารกิจงานที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และตามเป้าหมายการพัฒนาการศึกษาของเขตพื้นที่ และมีความใกล้ชิดกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา สามารถที่จะติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และร่วมมือกันจัดบริการ และพัฒนาการศึกษาให้มีความ

เข้มแข็ง และเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษา ควบคู่กับการกำกับ ดูแลสถานศึกษา (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545: 1-2)

3.1 การบริการทั่วไป

การบริการทั่วไปเป็นงานที่อยู่ในขอบข่ายความรับผิดชอบของกลุ่มอำนวยการ งาน อำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการบริหาร องค์การ ประสานงานและให้บริการสนับสนุน ส่งเสริมให้การบริหารจัดการและการดำเนินการของ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ สนับสนุนส่งเสริม ประสานงาน และอำนวยการให้การปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้บริการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และผลงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษา ของเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 9-11) โดยมีกลุ่มงานที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีขอบข่ายของการปฏิบัติงานดังนี้คือ งานธุรการ จะดำเนินงาน ด้านสารบรรณ การรับส่งงานในหน้าที่ราชการ การมอบหมายหน้าที่การงาน การดำเนินงานเลขานุการ ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การประชุมภายในสำนักงาน งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานยานพาหนะ งานการจัดระบบบริหารและพัฒนาองค์กร ประกอบด้วยงาน การจัดระบบบริหาร การ พัฒนาองค์กร การจัดทำระเบียบและประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การตรวจสอบกลั่นกรอง งาน การมอบอำนาจของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาให้ข้าราชการปฏิบัติราชการแทน และการ ควบคุมภายใน

2. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ มีขอบข่ายของการปฏิบัติงานดังนี้ งานการสร้างเครือข่ายการ ประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วยงาน การสร้างเครือข่ายภายนอกองค์กร การสร้างเครือข่ายภายในองค์กร งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่อสาธารณชน และงานบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

3. กลุ่มงานประสานงาน มีขอบข่ายของการปฏิบัติงานดังนี้ งานประสานการดำเนินงาน ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา งานการประสานการใช้ทรัพยากรของ หน่วยงาน และงานการประสานงานเกี่ยวกับการสรรหากรรมการและอนุกรรมการในระดับต่าง ๆ

4. กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ มีขอบข่ายของการปฏิบัติงานดังนี้ งานบริหาร การเงิน จะดำเนินงานด้านการรับเงิน การเบิกเงิน การเก็บรักษาเงิน การจ่ายเงิน การนำเงินส่งคลัง และการกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปี งานบริหารบัญชี ประกอบด้วยงาน การตั้งยอดบัญชีระหว่าง ปีงบประมาณ การจัดทำกระดาดำทำการ การบันทึกบัญชีประจำวัน การสรุปรายการบันทึกบัญชี การ ปรับปรุงบัญชีเมื่อสิ้นปีงบประมาณ การปิดบัญชี การตรวจสอบ การแก้ไขข้อผิดพลาด และการรายงาน

การเงิน งานบริหารพัสดุและสินทรัพย์ มีขอบข่ายของการปฏิบัติงานดังนี้ งานการจัดซื้อ/จ้างและการจัดหาพัสดุวิธีอื่น การควบคุมพัสดุ และการดำเนินงานที่ราชพัสดุ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกได้ให้การบริการแก่สถานศึกษาในสังกัดในด้านการบริการทั่วไปดังต่อไปนี้ คือ การจัดทำแผนผังการติดต่องาน เพื่อให้ผู้มาติดต่องานทราบว่าควรจะดำเนินงานในการมาติดต่องาน จะต้องทำในขั้นตอนใดก่อนเพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการเอง และของเจ้าหน้าที่ การให้คำอธิบายคำแนะนำแก่ผู้มาติดต่องาน ให้บริการแบบฟอร์มในการบริการทุกประเภท การจัดบรรยากาศและทัศนียภาพของสำนักงานเขตพื้นที่ การให้บริการรับ-ส่งหนังสือราชการ การประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่ให้ทราบ การประชุมชี้แจงนโยบาย แนวปฏิบัติการให้ทราบ การบริการข้อมูลข่าวสาร สื่อ เว็บเพจ (Web Page) และ อินเทอร์เน็ต ให้บริการข้อมูลสารสนเทศ การประสานงานและการจัดทำแผนของงบประมาณ การประสานงานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่ง การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ การประสานงานพัฒนาบุคลากร นิติการและวินัย การประสานงาน ส่งเสริมสวัสดิการให้แก่นักเรียนและครู การจัดกิจกรรมตามโครงการพระราชดำริ การประสานงานและให้ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน การประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ การประสานงานเกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผล การประสานงานเกี่ยวกับการประเมินภายในและภายนอกสถานศึกษา การประสานงานเกี่ยวกับการผลิตสื่อและนวัตกรรมทางการศึกษา การประสานงานเกี่ยวกับหน่วยตรวจสอบภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สพท.นครนายกกลุ่มงานติดตามประเมินผลและรายงาน กลุ่มนโยบายและแผน. 2547ก: 46-47)

กล่าวโดยสรุปงานด้านการบริการทั่วไปเป็นงานที่อยู่ในขอบข่ายการปฏิบัติงานของกลุ่มอำนาจการ ซึ่งเป็นงานด้านประสานงานและให้บริการสนับสนุน ส่งเสริมให้การบริหารจัดการและการดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3.2 การบริการวิชาการ

งานวิชาการเป็นงานหลักหรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการศึกษาไปยังสถานศึกษามากที่สุด ด้วยเจตนารมณ์ที่จะให้สถานศึกษาดำเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้สถานศึกษาบริหารงานวิชาการได้โดยอิสระ คล่องตัว รวดเร็ว และเพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อพัฒนาตนเอง และการประเมินจากหน่วยงาน

ภายนอก ให้สถานศึกษาพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนจัดปัจจัยเกื้อหนุนการ
พัฒนาการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน สถานศึกษา ชุมชน และท้องถิ่น โดยยึด
ผู้เรียนเป็นสำคัญได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ก: 33)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นองค์กรที่ให้บริการทางการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาการศึกษา
ในเขตพื้นที่การศึกษา และเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษา (สำนักงานปฏิรูป
การศึกษา. 2545: 1-18) โดยมีขอบข่ายความรับผิดชอบ และแนวทาง ด้านการบริการวิชาการ ดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม และสนับสนุนการ
พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา นิเทศกำกับ ติดตาม และประเมินหลักสูตร และการใช้หลักสูตร
สถานศึกษา
2. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนให้
สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการ
เรียนรู้ในสถานศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนและยกย่องครูที่มีความสามารถในการจัดและพัฒนา
กระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และเป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับ
การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในเขตพื้นที่การศึกษา
3. การวัดผล ประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียน มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริม
สนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาวิธีการการวัดและประเมินผลการศึกษา กำกับ ติดตาม และ
ตรวจสอบการเทียบโอนผลการเรียนของสถานศึกษา
4. การประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา มีบทบาทหน้าที่ในการจัดให้มี
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีระบบ
การประกันคุณภาพภายในและเตรียมความพร้อมรับการประเมินภายนอก กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ
ประเมินผลและรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษา ปรับปรุงและพัฒนา
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับเขตพื้นที่การศึกษา
5. การพัฒนาและใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมและ
สนับสนุนการผลิต การใช้สื่อ อุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาของสถานศึกษา จัดให้มีเครือข่าย
บริการเกี่ยวกับสื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้กับครูและสถานศึกษา ดำเนินการให้มีการพัฒนาครู
เพื่อให้ครูสามารถผลิต และใช้สื่อ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อการศึกษา
6. การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุน
ให้มีการจัดและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในเขตพื้นที่การศึกษา รวบรวมสารสนเทศแหล่งเรียนรู้ในเขตพื้นที่
การศึกษาและเผยแพร่เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาและสาธารณชน

7. การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุน การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน หลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การใช้สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนในเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้สามารถทำการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวบรวม และเผยแพร่ผลการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน และยกย่องครูที่ทำผลงานวิจัย

8. การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาดำเนินการเสริมความรู้และประสบการณ์ให้กับชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนในเขตพื้นที่การศึกษาสามารถเลือกสรรภูมิปัญญาและวิทยาการต่างๆ เพื่อพัฒนาชุมชนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนในเขตพื้นที่การศึกษามี การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ สร้างเครือข่ายการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เหมาะสม สำหรับเขตพื้นที่การศึกษา

งานวิชาการถือว่าเป็นงานหลักของการบริหารสถานศึกษา มาตรฐาน และคุณภาพของการศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานด้านวิชาการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535: 15-16) เป็นหัวใจของสถานศึกษาทุกระดับ การที่จะดูว่าสถาบันใดมีมาตรฐานก็มักเอาผลงานทางวิชาการเป็นสำคัญ (อำภา บุญช่วย. 2537: 1) เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ที่จะนำทรัพยากรในการบริหารมาประกอบกัน ตามกระบวนการบริหาร ในการจัดกิจกรรม การพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพเกิด ประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน (พิชัย เสี่ยมจิตต์. 2542: 3) เป็นงานสำคัญสำหรับสถานศึกษา เพราะ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกชนิดในการจัดการเรียนการสอน และคุณภาพของการศึกษา กระบวนการ บริหารงานวิชาการจะเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการเรียนการสอนตั้งแต่การวางนโยบาย การวางแผน การปรับปรุงพัฒนา การจัดดำเนินการสอน การบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การนิเทศ การศึกษา และการวัดผลและประเมินผล รวมทั้งการติดตามผลการศึกษา (ประเทือง สังข์นาค. 2545: 18) เป็นการบริหารกิจกรรมทุกชนิดในโรงเรียน โดยใช้ศาสตร์และศิลป์ที่จะนำทรัพยากรในการบริหาร มาจัดกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง และพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน (ภาพร เริงไชย. 2547: 38)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่างานวิชาการเป็นงานหลักของสถานศึกษาที่มีความสำคัญ อย่างมาก และในการกระจายอำนาจการบริหารจัดการไปยังสถานศึกษานั้น งานวิชาการก็คงยังเป็น งานหลักที่สำคัญที่สถานศึกษาจะต้องบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของทุก ๆ ฝ่าย ซึ่ง จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สถานศึกษา มีความ เข้มแข็งในการบริหารจัดการ สามารถพัฒนาหลักสูตร

และกระบวนการเรียนรู้ตลอดจนการวัดผลประเมินผล ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ก: 33)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการด้านการศึกษา ประสานส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด ดำเนินการ และประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 2) เพื่อให้สถานศึกษาสามารถบริหารงานวิชาการได้อย่างเข้มแข็ง และงานด้านการพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ กระบวนการวัดผลและประเมินผล และการทำวิจัยเพื่อ พัฒนาการศึกษาก็ถือว่าเป็นงานด้านวิชาการที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาผู้เรียน

3.2.1 การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

การศึกษาเป็นเครื่องมือและเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติ ดังนั้นการจะพัฒนา ประเทศให้เจริญ จึงจำเป็นต้องเป็นการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนเป็นสิ่งสำคัญ และหัวใจของระบบ การศึกษาทุกระบบในการจัดการศึกษา คือ หลักสูตร เพราะหลักสูตรเปรียบเสมือนแบบแปลนการ จัดการเรียนการสอน เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการ เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานของครูที่จะจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ความประพฤติ มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ (นิคม ชมภูหลง. 2545: 45)

หลักสูตรสถานศึกษา เป็นแผนหรือแนวทาง หรือข้อกำหนดของการจัดการศึกษา ที่ จะพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ โดยส่งเสริมให้แต่ละบุคคลพัฒนาไปสู่ศักยภาพสูงสุดของ ตน รวมถึงลำดับขั้นของมวลประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้สะสม ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนนำความรู้ ไปสู่การปฏิบัติได้ ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ด้วยตนเอง รู้จักตนเอง มีชีวิตอยู่ในโรงเรียน ชุมชน สังคม และโลกอย่างมีความสุข (วัฒนาพร ระวังทุกข์. 2545: 2)

หลักสูตรสถานศึกษามีความสำคัญต่อการพัฒนาผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน หลักสูตรจะ ชี้แนะให้ผู้บริหารสถานศึกษา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาให้สามารถจัดมวล ประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองในด้านความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอัน พึงประสงค์จนบรรลุผลตามจุดหมายของการจัดการศึกษา (วัฒนาพร ระวังทุกข์. 2545: 3)

หลักสูตรจะต้องได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า หลักสูตรเป็นเครื่องมือ พัฒนาคน พัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานใน ปัจจุบัน เนื่องจากสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น หากการดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสอย่างไร เครื่องมือที่ใช้พัฒนาคน

จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย จึงจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตร เพื่อเป็นเครื่องมือของกระบวนการเรียนรู้ (สมศักดิ์ สิริธรเวช. 2542: 2)

หลักสูตรแต่ละหลักสูตรถูกสร้างขึ้นให้เหมาะสมกับสภาพและความต้องการของสังคมแต่ละยุคสมัย เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงหรือมีการพัฒนาขึ้นตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนวิทยาการและเทคโนโลยีก็เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย หลักสูตรเปรียบเสมือนแม่บท หรือหัวใจในการจัดการศึกษา ซึ่งควรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังที่ นิคอลล์ (มนตรี ศรีเพชร. 2546: 39; อ้างอิงจาก Nicholls. 1972: 97-98) ได้กล่าวถึงความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรซึ่งสรุปได้ว่า “เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการค้นพบความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ในขณะที่ความรู้อาจเก่า ๆ บางอย่างก็ได้รับการพิสูจน์ว่าผิดหรือไม่เหมาะสมเกิดขึ้นอยู่บ่อย ๆ จึงมีความจำเป็นต้องคัดเลือกความรู้ที่จะให้เด็กเรียนในโรงเรียน เพื่อให้นักเรียนได้เตรียมตัวรับกับความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา” ดังนั้น การพัฒนาหลักสูตรหรือปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคคลและสภาพสังคม จึงเป็นสิ่งที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง

ความหมายของการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

ได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตรไว้ ดังนี้คือ กระทรวงศึกษาธิการ (2543: 14) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการจัดทำสาระของหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาในชุมชนและสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

อุมาพร หล่อสมฤดี (2545: 8) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาว่า เป็นการวางแผน การออกแบบ การนำไปใช้ และการประเมินผล การกำหนดการเรียนรู้ของนักเรียน เป็นสิ่งที่นำไปปฏิบัติจริง เป็นกระบวนการที่ทำให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีแผน สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ครูได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ สถานศึกษาเป็นผู้ทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลมากกว่าเป็นเจ้าของหลักสูตร

ทศพล แก้วพวง (2547: 10) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา เป็นแผนการจัดการเรียนการสอนที่เกิดจากการตัดสินใจร่วมกันระหว่างบุคลากรของสถานศึกษา เพื่อกำหนดการเรียนรู้ มาตรฐานการเรียนรู้ และผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของนักเรียนที่ประกอบด้วย ผลการเรียนรู้รายปี/รายภาค สาระการเรียนรู้รายปี/รายภาค การจัดการเรียนการสอน กิจกรรมและสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการวัดและประเมินผล

สรุปได้ว่าการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา หมายถึง การวางแผน การออกแบบ การนำไปใช้ และการประเมินผล การกำหนดการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสิ่งที่นำไปปฏิบัติจริง เป็น

กระบวนการที่ทำให้มีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีแผน สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ชุมชน สังคม เน้นการตัดสินใจร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ครูได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ สถานศึกษาเป็นผู้ทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลมากกว่าเป็นเจ้าของหลักสูตร

ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาหลักสูตร

หลักสูตรสถานศึกษาจำเป็นต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน และเป็นการสนองตอบต่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยมีความสำคัญและความจำเป็น ดังนี้ คือ

1. การจัดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากชีวิตจริงของตนเอง เป็นการเรียนรู้ที่เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงแก่ผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ และดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข

2. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 27 วรรค 2 กำหนดให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีหน้าที่จัดทำสาระของหลักสูตร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาในชุมชน และสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

นอกจากความสำคัญและความจำเป็นในการที่ต้องพัฒนาหลักสูตรดังที่กล่าวมาแล้วนั้น จากผลการศึกษาการใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา โดยศึกษาจากโรงเรียนนำร่องและโรงเรียนเครือข่ายที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศรายชื่อ ให้ใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 ในปีการศึกษา 2545 พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้หลักสูตรสถานศึกษา (พันธณีย์ วิหคโต. 2546: 8-9) ดังนี้คือ

1. การจัดทำหลักสูตร ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ มีเวลาในการจัดทำน้อยมาก ไม่มีเวลาศึกษาอย่างเพียงพอ รีบเร่งเกินไป ไม่มีเวลาได้ทบทวนตรวจสอบ ทำให้หลักสูตรไม่สมบูรณ์ ขาดคุณภาพ และไม่มีโอกาส ปรับปรุงแก้ไข

2. การบริหารจัดการ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขาดแคลนบุคลากร-ขาดครูที่มีความรู้เฉพาะด้าน โดยเฉพาะวิชาหลัก เช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาต่างประเทศ ทำให้จัดครูเข้าสอนไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ /ไม่ตรงตามวุฒิ/ความถนัดของครู และทำให้ครูต้องสอนหลายวิชา รวมทั้งหลักสูตรเก่าและหลักสูตรใหม่

3. การประชาสัมพันธ์ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขาดการประสานงาน/ประสานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชนและผู้ปกครอง

4. การจัดการเรียนการสอน ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ครูขาดความเข้าใจในการจัดการเรียนรู้ การกำหนดหน่วยการเรียนรู้ การจัดทำแผนการเรียนรู้และการสอนแบบบูรณาการ

แนวทางการจัดทำแผนไม่ชัดเจน มีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ต้องใช้เวลามาก และจัดทำด้วยความไม่มั่นใจ

5. สื่อการเรียนการสอน ปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ สื่อการเรียนการสอน เอกสาร หนังสือเรียน หนังสือสำหรับค้นคว้า และสื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนสำหรับครู และนักเรียน มีน้อย ไม่เพียงพอ เก่า และล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับเนื้อหา ไม่มีประสิทธิภาพ และไม่หลากหลาย บางสาระไม่สามารถจัดหาสื่อได้ และไม่มีแหล่งศึกษาค้นคว้า แหล่งวิทยาการ/แหล่งการเรียนรู้ในชุมชนมีน้อย ไม่เพียงพอ และไม่หลากหลาย/ขาดสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้นักเรียนและครูได้ศึกษาค้นคว้า

6. การพัฒนาผู้เรียน ปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ ครูยังไม่เข้าใจการจัดกิจกรรม ขาดประสบการณ์/ไม่ชำนาญการจัดกิจกรรมแนะแนว มีความรู้ไม่เพียงพอในการจัดกิจกรรม/ไม่เข้าใจวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม จึงช่วยเหลือนักเรียนตามที่พอจะทำได้

7. การวัดและประเมินผล ปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ ครูขาดความรู้ความเข้าใจและขาดทักษะในการวัดและประเมินผล/รูปแบบและแนวทางการวัดและประเมินผลไม่ชัดเจน/ไม่เข้าใจวิธีการวัดและประเมินผลตามสภาพจริงในแต่ละกลุ่มสาระ/ไม่มีความรู้ในการจัดทำเครื่องมือวัดผล ประเมินผล/ขาดแนวและวิธีในการสร้างแบบประเมินผลการเรียนรู้ที่หลากหลาย

8. การนิเทศ ปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ ไม่สามารถนิเทศได้ตามกำหนด เพราะมีข้อจำกัดด้านเวลา ทำได้ไม่สม่ำเสมอและไม่ต่อเนื่อง เพราะผู้นิเทศมีงานสอนและภาระงานอื่น ๆ มาก มีเวลาในการนิเทศน้อย

9. การมีส่วนร่วมของชุมชน ปัญหาที่พบบมากที่สุดคือ ชุมชนยังมีส่วนร่วมน้อย/ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เพราะขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการศึกษาแนวใหม่/การวัดและประเมินผล/การจัดกิจกรรม/การจัดทำหลักสูตร มีความรู้ที่น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทคิดว่าเป็นหน้าที่ของครู/โรงเรียน และเชื่อมั่นว่าครูจะสามารถทำได้ดีกว่า

จากสภาพปัญหาของการจัดทำหลักสูตรและการนำหลักสูตรสถานศึกษาไปใช้ ของโรงเรียนนำร่องและโรงเรียนเครือข่ายดังกล่าว ซึ่งจะเห็นว่ามีปัญหามากมายที่ทางสถานศึกษาชั้นพื้นฐานจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อให้การจัดทำและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และสอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ครู ชุมชน ท้องถิ่น และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สถานศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือหรือได้รับการบริการด้านการศึกษจากหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งก็คือเขตพื้นที่การศึกษานั้นเอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกได้ยึดหลักในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาตามแนวทางการปฏิบัติงานของกระทรวงศึกษาธิการ (2546ข: 218-219) โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาดำเนินการในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ดังนี้ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหาร เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพหลักสูตรสถานศึกษา จัดประชุมประเมินคุณภาพหลักสูตรสถานศึกษา จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา จัดทำวิจัยเชิงสังเคราะห์หลักสูตรสถานศึกษา (สพท.นครนายก กลุ่มนโยบายและแผน. 2548: 156)

ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ให้สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรเฉพาะด้าน เช่น โรงเรียนสองภาษา โรงเรียนตามแนวพุทธ ให้ครูออกแบบการเรียนรู้และจัดการเรียนรู้ตามแนวปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้สถานศึกษา พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยในชั้นเรียน และการนิเทศภายใน และเมื่อสถานศึกษาได้จัดทำหลักสูตรสถานศึกษาแล้ว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกยังทำการทบทวนความรู้เกี่ยวกับจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้กับสถานศึกษาในสังกัด

กล่าวโดยสรุป สถานศึกษาจำเป็นต้องมีการพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชน โดยให้ผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ แต่ในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษายังคงมีปัญหามากมายดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่ให้บริการด้านการศึกษาแก่สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด จำเป็นจะต้องทำหน้าที่ในการช่วยเหลือสถานศึกษาในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา โดย ส่งเสริมและสนับสนุนให้ความช่วยเหลือแก่สถานศึกษาในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา เช่น ให้ความช่วยเหลือในการให้การอบรมเชิงปฏิบัติการแก่สถานศึกษาในเรื่องของการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทำการนิเทศ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการนำหลักสูตรสถานศึกษาไปใช้

3.2.2 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 22 กำหนดแนวทางในการจัดการศึกษาไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ฉะนั้น ครู ผู้สอน และผู้จัดการศึกษาจะต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทจากการเป็นผู้ชี้นำ ผู้ถ่ายทอดความรู้ ไปเป็นผู้ช่วยเหลือ

ส่งเสริม และสนับสนุนผู้เรียนในการแสวงหาความรู้จากสื่อและแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้เรียน เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้สร้างสรรค์ความรู้ของตน การจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน นอกจากจะมุ่งปลูกฝังด้านปัญญา พัฒนาการคิดของผู้เรียนให้มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีวิจารณญาณแล้ว ยังมุ่งพัฒนาความสามารถทางอารมณ์ โดยการปลูกฝังให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าของตนเอง เข้าใจตนเอง เห็นอกเห็นใจผู้อื่น สามารถแก้ปัญหาข้อขัดแย้งทางอารมณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นในการจัดกระบวนการเรียนรู้ ควรต้องใช้รูปแบบ/วิธีการที่หลากหลาย เน้นการจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริง การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ร่วมกัน การเรียนรู้จากธรรมชาติ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และการเรียนรู้แบบบูรณาการ การใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ การเรียนรู้คุณธรรม ทั้งนี้ต้องพยายามนำกระบวนการจัดการกระบวนการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม กระบวนการคิดและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ไปสอดแทรกในการเรียนการสอนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ เนื้อหาและกระบวนการต่าง ๆ ข้ามกลุ่มสาระการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ในลักษณะองค์รวม หรือการบูรณาการ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2545: 21)

มาตรา 24 ให้สถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545: 14-15)

1. จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา
3. จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง
4. จัดการเรียนการสอน โดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา
5. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอน และแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ
6. จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับ บิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

จากแนวทางการปฏิบัติในการจัดกระบวนการเรียนรู้ตาม พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดผลตามจุดหมายของ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ แต่จากผล การศึกษาการนำหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษาไปใช้ โดยศึกษาจากโรงเรียนนำร่อง และโรงเรียนเครือข่ายที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศรายชื่อ ให้ใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2544 ในปีการศึกษา 2545 พบว่ามีปัญหาเกี่ยวกับการใช้หลักสูตรสถานศึกษา คือครูขาดความรู้ความ เข้าใจในการจัดกระบวนการเรียนรู้ (พันธนิย์ วิหคโต. 2546: 8-9)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สังกัดของ กระทรวงศึกษาธิการได้ยึดหลักในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้กับสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานในสังกัด โดยยึดแนวทางการปฏิบัติงานของกระทรวงศึกษาธิการ โดยส่งเสริมและสนับสนุน และให้บริการด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาจัด กระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ใน สถานศึกษา ยกย่องครูที่มีความสามารถในการจัดและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ส่งเสริมให้ครูได้รับ การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เป็นศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในเขตพื้นที่ การศึกษา ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ทำการอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับครูในสังกัดเกี่ยวกับ กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545: 14)

ตัวอย่างของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกจัด ให้มี เช่น การพัฒนาครูผู้สอนวิชาภาษาไทย เกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้และการจัดทำสื่อ นวัตกรรมภาษาไทย ประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ พัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้วิชาวิทยาศาสตร์ อบรมเชิงปฏิบัติการครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคม ศึกษา ฯ อบรมเชิงปฏิบัติการครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาเกี่ยวกับการจัดการ เรียนรู้ พัฒนาครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ประชุมครูแกนนำและครูเครือข่ายทางด้านทัศนศิลป์ ดนตรี และนาฏศิลป์ พัฒนาครูผู้สอนกลุ่มสาระ การเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ เทคโนโลยี พัฒนาครูผู้สอนกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (สพท.นครนายก กลุ่มนโยบายและแผน. 2548: 182-183) นอกจากนั้น แล้วยังมีการอบรมทางไกลโดยผ่านทางสื่อโทรทัศน์ แล้วให้ครูทำชิ้นงาน แล้วส่งมาให้หน่วยศึกษานิเทศ ทำการประเมินผล มอบเกียรติบัตรให้ และมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของคณะ ครูโดยการนำผลงานที่ดีเด่นมาจัดแสดงให้คณะครูเข้าชมและได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545: 14)

กล่าวโดยสรุป การจัดกระบวนการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรเป็นการจัดที่ มุ่งเน้นให้ ผู้เรียนได้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่แท้จริง ได้มีการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง จัดให้สอดคล้อง กับความต้องการของ ผู้เรียน มีการผสมผสานวิชาความรู้ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน แต่ในการจัดกระบวนการ เรียนรู้ดังกล่าวยังคงเป็นปัญหาของครูผู้สอนอยู่ เนื่องจากยังไม่สามารถจัดได้ตรงกับจุดมุ่งหมายของ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่ ให้บริการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา จึงควรให้การบริการและช่วยเหลือ กับสถานศึกษาให้สามารถจัดกระบวนการเรียนรู้ได้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ

3.2.3 การพัฒนาการวัดและประเมินผล

การประเมินผลการเรียนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 เป็น กระบวนการตรวจสอบผลการเรียนรู้ และพัฒนาการต่าง ๆ ของผู้เรียนตามมาตรฐานการเรียนรู้ของ หลักสูตร เพื่อนำผลไปใช้ ปรับปรุงการเรียนการสอนให้ผู้เรียนบรรลุมาตรฐานที่กำหนดไว้ และใช้เป็น ข้อมูลสำหรับการตัดสินผลการเรียน และในการดำเนินการวัดและประเมินผลการเรียนของสถานศึกษา จะต้องมีการจัดการเป็นระบบและเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ สามารถรองรับการประเมิน ภายในและการประเมินภายนอกตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้ โดยมีหลักการวัดและ ประเมินผล ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2545: 4)

1. สถานศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยเปิดโอกาสให้ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม
2. การวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ต้องสอดคล้อง และครอบคลุมมาตรฐาน การศึกษาที่กำหนดในหลักสูตร
3. การประเมินผล ประกอบด้วย การประเมินเพื่อปรับปรุงพัฒนาการของผู้เรียน การจัดการเรียนการสอน และการประเมินเพื่อตัดสินผลการเรียน
4. การประเมินผลเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการเรียนการสอน ต้อง ดำเนินการด้วยวิธีการที่หลากหลาย เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัด ธรรมชาติของวิชา และระดับช่วงชั้น ของผู้เรียน
5. เปิดโอกาสให้ผู้เรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบผลการ ประเมินผลการเรียนรู้ได้
6. ให้มีการเทียบโอนผลการเรียนระหว่างสถานศึกษา และรูปแบบการศึกษา ต่าง ๆ

7. ให้สถานศึกษาจัดทำเอกสารหลักฐานการศึกษา เพื่อเป็นหลักฐานการประเมินผลการเรียน รายงานผลการเรียนและเป็นหลักฐานแสดงวุฒิ และรับรองผลการเรียนของผู้เรียน

แนวปฏิบัติงานส่งเสริมการวัดและประเมินการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการศึกษา ได้ยึดหลักการปฏิบัติเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้บริการแก่สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด ดังนี้คือ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 220)

1. ส่งเสริมให้ครูพัฒนาตนเอง โดยศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวิธีการวัดและประเมินผลการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย
2. ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริหาร ครู ให้ใช้วิธีการที่หลากหลายในการวัดและประเมินผลในสถานศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย
3. ศึกษา วิเคราะห์ รูปแบบ วิธีการในการพัฒนาแนวทางการวัดผลและประเมินผลในสถานศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย
4. จัดทำคู่มือการวัดผล เทียบโอนผลการศึกษาสำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

การให้บริการด้านการวัดและประเมินผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก โดยกลุ่มงานวัดและประเมินผล การศึกษา มีงานใน ความรับผิดชอบที่เป็นการพัฒนาการวัดผลและประเมินผลการศึกษา ดังนี้คือ การประเมินคุณภาพนักเรียน การพัฒนาการวัดผลและประเมินผลการศึกษาตามหลักสูตร การพัฒนาการวัดผลและประเมินผลในสถานศึกษา การพัฒนาการวัดผลและประเมินผลในชั้นเรียน โดย จัดให้มีการอบรม เรื่องแนวทางพัฒนาการวัดผลและประเมินผลการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ให้กับครูทุกคน อบรมครูตัวแทนโรงเรียนในการจัดทำเอกสารหลักฐานการศึกษา (แบบ ปพ.4-9) อบรมครูแกนนำกลุ่มโรงเรียน ในเรื่องแนวทางการประเมินผลในชั้นเรียน และอบรมครูแกนนำสหวิทยาเขต เรื่องการประเมินผลการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พัฒนาเครือข่ายครูวัดผล และประเมินผลตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 โดยจัดทำเอกสารคู่มือครูแกนนำ อบรมครูแกนนำในเรื่อง เทคนิคการประเมินผลการเรียนรู้ด้วยการสื่อสารส่วนบุคคล เทคนิคการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment) เทคนิคการสร้างเครื่องมือวัดผล การประเมินผลด้วยแบบทดสอบ เทคนิคการประเมินผลภาคปฏิบัติ (Performance Assessment) เทคนิคการประเมินผลคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยม เทคนิคการประเมินผลโดยใช้แฟ้มสะสมงาน (Portfolio)

Assessment) และให้ครูแกนนำ นำความรู้ที่ได้รับไปขยายผลในสหวิทยาเขตของตน (กลุ่มงานวัดผล และประเมินผลการศึกษา สพท.นครนายก. 2547)

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้เป็นหน้าที่ของสถานศึกษาที่จะต้องทำการประเมิน ผู้เรียนเพื่อผลการประเมินนั้นไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาตรวจสอบผลการประเมินเหล่านั้นได้ และในการวัดและ ประเมินผลนั้นควรใช้วิธีการที่หลากหลาย และสอดคล้องกับธรรมชาติของวิชานั้น ๆ

แต่ในการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ของผู้เรียนนั้น ยังมีปัญหาที่สถานศึกษายังไม่ สามารถทำได้ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร นั่นคือ ครูขาดความรู้ความเข้าใจและขาดทักษะในการวัด และประเมินผล/รูปแบบและแนวทางการวัดและประเมินผลไม่ชัดเจน/ไม่เข้าใจวิธีการวัดและ ประเมินผลตามสภาพจริงในแต่ละกลุ่มสาระ/ไม่มีความรู้ในการจัดทำเครื่องมือวัดผล ประเมินผล/ขาด แนวและวิธีในการสร้างแบบประเมินผลการเรียนรู้ที่หลากหลาย (พันธนิย์ วิหคโต. 2546: 9) สถานศึกษาจึงต้องการความช่วยเหลือ และการให้การบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของตน เพื่อพัฒนาการวัดผลและประเมินผลให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

3.2.4 การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การวิจัยถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในการปฏิบัติการสอน ของครูใน ชั้นเรียน การวิจัยจะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา หรือ พัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเป็น ระบบ จนทำให้ปัญหาการศึกษานั้นคลี่คลายไปในด้านที่ก่อประโยชน์ ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กระทรวงศึกษาธิการ. 2545ก: 2)

การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาการ เรียนรู้ คือ เป็นการพัฒนาหลักสูตร เป็นการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เป็นการปรับปรุงคุณภาพการเรียน การสอน พัฒนานวัตกรรม และแสดงความก้าวหน้าจากรายงานผลการปฏิบัติ และ คำว่า การวิจัยเพื่อ พัฒนาการเรียนรู้ มีความหมายที่สำคัญคือ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2545ก: 4)

1. บูรณาการการจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้
2. การวิจัยเพื่อมุ่งแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเป็นครั้ง ๆ ไป ผลการวิจัยใช้ได้เฉพาะกลุ่มที่ ทำการศึกษา เป็นการวิจัยปัญหาของเด็กในชั้นเรียนของตนเองเฉพาะชั้น
3. การหาความรู้หรือวิธีการใหม่ ๆ รวมทั้งการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ และการ ดัดแปลงอุปกรณ์ประเภทอื่นมาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับสภาพการณ์ของการ เรียนการสอนในชั้นเรียนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนของตนเอง โดยอาศัย วิธีการทางวิทยาศาสตร์

ความหมายของการวิจัยในชั้นเรียน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า คำที่ใช้ในการวิจัยในชั้นเรียนได้มีการบัญญัติเป็นภาษาไทยหลายคำ เช่น การวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) การวิจัยในชั้นเรียน (Classroom Research) การวิจัยของครู (Classroom Action Research) ต่างก็มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การพัฒนาการเรียนการสอนของครูผู้สอน และจากการศึกษาค้นคว้าได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการวิจัยในชั้นเรียน ไว้ดังนี้

เป็นการศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวกับหลักสูตร วิธีสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การจัดทำสื่อและอุปกรณ์ประกอบการสอน ตลอดจนการวัดผลและประเมินผลโดยการศึกษาวิจัยนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (อัจฉรา สระวาสี. 2540: 15-16) เป็นการหาความรู้หรือวิธีการใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ของการเรียนการสอนในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาคุณภาพของการเรียนการสอนหรือเพื่อแก้ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอน โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (พญงค์ดี จันทรสุนทร. 2541: 4) เช่นเดียวกับ ทศนา แสงศักดิ์ (2543: 74) ที่กล่าวว่า การวิจัยในชั้นเรียน หมายถึง การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือเป็นความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งความรู้ใหม่ ๆ ในที่นี้เรียกว่า “นวัตกรรมทางการศึกษา” และ วราภรณ์ มณีบางกา (2546: 15) ได้กล่าวว่า การวิจัยในชั้นเรียน หมายถึง กระบวนการที่ครูผู้สอนศึกษาค้นคว้าหาความรู้และวิธีการใหม่ ๆ มาแก้ปัญหา ปรับปรุง หรือพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพมากที่สุด และ Marsh and Stafford (1984: 149) ได้ให้ความหมายว่าเป็นรูปแบบการแก้ไขปัญหาซึ่งสามารถช่วยเหลือครูในการนำหลักสูตรไปใช้ในการเรียนการสอน

โดยสรุปการวิจัยในชั้นเรียน หมายถึง กระบวนการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนในชั้นเรียน โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพมากที่สุด

ความสำคัญของการวิจัยในชั้นเรียน

ครุรักษ์ ภิรมย์รักษ์ (2543: 5) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการวิจัยในชั้นเรียนพอจะสรุปได้ดังนี้คือ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของครูในการพัฒนาชีวิตความเป็นครูไปสู่ความเป็นครูมืออาชีพเพราะการวิจัยในชั้นเรียนจะช่วยให้ครูเป็นนักแสวงหาความรู้และวิธีการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยให้ครูมีความรู้กว้างขวางและ ลุ่มลึกทำงานอย่างมีเหตุมีผล สร้างสรรค์และเป็นระบบ

2. เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอนให้มีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวก้าวไปข้างหน้าไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ เกิดนวัตกรรมที่ทันสมัยนำมาใช้ในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนได้ทันทั่วถึง

3. เป็นเครื่องมือสำคัญที่จรรโลงวิชาชีพครูให้มีความเข้มแข็งเพราะผลจากการวิจัยในชั้นเรียนจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จในการทำงานของครูได้อย่างเป็นรูปธรรมนั่นก็คือการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงประสงค์ของผู้เรียนตามที่ครูต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมทั้งตัวครูและนักเรียน

แนวทางการปฏิบัติงานด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้บริการด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาดำเนินการโดยยึดแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545: 17)

ทำการอบรมให้ความรู้กับครูภายในสังกัดเรื่องของการทำวิจัยในชั้นเรียน และทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกได้ทำเอกสารเผยแพร่การทำวิจัยหน้าเดียวแจกจ่ายไปยังสถานศึกษาภายในสังกัด นอกจากนั้นแล้ว ยังส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน หลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ การใช้สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน ดำเนินการให้มีการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษาให้สามารถทำการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวบรวม และเผยแพร่ผลการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสนับสนุนให้มีการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุน และยกย่องครูที่ทำผลงานวิจัย

โดยสรุปการวิจัยในชั้นเรียนมีความสำคัญต่อนักเรียน ครูผู้สอน โรงเรียน และวงการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของครูนั้นยังมีปัญหาเกิดขึ้น เนื่องจากว่าแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยในชั้นเรียนได้มีบุคคลและหน่วยงานได้กล่าวถึงรูปแบบของการวิจัยในชั้นเรียน ในลักษณะที่แตกต่างกัน ทำให้ครูผู้สอนมีความสับสน และเข้าใจว่าการวิจัยในชั้นเรียนเป็นเรื่องยากมีขั้นตอนในการทำวิจัยที่สลับซับซ้อนต้องใช้เวลามาก ทำให้ครูผู้สอนเกิดความท้อแท้ที่จะทำการวิจัย (กระทรวงศึกษาธิการ. 2545ก: 5) ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการศึกษาแก่สถานศึกษาภายในสังกัด จะต้องทำหน้าที่ให้บริการด้านความรู้ ความเข้าใจ ส่งเสริม สนับสนุน หรือให้การอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ทำการวิจัย เพื่อจะทำให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาการศึกษา

3.3 การนิเทศติดตามและประเมินผล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยมุ่งเน้นให้กระบวนการบริหารการศึกษา กระบวนการเรียนการสอน และกระบวนการนิเทศการศึกษา เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาโรงเรียน และบุคลากรในสังกัดไปสู่คุณภาพ และยังมีความคาดหวังที่จะให้ศึกษานิเทศก์เป็นผู้นำในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และสนับสนุนการพัฒนาโรงเรียนสู่มาตรฐาน เชื่อมโยงการจัดการศึกษาตามแนวปฏิรูปการเรียนรู้ เพราะการนิเทศเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา และการบริหารสถานศึกษา เป็นกระบวนการของการจัดการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้การสนับสนุน และพัฒนามาตรฐานการศึกษา (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2546: 1)

นอกจากนี้แล้ว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2546ข: 213-214) ยังได้กำหนดขอบข่าย/ภารกิจของงานนิเทศติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นภาระงานที่เขตพื้นที่การศึกษาทั้ง 175 เขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศต้องยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านการนิเทศติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด ดังนี้ ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานหลักสูตรปฐมวัย การศึกษาพิเศษ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน และทำหน้าที่ค้นคว้าวิเคราะห์ วิจัยการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้

ส่งเสริมการวัดและประเมินผลการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษา ทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการศึกษา รวมทั้งงานทดสอบทางการศึกษา

ส่งเสริม พัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา รวมทั้งทำหน้าที่ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา

ส่งเสริมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา ส่งเสริม และประสานงานการประกันคุณภาพภายใน และภายนอกสถานศึกษา และทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา เป็นกลุ่มงานหนึ่งในกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา โดยดำเนินการเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล พัฒนาระบบการนิเทศและการจัดการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษามีความ เข้มแข็งในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน

เท่าเทียมกันโดยยึดโรงเรียนเป็นฐาน (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2547ข: 1)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ได้กำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยให้มีการนิเทศการศึกษาเป็นหลักสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2546: 1) เนื่องจากการนิเทศการศึกษาเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ครูได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ให้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้เรียนรู้เต็มตามศักยภาพ (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2547 ก: 1) ซึ่งมีจุดเน้น 3 ประการคือ การนิเทศอย่างทั่วถึง การนิเทศอย่างต่อเนื่อง และการนิเทศอย่างมีคุณภาพ ซึ่งหมายถึงสถานศึกษาชั้นพื้นฐานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกทุกแห่งต้องได้รับการนิเทศอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและมีคุณภาพ (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2546: 1) โดยมีขอบข่ายภาระงานที่รับผิดชอบดังนี้คือ (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2546: 2)

1. งานส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศและการจัดกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการนิเทศและการจัดกระบวนการเรียนรู้ แผนส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศและการจัดกระบวนการเรียนรู้ นิเทศโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานและโครงการเป็นฐาน

2. งานส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายการนิเทศของเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน ประกอบด้วย ระบบข้อมูลเครือข่ายการนิเทศ วางแผนส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาเครือข่ายการนิเทศรูปแบบต่าง ๆ โดยการพัฒนาห้องเรียน สถานศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้ เครือข่ายชุมชน เวทีวิชาการ เครือข่ายบุคคล เช่น ครูแกนนำ ครูต้นแบบ ครูแห่งชาติ ครูดีเด่น ฯลฯ

3. งานนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา ประกอบด้วย ระบบข้อมูลสารสนเทศ การนิเทศ การบริหารและการจัดการศึกษา นิเทศติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษา

4. งานศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย การพัฒนาระบบบริหารและการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบบริหารและการจัดการศึกษา การวิจัยเกี่ยวกับการนิเทศติดตามและประเมินผล การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายการนิเทศ ส่งเสริม สนับสนุน สถานศึกษามีการเผยแพร่ การวิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษา

การนิเทศการศึกษาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของครูในการจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายของหลักสูตร ซึ่งได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ ดังนี้

การนิเทศการศึกษาเป็นกระบวนการทำงานร่วมกับครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่ง สัมฤทธิ์ผลสูงสุดในการเรียนของนักเรียน (สงัด อุทรานันท์. 2530: 12) เช่นเดียวกับ วไลรัตน์ บุญสวัสดิ์ (2538: 3) ที่กล่าวว่า การนิเทศการศึกษาเป็นกระบวนการทำงานและความร่วมมือระหว่างผู้นิเทศกับผู้รับการนิเทศ เพื่อประสิทธิภาพอันสูงสุดในการเรียนของนักเรียน เป็นความพยายามอย่างหนึ่งในหลาย ๆ อย่าง ที่จะช่วยส่งเสริมให้การศึกษาที่มีคุณภาพทั้งด้านการเรียนการสอน (ชาวี มณีศรี. 2538: 19) คือการที่ผู้นิเทศใช้กระบวนการกระตุ้น ยั่วยุ ทำทนาย ร่วมคิด ร่วมทำ สนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพของนักเรียนตามความจำเป็นของการพัฒนาโดยผ่านครูและผู้บริหารสถานศึกษา (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการศึกษา. 2546: 3) เป็นกระบวนการสร้างสรรค์ที่ไม่หยุดนิ่งในการให้คำแนะนำ และการชี้ช่องทางในลักษณะที่เป็นกันเองแก่ครูและนักเรียนเพื่อการปรับปรุงตัวของเขาลดข้อจรรยาบรรณการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการศึกษาที่พึงประสงค์ (ชาอุทัย อาจิมสมาจาร. 2547: 22) เป็นความพยายามทุกอย่างของเจ้าหน้าที่ผู้จัดการศึกษา ในการแนะนำครูหรือบุคคลอื่นที่ทำงานเกี่ยวกับการศึกษาให้รู้วิธีการเกี่ยวกับการปรับปรุงการสอน (Good. 1973: 572)

จากความหมายของการนิเทศการศึกษาดังกล่าว สรุปได้ว่า การนิเทศการศึกษาเป็นกระบวนการที่ สร้างสรรค์ เกิดจากความร่วมมือระหว่างผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายตามเจตนารมณ์ของหลักสูตร ส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน

3.3.1 การนิเทศติดตามของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก โดยกลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา ได้กำหนดแผนการนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ซึ่งมี จุดมุ่งหมาย หลักการ วิธีการ และสาระของการนิเทศ ดังนี้

จุดมุ่งหมายการนิเทศ

จุดมุ่งหมายของการนิเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก (สพท. นครนายกกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2546: 2-3) มีดังนี้ คือ

1. เพื่อให้สถานศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา
2. เพื่อให้สถานศึกษามีศักยภาพในการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนให้

สอดคล้องตามมาตรฐานหลักสูตรและเป็นไปตามแนวทางพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

3. เพื่อให้สถานศึกษาสามารถบริหารจัดการศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. เพื่อให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนสังคม ทนต่อการเปลี่ยนแปลงทุกด้าน

5. เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษาได้พัฒนา เพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์ในการจัดการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน ตลอดจนความก้าวหน้าในวิชาชีพ

6. เพื่อให้เกิดการประสานงาน การให้ความสำคัญและการสร้างเครือข่ายในการพัฒนา คุณภาพการศึกษา

7. เพื่อให้บุคลากรในสถานศึกษามีขวัญกำลังใจในการพัฒนา

หลักการนิเทศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก โดย กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ได้ให้หลักการนิเทศไว้ดังนี้คือ เป็นกรนิเทศเพื่อพัฒนา และการปรับปรุงการเรียนการสอน ยึดหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ประสานสัมพันธ์ระหว่างงานนิเทศกับงานอื่น ต้องมีความถูกต้องตามหลักวิชา ควรเป็นวิทยาศาสตร์ คือ มีขั้นตอน เป็นระบบ เป็นการสร้างสรรค์ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแสวงหาความสามารถ เปิดโอกาสให้แสดงออก ตั้งอยู่บนรากฐานของประชาธิปไตย เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2546: 2)

วิธีดำเนินการนิเทศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก โดยกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ได้ให้แนวทางในการดำเนินการนิเทศ ดังนี้คือ แบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการนิเทศ ทำการแต่งตั้งผู้นิเทศในแต่ละเขตปฏิบัติการซึ่งประกอบด้วยศึกษานิเทศก์ จำนวน 3-4 คน ต่อ 1 สหวิทยาเขต กำหนดจุดพัฒนาและสาระการนิเทศ จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2547ก: 2)

สาระการนิเทศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก โดยกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ได้กำหนดสาระในการนิเทศ ดังนี้คือ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวปฏิรูป การดำเนินงานนิเทศภายในโรงเรียน การสนับสนุนการสร้างเครือข่าย การวัดและประเมินผล การวัดผลระดับชาติ การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาโดย

หน่วยงานต้นสังกัด การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การพัฒนาระบบข้อมูล การใช้สื่อ ผลิตสื่อและแหล่งเรียนรู้ การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ การจัดการศึกษาของเด็ก พิเศษ ด้อยโอกาส พิการ งานโครงการตามนโยบาย ได้แก่ การจัดระบบดูแลนักเรียน โดย ทำการอบรม ผู้บริหารและครูแนะแนวเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สัมมนาผู้บริหารและครูแนะแนว เกี่ยวกับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คัดเลือกโรงเรียนดีเด่นระบบการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนในฝัน โรงเรียนวิถีพุทธ โรงเรียนในโครงการพระราชดำริ และงานอื่น ๆ ที่ ได้รับมอบหมาย (สพท.นครนายก กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. 2547ก: 3)

การปฏิบัติการนิเทศการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. (2547ก: 4-5) ได้ให้หลักปฏิบัติในการนิเทศไว้ดังนี้

1. การนิเทศอย่างทั่วถึง ผู้นิเทศร่วมกับผู้รับการนิเทศในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งมี จุดเน้นในการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ การพัฒนาการจัดกระบวนการเรียนรู้ การจัดทำหลักสูตร สถานศึกษาและการนำไปใช้ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การนิเทศทางตรง ทางไกล และการนิเทศภายใน อื่น ๆ

2. การนิเทศอย่างต่อเนื่อง ผู้นิเทศปฏิบัติการนิเทศอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดจุด พัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น ซึ่งมีจุดเน้นในเรื่อง การกำหนดจุดพัฒนา จัดทำแผนนิเทศ กลุ่มเป้าหมาย สร้างนวัตกรรมในการพัฒนา ประสานเครือข่ายการนิเทศและพัฒนา และปฏิบัติการ นิเทศตามกลุ่มเป้าหมาย

3. การนิเทศอย่างมีคุณภาพ โดยการใช้นวัตกรรมในการนิเทศที่สอดคล้องกับ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาส่งผลให้ผู้รับการนิเทศและผู้นิเทศประสบความสำเร็จในการ พัฒนาการนิเทศอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดเน้นไปที่ ผู้รับการนิเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ โรงเรียนมีการพัฒนา งานทุกด้านอย่างเหมาะสม และครูปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และผู้นิเทศ ได้ใช้เทคนิคการนิเทศและกระบวนการนิเทศอย่างเหมาะสม ร่วมพัฒนาและแก้ไขปัญหาของ กลุ่มเป้าหมายได้บรรลุวัตถุประสงค์ และนิเทศเต็มตามศักยภาพ

กล่าวโดยสรุป การนิเทศการศึกษาเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ครูได้พัฒนาตนเองในด้าน ต่าง ๆ ให้มีความรู้ความสามารถ และสามารถนำความรู้เหล่านั้นไปพัฒนาผู้เรียน ให้เกิดการเรียนรู้เต็ม ตามศักยภาพ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้จัดระบบการนิเทศและกำหนดแผนการนิเทศติดตามให้ เป็นรูปธรรมชัดเจน ทำปฏิทินที่ชัดเจนและดำเนินการตามแผน นิเทศติดตามอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ จัดระบบการติดตาม ตั้งคณะทำงานนิเทศติดตามผล มีการนิเทศกำกับติดตามผล ให้คำปรึกษาเป็น ระยะ เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง กำกับติดตามและพัฒนาครูอย่างต่อเนื่อง ใช้ระบบการนิเทศอย่าง

กัลยาณมิตร โดยมีการนิเทศในสาระของ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ตามแนวปฏิรูป การดำเนินงานนิเทศภายในโรงเรียน การสนับสนุนการสร้างเครือข่าย การวัดและ ประเมินผล การวัดผลระดับชาติ การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาโดยหน่วยงานต้นสังกัด การ ดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การพัฒนาระบบข้อมูล การใช้สื่อ ผลิตสื่อและ แหล่งเรียนรู้ การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ การจัดการศึกษาของเด็กพิเศษ ด้วยโอกาส พิการ งานโครงการตามนโยบาย ได้แก่ การจัดระบบดูแลนักเรียน โรงเรียนในฝัน โรงเรียนวิถีพุทธ โรงเรียนในโครงการพระราชดำริ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ในปัจจุบันการปรับปรุงประสิทธิภาพในระบบราชการเป็นกระแสที่มีความเด่นชัด โดยเฉพาะงานด้านบริการ (บุญรอด โปว์เสวีวงศ์. 2540: 96) การให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ หรือ องค์กรเอกชน เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสิ่งหนึ่งในการพัฒนาประเทศ โดยรัฐต้องเข้ามามีบทบาทอย่างสูงใน การให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้การดำเนินการ หรือธุรกิจของประชาชนเป็นไปอย่างราบรื่น (วันทนา จันทมณี. 2548: 38)

งานบริการเป็นเรื่องของมนุษย์สัมพันธ์ เป็นเรื่องของการให้และการรับ และเป็นเรื่องของ ความประทับใจตั้งแต่เสี้ยววินาทีแรกที่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับผู้ให้บริการ (ปรีทรรศน์ พันธุบรรยงศ์. 2541: 59)

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่ เปี่ยมไปด้วยการช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2545: 6)

การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีในความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2545: 7; อ้างอิงจาก ศุภนิธย์ ไชครัตนชัย. 2545)

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 42) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อ ผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่น อย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร; และคนอื่น ๆ (2537: 12) ที่กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น หรือ การทำให้ผู้อื่นพึงพอใจ เกิดความประทับใจและการที่จะให้การบริการ หรืออำนวยความสะดวกให้กับ ผู้อื่นนั้น ผู้ให้บริการต้องให้อย่างมีความสุข หรืออย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้รับการบริการเกิดความประทับใจ หรือความชื่นใจ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2545: 8) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกระบวนการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนอง ความต้องการของผู้อื่นที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคล ดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้ในเวลาเดียวกัน

วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์ (2539: 6) กล่าวว่า การบริการ คือพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่ บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ อันนั้น

ส่วน ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ (2541: 334) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ

อัจฉราพร ณ สงขลา (2544: 31) กล่าวว่า การบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ เพราะ ไม่ว่าอะไรก็ตาม คนที่พอใจล้วนแต่เป็นมนุษย์ทั้งสิ้น ซึ่งมีเงื่อนไขทั้งรูปธรรม นามธรรม ซึ่งในรูปธรรม คือบุคลิก ลักษณะ การแต่งตัว การยิ้มแย้มแจ่มใส นามธรรมคือ ความรู้สึก เช่นมาใช้บริการแล้วได้รับความอบอุ่น มีความสุข เป็นมิตร นอกจากนี้ยังต้องสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีอัธยาศัยดี มีสาระ โดยผู้ ปฏิบัติต้องมีความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์

วันทนา จันทมณี (2548: 39) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการ เป็นกิจกรรม หรือการ ปฏิบัติการใด ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก ความพึงพอใจกับการให้บริการ ทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผู้ให้บริการ

จากความหมายข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรม หรือกระบวนการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นหรือผู้มารับการ บริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากผลของการกระทำนั้น เป็นการกระทำที่เกิดจาก จิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีใน ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค และในการให้บริการนั้น ๆ จะต้องตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการ ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน

สมชาติ กิจยรรยง (2536: 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และ ความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2. การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรด้วย

3. การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป มีดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมาจิรัตน์ (2539: 7-8) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะแห่งการบริการที่ดีไว้ 7 ประการดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy
ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้รับบริการ
2. E = Early Response
ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้
3. R = Respectful
แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้เข้ารับบริการ
4. V = Voluntariness manner
ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing
แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
6. C = Courtesy
กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm
มีความกระตือรือร้นและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ทวี บุตรสุนทร (2545: 33-34) กล่าวว่าหัวใจของการบริการประกอบด้วย 7 ประการ ที่มาจากคำว่า “Service” ซึ่งได้แก่

1. S = Smart And Smile หมายถึง คนที่จะมีจิตวิญญาณในการบริการนั้น จะต้องยิ้มเป็น ต้องมีไหวพริบ ต้องมีปฏิภาณ
2. E = Emotion หมายถึง การจะเป็นนักบริการที่ดีจะต้องมีการควบคุมอารมณ์ ให้ดี ไม่แสดงความ อุนเฉียว ไม่แสดงอารมณ์โกรธ นั่นคือจะต้องเก็บความรู้สึกไม่แสดงออก
3. R = Relation คือ ความสัมพันธ์อันดีกับทุกคน
4. V = Voice หมายถึง คนที่จิตวิญญาณในการบริการนั้น จะต้องรู้จักให้มี น้ำเสียง คือไม่สูงเกินไปหรือไม่ต่ำเกินไป พูดจาไม่ไปตากถางคนอื่นเค้า มีวิธีการใช้น้ำเสียง
5. C = Courteous นั่นคือ นักบริการที่ดีต้องมีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน และจะทำอะไรจะต้องทำด้วยความระมัดระวัง ทำด้วยความรอบครอบ
6. E = Enthusiastic หมายความว่า นักบริการที่ดี จะต้องมีความกระตือรือร้น กุ๊กกูด ไม่เฉื่อยแฉะ
7. S = Skill นักบริการที่ดีจะต้องมีทักษะ ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ทำ

กุลธน ธนาพงศธร (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546: 13; อ้างอิงจาก กุลธน ธนาพงศธร. 2530: 303-304) กล่าวไว้ว่า การบริการควรมีหลักการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ มิใช่ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่าง เสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจาก กลุ่มอื่นมากอย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่า ผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่ายสะดวกและไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก

มัลลินส์ (สุวรรณา วลัยอักษรลิขิต. 2547: 49; อ้างอิงจาก Mullins. 1985: 30) ได้กล่าวถึงการสร้างความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการและดูแลจนกว่าจะสิ้นสุด
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

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

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็จะเกิดขึ้นด้วยดี
2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ดังนั้นเราต้องแสดงออกให้บุคคลทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดี ก็จะทำให้เกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

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

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีนั้นต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ ประสิทธิภาพของการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา พยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบและถูกใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการบริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการบริการที่สำคัญที่สุด

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ การต้อนรับผู้รับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอรรถยาของความเป็นมิตรและบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่น

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

กล่าวโดยสรุป การบริการที่ดีนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ เพราะเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่เขาต้องการแล้วก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสม่ำเสมอ นั่นคือจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง มีความเสมอภาค การให้บริการใด ๆ จะต้องบริการให้ได้เหมาะสมเท่าเทียมกันทุกคน มีความ ตรงต่อเวลา มีความประหยัด ในการบริการนั้นความประหยัดจะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า โดยค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการนั้นจะต้องไม่มากเกินไปกว่าบริการที่จะได้รับ มีประสิทธิภาพในการบริการ และต้องให้การบริการที่เพียงพอ มีความสะดวก ในการให้บริการนั้นถ้าหากผู้เข้ารับบริการได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการแล้วก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและอยากจะใช้บริการนั้นอีกหรือทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติ

และด้วยเหตุที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านต่าง ๆ ในการจัดการศึกษา จึงต้องทำหน้าที่ในการให้บริการ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และให้บริการในสิ่งที่สถานศึกษาต้องการอย่างแท้จริง นั่นคือ มีความสอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษา ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำด้วยความเสมอภาค มีความเท่าเทียมกันในทุกการบริการ และมีความประหยัดและสะดวกสบายในการบริการ

5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูวิชาการ ตำแหน่ง ประสิทธิภาพ และลักษณะของสถานศึกษา มีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

5.1 ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา

ตำแหน่ง เป็นสถานภาพทางสังคมที่คอยกำกับการปฏิบัติหน้าที่ เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ เช่น บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในระดับต่าง ๆ เช่น ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ (สมาน แก้วคำไสย์. 2545: 10; อ้างอิงจาก Shelden. 1971: 146) ผู้บริหารยังมีตำแหน่งที่สูงขึ้น ยังได้รับการยอมรับ ยกย่องและ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าของตำแหน่งนั้น ๆ ดังเช่น งานวิจัยของ ศิริณญา อาจอำนวย (2542: 106) ที่ได้ศึกษาการติดตามการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ สุชาติ น้ำประสานไทย (2542: 108) ที่ได้ศึกษาวิจัยทัศนด้านคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการเผยแพร่และปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ด้านคุณธรรม จริยธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนงานวิจัยของ สมเดช ภูศรี (2541: 63-64) ที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกในสถานการณ์ที่ขัดแย้งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีตำแหน่งต่างกัน มีพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้ง เกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ผู้บริหาร เป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร สถานศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้แก่เด็กที่มีอายุในเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติและตามนโยบายของรัฐ โดยเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติที่สามารถทำให้นโยบายของรัฐเห็นผลการปฏิบัติที่เป็นจริงเกิดขึ้น และมีหน่วยงานระดับที่สูงกว่าสถานศึกษารับผิดชอบร่วมกัน ทั้งใน

ระดับกรม จังหวัด อำเภอ หรือระดับเขตการศึกษา ถึงแม้ว่าจะมีหน่วยงานหลายหน่วยงานและหลายระดับรับผิดชอบร่วมกันในการจัดการศึกษา แต่สถานศึกษาถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่ง เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติการ ผลของการจัดการศึกษาจะเกิดขึ้นที่สถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ และมีส่วนรับผิดชอบอย่างใกล้ชิดต่อการศึกษาที่จะเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะความสำเร็จของการบริหารสถานศึกษาขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ (จันทราณี สงวนนาม. 2545: 123) คำว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ให้ความหมายไว้ 2 ความหมายคือ

1. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพ ที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งของรัฐและเอกชน

2. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพ ที่รับผิดชอบการบริหารการศึกษานอก สถานศึกษาดังแต่ระดับเขตพื้นที่การศึกษาขึ้นไป

ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ หรือผู้อำนวยการโรงเรียนที่เป็นแกนนำสำคัญในการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม และพื้นฐานทางการศึกษาให้นักเรียนสามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน เป็นรากฐานของอาชีพในอนาคต เป็นพลเมืองดี และสามารถปรับตัวเข้ากับภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกได้อย่างดี นอกจากนั้น ผู้บริหารยังเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินกิจกรรมของโรงเรียน (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2534: 1)

ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง บุคคลที่มีฐานะเป็นหัวหน้าสูงสุดในโรงเรียน จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหาร และขอบข่ายงานที่รับผิดชอบ สามารถบริหารงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (สุนีย์ บุญทิม. 2542: 25)

ผู้บริหารโรงเรียน คือ บุคคลที่ได้รับการคัดเลือก หรือแต่งตั้งให้เป็นผู้ผู้นำในโรงเรียน ในการทำงานในโรงเรียนให้ใช้หลักการกระบวนการสร้างบรรยากาศ ดำเนินการในโรงเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยให้ ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานด้วยความเต็มใจ (พงษ์สวัสดิ์ วงศ์ประชา. 2543: 14)

จากงานวิจัยของ ศันสนีย์ เครือชะเอม (2546: 122) ได้วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้บริหารในภาพรวมว่า ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารได้นั้น จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ทั้งการปฏิบัติการสอน เป็นผู้ช่วยผู้บริหารมาก่อน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และจากงานวิจัยของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (ศันสนีย์ เครือชะเอม. 2546: 122; อ้างอิงจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2527: 70-71) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษาของประชาชน พบว่าประสบการณ์ของผู้บริหารโรงเรียนมีผลต่อคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โอนีล (ศันสนีย์ เครือชะเอม. 2546: 122; อ้างอิง

จาก O'Neal. 1987: 320) ที่พบว่า ผู้บริหารการศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานมาก จะมีประสบการณ์ในการบริหารมาก จะยิ่งทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานและเข้าใจงานมากยิ่งขึ้น

บทบาทหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่ง ผู้บริหารสถานศึกษาไว้เป็นข้อใหญ่ 8 ข้อ ดังนี้ (จันทรานี สงวนนาม. 2545: 135; อ้างอิงจาก สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2545)

1. การวิเคราะห์นโยบายและสั่งกระทรวง

- 1.1 วิเคราะห์นโยบายสู่การปฏิบัติงานในสถานศึกษา

- 1.2 กำหนดวิธีการและควบคุมการปฏิบัติงาน การสั่งการ การประสานงานและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสถานศึกษา

2. การบริหารงานในสถานศึกษา

- 2.1 บริหารสถานศึกษาตามระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งของกรม กระทรวง รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง และ รัฐบาล

- 2.2 บริหารบุคลากรในสถานศึกษา

3. การกำกับดูแลในสถานศึกษา

- 3.1 กำกับดูแลการจัดการศึกษาในสถานศึกษา

- 3.2 กำกับดูแลการจัดการเรียนการสอน ให้เป็นไปตามหลักสูตรและได้มาตรฐาน

- 3.3 กำกับดูแลนักเรียนให้ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

- 3.4 กำกับดูแลการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนกลยุทธ์ของสถานศึกษา

- 3.5 กำกับดูแลการบริหารงบประมาณ และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด รักษาผลประโยชน์ของทางราชการ

4. การเป็นผู้นำ

- 4.1 เป็นผู้นำในการพัฒนาสถานศึกษา

- 4.2 เป็นผู้นำในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา

- 4.3 เป็นผู้นำในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและสถานศึกษา

5. การส่งเสริมและสนับสนุน

- 5.1 ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย

- 5.2 ส่งเสริมสนับสนุนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน

5.3 ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาคุณธรรม ค่านิยม และ
คุณลักษณะ อันพึงประสงค์ของสังคม

5.4 ส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการแก่บุคลากรในสถานศึกษา

5.5 ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนานุเคราะห์ในสถานศึกษา

6. การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีต่อกรมต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ
เปิดเผยต่อสาธารณชน

7. เสนอแนะข้อคิดเห็นในการปรับปรุงพัฒนางาน ระเบียบ และข้อปฏิบัติต่อกรมต้นสังกัด

8. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้มอบหมาย

จากบทบาท หน้าที่ ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อความสำเร็จของ
สถานศึกษานั้น จะเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ และสามารถพัฒนางานของ
สถานศึกษาให้เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ชุมชน ผู้ปกครอง และผู้บริหารการศึกษาที่มี
ประสบการณ์การทำงานมาก ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการบริหารมาก จะมีความสามารถในการ
ปฏิบัติงานและเข้าใจงานมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษาถือว่าเป็นผู้นำสูงสุดในสถานศึกษา ที่จะต้อง
รับทราบและรับรู้ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัด ดังนั้น ผู้วิจัยจึง
สนใจที่เลือกผู้บริหารสถานศึกษา เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

5.2 ครูวิชาการ

ครูวิชาการ เป็นครูที่ได้รับการยอมรับจากโรงเรียนว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมี
ประสบการณ์ในงานวิชาการมากที่สุด จนได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารสถานศึกษาให้เป็นผู้ปฏิบัติงาน
ด้านวิชาการ ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานนั้น ทางโรงเรียนจะแต่งตั้งในรูปของคณะกรรมการซึ่งมีผู้บริหาร
สถานศึกษาเป็นประธาน และครูวิชาการเป็นเลขานุการ ครูวิชาการมีความรับผิดชอบในการบริหารงาน
วิชาการ ดังต่อไปนี้ (กิตติมา ปรีดีดิolk. 2532: 52)

1. วางโครงการดำเนินงานด้านการเรียนการสอนและรับผิดชอบดำเนินงานให้เป็นไปตาม
เป้าหมายของโรงเรียน

2. ควบคุมดูแลการจัดตารางสอน

3. จัดให้มีการจัดทำโครงการสอนให้เป็นไปตามหลักสูตรและปรับปรุงให้ใช้ได้อยู่เสมอ

4. ร่วมมือกับหัวหน้าหมวด วางนโยบายเกี่ยวกับการเรียนการสอน โดยทั่วไปและ
สนับสนุนให้มีการค้นคว้าทดลองปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น

5. อบรมชี้แจงครู ให้เข้าใจวิธีการปฏิบัติทางวิชาการ เกี่ยวกับการเรียนการสอนและการ
วัดผล

6. จัดทำคู่มือครูและคู่มือการเรียนการสอน

7. จัดให้มีโครงการในกิจกรรมทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมความรู้ให้นักเรียน
8. พิจารณานหนังสือแบบเรียน คู่มือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ในการสอน และจัดให้มีเอกสารต่างๆ ประกอบความรู้
9. เสนอแนะในการแต่งตั้งหมวดวิชา
10. จัดสรรและควบคุมเงินที่จะใช้ทางวิชาการ
11. ควบคุมการจัดซื้อ การเก็บรักษาและการใช้อุปกรณ์
12. เสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหารในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรในฝ่ายวิชาการ

สำหรับครูวิชาการ ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากโรงเรียนให้ช่วยเหลือผู้บริหารโรงเรียนบริหารงานวิชาการ โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้ (อัสนีย์ อัจฉริยะบุตร. 2546: 57; อ้างอิงจาก สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเดิมบางนางบวช. 2544: 1) กำหนดนโยบาย และการวางแผนงานวิชาการของโรงเรียน พัฒนาการเรียนการสอน วัดผลประเมินผล และรายงานผลการเรียน นิเทศภายในโรงเรียน ปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนการสอนของครู พัฒนาห้องสมุด ใช้ทรัพยากรในชุมชนเพื่อการเรียนการสอน จัดหาและมอบทุนการศึกษา

ครูวิชาการเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากโรงเรียนและครูว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมี ประสบการณ์ในงานวิชาการมากที่สุด จนได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยเหลือผู้บริหารโรงเรียน ปฏิบัติงานด้านวิชาการ ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานนั้นทางโรงเรียนอาจแต่งตั้งในรูปคณะกรรมการ ซึ่งมีผู้บริหารเป็นประธาน และครูวิชาการเป็นเลขานุการ หรือโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้บริหารอาจแต่งตั้งครูที่มีความเหมาะสมเพียงคนเดียวเป็นครูวิชาการปฏิบัติงานวิชาการในภาพรวมของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (กรมวิชาการ. 2544: 6) ว่าให้โรงเรียนพิจารณาถึงความเหมาะสม หากเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่อาจดำเนินการไปในรูปคณะกรรมการวิชาการ หากขนาดเล็กก็สามารถแต่งตั้งผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน หรือครูคนใดคนหนึ่ง ที่เห็นว่ามีเหมาะสมเป็นผู้ดำเนินงานวิชาการได้

ครูวิชาการ จึงหมายถึง ครูที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการ จนได้รับแต่งตั้งจากโรงเรียนให้รับผิดชอบปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียน หากเป็นรูปคณะกรรมการให้หมายถึงผู้ที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการ

ด้วยเหตุที่ครูวิชาการเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่งานวิชาการของโรงเรียน ช่วยเหลือผู้บริหารโรงเรียนในการบริหารงานวิชาการ เป็นผู้เข้าใจงานวิชาการในภาพรวม และเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากทางโรงเรียนให้เข้ารับการอบรมทางด้านวิชาการอยู่เสมอ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับการบริการทางด้าน

วิชาการจากทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรงจากผู้หนึ่ง จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกครุวิชาการเป็น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

5.3 ประสพการณ์

ประสพการณ์ในการดำรงตำแหน่ง หมายถึง ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ หรือได้รับ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน เวลาในการดำรงตำแหน่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ (สมาน แก้วคำไสย์. 2545 : 75) ดังเช่น เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522: 131-132) ได้กล่าวไว้ว่าความสามารถ ของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสพการณ์ และ การศึกษาอบรม ซึ่งการมีประสพการณ์ในงานใดก็ตามย่อมส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานนั้นได้ดี สอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 67) ที่กล่าวว่า เป็นเพราะประสพการณ์จากสิ่ง ที่พบ เห็นที่แตกต่างกัน บางคนได้รับความกดดันจากประสพการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของ บุคคลนั้น และใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินเรื่องต่าง ๆ ต่อไป ประสพการณ์การทำงานย่อมทำให้เกิดความ ซำาญญ ทำให้เกิดความผูกพันกับอาชีพและองค์กรไปด้วย เช่นเดียวกับ วงเดือน จงไพฑูริย์ (2543: 143) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า อายุราชการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพใน การทำงาน ส่วน จิราภรณ์ ไทยกิจ (2541: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ประสพการณ์ในการ ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ สมาน แก้วคำไสย์ (2545: บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารโรงเรียนต่อการเรียนการ สอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประสพการณ์ต่างกันมีการปฏิบัติตามบทบาทโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่าประสพการณ์การดำรงตำแหน่งน่าจะมีผลต่อความ คิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครุวิชาการต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครนายก

5.4 ลักษณะของสถานศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษาเป็นสถาบันที่จัดการศึกษาเบื้องต้นให้แก่เด็ก มุ่งที่จะให้มี ประสพการณ์และทักษะขั้นพื้นฐาน อันจำเป็นแก่การดำรงชีวิตในสังคม เช่น ทักษะในการใช้ภาษาใน การสื่อความหมาย ทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน คิดคำนวณ และการคาดคะเน อันเพียงพอแก่การใช้ ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ประสพการณ์ในการเข้าสังคม ให้ความร่วมมือในการประกอบกิจกรรมอัน เกี่ยวกับหน้าที่พลเมืองดี ตลอดจนการดำรงตนให้มี สุขภาพอนามัยดี สามารถที่จะประกอบอาชีพ เบื้องต้นได้ (ชูศรี สนิทประชากร. 2536: 1-2)

โดยหลักการทั่วไปแล้ว โรงเรียนประถมศึกษาจะมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัด
ประสบการณ์และทักษะดังนี้ คือ

1. ฝึกฝนให้เกิดทักษะในการติดต่อสื่อสารความหมายในการใช้ภาษา การคิดคำนวณ และการคาดคะเน ให้เป็นประโยชน์แก่ชีวิตประจำวัน
2. เสริมสร้าง กิจนิสัย สุชนนิสัยที่ดีในการดำรงตนและครอบครัว
3. มีความสามารถในการประกอบอาชีพได้พอสมควร
4. รู้จักแสวงหา และจับจ่ายใช้สอยให้เหมาะแก่อัตภาพ
5. ส่งเสริมและปลูกฝังให้รู้จักสิทธิและหน้าที่ต่อสังคมในระบอบประชาธิปไตย
6. สร้างเสริมให้มีทัศนคติที่ดี มีค่านิยมในระเบียบประเพณี ศิลป วัฒนธรรมอันดีงาม
7. ฝึกฝนให้เป็นคนใฝ่หาความรู้ ปรับตน และรู้จักแก้ปัญหาโดยสันติวิธี

จะเห็นว่าการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พลเมืองทุกคนจะต้องได้รับนั้น จะต้องเรียนจาก
โรงเรียนประถมศึกษา โรงเรียนประถมศึกษาจึงเป็นสถาบันที่สำคัญในการปูพื้นฐานความรู้
ความสามารถดังกล่าวให้เด็ก การศึกษาในระดับประถมศึกษาจึงเป็นระดับการศึกษาที่สำคัญต่อ
พลเมืองของชาติ เพราะจะส่งผลต่อความเจริญและการพัฒนาประเทศ ครูประถมศึกษาจึงมีบทบาทที่
สำคัญอย่างยิ่งในการช่วยพัฒนาความเจริญของเยาวชน อันจะส่งผลถึงความก้าวหน้าของประเทศ

จากสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความ
เจริญก้าวหน้าด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี เข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของ
ประชาชนในประเทศมากขึ้นเป็นลำดับ แนวโน้มของสังคมกำลังพัฒนาเข้าสู่ความเป็นอุตสาหกรรม
และการบริการ วิถีชีวิตในสังคมเปิดกว้าง สภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง
พัฒนาเพิ่มพูนความรู้และทักษะพื้นฐานของประชาชนให้สูงขึ้น อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต
ได้อย่างเหมาะสม จึงจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการขยายโอกาสทางการศึกษา ภายใต้โครงการนำร่อง
ขยายการศึกษาภาคบังคับ โดยเปิดชั้นเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนประถมศึกษาทั่ว
ประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) จำนวน 119 โรงเรียน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามมติ
คณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2533 ซึ่งลงมติเห็นชอบตามหลักการที่กระทรวงศึกษาธิการ
เสนอคือ ให้ขยายการศึกษาภาคบังคับต่ออีก 3 ปี ในท้องที่ที่มีความพร้อม ดำเนินโครงการนำร่องขยาย
โอกาสทางการศึกษาโดยไม่บังคับต่อไปอีก 3 ปี โดยไม่ต้องเก็บค่าเล่าเรียน

ต่อมากระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายเร่งรัดการขยายโอกาสทางการศึกษา โดยให้
สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ดำเนินโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้น
พื้นฐานตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2534 โดยให้เปิดสอนชั้นมัธยมศึกษา

ปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ใน โรงเรียนประถมศึกษาโดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน ตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนรายหัวและเน้นดำเนินงานในพื้นที่ชนบทยากจน

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติมีภารกิจที่สำคัญ คือ การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาภาคบังคับให้กับเด็กไทยที่มีอายุย่างเข้าปีที่แปดถึงอายุย่างเข้าปีที่สิบห้าอย่างทั่วถึงทุกคน ตามพระราชบัญญัติประถมศึกษา พ.ศ. 2523 และยังได้รับมอบหมายจากรัฐให้จัดการศึกษา ระดับก่อนประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเพิ่มขึ้น เพื่อให้เด็กที่อาศัยอยู่ในชนบทมีโอกาสได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น เพื่อสนองนโยบายการกระจายโอกาสทางการศึกษา และการขยายโอกาสการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้เกิดความเสมอภาคอย่างทั่วถึง (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2541: 2)

หลักเกณฑ์การคัดเลือกโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา

1. เป็นโรงเรียนประถมศึกษาที่ตั้งอยู่ห่างจากโรงเรียนมัธยมศึกษาที่เปิดอยู่แล้วไม่น้อยกว่า 5 กิโลเมตร
2. ในท้องที่นั้นมีอัตราการเรียนต่อระดับมัธยมศึกษาต่ำ
3. มีความพร้อม สภาพเหมาะสมที่จะดำเนินการสอนระดับมัธยมศึกษา
4. มีผลสำเร็จด้านการเรียนการสอนกลุ่มการงานพื้นฐานอาชีพและมีช่องทางสนับสนุนให้นักเรียนมีรายได้ระหว่างเรียน
5. ผู้บริหาร ครู มีความสนใจ ความตั้งใจเสียสละให้งานบรรลุผลสำเร็จ
6. ผู้ปกครอง ประชาชนในท้องถิ่นให้การสนับสนุน
7. มีพื้นที่บริเวณโรงเรียนไม่น้อยกว่า 12 ไร่
8. เปิดโรงเรียนในลักษณะกระจายอย่างทั่วถึง และผ่านความเห็นชอบของ

คณะกรรมการการศึกษา การศาสนาและวัฒนธรรมจังหวัด (ศสว.จ)

โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษารับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานจากสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ กิ่งอำเภอ และดำเนินการต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2536: 10-11) ดังนี้

1. จัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดผลประเมินผล ตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) โดยประสานงานกับกลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษา
2. ประสานงานดำเนินงาน กับบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาทักษะด้านอาชีพ และตระหนักในคุณค่าของภูมิปัญญา

3. ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน สร้างความเข้าใจและเจตคติที่ดี แก่ผู้ปกครองชุมชน และหน่วยงานต่างๆ
4. พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. รายงานความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอทราบ

โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษานั้นมีความแตกต่างจากโรงเรียนทั่ว ๆ ไป คือเป็นโรงเรียนที่ทำการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นให้แก่เด็กที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในท้องถิ่นที่ห่างไกล หลักการที่สำคัญของการขยายโอกาสทางการศึกษา คือ การให้โอกาสนักเรียนได้เรียนโดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน โรงเรียนเหล่านี้มีข้อจำกัดในทุกด้าน บุคลากรมีจำนวนจำกัด อุปกรณ์ไม่เพียงพอ เอกสารคู่มือ อาคารสถานที่ไม่เพียงพอ รวมทั้งตัวนักเรียนที่ศึกษาอยู่ ทั้งนี้เพราะโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จะเปิดกว้างให้นักเรียนที่เรียนจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ทุกคนเข้าเรียนต่อระดับมัธยมศึกษาตอนต้นได้ ไม่ว่าเด็กจะจบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ไปแล้วนานเพียงใด (พัชรินทร์ แก้วพาคี. 2544: 21)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

ได้มีผู้ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานงานของหน่วยงานทางการศึกษาในระดับเขตการศึกษา เช่น สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด และในปัจจุบันคือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ไว้ดังต่อไปนี้

สุธน อ่อนชู (2530: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ และกิ่งอำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า เรื่อง บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอทั้ง 6 งาน ได้แก่ งานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานอาคารสถานที่ งานธุรการ-การเงินและพัสดุ และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน พบว่า บทบาทที่เป็นจริงโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และบทบาทที่คาดหวัง โดยส่วนรวมอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีคุณวุฒิ วัยวุฒิ และประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัันมีทัศนะต่อบทบาทการบริหารงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ และหัวหน้าการประถมศึกษากิ่งอำเภอเกี่ยวกับการบริหารงาน 6 งาน ทั้งบทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวัง โดยส่วนรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นงคราญ ไชยวงศ์ (2536: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานสำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดพะเยา ในงาน 4 งาน คือ งานบริหารทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและพัสดุ และงานนิเทศการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการบริหารงานสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ตามทรรศนะของผู้บริหารโรงเรียนโดยส่วนรวมและในแต่ละงานอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยงานนิเทศการศึกษามีปัญหาสูงสุด รองลงมาคือ งานการเงินและพัสดุ งานบริหารทั่วไป และงานการเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

นัฐนันต์ ลิไธสง (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานของ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอสังขะ จังหวัด สุรินทร์ ในการวิจัยมุ่งศึกษาการปฏิบัติงาน ปัญหา สาเหตุ และการแก้ไขปัญหการดำเนินงาน ตาม เกณฑ์การประเมินหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพในการบริหาร 10 ด้าน คือ การใช้แผนเป็นเครื่องมือใน การบริหารงาน การจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ การจัดสุขภาพสิ่งแวดล้อม การจัดบริการด้านสวัสดิการ การจัดองค์การและการใช้บุคลากร การระดมและการใช้ทรัพยากรของ ท้องถิ่นและเอกชน การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การกำกับติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจัดระบบการนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีการดำเนินงานเด่น กว่าด้านอื่น ๆ คือ การระดมและการใช้ทรัพยากรของท้องถิ่นและเอกชน และปัญหาสำคัญที่พบคือ การวางแผนไม่ครอบคลุมนโยบายครบถ้วน การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศไม่สมบูรณ์ การให้บริการกับผู้ มาติดต่อไม่คล่องตัวเท่าที่ควร และการกำกับ ติดตาม ประเมินผล ปฏิบัติได้ไม่ต่อเนื่อง

สมศักดิ์ จันธิมา (2541: 121-126) ได้ศึกษาความต้องการการนิเทศของครูผู้สอนใน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่าครูมีความต้องการการ นิเทศการศึกษาโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบาย ผลการวิจัยได้ดังนี้ ด้านหลักสูตร ด้านเอกสารประกอบหลักสูตร ด้านวิธีการสอน และการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดผล และประเมินผลการเรียน ครูผู้สอน มีความ ต้องการการนิเทศ อยู่ในระดับมาก

นิเวศน์ คิดยาว (2542: 113-118) ได้ศึกษาความต้องการการนิเทศภายในโรงเรียนของ ครูผู้สอนเกี่ยวกับวิชาการโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงาน การ ประถมศึกษาจังหวัดสุรินทร์ พบว่า 1) ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ครูผู้สอน มีความต้องการการ นิเทศอยู่ในระดับมาก 2) ด้านหลักสูตร ครูผู้สอน มีความต้องการการนิเทศอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ สอง รองลงมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน 3) ด้านการวัดผล และประเมินผล ครูผู้สอน มี ความต้องการการนิเทศอยู่ในระดับมาก รองลงมาจากการด้านหลักสูตร 4) ด้านสื่อการเรียนการสอน ครูผู้สอน มีความต้องการการนิเทศในด้านนี้อยู่ในระดับมาก 5) ประสิทธิภาพในการสอน ครูผู้สอนที่มี

ประสบการณ์ในการสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นน้อยกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความต้องการการนิเทศภายในโรงเรียนเกี่ยวกับงานวิชาการ ด้านหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดผล และประเมินผลไม่แตกต่างกัน 6) ขนาดของโรงเรียน ครูผู้สอนอยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความต้องการการนิเทศภายในโรงเรียนเกี่ยวกับงานวิชาการ ด้านหลักสูตร ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดผล และประเมินผลไม่แตกต่างกัน

นิพนธ์ พลศักดิ์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย ตามทฤษฎีของผู้บริหารโรงเรียนและครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย โดยศึกษาในงาน 4 ด้าน คือ ด้านงานบริหารทั่วไป ด้านงานการเงินและพัสดุ ด้านงานการเจ้าหน้าที่ และด้านงานนิเทศการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ครู อาจารย์โรงเรียน โดยส่วนรวมและจำแนกตามสถานภาพ มีทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย โดยภาพรวมและอยู่ในระดับปานกลาง และมีทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านงานการเงินและพัสดุ และด้านงานการเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก

วีระยุทธ ใจชื่น (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหการนิเทศการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย ตามกระบวนการนิเทศ 5 ด้าน คือ ด้านการสำรวจสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการ ด้านการวางแผนและกำหนดทางเลือก ด้านการสร้างสื่อ เครื่องมือและพัฒนาวิธีการ ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษา และด้านการประเมินผลและรายงานผล ผลการวิจัยพบว่า ศึกษาพิเศษโดยรวม ร้อยละ 58.20 มีความคิดเห็นว่สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย มีปัญหาการนิเทศการศึกษาโดยภาพรวม และมีปัญหาเป็นรายด้านอยู่ระหว่างร้อยละ 57.19 – 61.18 โดยด้านที่มีค่าร้อยละมากที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติการนิเทศการศึกษา (ร้อยละ 61.18) และด้านการวางแผนและกำหนดทางเลือก (ร้อยละ 60.52)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มงานติดตามประเมินผลและรายงาน กลุ่มนโยบายและแผน (2547ก: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่อการบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ประจำปีงบประมาณ 2547 ซึ่งศึกษาใน 2 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป และด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความพึงพอใจต่อ ด้านการบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$), ด้านการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและ ครูผู้สอนต่อการบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ประจำปีงบประมาณ 2547 จำแนกตามเพศ วุฒิ การศึกษา สถานภาพการทำงานและสถานที่ทำงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มงานติดตามประเมินผลและรายงาน กลุ่มนโยบายและแผน (2547ข: 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 การตรวจ ติดตามการบริหารงบประมาณ รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนมีการเสริมสร้างวินัยและจรรยาบรรณครู ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การบริหารการเงินและพัสดุ ด้านการบริหารงานวิชาการ ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ โรงเรียนมีการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา รองลงมา ได้แก่ โรงเรียนมีการนิเทศประเมินผลการศึกษา ความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ การจัดตั้งและพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ ด้านคุณลักษณะผู้เรียน ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ชอบหรือรักในศิลปะ ดนตรี กีฬา รองลงมาได้แก่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เสนอเหตุผล

สุจิต นารัตน์โท. (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4 ใน 12 ด้าน คือ ด้านจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษา ด้านวิเคราะห์ และจัดตั้งงบประมาณ ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาหลักสูตร ด้านกำกับดูแลและประเมินผลสถานศึกษา ด้านศึกษาวิเคราะห์วิจัย ด้านระดมทรัพยากรด้านต่างๆ ด้านจัดระบบประกันคุณภาพ ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนการศึกษา ด้านส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษา ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงานของอนุกรรมการ ด้านประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหน่วยงานภาครัฐ ด้านปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ส่วนการปฏิบัติจริง ด้านจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษา ด้านวิเคราะห์ และจัดตั้งงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับน้อย

มานพ อานจันท์ก. (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนการปฏิบัติจริง ด้านจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษา ด้านวิเคราะห์ และจัดตั้งงบประมาณ ด้านประสานส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตร ด้านกำกับดูแลและประเมินผลสถานศึกษา ด้านศึกษาวิเคราะห์ วิจัย ด้านระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ ด้านจัดระบบประกันคุณภาพ ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุน การศึกษา ด้านส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษา ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงาน ของอนุกรรมการ ด้านประสานการปฏิบัติราชการทั่วไป กับองค์กรหน่วยงานภาครัฐ ด้านปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน

นิเวศน์ ชายสวัสดิ์. (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมสารสนเทศ ด้านจัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษา ด้าน จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา ด้านประสานระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ ด้านการวิเคราะห์ และ จัดตั้งงบประมาณ ด้านประสานการปฏิบัติราชการทั่วไป กับองค์กรหน่วยงานภาครัฐ ด้านปฏิบัติ หน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงานของ อนุกรรมการ ด้านประสานส่งเสริมการดำเนินงานของอนุกรรมการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาหลักสูตร ด้านกำกับดูแลและ ประเมินผลสถานศึกษา ด้านประสานส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาเอกชน และองค์กรต่าง ๆ ที่จัด การศึกษา และ ด้านส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พอใจอยู่ในระดับปานกลาง

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เอนส์ (ทงง จันทรเพท. 2541: 28; อ้างอิงจาก Hernes. 1982: 300) ได้วิจัยเกี่ยวกับ บทบาทและหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ในโรงเรียนของรัฐบาลทางตอนเหนือของรัฐนิวเจอร์ซีย์ ได้ ทำการศึกษาบทบาทและหน้าที่ของศึกษานิเทศก์ ที่มีต่อการพัฒนาหลักสูตร พบว่า ศึกษานิเทศก์ส่วน ใหญ่ไม่ได้มีหน้าที่ในการพัฒนาหลักสูตร และการเตรียมตัวเข้ามาเป็นศึกษานิเทศก์นั้นจะต้องผ่านการ อบรมเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรอย่างน้อย 2 ภาคเรียน ศึกษานิเทศก์ไม่ได้วิเคราะห์และแก้ปัญหา ของหลักสูตรให้กับครู

ฟิดเดอร์ (เชาวนีร์ สายสุดีใจ. 2547: 67; อ้างอิงจาก Fidler. 1982: 45) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษะทางการนิเทศ ด้านความรู้และค่านิยมที่ศึกษานิเทศก์ทางการศึกษาพิเศษและครูเห็นว่ามีความสำคัญ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ศึกษานิเทศก์ พบว่า การติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงานที่มีลักษณะยืดหยุ่น และทักษะการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีความสำคัญที่สุดในกระบวนการนิเทศ ส่วนความรู้ต่าง ๆ หรือที่สำคัญที่สุด คือ คุณลักษณะที่สามารถเข้าใจสิ่งต่าง ๆ และทักษะเชิงเทคนิค ความจริงใจเป็นค่านิยมที่เห็นว่าพวกเขาได้รับมากที่สุด ส่วนการฝึกอบรมนั้นเป็นเรื่องของการพัฒนาเชิงเทคนิค

ทีลาฮัน (ทง จันทรเพท. 2541: 28; อ้างอิงจาก Tilahan. 1983: 2168-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดกิจกรรมการนิเทศที่พึงประสงค์ของการพัฒนาประเทศเอธิโอเปีย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครู ศึกษานิเทศก์ นักวิชาการ ผลการวิจัยพบว่า ครู ศึกษานิเทศก์ และนักวิชาการ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า กิจกรรมที่ใช้ในทิศทางการศึกษาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การฝึกอบรมแนะแนว การฝึกปฏิบัติ การสาธิตการสอนโดยศึกษานิเทศก์ การประชุมกลุ่มย่อยของครู การเยี่ยมชั้นเรียน และสังเกตการสอน ส่วนการจัดกิจกรรมการนิเทศในโรงเรียนจัดอยู่ในระดับปานกลาง และการนิเทศในลักษณะร่วมมือปฏิบัติงานนิเทศการศึกษา จะก่อให้เกิดผลดีกว่าการนิเทศการศึกษาในลักษณะที่ใช้อำนาจและการบังคับ

มอร์แกน (Morgan. 1990 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงประสิทธิผลของเขตพื้นที่การศึกษาและภาวะผู้นำของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติการของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งจะเป็นตัวส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลของเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งมีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้คือ การจัดสรรผู้นำในเขตพื้นที่การศึกษาตามความจำเป็น การจัดสรรเกี่ยวกับการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาตามลำดับความสำคัญ การทำการตัดสินใจ และการจัดสรรผู้นำในการพัฒนาแผนระยะสั้นและระยะยาว และจากผลการปฏิบัติการของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาในงานทั้ง 4 ด้านนั้นจะส่งผลต่อการพัฒนามากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของ ความเป็นผู้นำในการพัฒนาบุคลากรโดยแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว แรงจูงใจในการให้คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนทีมงาน ความเป็นผู้นำในการให้คำแนะนำการพัฒนาโครงการในเขตพื้นที่การศึกษา

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับการบริการ หรือการปฏิบัติการกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลสถานศึกษาหรือโรงเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ บทบาทของการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามทฤษฎีของผู้บริหารสถานศึกษาพบว่า บทบาทของผู้บริหารสำนักงานในด้านการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ บทบาทที่เป็นที่คาดหวังอยู่ในระดับที่สูง และการดำเนินงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา งานด้านการนิเทศการศึกษาเป็นงานที่มีปัญหามากที่สุด และผลการวิจัย

ยังพบว่า ครูผู้สอนต้องการได้รับการนิเทศการศึกษา ด้านหลักสูตรการสอน เอกสารประกอบหลักสูตร วิธีการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล อยู่ในระดับมาก และการวิจัยยังพบว่าประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายังขึ้นอยู่กับบทบาทในการบริหารงานของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา

จากปัญหาที่ครูผู้สอนต้องการได้รับการนิเทศการศึกษา จะเห็นว่าเป็นงานด้านวิชาการที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริหารงานของสถานศึกษา ดังนั้นในฐานะที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานที่ดูแลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องให้ความช่วยเหลือแก่ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานเหล่านั้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการ บริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการ และเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผลโดย จำแนกตาม ตำแหน่ง ประสบการณ์ และลักษณะของสถานศึกษา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการของสถานศึกษาชั้น พื้นฐานในสังกัดของรัฐ ในอำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ปีการศึกษา 2548 จำนวน 80 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานและครู วิชาการของสถานศึกษาชั้นพื้นฐานในสังกัดของรัฐ ในอำเภองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายก ที่เป็นโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 20 คน จาก 10 โรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษา ชั้นพื้นฐาน และครูวิชาการของสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ที่เป็นโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 56 คน จาก 28 โรงเรียน รวม 38 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 76 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง ประสบการณ์ และลักษณะของสถานศึกษาที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการสังกัด มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายก ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผล มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการ วิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตำรา บทความ และงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผล

2. นำข้อมูลและแนวคิดต่าง ๆ มากำหนดเป็นนิยามศัพท์ และสร้างแบบสอบถามให้ ครอบคลุมนิยามศัพท์และตัวแปรที่กำหนด

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่สร้างไปหาคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณา ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การกำหนด คะแนนความคิดเห็น ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539: 248-249)

ให้ 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามความมุ่งหมายของการวิจัย

ให้ 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามความ มุ่งหมายของการวิจัย

ให้ -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามความมุ่งหมายของการ วิจัย

จากนั้นบันทึกผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนในแต่ละข้อ นำไปหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงพินิจ หรือค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า ตั้งแต่ระดับ .6 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงตรงและนำไปใช้ได้

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข นำเสนออาจารย์ที่ศึกษาศาสตรนิพนธ์ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารสถานศึกษา และครูวิชาการ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97 โดยด้านการบริการทั่วไปมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 ด้านการบริการวิชาการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นำเสนออาจารย์ที่ศึกษาศาสตรนิพนธ์พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาและโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอองครักษ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ตอบแบบสอบถาม

2. แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 10 โรงเรียน และโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 28 โรงเรียน ในอำเภอองครักษ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 76 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 74 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.37 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแล้วคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมามีความสมบูรณ์ จำนวน 72 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.74

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ให้รหัสข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง ประสพการณ์ ลักษณะของสถานศึกษา เพื่อนำมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครนายก ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและ ประเมินผล นำมาตรวจให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน 1 เมื่อตอบในระดับการปฏิบัติ น้อย

ให้คะแนน 2 เมื่อตอบในระดับการปฏิบัติ ค่อนข้างน้อย

ให้คะแนน 3 เมื่อตอบในระดับการปฏิบัติ ปานกลาง

ให้คะแนน 4 เมื่อตอบในระดับการปฏิบัติ ค่อนข้างมาก

ให้คะแนน 5 เมื่อตอบในระดับการปฏิบัติ มาก

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครนายก ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและ ประเมินผล วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายข้อและ รายด้าน และแปลความหมาย โดยพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

1.00-1.49 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย

1.50-2.49 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

2.50-3.49 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง

3.50-4.49 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก

4.50-5.0 หมายถึง ระดับการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครนายกตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ จำแนกตาม ตำแหน่ง และลักษณะของ สถานศึกษาที่ผู้บริหารสถานศึกษา และครูวิชาการสังกัด วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t – test)

เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครนายกตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ จำแนกตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test)

3) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติพื้นฐาน

3.1.1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

3.1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

3.3 สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที (t – test)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากการแจกแจงแบบ t
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครนายก
- ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษานครนายก

ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าร้อยละ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ และ
ลักษณะของสถานศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
ผู้บริหารสถานศึกษา	36	50.00
ครูวิชาการ	36	50.00
รวม	72	100.00
2. ประสบการณ์		
ประสบการณ์มาก	34	47.20
ประสบการณ์น้อย	38	52.80
รวม	72	100.00
3. ลักษณะของสถานศึกษา		
โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา	20	27.80
โรงเรียนประถมศึกษา	52	72.20
รวม	72	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และครูวิชาการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม = 14.28 ปี) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มาก มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ประสบการณ์น้อย มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะของสถานศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงเรียนประถมศึกษา มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20

ตอนที่ 2 ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและเป็นรายด้าน

การบริการ	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการทั่วไป	3.31	.61	ปานกลาง
2. ด้านการบริการวิชาการ	3.16	.63	ปานกลาง
3. ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล	2.86	.65	ปานกลาง
รวม	3.14	.55	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่าระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ด้านการบริการทั่วไปจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการบริการทั่วไป	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สพท.มีการแสดงแผนผังการติดต่อกันอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.47	.96	ปานกลาง
2. สพท.จัดบริการแบบฟอร์มต่างๆพอเพียง.....	3.19	.91	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและวาจาสุภาพ.....	3.68	.71	ค่อนข้างมาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในเรื่องที่ให้บริการ.....	3.71	.72	ค่อนข้างมาก
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลา.....	3.19	.90	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง.....	3.38	.72	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น.....	3.42	.71	ปานกลาง
8. สพท. มีบรรยากาศและทัศนียภาพที่สวยงามเอื้อต่อการให้บริการ.....	3.43	.85	ปานกลาง
9. สพท. มีการประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สพท. ให้สถานศึกษาทราบทันเวลา	3.15	.82	ปานกลาง
10. การให้บริการข้อมูลสารสนเทศของ สพท. มีประโยชน์ใช้ในการปฏิบัติได้	3.36	.88	ปานกลาง
11. ศูนย์ประสานงานรับ-ส่งเอกสาร หลักฐานของ สพท. ในแต่ละ อำเภอมีความสะดวก.....	3.49	1.05	ปานกลาง
12. การรับ-ส่งหนังสือของ สพท. เป็นระบบที่ดี รวดเร็ว ทำให้ สถานศึกษามีความสะดวก.....	3.07	.89	ปานกลาง
13. การรับ-ส่งเอกสาร หลักฐานกับสำนักงานทางอินเทอร์เน็ต สะดวก ใช้เป็นหลักฐานได้.....	2.56	1.07	ปานกลาง
14. การให้บริการเบิกจ่ายงบประมาณ มีความรวดเร็ว.....	3.25	.78	ปานกลาง
รวม	3.31	.61	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ในด้านการบริการทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในเรื่องที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและวาจาสุภาพ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ด้านการบริการวิชาการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการบริการวิชาการ	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำแผนการเรียนรู้ การจัดทำหน่วยการเรียนรู้ มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้.....	3.39	.86	ปานกลาง
2. การอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับครูผู้สอนด้านการจัดการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้....	3.42	.78	ปานกลาง
3. การอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดการเรียนรู้ให้กับครูผู้สอนทั้ง 8 กลุ่มสาระ มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้.....	3.25	.84	ปานกลาง
4. การอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านการวัดผลและประเมินผลผู้เรียน มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้.....	3.31	.83	ปานกลาง
5. การอบรมให้ความรู้ในการทำแบบประเมินและพัฒนาผู้เรียน (แบบ ป.พ.) มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้.....	3.15	.80	ปานกลาง
6. การอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำวิจัยในชั้นเรียน มีประโยชน์นำไปประยุกต์ใช้ได้.....	3.10	.84	ปานกลาง
7. การอบรมให้ความรู้การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้.....	3.10	.79	ปานกลาง
8. การพัฒนาครูผู้สอนให้ใช้สื่อในการเรียนการสอนช่วยให้ครูสามารถใช้สื่อการสอนได้.....	3.28	.81	ปานกลาง
9. การส่งเสริมสนับสนุนครูที่ทำวิจัยในชั้นเรียนช่วยกระตุ้นครูให้ทำวิจัยในชั้นเรียน.....	3.10	.79	ปานกลาง
10. มีการสนับสนุนการรวบรวมแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นแหล่งเรียนรู้อย่างจริงจัง.....	2.92	.80	ปานกลาง
11. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง...	3.03	.79	ปานกลาง
12. การจัดให้มีเวทีการแสดงผลงานทางวิชาการของครูและนักเรียนช่วยกระตุ้นครูและนักเรียนในทางวิชาการ.....	3.01	.93	ปานกลาง
13. การให้การยกย่องครูที่มีความรู้ความสามารถในการจัดและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมวิชาชีพครู.....	3.19	.78	ปานกลาง
14. มีการสร้างเครือข่ายงานวิชาการ เพื่อให้สถานศึกษาได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการพัฒนางานวิชาการ.....	3.04	.74	ปานกลาง
รวม	3.16	.63	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ในด้านการบริการวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล	ระดับการปฏิบัติ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การติดตาม ตรวจสอบ ให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอนสม่ำเสมอ.....	2.78	.92	ปานกลาง
2. การนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง.....	2.79	.80	ปานกลาง
3. การจัดทำเครือข่ายการนิเทศการศึกษา ช่วยเหลือกันและกันในทางวิชาการได้.....	2.78	.84	ปานกลาง
4. การใช้นวัตกรรมในการนิเทศสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในการนิเทศ.....	2.72	.77	ปานกลาง
5. มีการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาเครือข่ายการนิเทศรูปแบบต่างๆ.....	2.81	.83	ปานกลาง
6. มีการช่วยเหลือในการใช้สื่อ และผลิตสื่อสำหรับใช้ในการเรียนการสอน.....	2.68	.87	ปานกลาง
7. มีการช่วยเหลือในการจัดทำระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน.....	3.00	.93	ปานกลาง
8. มีการช่วยเหลือให้ความรู้แก่สถานศึกษาในการดูแลเด็กพิเศษ.....	2.94	.80	ปานกลาง
9. การช่วยเหลือให้ความรู้แก่สถานศึกษาในการจัดการศึกษาของเด็กพิเศษเป็นที่น่าพอใจ.....	2.88	.79	ปานกลาง
10. การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีประสิทธิภาพ	3.19	.66	ปานกลาง
รวม	2.86	.65	ปานกลาง

ตาราง 5 แสดงว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ในด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ตาราง 6 การเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ระดับการปฏิบัติ						t
	ผู้บริหารสถานศึกษา			ครูวิชาการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
การบริการ							
ด้านการบริการทั่วไป	3.33	.62	ปานกลาง	3.29	.61	ปานกลาง	.29
ด้านการบริการวิชาการ	3.09	.70	ปานกลาง	3.22	.54	ปานกลาง	-.93
ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล	2.76	.71	ปานกลาง	2.96	.59	ปานกลาง	-1.32
รวม	3.10	.60	ปานกลาง	3.18	.50	ปานกลาง	-.67

จากตาราง 6 แสดงว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการพบว่า การบริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 การเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์

ประสบการณ์	ระดับการปฏิบัติ						t
	ประสบการณ์มาก			ประสบการณ์น้อย			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
การบริการ							
ด้านการบริการทั่วไป	3.41	.72	ปานกลาง	3.22	.48	ปานกลาง	1.31
ด้านการบริการวิชาการ	3.25	.62	ปานกลาง	3.07	.63	ปานกลาง	1.27
ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล	2.84	.69	ปานกลาง	2.87	.63	ปานกลาง	-.23
รวม	3.21	.58	ปานกลาง	3.08	.52	ปานกลาง	1.02

จากตาราง 7 แสดงว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการที่มีประสบการณ์ต่างกันพบว่า การบริการ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม
ลักษณะของสถานศึกษา

ลักษณะของสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ						t
	โรงเรียนขยายโอกาสฯ			โรงเรียนประถมศึกษา			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
การบริการ							
ด้านการบริการทั่วไป	3.58	.70	ค่อนข้างมาก	3.21	.55	ปานกลาง	2.40*
ด้านการบริการวิชาการ	3.36	.71	ปานกลาง	3.08	.58	ปานกลาง	1.75
ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล	3.12	.71	ปานกลาง	2.76	.61	ปานกลาง	2.13*
รวม	3.38	.62	ปานกลาง	3.05	.49	ปานกลาง	2.40*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่า ระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการที่อยู่ในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติในการบริการโดยรวมแตกต่างกัน ด้านการบริการทั่วไป และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการทั้ง 2 ด้านในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงเรียนประถมศึกษา ส่วนความคิดเห็นต่อการบริการวิชาการไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา

นครนายก ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล มีดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป

การบริหารงานยังคงบริหารในลักษณะเดิม กล่าวคือ ยังเป็นการสั่งการ เช่นสั่งให้อบรม สั่งให้รายงานกิจกรรมต่างๆ บุคลากรขาดความชำนาญเฉพาะเรื่อง การให้ข้อมูลบางเรื่องค่อนข้างไม่ชัดเจน โดยใช้ความคิดของตนเองเป็นหลัก ขาดการอธิบายที่ดี ทำให้เสียเวลา และทำให้การส่งงานล่าช้าเกินกำหนดเวลา การบริการขาดการบูรณาการกันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การทำงานในแต่ละฝ่ายยังไม่สัมพันธ์กัน การเบิกจ่ายงบประมาณยังมีความล่าช้า การประชาสัมพันธ์งานเอกสาร และการรับส่งหนังสือ การบริการข้อมูลสารสนเทศ ยัง ล่าช้า การแจ้งข่าวสารและงานดำเนินการทั่วไปค่อนข้างกระชั้นชิด บางครั้งสถานศึกษาไม่สามารถดำเนินการได้ทัน ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่ยังไม่ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทุกวัน

ข้อเสนอแนะ ทุกฝ่ายควรมีการนำข้อมูลของสถานศึกษามารวบรวมให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน การจัดกระทำข้อมูลของแต่ละโรงเรียนควรจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไปที่ศูนย์ประสานงานมากกว่าการให้สถานศึกษาทุกสถานศึกษานำข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ไปที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามาส่งหนังสือและรับหนังสือจากศูนย์ประสานงานของแต่ละอำเภอทุกวัน ควรมีการจัดตั้งงบประมาณเจ้าหน้าที่ธุรการและข้อมูลสารสนเทศให้กับสถานศึกษา ควรมีการแจ้งระเบียบใหม่ ๆ ให้สถานศึกษาทราบทั้งที่เป็นหนังสือราชการและทางเว็บไซต์ ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรมีการทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ควรจัดให้มีการอบรมการใช้อินเทอร์เน็ต ให้สามารถใช้เป็นสื่อไอทีได้อย่างจริงจัง ลดภาระในการเดินทางไปส่งงานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ต้องแจ้งครูในแนวทางปฏิบัติเรื่องสิทธิประโยชน์ของครูให้ชัดเจน และให้ทราบล่วงหน้า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการบริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และทำงานอย่างต่อเนื่องตรงต่อเวลา มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับการบริการ เอื้ออำนวยให้การบริการต่อสถานศึกษาต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

2. ด้านการบริการวิชาการ

การช่วยเหลือทางวิชาการยังมีน้อย ควรช่วยไปพร้อม ๆ กับการนิเทศ มีการจัดกิจกรรม อบรมพัฒนาด้านวิชาการกับครูผู้สอนค่อนข้างน้อย การให้ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำหลักสูตรน้อยมาก โรงเรียนต้องพึ่งตัวเอง สถานศึกษาขาดการสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาด้านการวัดผลและประเมินผล ควรดำเนินการให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และทำความเข้าใจให้ครูทุกคนเข้าใจตรงกัน สามารถนำไปปฏิบัติได้เป็นแนวทางเดียวกันของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

ข้อเสนอแนะ ให้นำหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านวิชาการ จัดทำแผนการให้บริการด้าน วิชาการอย่างชัดเจน โดยมีฐานข้อมูล ความต้องการรับบริการของสถานศึกษาทุกแห่ง และควรมี การจัดอย่างต่อเนื่อง เน้นคุณภาพมีการนิเทศติดตามดู จนเห็นว่าครูสามารถปฏิบัติได้จริง ให้ทาง สำนักงานเขตพื้นที่ออกตรวจเยี่ยมดูเกี่ยวกับงานวิชาการของสถานศึกษาให้บ่อยขึ้น การจัดการอบรม ในแต่ละสาระการเรียนรู้ควรทำอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการ อบรมการสอนเด็กพิเศษให้มากกว่านี้ เพราะครูบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการสอนเด็กพิเศษ ควรให้ความรู้แก่ครูมากกว่านี้ ตลอดจนการพัฒนาครูในการใช้สื่อ และให้การช่วยเหลือสนับสนุนครูในการพัฒนานวัตกรรมให้มากกว่า ในปัจจุบัน จัดให้มีการอบรมการจัดทำสื่อ CAI และการจัดทำเว็บไซต์ของสถานศึกษา

3. ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

มีการนิเทศน้อยมาก เจ้าหน้าที่มีเวลาออกนิเทศติดตามประเมินผลค่อนข้างน้อย การ นิเทศสถานศึกษาไม่สามารถนิเทศได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ การติดตามตรวจสอบ ช่วยเหลือมี น้อยมาก ไม่มีการกระตุ้นและพัฒนาครูอย่างต่อเนื่อง ศิษยานิเทศก์ควรมานิเทศด้วยตนเอง โดยมีแบบ การนิเทศตลอดทั้งปี ซึ่งจะทำการนิเทศช่วยเหลือตรงเป้าหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และควรจัดทำคู่มือการนิเทศให้สถานศึกษาถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ กลุ่มงานนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ควรแจ้งให้ สถานศึกษาได้รับทราบผลการนิเทศว่า สถานศึกษาควรต้องปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องใด สถานศึกษา ที่มีการคมนาคมลำบาก จะไม่ค่อยมีการนิเทศ ติดตามผลเท่าที่ควร สถานศึกษาต้องการให้หัวหน้าส่วน ราชการ เช่น ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ออกตรวจเยี่ยม สถานศึกษาบ้างอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับครู และจะได้รับทราบ ถึงสภาพความเป็นจริงของสถานศึกษาแต่ละแห่ง และควรมีการนิเทศให้มากขึ้น ในการนิเทศติดตาม ควรทำแบบสร้างสรรค์คือให้กำลังใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มเติมความรู้ในส่วนที่ขาด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ สรุปได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ และลักษณะของสถานศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

สมมติฐานของการวิจัย

1. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการแตกต่างกัน
2. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการที่มีประสบการณ์ต่างกันแตกต่างกัน
3. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการในสถานศึกษาที่ลักษณะของสถานศึกษาต่างกัน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดของรัฐ ในอำเภอองค์กรฯ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก จำนวน 80 คน
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 20 คน จาก 10 โรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 52 คน จาก 26 โรงเรียน รวมทั้งหมด 72 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 41 ข้อ เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = 0.91 และนำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการในโรงเรียนขยายโอกาสและ โรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอองค์กรฯ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ตอบแบบสอบถาม

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบ จำนวน 76 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 74 ฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแล้วคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ได้จำนวน 72 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.74 จากนั้นนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและ ครูวิชาการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้านพบว่า ด้านการบริการทั่วไป อยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในเรื่องที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท และวาจาสุภาพ ส่วนข้ออื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล การบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

2. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่ง ประสพการณ์ และลักษณะของสถานศึกษา

2.1 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ จำแนกออกตามตำแหน่งมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ จำแนกออกตามประสพการณ์ ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ จำแนกออกตามลักษณะของสถานศึกษา ทั้ง 3 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ในด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผลจำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ และลักษณะของสถานศึกษา พบว่า

3.1 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ที่มีตำแหน่งต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ที่มีประสบการณ์ต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.3 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ที่มีลักษณะสถานศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริการวิชาการไม่แตกต่างกัน ด้านการบริการทั่วไป และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

4.1 ด้านการบริการทั่วไป การบริหารงานยังเป็นการสั่งการ บุคลากรขาดความชำนาญเฉพาะเรื่อง การให้ข้อมูลบางอย่างไม่ชัดเจน การบริการยังขาดการบูรณาการกันภายในหน่วยงาน ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีการนำข้อมูลของสถานศึกษามารวบรวมเป็นฐานข้อมูลเดียวกัน การแจ้งข่าวสารควรทำด้วยความรวดเร็ว ข้อมูลบนเว็บไซต์มีความเป็นปัจจุบัน มีการพัฒนาระบบไอทีเพื่อให้สามารถใช้เป็นสื่อได้ ให้การบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและตรงเวลา

4.2 ด้านการบริการวิชาการ การช่วยเหลือทางวิชาการมีน้อย มีการจัดกิจกรรมอบรมพัฒนาด้านวิชาการกับครูผู้สอนค่อนข้างน้อย สถานศึกษาขาดการสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาด้านการวัดผลประเมินผล ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีแผนการบริการทางวิชาการที่ชัดเจน บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

4.3 ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล มีการนิเทศน้อยมาก ไม่ต่อเนื่อง และไม่สม่ำเสมอ ไม่มีการแจ้งผลการนิเทศให้กับสถานศึกษาได้รับทราบ ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีการแจ้งผลการนิเทศให้กับสถานศึกษาได้รับทราบ มีการออกนิเทศมากขึ้น ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาควรมีการออกเยี่ยมสถานศึกษาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ครู

อภิปรายผล

ผลของการวิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ในด้านการบริการทั่วไป โดยรวมมีการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า เขตพื้นที่การศึกษาเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย เป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้มีขึ้น (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. 2547ก: 6) โดยในระดับเขตพื้นที่ ได้หลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษา ได้แก่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด และสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 1) ให้เป็นหน่วยงานเดียวกัน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงอาจยังไม่คล่องตัวมากนัก

การที่เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและวาจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในเรื่องที่ให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก อาจเนื่องจากว่า บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกได้ปฏิบัติตามแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในระบบราชการ ซึ่งงานด้านบริการเป็นกระแสสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบราชการ (บุญรอด โปว์เสวีวงศ์. 2540: 49) ใน การบริการที่ดีนั้น ผู้บริการต้องยิ้มแย้ม และเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยุ่งยากของผู้รับ การบริการ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อม ถ่อมตน (วีรพงษ์ เฉลิมาจิรัตน์. 2539: 7-8) และนักบริการที่ดีจะต้องมีทักษะ มีความรู้ในเรื่องที่ทำ (ทวี บุตรสุนทร. 2545: 33-34)

การบริการในข้ออื่นๆ ที่อยู่ในระดับปานกลาง เช่น การตรงต่อเวลา การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ การรับ-ส่ง หนังสือ การให้บริการ เบิกจ่ายงบประมาณ การบริการแบบฟอร์มต่างๆ และการแสดงแผนผังการ การติดต่องานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก นั้น สมควรได้รับการพิจารณาปรับปรุง เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพราะหลักการบริการที่ดีนั้น ต้องให้บริการที่ตรงเวลา ตรงความต้องการ (สุวรรณา วลัยวัชรลิขิต. 2547: 49; อ้างอิงจาก Mullins. 1985: 30) นักบริการที่ดีจะต้องมีความกระตือรือร้น กุ๊กกุกอ ไม่เฉื่อยฉะ (ทวี บุตรสุนทร. 2545: 33-34) ทำด้วยความถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองตอบความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง (สมิต สัจฉกร. 2545: 175-176) และการบริการที่ดีนั้นต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (จิตติมา เดชะคุปต์. 2545: 18-20)

1.2 ด้านการบริการวิชาการโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง งานวิชาการเป็นงานหลักหรือเป็นภารกิจหลักของสถานศึกษาที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มุ่งให้กระจายอำนาจในการบริหารจัดการศึกษาไปยังสถานศึกษามากที่สุด การบริหารสถานศึกษา มาตรฐาน และคุณภาพของการศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานด้านวิชาการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535: 15-16) เป็นหัวใจของสถานศึกษาทุกระดับ การที่จะดูว่าสถาบันใดมีมาตรฐานก็มักเอาผลงานทางวิชาการเป็นสำคัญ (อำภา บุญช่วย. 2597: 1)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีขอบข่ายความรับผิดชอบ และแนวทางด้านการบริการงานวิชาการ คือ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลการเรียน การพัฒนาสื่อและใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การวิจัยและพัฒนาคุณภาพการศึกษา (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. 2545: 1-18) แต่จากผลการวิจัยพบว่า การบริการด้านการทำแผนการเรียนรู้ การจัดทำหน่วยการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ การวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ การทำวิจัยในชั้นเรียน การเรียนการสอนแบบบูรณาการ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอน การรวบรวมแหล่งการเรียนรู้ ต่างได้รับการบริการจากทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าครูขาดความเข้าใจในการจัดกระบวนการเรียนรู้ การกำหนดหน่วยการเรียนรู้ การจัดทำแผนการเรียนรู้และการสอนแบบบูรณาการ (พันธณี วิหคโต. 2546: 8-9) ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า เขตพื้นที่การศึกษาเป็นเรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย เป็นเรื่องที่กฎหมายกำหนดให้มีขึ้น (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. 2547ก: 6) และมีการหลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษาหลายหน่วยงานเข้าด้วยกัน (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546ข: 1) ซึ่งแต่ละหน่วยงานนั้นได้เคยปฏิบัติงานในแนวทางของหน่วยงานของตน ซึ่งอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งมาจากหลายหน่วยงาน จึงอาจเป็นผลให้การบริการด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล โดยรวมและรายชื่อพบว่ามีอยู่ในระดับปานกลาง สถานศึกษาถือว่ากระบวนการนิเทศการศึกษา เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาโรงเรียนและบุคลากรในสังกัดไปสู่คุณภาพ และยังมีความคาดหวังให้ศึกษานิเทศก์เป็นผู้นำในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและสนับสนุนการพัฒนา โรงเรียนสู่มาตรฐาน เชื่อมโยงการจัดการศึกษาตามแนวปฏิรูปการเรียนรู้ เพราะการนิเทศเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษา และการบริหารสถานศึกษา เป็นกระบวนการของการจัดการศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้การสนับสนุนและพัฒนามาตรฐานการศึกษา (กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สพท.นครนายก. 2546: 1)

จากการศึกษาพบว่าครูมีความต้องการการนิเทศการศึกษาอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ

หลักสูตร เอกสารประกอบหลักสูตร วิธีการสอน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผลการเรียน (สมศักดิ์ จันธิมา. 2541: 121-126)

จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า การติดตาม ตรวจสอบ ให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาในการ จัดการเรียนการสอน การนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของสถานศึกษา การจัดทำเครือข่ายการนิเทศ การศึกษา การใช้นวัตกรรมในการนิเทศ การช่วยเหลือในการผลิตสื่อ การจัดทำระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียน การให้ความรู้ในการดูแลช่วยเหลือ เด็กพิเศษ การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา การ บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของครู และ สถานศึกษาในการรับการนิเทศ ซึ่งมีความต้องการการนิเทศการศึกษาอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็น ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ และลักษณะของ สถานศึกษา

2.1 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ ว่า การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูวิชาการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นบุคคลที่มีฐานะเป็นหัวหน้า สูงสุดในโรงเรียน มีความเข้าใจในหลักการบริหาร และขอบข่ายงานที่รับผิดชอบ สามารถบริหารงานได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (สุนีย์ บุญทิม. 2542: 25) และครู วิชาการเป็นครูที่ได้รับการยอมรับจากโรงเรียนว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ใน งานวิชาชีพมากที่สุด จนได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารสถานศึกษาให้เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ (กิตติมา ปรีดีดิลก. 2532: 52)

นอกจากนั้น ครูวิชาการที่ได้รับการแต่งตั้งจากโรงเรียนให้ช่วยเหลือผู้บริหารโรงเรียน บริหารงานวิชาการ โดยปฏิบัติหน้าที่ กำหนดนโยบาย และการวางแผนงานวิชาการของโรงเรียน พัฒนาการเรียนการสอน วัดผลประเมินผล และรายงานผลการเรียน นิเทศภายในโรงเรียน ปรับปรุง ประสิทธิภาพการเรียนการสอนของครู พัฒนาห้องสมุด ใช้ทรัพยากรในชุมชนเพื่อการเรียนการสอน จัดหาและมอบทุนการศึกษา ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับผู้บริหาร (อัสนีย์ อัจฉริยบุตร. 2546: 57 ; อ้างอิงจาก สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเดิมบางนางบวช. 2544: 1) จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่ทำให้ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการไม่แตกต่างกัน

2.2 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษาและครูวิชาการ ที่มีประสบการณ์ต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงกับ

สมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการที่มีประสบการณ์ต่างกันแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการมีประสบการณ์ในการทำงานที่คล้ายคลึงกัน จึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน หรือเป็นความสามารถอย่างหนึ่งที่เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการคือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ และการศึกษาอบรม ซึ่งการมีประสบการณ์ในงานใดก็ตามย่อมส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานนั้นได้ดี (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2522: 131-132)

จากงานวิจัยของสมาน แก้วคำไสย์ (2545: บทคัดย่อ) พบว่าประสบการณ์ต่างกันมีการปฏิบัติตามบทบาทโดยรวมไม่แตกต่างกัน (2545: บทคัดย่อ) ดังนั้นหากผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการได้รับประสบการณ์ และการศึกษาอบรมที่คล้ายคลึงกัน ย่อมเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.3 การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ในสถานศึกษาที่ลักษณะของสถานศึกษาต่างกันโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในข้อที่ 3 ที่ว่า การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ในสถานศึกษาที่ลักษณะของสถานศึกษาต่างกันแตกต่างกัน โดยที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการที่อยู่ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีความคิดเห็นต่อระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก อยู่ในระดับมากกว่า ผู้บริหารและครูวิชาการในโรงเรียนประถมศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษานั้นมีความแตกต่างจากโรงเรียนทั่วไป คือเป็นโรงเรียนที่ทำการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นให้แก่เด็กที่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในท้องถิ่นที่ห่างไกล หลักการที่สำคัญของการขยายโอกาสทางการศึกษา คือ การให้โอกาสนักเรียนได้เรียนโดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีสภาพที่แตกต่างไปจากโรงเรียนทั่วไป โรงเรียนเหล่านี้มีข้อจำกัดในทุกด้าน (พัชรินทร์ แก้วพาคี. 2544: 21) จากลักษณะดังกล่าวจึงอาจเป็นสาเหตุให้โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาได้รับการบริการจากทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นการพิเศษ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าระดับการปฏิบัติในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการ

บริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล โดยรวมและรายด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติดังนี้

1.1 ด้านการบริการทั่วไป ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้าหน่วยงานอำนวยการ ควรมีการกระตุ้น ส่งเสริม การทำงานของบุคลากรภายในสำนักงาน ในเรื่องของการตรงต่อเวลา การให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ การรับ-ส่งหนังสือ การให้บริการเบิกจ่ายงบประมาณ การบริการแบบฟอร์มต่างๆ และการแสดงแผนผังการติดต่องานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้าหน่วยงานการจัดการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรทำการศึกษา สำรวจ วิจัยถึงความต้องการ และความจำเป็นในการรับบริการ ด้านวิชาการการนิเทศติดตามและประเมินผล ของบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เนื่องจากการบริการทั้ง 2 ด้านนี้ในทุกข้อมีระดับของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งทั้งงานวิชาการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาสถานศึกษา จึงควรมีระดับการให้บริการในระดับมาก

1.3 ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้าหน่วยงานนิเทศติดตามและประเมินผล การศึกษา ควรได้มีการออกนิเทศติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัด อย่างสม่ำเสมอ นิเทศเพื่อให้ความช่วยเหลือ ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานศึกษา มีการเสนอแนะข้อควรปรับปรุงแก้ไขให้กับสถานศึกษา และมีคู่มือการปฏิบัติกรนิเทศให้กับสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกกับกลุ่มตัวอย่างอื่นนอกจากผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการในอำเภอองครักษ์

2.2 ควรมีการศึกษาในเรื่องการบริการแบบเจาะลึกเกี่ยวกับ การบริการด้านการจัดสรรงบประมาณ การบริการการจัดสรรสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน ด้วยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ

2.3 ควรศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ การรับบริการจากทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกโดยวิธีอื่น ๆ เช่น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ

.....

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ขอความกรุณาจากท่าน โปรดช่วยตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง และโปรดกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปวิเคราะห์เกี่ยวกับงานศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอแสดงความนับถือ

(นางศศิธร เชื้อใจ)

นิสิตปริญญาโท ภาควิเศษ สาขาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็น

ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน และ
เติมจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง

ตำแหน่ง

☐ ผู้บริหารสถานศึกษา

☐ ครูวิชาการ

ประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งปี (เศษของปีเท่ากับหรือมากกว่า 6 เดือน

โปรดปัดเป็น 1 ปี)

ลักษณะของโรงเรียน

☐ โรงเรียนขยายโอกาสฯ

☐ โรงเรียนประถมศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ใน 3 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการบริการวิชาการ และด้านการนิเทศติดตามและประเมินผล

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วขีดเครื่องหมาย ☒ ในช่องระดับการปฏิบัติหลังข้อความแต่ละข้อ

ข้อที่	การบริการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มาก	ค่อนข้างมา	ปานกลาง	ค่อนข้าง	น้อย
1	การบริการทั่วไป สพท.มีการแสดงแผนผังการติดต่องานอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
2	สพท.การบริการแบบฟอร์มต่างๆ พอเพียง					
3	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทและวาจาที่มีคุณภาพ					
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในเรื่องที่ให้บริการ					
5	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลา					
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง					

ข้อที่	การบริการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มาก	ค่อนข้างมา	ปานกลาง	ค่อนข้าง	น้อย
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
8	สพท. มีบรรยากาศและทัศนียภาพที่สวยงามเอื้อต่อการให้บริการ					
9	สพท. มีการประชาสัมพันธ์ภารกิจของสพท. ให้สถานศึกษาทราบทันเวลา					
10	การให้บริการข้อมูลสารสนเทศของสพท. มีประโยชน์ใช้ในการปฏิบัติได้					
11	ศูนย์ประสานงานรับ-ส่งเอกสาร หลักฐานของสพท. ในแต่ละอำเภอมีความสะดวก					
12	การรับ-ส่งหนังสือของ สพท. เป็นระบบที่ดี รวดเร็ว ทำให้สถานศึกษามีความสะดวก					
13	การรับ-ส่งเอกสาร หลักฐานกับสำนักงานทางอินเทอร์เน็ต สะดวก ใช้เป็นหลักฐานได้					
14	การให้บริการเบิกจ่ายงบประมาณ มีความรวดเร็ว					
	<u>การบริการวิชาการ</u>					
15	การอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำแผนการเรียนรู้ การจัดทำหน่วย การเรียนรู้ มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้					
16	การอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้กับครูผู้สอนด้านการจัดการเรียน การสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ มีประโยชน์นำไปประยุกต์ใช้ได้					
17	การอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดการเรียนรู้ให้กับครูผู้สอน ทั้ง 8 กลุ่มสาระ มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้					
18	การอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านการวัดผลและประเมินผล ผู้เรียน มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้					
19	การอบรมให้ความรู้ในการจัดทำแบบประเมินและพัฒนา ผู้เรียน (แบบ ป.พ.) มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้					
20	การอบรมเชิงปฏิบัติการ การทำวิจัยในชั้นเรียน มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้					
21	การอบรมให้ความรู้การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ การ มีประโยชน์ นำไปประยุกต์ใช้ได้					

ข้อที่	การบริการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มาก	ค่อนข้างมา	ปานกลาง	ค่อนข้าง	น้อย
22	การพัฒนาครูผู้สอนให้ใช้สื่อในการเรียนการสอน ช่วยให้ครูสามารถใช้สื่อการสอนได้					
23	การส่งเสริมสนับสนุนครูที่ทำวิจัยในชั้นเรียนช่วยกระตุ้นครูให้ทำวิจัยในชั้นเรียน					
24	มีการสนับสนุนการรวบรวมแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นแหล่งเรียนรู้อย่างจริงจัง					
25	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ครูได้รับการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง					
26	การจัดให้มีเวทีแสดงผลงานทางวิชาการของครูและนักเรียนช่วยกระตุ้นครูและนักเรียนในทางวิชาการ					
27	การให้การยกย่องครูที่มีความรู้ความสามารถในการจัดและพัฒนาระบบการเรียนรู้อย่างส่งเสริมวิชาชีพครู					
28	มีการสร้างเครือข่ายงานวิชาการ เพื่อให้สถานศึกษาได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการพัฒนางานวิชาการ					
	<u>การนิเทศติดตามและประเมินผล</u>					
29	การติดตาม ตรวจสอบ ให้ความช่วยเหลือสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอนสม่ำเสมอ					
30	การนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
31	การจัดทำเครือข่ายการนิเทศการศึกษาช่วยเหลือกันและกัน ใน ทางวิชาการได้					
32	การใช้นวัตกรรมในการนิเทศสอดคล้องกับความต้องการจำเป็น ในการนิเทศ					
33	มีการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาเครือข่ายการนิเทศรูปแบบต่างๆ					
34	มีการช่วยเหลือในการใช้สื่อ และผลิตสื่อสำหรับใช้ในการเรียนการสอน					
35	มีการช่วยเหลือในการจัดทำระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน					

ข้อที่	การบริการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มาก	ค่อนข้างมา	ปานกลาง	ค่อนข้าง	น้อย
36	มีการช่วยเหลือให้ความรู้แก่สถานศึกษาในการดูแลเด็กพิเศษ					
37	การช่วยเหลือ ให้ความรู้แก่สถานศึกษาในการจัดการศึกษาของเด็กพิเศษเป็นที่น่าสนใจ					
38	การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษามีพื้นฐานมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

คำชี้แจง โปรดระบุ หรือ อธิบายโดยสังเขป ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษานครนายก ในที่ว่างข้างล่างนี้
การบริการทั่วไป

.....

.....

.....

การบริการด้านวิชาการ

.....

.....

.....

การนิเทศติดตามและประเมินผล

.....

.....

.....

จบแบบสอบถาม ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบและแสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายกตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารสถานศึกษาและครูวิชาการ

.....

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

ขอความกรุณาจากท่าน โปรดช่วยตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง และโปรดกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปวิเคราะห์เกี่ยวกับงานศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอแสดงความขอบคุณ

(นางศศิธร เอื้อใจ)

นิสิตปริญญาโท ภาควิเศษ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ดุษฎี หนองพงษ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนองค์กรักษ์ อำเภอองค์กรักษ์
จังหวัดนครนายก
3. นายสุนทร เขยขึ้น ศึกษาานิเทศก์ คศ.4
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก
4. นายสมชาย พุ่มพิมล ศึกษาานิเทศก์ คศ.4
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก
5. นายเอื้อ จานทอง ศึกษาานิเทศก์ คศ.3
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก

บรรณานุกรม

- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2543). แนวทางการบริหารโรงเรียนปฏิรูปการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- . (2545ก). การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- . (2545ข). แนวทางการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- . (2545ค). หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2545. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- . (2546ก). คู่มือการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เป็นนิติบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- . (2546ข). คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- . (2546ค). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กิติมา ปรีดีดีล. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา จำกัด.
- ครุรักษ์ ภิรมย์รักษ์. (2543). เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการวิจัยในชั้นเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 2. ฉะเชิงเทรา : งานช่าง.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์ .

จิราภรณ์ ไทยกิจ. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2545). *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชัยณรงค์ สุวรรณสาร; และคนอื่นๆ. (2537). *แนวคิดการบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*.
กรุงเทพฯ: สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร กรมการศึกษานอกโรงเรียน.

ชัยพจน์ รั้งาม. (2544). *การประชุมสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง “การบริหารการศึกษาโดยใช้โรงเรียน
เป็นฐาน”*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

ชาวี มณีศรี. (2538). *การนิเทศการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ อมรการพิมพ์.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2547). *การนิเทศการศึกษา*. กรุงเทพฯ: K & P Book.

ชูศรี สนิทประชากร. (2536). *การประเมินศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร
จำกัด.

เชาวนีย์ สายสุดใจ. (2547). *การศึกษาค้นคว้าความต้องการในการนิเทศงานวิชาการของครูโครงการพิเศษ
เรียนร่วมกับเด็กปกติในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 2*. สารนิพนธ์
กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อัดสำเนา.

ทอง จันทร์เพน. (2541). *การศึกษาปัญหา และสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์
กรมพลศึกษา*. ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

ทวี บุตรสุนทร. (2545, มีนาคม-เมษายน). *หัวใจของการบริการ(ตอนจบ)*. *วารสาร อ.ส.ท.* 11(63) :
33-34.

ทัศนาศาสตร์. (2543, พฤษภาคม). *การวิจัยในชั้นเรียน*. *วารสารวิชาการ*. 3(5) : 72-77.

ทศพล แก้วพวง. (2547). *ศึกษาความต้องการการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา กลุ่มสาระการเรียนรู้ การงานอาชีพและเทคโนโลยี วิชาการติดตั้งไฟฟ้าในอาคาร ช่วงชั้นที่ 4 ของอิสลามวิทยาลัย แห่งประเทศไทยตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

นงคราญ ไชยวงศ์. (2536). *ปัญหาการบริหารงานสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ ตามทรรศนะ ของผู้บริหารโรงเรียน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหาร การศึกษา). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.

นัฐนันต์ ลิไธสง. (2541). *การศึกษาดำเนินงานของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ : ศึกษา เฉพาะกรณีสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่าย เอกสาร.

นิคม ชมภูหลง. (2545). *วิธีการและขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น และการจัดทำหลักสูตร สถานศึกษา*. มหาสารคาม: อภิชาติการพิมพ์.

นิพนธ์ พลศักดิ์. (2542). *การศึกษากฎปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานการ ประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย ตามทรรศนะของผู้บริหารโรงเรียนและครู สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเมืองหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหาร การศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

นิเวศน์ คิตยาว. (2542). *ความต้องการนิเทศภายในโรงเรียนของครูผู้สอนเกี่ยวกับงานวิชาการใน โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัด สุรินทร์*. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

นิเวศน์ ชายสวัสดิ์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5*. รายงานการศึกษาอิสระปรินิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: บพิตรการพิมพ์.

บุญรอด โปว์เสีวงศ์. (2540, กันยายน). การปรับปรุงเพื่อความเป็นผู้นำในด้านบริการที่ดี.

ปริทรรศน์ พันธุบรรยงศ์. (2541, ตุลาคม-พฤศจิกายน). การส่งเสริมคุณภาพในงานบริการ.

วารสารเพิ่มผลผลิต. 37(5) : 59-66.

ประเทือง สังข์นาค. (2545). การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคนครนายก. สาร
นิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พยุงค์ดี จันทรสุนทร. (2541, สิงหาคม). การวิจัยในชั้นเรียน : ทางเลือกใหม่ของการนิเทศการสอน
เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา. วารสารวิชาการ. 1(8) : 2-12.

พัชรินทร์ แก้วพาคี. (2544). ผลของกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่มีต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 1-3(โรงเรียนขยายโอกาส) : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนบ้านนากระหาด
อำเภออากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาให้คำปรึกษา).
มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

พันธณี วิหคโต. (2546, พฤษภาคม). ผลการใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา.
วารสารวิชาการ. 6(5) : 8-9.

พิชัย เสี่ยมจิตต์. (2542). การบริหารงานเฉพาะด้านในสถาบันการศึกษา. อุบลราชธานี: คณะครู
ศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

พงษ์สวัสดิ์ วงศ์ประชา. (2543). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับผลสำเร็จการ
ปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). สกลนคร: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏ
สกลนคร. ถ่ายเอกสาร.

ภาพร เริงไชย. (2547). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนกับบทบาท
การบริหารงานวิชาการระดับปฐมวัย ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษานครนายก. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

มานพ อานจันทิก. (2547). ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาโท ศษ.ม.
(การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

- มนตรี ศรีเพชร. (2546). การศึกษาการปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กที่มีครูไม่ครบชั้นสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุริยสาส์น.
- วรารักษ์ มณีบางกา. (2546). บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมการทำวิจัยในชั้นเรียนตามการรับรู้ของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชุมพร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. จัดสำเนา.
- วัฒนาพร ระบุบุทกซ์. (2545). การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- วันทนา จันทมณี. (2548). ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ราชบุรี เขต 1. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. จัดสำเนา.
- วไลรัตน์ บุญสวัสดิ์. (2538). หลักการนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- วีระยุทธ ใจชื่น. (2542). ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการนิเทศการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- วงเดือน จงไพบูลย์. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- คันสนีย์ เครือชะเอม. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับคุณภาพการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.*
- สงัด อุทรานนท์. (2530). *การนิเทศการศึกษา หลักการ ทฤษฎี และปฏิบัติ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มิตรสยาม.*
- สมาน แก้วคำไสย์. (2545). *บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนต่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*
- สมิต สัจฉกร. (2545). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สารธาร.*
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เดช-เอนการพิมพ์.*
- สมเดช ภูศรี. (2541). *พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกในสถานการณ์ขัดแย้งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สมศักดิ์ จันธิมา. (2541). *ความต้องการการนิเทศของครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สมศักดิ์ สินธุเวชญ์. (2542). *การจัดทำหลักสูตรของสถานศึกษา (เอกสารประกอบคำบรรยาย). ม.ป.พ. อัดสำเนา.*
- สิริกันยา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*

สุจิต นารัตน์โท. (2547). *ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาโท ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

สุธน อ่อนชู. (2530). *บทบาทการบริหารงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ และกิ่งอำเภอ ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา* สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด นครศรีธรรมราช. ปริญญาโท ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.

สุนีย์ บุญทิสม. (2542). *การศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในช่วงปฏิรูปการศึกษา (พ.ศ. 2539 – 2550) ตามความคาดหวังของผู้บริหารและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา* สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

สุวัฒน์ เงินจ๋า. (2543). *การศึกษาตัวแปรเพื่อกำหนดเขตพื้นที่การศึกษา*. เอกสารหมายเลข 25/2543. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.

สุวรรณา วลัยอักษรลิขิต. (2547). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนเปรมฤทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปริญญาโท ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2522). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

----- (2536). *การวิจัยบริหารการศึกษา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา. (2546). *คู่มือนิเทศการศึกษา*. นครนายก: สำนักงานฯ.

----- (2547ก). *คู่มือนิเทศการศึกษา*. นครนายก: สำนักงานฯ.

----- (2547ข). *รายงานผลการดำเนินงานนิเทศติดตามการจัดการศึกษา*. นครนายก: สำนักงานฯ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบายและแผน. (2547). *ข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษา ปีการศึกษา 2547*. นครนายก: สำนักงานฯ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มงานติดตามประเมินผลและรายงาน กลุ่มนโยบายและแผน. (2547ก). การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่อการบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ประจำปีงบประมาณ 2547. นครนายก: สำนักงานฯ.

----- (2547ข). รายงานผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาต่อการบริหารจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ประจำปีงบประมาณ 2547. นครนายก: สำนักงานฯ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มงานวัดผลและประเมินผลการศึกษา. (2547). การพัฒนาเครือข่ายวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้. นครนายก: สำนักงานฯ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก งานนโยบายและแผน กลุ่มนโยบายและแผน. (2547). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547. นครนายก: สำนักงานฯ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก กลุ่มนโยบายและแผน. (2548). แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548. นครนายก: สำนักงานฯ.

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

----- (2541). แนวคิดและนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

----- (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ. (2545). การประเมินผลการเรียนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2545). แนวทางการบริหารและการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

อัฉรา สระวาสี. (2540, มิถุนายน-กรกฎาคม). การวิจัยในชั้นเรียนแบบมีส่วนร่วม. วารสาร
ข้าราชการครู. 17(5) : 15-17

อัฉราพร ณ สงขลา. (2544, พฤศจิกายน-ธันวาคม). หัวใจของการบริการ(ตอนที่1). วารสาร อ.ส.ท.
11(61) : 31-34.

อัสนีย์ อัจฉริยบุตร. (2546). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อัสลำเนา.

อุมาพร หล่อสมฤดี. (2545). รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรโรงเรียน. ปรินิพนธ์ กศ.ด. (การวิจัย
และพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัส
ลำเนา.

อำภา บุญช่วย. (2537). การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd. New York: McGraw-Hill Book
Company.

Marsh, Colin.; & Ken Stafford. (1984). *Curriculum : Australia Practices and Issues*.
Australia : Mc Graw-Hill book Company Australia Pty Limited.

Morgan, Glenn William. (1990). *School district effectiveness and the leadership of the
superintendent of schools*. Retrieved June 13, 2005, from [http:// www.lib.com /
dissertations / fullcit / 9033609](http://www.lib.com/dissertations/fullcit/9033609).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางศศิธร เต๋อใจ
วัน เดือน ปีเกิด	13 มิถุนายน 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดนครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	214 หมู่ 7 ต.หนองแสง อ.ปากพลี จ.นครนายก 26130
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ครู คศ.2
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนวัดพลอยกระจ่างศรี ต.บางสมบุญ อ.องครักษ์ จ.นครนายก 26120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2530	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบุญวัฒนา อ.เมือง จ.นครราชสีมา
พ.ศ. 2535	ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ.) วิชาเอกชีววิทยา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
พ.ศ. 2549	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ