

การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ตุลาคม 2554

การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขุฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ตุลาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ตุลาคม 2554

เพทาย ทองมหา. (2554). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์, รองศาสตราจารย์ ดร.ดิลก บุญเรืองรอด, อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อ 1) กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด 2) วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด และ 3) ประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ดำเนินการโดยการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการจัดสนทนากลุ่มแล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 350 คน ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใช้บริการ 400 คน รวม 750 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนกลาง 85 คน และส่วนภูมิภาค 165 คน รวม 250 คน การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เพื่อให้กระจายตามประเภทของประชากร และตามภูมิภาค การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบ และทดสอบ t

ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งมีจำนวน 97 ตัวบ่งชี้ ของ 5 องค์ประกอบหลัก และ 17 องค์ประกอบย่อยนั้น เมื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 แล้วพบว่า มีเพียง 74 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดตามขั้นตอนที่ 3 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ พบว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 74 ตัวบ่งชี้ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

THE DEVELOPMENT OF INDICATORS FOR QUALITY MANAGEMENT OF
THE OFFICE OF PROVINCIAL WELFARE PROMOTION FOR
TEACHERS AND EDUCATIONAL PERSONNEL



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Doctor of Education Degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University

October 2011

Petai Tongmaha. (2011). *The Development of Indicators for Quality Management of the Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel*. Dissertation, Ed.D. (Educational Administration). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Dr. Puongrat Kesonpat, Assoc. Prof. Dr. Dilok Boonruenarod, Dr. Rachan Boontima.

The main purposes of this study was to develop composite indicators for Quality Management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel and the specific aims of this study were (1) to create indicators for Quality Management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel (2) to analyze indicators of the factors of Quality Management for The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel, and (3) to evaluate indicators for Quality Management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel. The research sample consisted of 350 personnel of the Office of Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel and 400 teachers and educational personnel all over the country. The Stratified random sampling method was used for sampling. The research data were collected by questionnaire and analyzed by descriptive statistics using SPSS for Windows, Factor Analysis and t test.

The results of the study were as follows :

97 indicators of Quality Management for The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel in 5 main factors and 17 sub-factors which came from studying related literatures and focus group, when collecting and analyzing data by descriptive statistics, factor analysis and t test found that only 74 from 97 indicators of Quality Management for The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel were significant.

When evaluating 74 indicators for Quality Management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel found that every indicator was possible to perform in high level.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยได้รับความเมตตาช่วยเหลือจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน อันได้แก่ คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.ติลก บุญเรืองรอด และอาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา กรรมการ ที่ได้กรุณาดูแล เอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขปริญญานิพนธ์และติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระ สุภากิจ ที่นอกจากจะอบรมสั่งสอนผู้วิจัยด้วยจิตวิญญาณของครูผู้เปี่ยมด้วยพรหมวิหารแล้ว ยังได้กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบปากเปล่าและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาในการสนทนากลุ่มและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้ ขอขอบคุณ คุณมณีนรี ชวนะปราณี และคุณโนรี สุขสุheim ที่ได้ช่วยทั้งด้านการจัดทำต้นฉบับและเป็นผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้บริหารทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเลขาธิการ เกษม กลิ่นยิ่ง รองเลขาธิการคณะ มหิพันธ์ และรองเลขาธิการ สมศักดิ์ ตาไชย ที่คอยเอาใจใส่สอบถาม ให้กำลังใจและให้โอกาสตลอดเวลา

ขอขอบคุณ เพื่อนร่วมรุ่นปริญญาเอก สาขาการบริหารการศึกษา รุ่น 9 ที่มีความเอื้ออาทรห่วงใย ถามไถ่และให้กำลังใจเสมอมา

ขอขอบใจลูกรักทั้ง 2 คน คือ วิศรุต และ วีรเทพ ทองมหา ที่เข้าใจและ เป็นแรงบันดาลใจสำคัญในการทำปริญญานิพนธ์ครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เกิดจาก ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่ บิดา มารดา ผู้ล่วงลับ และครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนผู้วิจัยมานับแต่อดีตจวบจนปัจจุบัน

เพทาย ทองมหา

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ของ
เพทชาย ทองมหา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่ เดือน พ.ศ. 2554

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ คณะกรรมการสอบปากเปล่า

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

..... กรรมการ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดิลก บุญเรืองรอด) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พวงรัตน์ เกษรแพทย์)
..... กรรมการ กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ราชันย์ บุญธิมา) (รองศาสตราจารย์ ดร. ดิลก บุญเรืองรอด)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ราชันย์ บุญธิมา)

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

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	16
ความเป็นมาและวัตถุประสงค์การจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ	
และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	16
ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา	25
สภาพปัญหาในการดำเนินงาน	31
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	32
คุณภาพการบริหารงาน	45
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	45
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	49
บริบทเกี่ยวกับการบริหาร	53
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน	55
การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร	
ทางการศึกษาจังหวัด	65
การดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานของบางหน่วยงาน	67
ตัวบ่งชี้	77
ความหมายของตัวบ่งชี้	77
ประเภทของตัวบ่งชี้	79
ประโยชน์ของตัวบ่งชี้	81
กระบวนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้	82
เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้	86

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	88
งานวิจัยภายในประเทศ	88
งานวิจัยต่างประเทศ	99
3 วิธีดำเนินการวิจัย	103
การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	106
การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	109
การประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ ครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	112
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	117
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล	117
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	117
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	153
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	153
การดำเนินการวิจัย	153
สรุปผลการวิจัย	155
อภิปรายผลการวิจัย	162
ข้อเสนอแนะ	167
บรรณานุกรม	169
ภาคผนวก	182
ภาคผนวก ก.	183
ภาคผนวก ข.	186
ภาคผนวก ค.	188

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ง.	202
ภาคผนวก จ.	208
ภาคผนวก ฉ.	221
ประวัติย่อผู้วิจัย	227



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 2	110
2 จำนวนประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 3	114
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	127
4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ (n = 722)	128
5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ (n = 722)	132
6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ (n = 722) ..	135
7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร (n = 722)	137
8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ (n = 722)	140
9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด กับเกณฑ์จำแนก ตามองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลัก	142
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	143
11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 1: นโยบายขององค์การ (n = 241)	144

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ (n = 241)	146
13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ (n = 241) ..	148
14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร (n = 241)	149
15	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพ การบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ (n = 241)	151
16	ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามตัวบ่งชี้คุณภาพฯ จำนวน 5 องค์ประกอบหลัก 17 องค์ประกอบย่อยและ 97 ตัวบ่งชี้	203
17	ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (VCI) ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามตัวบ่งชี้คุณภาพฯ จำนวน 5 องค์ประกอบหลัก 17 องค์ประกอบย่อยและ 74 ตัวบ่งชี้	222

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	14
2 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์	37
3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	38
4 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านคุณภาพการให้บริการ	39
5 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านการพัฒนาองค์กร	40
6 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	41
7 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านทักษะการบริหาร	41
8 โครงสร้างการบริหารสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	44
9 เกณฑ์ 7 หมวดของ ก.พ.ร. ที่มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ	53
10 ภาพรวมวิวัฒนาการหลักของแนวคิดทางการบริหาร 3 ยุค	55
11 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	67
12 ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล หมวด 5 ข้อ 5.1 ระบบงาน	69
13 ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล หมวด 5 ข้อ 5.2 ระบบการเรียนรู้ของ บุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ	70
14 ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล หมวด 5 ข้อ 5.3 การสร้างความผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากร	71
15 กรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือนของ สำนักงาน ก.พ.	73
16 ความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล กับเป้าหมายการบริหารราชการ	76
17 ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	105
18 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	162

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานหน่วยงานทุกประเภทจะประกอบด้วยการบริหาร 2 ส่วนหลักๆ คือ การบริหารองค์การและการบริหารคนหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ประกอบ กุลเกลี้ยง. 2552: 7) ซึ่งทรัพยากรมนุษย์นั้น นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งผลดีต่อการพัฒนาประเทศ ดังจะเห็นได้จากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวที่ทรงพระราชทานไว้ในวโรกาสต่างๆ ดังนี้

“...เมื่อบ้านเมืองประกอบไปด้วยพลเมืองที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพการพัฒนาประเทศชาติ ก็ย่อมทำได้โดยสะดวกราบรื่นได้ผลที่แน่นอนและรวดเร็ว...”

“...การพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญยิ่งขึ้นไปนั้น ย่อมต้องพัฒนาบุคคลก่อน เพราะถ้าบุคคลอันเป็นองค์ประกอบของส่วนรวมไม่ได้รับการพัฒนาแล้วส่วนรวมจะเจริญและมั่นคงได้ยากยิ่ง...”

พระบาท สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดช

พระราชดำรัสของพระองค์ ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร หรือแม้แต่นักวิชาการผู้มีชื่อเสียงโด่งดังในปัจจุบัน คือ โรเบิร์ต เอส. แคปแลน และ เดวิด พี. นอร์ตัน ยังกล่าวว่า ประเทศที่มีความอุดมสมบูรณ์ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ แต่มีการลงทุนด้านประชากรต่ำ เช่น เวเนซุเอลา และซาอุดีอาระเบีย นั้นที่ตามมา คือ ผลผลิตต่อหัวนั้นต่ำมากและอัตราการเติบโตก็น้อยกว่าประเทศที่มีทรัพยากรธรรมชาติจำกัดอย่างสิงคโปร์และไต้หวัน ทั้งนี้ เพราะสิงคโปร์กับไต้หวันนั้นมีการลงทุนในการพัฒนาคุณภาพประชาชนสูงมาก ดังนั้น คนหรือทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นตัวสร้างมูลค่าระยะยาวที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง (แคปแลน; และ นอร์ตัน. 2547: 12 – 13) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ โจแอนนา เบอร์ลิน-โซลเทส ผู้ประสานงานขององค์การสหประชาชาติที่ว่า “...คนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาชาติ... คน คือ ความมั่งคั่งที่แท้จริงของชาติ...” (โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติประจำประเทศไทย. 2551: V)

โลกในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงในทุกมิติไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ทั้งนี้ เนื่องมาจากการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกประเทศ จึงพยายามปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของประชาชนให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ ประเทศของตน ยืนหยัดอยู่ในสังคมโลกอย่างมีศักดิ์ศรี โดยเน้นคุณภาพของการบริหารงานและคุณภาพของประชากร เพื่อให้มีความสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2553: ก)

การมุ่งเน้นคุณภาพของการบริหารงานและคุณภาพของประชากร ไม่ได้มีเฉพาะในระดับสังคมโลกของแต่ละประเทศเท่านั้น ส่วนงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนก็มีการศึกษาหาแนวทางหรือวิธีการใน

การพัฒนาคุณภาพของตนเองด้วย เช่น ในปี ค.ศ. 1987 รัฐบาลของสหรัฐอเมริกาได้ริเริ่มสร้างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นเพื่อเป็นแนวทางเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เรียกว่า Malcolm Baldrige National Quality Award หรือ MBNQA โดยการระดมสมองจากผู้บริหาร และนักวิชาการระดับแนวหน้าของโลก และ MBNQA นี้ เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าเป็นแนวทางการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิผลที่สุด สามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรทุกประเภททั้งภาคธุรกิจ ภาครัฐ ทั้งองค์กรที่แสวงผลกำไรและองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร (Baldrige National Quality Program. 2010: ii)

รัฐบาลของประเทศไทยได้มีการพัฒนาโดยเน้นคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งการปฏิรูประบบราชการได้ให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ และวิธีการทำงานของข้าราชการ เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐาน การทำงานให้อยู่ในระดับสากล ทั้งนี้ ได้มีการตราพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้มีการพัฒนาบุคลากรภาครัฐเพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ (ก.พ.ร. 2549: 1)

หากจะกล่าวถึง ความเป็นมาของการบริหารจัดการภาครัฐของไทยแล้ว สามารถสรุปได้ว่าในอดีต รัฐได้จัดให้มีหน่วยงานของรัฐเพื่อให้การบริการแก่ประชาชน 2 ประเภท คือ ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจต่อมาเกิดกระแสการปฏิรูประบบราชการถึงขั้นที่มีความจำเป็นจะต้องมีหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพสูงในการให้บริการแก่สาธารณะโดยไม่แสวงผลกำไรจากการดำเนินการ แต่มีวัฒนธรรมองค์กรเช่นเดียวกับภาคธุรกิจ เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อันก่อให้เกิดพระราชบัญญัติองค์การมหาชนขึ้นในปี พ.ศ. 2542 (พระราชบัญญัติองค์การมหาชน. 2542: 2) ซึ่งกฎหมายฉบับนี้กำหนดให้รัฐบาลจัดตั้งองค์การมหาชนได้โดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามที่พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดไว้ นับถึงปัจจุบันมีหน่วยงานของรัฐประเภทองค์การมหาชนที่ตราโดยพระราชกฤษฎีกาแล้วจำนวน 25 หน่วยงาน (ก.พ.ร. 2553: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม ยังมีองค์กรอิสระอีกกลุ่มหนึ่งที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ โดยเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐมนตรีต้นสังกัด และมีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการมากกว่าองค์การมหาชน ที่จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ปัจจุบันมีจำนวน 14 หน่วยงาน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. 2553: 2) หนึ่งในสิบสี่หน่วยงานนี้คือ **สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือเรียกโดยย่อว่า “สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.”** สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 บทบัญญัติแห่งกฎหมายดังกล่าว กำหนดให้หน่วยงานนี้มีคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา” จำนวน 23 คน ทำหน้าที่บริหารสำนักงานโดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคง รวมทั้งส่งเสริมความสามัคคีและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงาน

ด้านการศึกษ ส่งเสริมการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการในเรื่องสื่อการเรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์ การศึกษาและเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการ พัฒนาการดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2550: 24)

กลุ่มเป้าหมายการให้บริการ (Target Group) ตามกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษาทุกสังกัด ทั้งของกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา รวมทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งนอกจาก จะเป็นบุคลากรประจำการแล้ว บุคลากรพ้นประจำการหรือที่เกษียณอายุงาน ก็เป็นกลุ่มเป้าหมายการให้ บริการของสำนักงานนี้ด้วย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวทั่วประเทศ มีจำนวนรวมทั้งสิ้นประมาณ 1,145,538 คน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2552ก: 3)

การติดต่อขอใช้บริการกับหน่วยงานนี้ ผู้รับบริการจะติดต่อที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด หรือเรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน สกสค.จังหวัด” โดยมีอยู่ในทุกจังหวัดรวมทั้งกรุงเทพมหานครด้วย ซึ่งมีจำนวนรวม 76 สำนักงานทั่วประเทศ ดังนั้น สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด จึงเป็นหน่วยงานตรง ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งหมดโดยมีสำนักงานใหญ่ที่ส่วนกลางคือสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้สนับสนุนโดยการกำหนดทิศทาง ขอบบังคับ หลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ รวมทั้งงบประมาณและการกำกับดูแลสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ และ สวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ ของการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2551ข: 2 – 8) ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษา มีคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืน สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนได้ อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งสำนักงานใหญ่ที่ส่วนกลางได้จัดโครงสร้างภายในเป็น 7 ส่วนงาน เพื่อให้ สามารถรองรับภารกิจตามกฎหมายได้อย่างครบถ้วน

ผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ ครูและบุคลากรทางการศึกษาและสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดที่ผ่านมานั้น ได้ให้บริการแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษาได้ดี ในระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นงานด้านสวัสดิการ ด้านสวัสดิภาพ ด้านสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับ ความมั่นคง และยกย่องเชิดชูเกียรติ ตลอดจนการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ซึ่ง สามารถให้บริการที่สนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการได้จำนวนกว่า 800,000 คน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2553ก: 14)

การบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร ทางการศึกษา และสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ยังมี

ปัญหาสำคัญที่ต้องพัฒนาคุณภาพ ซึ่งสรุปได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารองค์การ ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีบุคลากรทั้งหมด 707 คน ในการให้บริการแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 1,141,538 คน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนระหว่างบุคลากรกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจะเท่ากับ 1 : 1,615 คน นอกจากนี้ จากข้อมูลการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ยังพบว่า มีปัญหาด้านคุณภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บางประการ เช่น 1) การขาดอัตรากำลังบุคลากรเฉพาะด้าน 2) ขาดการบริหารจัดการความรู้ (KM) ให้แก่บุคลากร 3) ขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และ 4) บุคลากรบางส่วนยังไม่ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2552ข: 37) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคิดค้นหาแนวทางหรือเทคนิควิธีใหม่ๆ ที่จะทำให้อำนาจเรื่องทรัพยากรมนุษย์ ไม่ใช่ปัญหาหลักอีกต่อไป ทั้งนี้ โดยการพัฒนาคุณภาพ การบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานสมัยใหม่ที่จะต้องมีรูปแบบ “จิ๋วแต่แจ๋ว” (Small but beautiful)

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การนั้น สรุปจากรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2553จ: 4.16 – 4.17) ได้ว่า องค์การแห่งนี้มีปัญหาเกี่ยวกับ 1) การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากสถานที่คับแคบในขณะที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก 2) ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครื่องมือทางการแพทย์ และ 3) ขาดกลไกที่มีประสิทธิภาพในการประสานงาน

ในส่วนของหลักการหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การนั้น มีผู้คิดค้นแนวทางหรือวิธีการเพื่อให้การบริหารองค์การมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เช่น การบริหารแบบตารางสมดุล (BSC) แผนที่ยุทธศาสตร์ของ แคปแลน และ นอร์ตัน (Kaplan; & Norton. n.d.) เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของ มัลคอล์ม บัลดริจ (Malcolm Baldrige's Criteria for Performance Excellence) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) การเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงองค์การ (Benchmarking) ห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value chain) เป็นต้น ซึ่งองค์การต่างๆ ในปัจจุบัน จะต้องศึกษาและพัฒนาแล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานตนเองต่อไป (รัสเซล-วอลลิง, เอ็ดเวิร์ด. 2553: 9)

จากการศึกษาพบว่า ในบรรดาปัจจัยการบริหาร 4 ประการ (4Ms) คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management) นั้น เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “คน” หรือทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญในอันดับสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมเดช สีแสง (2552: 2) ที่ว่า ปัจจัยอีก 3 ประการ คือ เงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการนั้นล้วน ถูกขับเคลื่อนได้ด้วย “คน” กล่าวคือ หากองค์การมีบุคลากรหรือคนที่ไม่มีความรู้ ก็จะทำให้ใช้ปัจจัยอีก 3 ปัจจัยไม่เป็นหรือใช้ไม่เป็น แต่ใช้ไม่คุ้มค่า และสอดคล้องกับ บรรยงค์ โตจินดา (2543: 16 – 17) ที่กล่าวว่า หากทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานใดไม่มีความรู้ย่อมทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานในองค์การให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าได้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนทุกปัจจัย การบริหารขององค์การให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงองค์การที่มีลักษณะเป็น องค์การมหาชนที่มีพระราชบัญญัติเฉพาะ เช่น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาด้วย นอกจากนี้ การเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาใหม่ และการมีคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารทุกประเภทด้วยตนเอง รวมทั้งข้อบังคับด้านการบริหารสำนักงานและ การบริหารงานบุคคล จึงเป็นโอกาสอันดียิ่งที่จะจัดระบบการประเมินผล การบริหารงานให้มีคุณภาพ ตามที่หน่วยงานนี้คาดหวัง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานนี้ขึ้น เพื่อส่งเสริม สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อกลุ่มเป้าหมายการให้ บริการดังกล่าว

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร ทางการศึกษาจังหวัด ในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า บางจังหวัดมีผลการประเมินในระดับดีมาก ขณะที่บางจังหวัด มีผลการประเมินในระดับพอใช้หรือต้องปรับปรุง (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ ครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2553ค: 3) อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพการบริหารงานของสำนักงาน ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ก็ยังมีประเด็นที่น่าสนใจอยู่ว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพที่แท้จริง ควรพิจารณาจากอะไรบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา หาคำตอบว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด ซึ่งเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมนั้น พิจารณาจากอะไรบ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางให้กับ คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลและผู้บริหารระดับสูง ใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดระบบการประเมินผล การบริหารงานของหน่วยงานให้มีคุณภาพและเป็นกรอบในการจัดทำข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือเกณฑ์คุณภาพการบริหารงานและการบริหารงานบุคคลต่อไป อันจะส่งผลดีในการให้บริการแก่ กลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ เพื่อเป้าหมายสุดท้ายคือประโยชน์สุขและคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ประกอบวิชาชีพ ทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานการด้านการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงาน ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิ ภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
2. เพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

3. เพื่อประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ได้ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ที่เหมาะสมและเป็นไปได้ ซึ่งมีความสำคัญในการที่จะให้องค์คณะบุคคลในระดับนโยบาย คือ คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล และผู้บริหารระดับสูง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดทิศทางเพื่อให้การบริหารงานมีคุณภาพ มีการตรวจสอบและประเมินผลได้ อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งสามารถใช้ในการวางแผนและการจัดทำข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ตลอดจนการติดตามประเมินผลเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา คือ ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ประกอบด้วย โครงสร้างการบริหารงาน นโยบายการบริหารงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน คุณภาพชีวิตของบุคลากร และคุณภาพการให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และลูกจ้าง รวม 707 คน และเป็นครู และบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใช้บริการ จำนวน 1,141,538 คน ส่วนประชากรที่ใช้เพื่อประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวม 707 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดคือ บุคลากรของ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในส่วนกลาง จำนวน 140 คน และส่วนภูมิภาค จำนวน 210 คน และเป็นครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 400 บาท รวมตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 750 คน ส่วนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินตัวบ่งชี้ คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนกลาง จำนวน 85 คน และส่วนภูมิภาค จำนวน 165 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 250 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้ความหมายของคำสำคัญบางคำในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. **ตัวบ่งชี้** หมายถึง เครื่องมือที่นำมาวัดสภาวะการณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และสามารถชี้ให้เห็นลักษณะของสภาวะการณ์นั้นได้
2. **ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน** หมายถึง เครื่องมือที่นำไปใช้วัดคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดว่ามีมาตรฐานตามที่กำหนด
3. **องค์ประกอบคุณภาพการบริหารงาน** หมายถึง ส่วนต่างๆ ที่แสดงถึงตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบการบริหารงานที่มีมาตรฐานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เมื่อพิจารณาจากบริบทด้านโครงสร้างการบริหารงาน นโยบายการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตบุคลากร และคุณภาพการให้บริการ
4. **โครงสร้างการบริหารงาน** หมายถึง กระบวนการของการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยบ่งบอกอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของส่วนงานต่างๆ และความสัมพันธ์ประกอบด้วย การกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทาง ความเป็นทางการและการจัดแบ่งสายการควบคุม
 - 4.1 **การกระจายอำนาจ** หมายถึง การมอบหมายงานหรืออำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่บุคลากรระดับล่างลงไปของสายการบังคับบัญชาในองค์การเพื่อให้ตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วและผู้รับบริการได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจ
 - 4.2 **การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทาง** หมายถึง การออกแบบองค์การโดยมีกฎระเบียบหรือวิธีการใดๆ ที่ระบุถึงงานที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทาง โดยอาจเป็นเกณฑ์ตามหน้าที่ มีการแยกแผนกงานเฉพาะด้านซึ่งต้องการความถนัดเฉพาะของบุคคล
 - 4.3 **ความเป็นทางการ** หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์หรือระเบียบแบบแผนต่างๆ ขึ้นตามขนาดความมากน้อยของภารกิจองค์การ เพื่อใช้ในการกำกับพฤติกรรมของบุคลากรให้ปฏิบัติภายใต้กรอบที่วางไว้หรือการกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการบริหารดำเนินงานทั่วไปด้านบุคลากรและด้านการงานไปยังผู้ปฏิบัติ

4.4 การจัดแบ่งสายการควบคุม หมายถึง จำนวนผู้ได้บังคับบัญชา ที่ขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาแต่ละคน ซึ่งจะมีจำนวนเท่าใดนั้นจะขึ้นอยู่กับบริบทของงานหรือกลุ่มงาน

5. นโยบายการบริหารงาน หมายถึง ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายขององค์การ ทรัพยากร การบริหาร การสื่อสาร และการนำองค์การ

5.1 การกำหนดเป้าหมายขององค์การ หมายถึง จุดมุ่งหมายที่องค์การต้องการจะไปให้ถึงในอนาคต หรือสถานการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้นในปัจจุบัน แต่จะเกิดขึ้นในอนาคตโดยอาศัยการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

5.2 ทรัพยากรการบริหารงาน หมายถึง ทรัพยากรขององค์การที่จะใช้ในการบริหารงานขององค์การ ซึ่งอาจเป็นทรัพยากรด้านการผลิตสินค้าหรือทรัพยากรด้านการให้บริการ

5.3 การสื่อสาร หมายถึง การสื่อความเกี่ยวกับนโยบาย และคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับเอาข้อเสนอแนะความคิดเห็นกลับขึ้นมา โดยมีความตระหนักถึงความสนใจความนิยม และร่วมมือที่จะได้รับจากสมาชิกในองค์การทุกคน เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจร่วมกันในการดำเนินการสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

5.4 ภาวะผู้นำ หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือผู้นำใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งหากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป ความเป็นผู้นำในรูปของกระบวนการใช้อิทธิพลก็ต้องแปรเปลี่ยนตามไปด้วย และมีความสามารถในการชักจูงให้บุคลากรปฏิบัติงานตามที่ต้องการด้วยความเต็มใจ

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง บริบทต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมการทำงานภายในองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานขององค์การ ประกอบด้วย บรรยากาศขององค์การ และวัฒนธรรมองค์การ

6.1 บรรยากาศขององค์การ หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์การโดยภาพรวม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การนั้นๆ หรือลักษณะเฉพาะ ขององค์การนั้นๆ ที่ถูกมอง โดยสมาชิกขององค์การ หรือคุณลักษณะเฉพาะขององค์การที่ส่งผลทำให้สภาพแวดล้อมการทำงานขององค์การแตกต่างจากองค์การอื่นตามความรู้สึกของสมาชิกภายในองค์การ หรือความเข้าใจเบื้องต้นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์การในการกำหนดถึงความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลและบทลงโทษขององค์การ

6.2 วัฒนธรรมขององค์การ หมายถึง ความเชื่อและค่านิยมที่มีการพัฒนาขึ้นมาภายในองค์การ และชี้นำพฤติกรรมของสมาชิกหรือสิ่งที่ประกอบกันขึ้นของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และวิถีทางของความนึกคิด ซึ่งถูกนำมาใช้ร่วมกันโดยสมาชิกขององค์การหนึ่งๆ และได้ถูกสอนหรือถ่ายทอดสืบต่อไปยังสมาชิกใหม่ให้รับเอาไปถือปฏิบัติ หรือค่านิยมร่วมและบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติและพฤติกรรมการดำเนินงานของสมาชิกภายในองค์การ

7. คุณภาพชีวิตของบุคลากร หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบาย และมาตรการที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร โดยพิจารณาจากระบบงาน สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

7.1 ระบบงาน หมายถึง ระบบที่ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานโดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารงานและการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งเสริมบุคลากรได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยไม่สูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว

7.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดโดยมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและสภาพของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

7.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บริหารของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดกับบุคลากรและในระหว่างบุคลากรด้วยกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ยุติธรรม โปร่งใส เอื้ออาทร และมีหลักธรรมาภิบาลจนทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและบุคลากรได้เรียนรู้จนสามารถเพิ่มคุณค่าการให้บริการของตนเองต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการและการเพิ่มคุณค่างานบริการ

8.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดโดยพิจารณาจากความพึงพอใจในด้านความยุติธรรม โปร่งใส เอื้ออาทร และความเต็มใจของบุคลากรและการอำนวยความสะดวกด้านบริการและอาคารสถานที่

8.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ หมายถึง การจัดให้มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแล้วเสร็จ การจัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว และใช้เวลาน้อยที่สุด รวมทั้งการเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก

9. การประเมิน หมายถึง การตรวจวัดเพื่อศึกษาระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

10. บุคลากรส่วนกลาง หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

11. บุคลากรส่วนภูมิภาค หมายถึง ผู้อำนวยการ พนักงานเจ้าหน้าที่และลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

12. ครู หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่หลักในการให้ความรู้แก่ผู้เรียน หรือเคยปฏิบัติหน้าที่หลักในการให้ความรู้แก่ผู้เรียน และให้หมายความรวมถึงบุคลากรทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา ทั้งของภาครัฐและเอกชนตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2456 ทั้งในประจำการและนอกประจำการ ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่รับบริการจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

13. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง บุคคลที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี ในเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดที่ผู้วิจัยเลือกสรรแล้วว่ามีความสามารถในการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

14. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์สูงยิ่งในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดที่ผู้วิจัยเลือกสรรแล้วว่ามีความสามารถในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยยกร่างขึ้นมา

15. สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด หมายถึง ส่วนงานในระดับจังหวัดของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการบริหารสำนักงาน พ.ศ. 2551 และให้หมายความรวมถึงสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครด้วย โดยมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แต่จำกัดขอบเขตเฉพาะภายในจังหวัดของตน ทั้งนี้ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และภายใต้นโยบายของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีและข้อค้นพบจากการศึกษาเอกสาร บทความทางวิชาการ งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. โครงสร้างการบริหารงาน คือ กระบวนการของการกำหนดความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลและทรัพยากร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์การโครงสร้างองค์การ บ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างส่วนงานต่างๆ ในองค์การ ซึ่งทำให้เกิดการประสานงานระหว่างบุคคลในองค์การ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างการจึงเป็นตัวแปร

ที่สำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพองค์การ (Steers. 1977b; Ranson, Hining; & Greenwood. 1980: 1 – 17; Bedeian; & Zammuto. 1991: 225 – 316) ส่วนประกอบของโครงสร้างองค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจ (Decentralization) การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทาง (Specialization) ความเป็นทางการ (Formalization) และการจัดแบ่งสายการควบคุม (Span of control) (Hall. 1996: 141 – 158) ซึ่งมีดังนี้

1.1 การกระจายอำนาจ เป็นการมอบอำนาจในส่วนของหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อการตัดสินใจไปยังบุคลากรระดับล่าง เพื่อให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น ทำให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ มีความภาคภูมิใจ กระตือรือร้นและยอมรับงานที่รับผิดชอบ อันนำไปสู่คุณภาพงานขององค์การ รวมทั้งยังทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น (Bedeian; & Zammuto. 1991: 212 – 215)

1.2 การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทาง เป็นการแบ่งงานตามโครงสร้าง ซึ่งบางส่วนงานต้องใช้ความชำนาญเฉพาะ สิ่งนี้จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ เนื่องจากบุคลากรจะได้ทำงานที่ตนเองถนัด (Rue; & Buars. 2000: 141 – 149) นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะทาง มีผลทำให้ต้นทุนค่าแรงงานต่อหน่วยลดลง (Blau; & Schoenherr. 1971: 179 – 191)

1.3 ความเป็นทางการ คือ การมีกฎหมาย ระเบียบและกติกากฎขององค์การ เพื่อใช้ในการบริหาร การปฏิบัติและการกำกับดูแลบุคลากร เพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดีในการทำงาน (Robbins. 1990: 256 – 259) ก่อให้เกิดระเบียบแบบแผน มีข้อบังคับลักษณะต่างๆ รวมทั้งนโยบายขององค์การ และสิ่งที่พนักงานจะต้องปฏิบัติ (Daft. 1992: 82 – 89)

1.4 การจัดแบ่งสายการควบคุม นั้น จะบ่งบอกถึงจำนวนของบุคลากรที่ขึ้นตรงต่อผู้บริหาร ว่ามีกี่คน (Gibson, Ivancevich; & Donnelly. 1994: 256 – 259) ทำให้เกิดการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ สำหรับจำนวนบุคลากรที่จะให้ผู้บริหารควบคุมบังคับบัญชาว่า จำนวนเท่าใด จึงจะเหมาะสมนั้น แต่เดิมนักทฤษฎีองค์การเห็นว่า ไม่ควรเกินหกคนเพื่อควบคุมได้ใกล้ชิดและเป็นจำนวนที่ดีที่สุด (Daft. 1992: 82 – 89) แต่ปัจจุบันเน้นการควบคุมแบบกว้าง ซึ่งเชื่อว่าจะช่วยให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์การ โดยทำให้บุคลากรกระตือรือร้นในการทำงาน การตัดสินใจรวดเร็ว และทำให้เพิ่มยอดขาย และเพิ่มกำไร (Brardt. 1994: 31)

2. นโยบายการบริหารงาน ได้แก่ นโยบายการบริหารและนโยบายการปฏิบัติงานประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายขององค์การ ทรัพยากรการบริหารงาน การสื่อสารและภาวะผู้นำ โดยขอเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การกำหนดเป้าหมายขององค์การ เป็นส่วนสำคัญต่อคุณภาพขององค์การ ทำให้งานประสบความสำเร็จดังที่องค์การคาดหวัง (Lathan; & Lee. 1986: 101 – 117) และการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนนั้น จะทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ (Tubbs. 1986: 474 – 483)

เป้าหมายขององค์กรมีหลายประเภท ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและภารกิจขององค์กรนั้นๆ เป้าหมายขององค์กรที่สำคัญๆ ประกอบด้วย เป้าหมายแบบทางการ (Official goals) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้กว้างๆ และกำหนดผลลัพธ์เป็นภาพรวมและเป้าหมายปฏิบัติการ (Operative goals) เป็นเป้าหมายที่กำหนดโดยผู้บริหารระดับปฏิบัติ ซึ่งระบุผลลัพธ์ที่วัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ครอบคลุมและชัดเจน (Perrow. 1961: 54 – 66)

2.2 ทรัพยากร นั้น องค์กรทุกแห่งจะต้องมีการจัดหาและการใช้ ไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทสินค้าหรือการให้บริการ ทั้งนี้ สามารถแบ่งทรัพยากรออกได้เป็น 3 ประการ คือ ทรัพยากรทางกายภาพ เช่น ทำเลที่ตั้งองค์กร ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรองค์การ อันได้แก่ โครงสร้างการวางแผน การติดตาม เป็นต้น (Barney. 1991: 99 – 120)

2.3 การสื่อสาร คือ การสื่อความหมายในระหว่างองค์การจากบนสู่ล่างและล่างสู่บน หรือแนวนอน เพื่อสร้างความเข้าใจกัน ซึ่งต้องตระหนักในความใส่ใจและความพยายามที่จะสร้างความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในองค์กร เรื่องนี้มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นเส้นทางที่เชื่อมโยงให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรประสานงาน ประสานใจ ปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Steers. 1977: 124) และสมาชิกในองค์กร มีความรู้สึกที่ดีและจงรักภักดีต่อองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรมีทั้งการสื่อสารในแนวดิ่ง (Vertical Communication) คือ จากบนลงล่างหรือจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) (Harriman. 1974: 143 – 151)

2.4 ภาวะผู้นำ คือ สิ่งสำคัญที่จะต้องตระหนักเพราะภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หากมีสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ความเป็นผู้นำในรูปแบบการใช้อิทธิพล ก็ต้องปรับเปลี่ยนไปด้วย (Hersey; & Blanchard. 1988: 86)

โดยทั่วไปผู้นำองค์กรจะดำเนินการในเรื่องสำคัญๆ เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ การนำการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจภารกิจขององค์กร และโน้มน้าวให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Bass. 1990: 7 – 20) สอดคล้องกับคอตเตอร์ (Kotter. 1990: 190) ที่กล่าวว่า มีกิจกรรมสำคัญสามด้านที่บ่งบอกถึงภาวะผู้นำ คือ การกำหนดวิสัยทัศน์องค์กร การสื่อสารแก่บุคลากรและการจูงใจบุคลากรโดยเน้นคุณค่าและความรู้สึก เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมาย

3. สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์กรเป็นอันมาก ที่สำคัญๆ คือ บรรยากาศในองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีดังนี้

3.1 บรรยากาศองค์การ เป็นภาพรวมการปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรอันส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น หรือความเข้าใจเบื้องต้นของบุคลากรในเรื่องสภาพแวดล้อมขององค์กรที่กำหนดความสัมพันธ์ของการตอบแทนและการให้โทษ (Pritchard; & Karasick. 1973: 100 – 119)

อีกนัยหนึ่งคือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบาย การปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กร (Reicher; Schneider. 1990: 181 – 333)

3.2 วัฒนธรรมองค์การ คือ ความเชื่อและค่านิยมภายในองค์กร ซึ่งชี้นำพฤติกรรมของบุคลากรซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ (Schein. 1990: 109 – 119) กล่าวคือ เป็นภาพรวมของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจและวิธีคิด ซึ่งบุคลากรในองค์กรนำมาใช้ร่วมกันสามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง และมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร และสะท้อนให้เห็นทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กร (O'Reilly; Chatman. 1996: 447 – 449) ซึ่งสามารถระบุวัฒนธรรมองค์การเป็นคุณลักษณะสำคัญได้ 7 ประการ คือ 1) นวัตกรรมและความเสี่ยง 2) ความสนใจในรายละเอียด 3) การมุ่งผลลัพธ์ 4) การมุ่งคน 5) การมุ่งทีมงาน 6) ความก้าวหน้าและ 7) ความมั่นคง

4. คุณภาพชีวิตของบุคลากร คือ การที่องค์กรมีนโยบายและมาตรการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในลักษณะ ดังต่อไปนี้

4.1 มีการจัดระบบงานที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีบรรยากาศการทำงานที่ดีโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารงานและการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งเสริมบุคลากรให้ได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่สูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว

4.2 มีการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการ ตามที่กฎหมายกำหนดโดยมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและสภาพขององค์กร

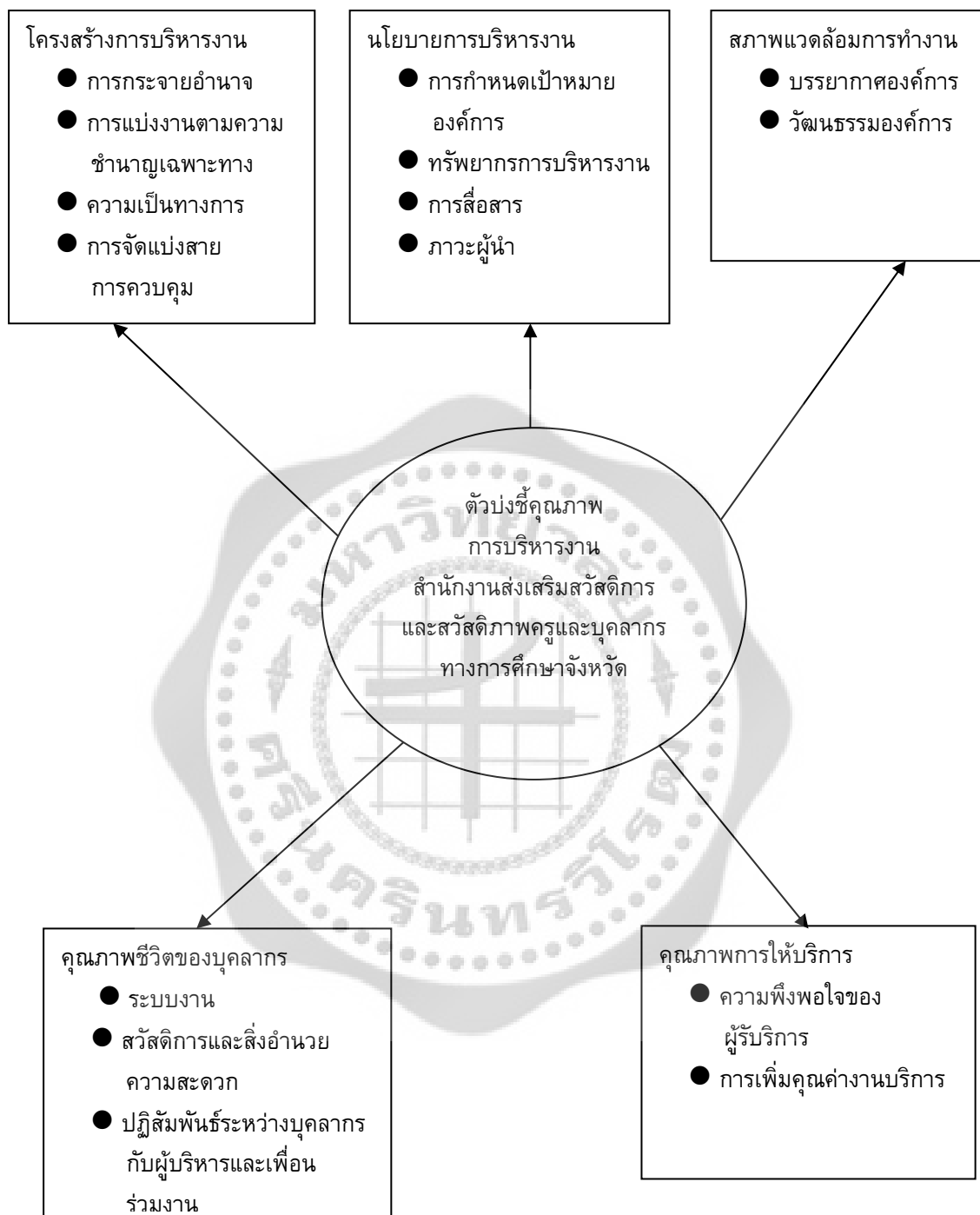
4.3 มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้บริหารขององค์กรกับบุคลากร และในระหว่างบุคลากรด้วยกัน

5. คุณภาพการให้บริการ คือ การที่องค์กร มีการตอบสนองผู้รับบริการที่เป็นเลิศ ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวก มีความรวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรมและประทับใจ ซึ่งมีร่องรอยให้เห็นสังเกตได้จาก

5.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการขององค์กร โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านความสุภาพ มีมารยาท เอื้ออาทร และความเห็นอกเห็นใจของบุคลากร ตลอดจนการอำนวยความสะดวกด้านอาคารสถานที่ที่สะดวกสบาย

5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ ได้แก่ การจัดให้มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแล้วเสร็จ การจัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว (One Stop Service) การใช้เวลาน้อยที่สุดในการขอรับบริการ (Timeliness) การเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก (ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล. 2551: 8 – 11)

กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด สามารถสรุปได้ ดัง ภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์การจัดตั้งสำนักงาน กลุ่มเป้าหมายการให้บริการ และรูปแบบการบริหารงาน
 - 1.2 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
 - 1.3 สภาพปัญหาในการดำเนินงาน
 - 1.4 สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
 - 1.4.1 ความเป็นมา
 - 1.4.2 ภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 1.4.3 ส่วนงานที่จัดระบบบริหารจัดการในรูปแบบพิเศษกับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
 - 1.4.4 การประเมินผลการปฏิบัติและเกณฑ์ในการประเมิน
 - 1.4.5 สภาพปัญหาในการดำเนินงาน
2. คุณภาพการบริหารงาน
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
 - 2.2 คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
 - 2.3 บริบทเกี่ยวกับการบริหาร
 - 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน
 - 2.4.1 โครงสร้างองค์การ
 - 2.4.1.1 การกระจายอำนาจ
 - 2.4.1.2 การแบ่งงานตามความชำนาญการเฉพาะทาง
 - 2.4.1.3 ความเป็นทางการ
 - 2.4.1.4 การจัดแบ่งสายการควบคุม
 - 2.4.2 นโยบายการบริหารงาน
 - 2.4.2.1 การกำหนดเป้าหมายขององค์การ
 - 2.4.2.2 ทรัพยากร
 - 2.4.2.3 การสื่อสาร
 - 2.4.2.4 ภาวะผู้นำ

2.4.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.4.3.1 บรรยากาศองค์การ

2.4.3.2 วัฒนธรรมองค์การ

2.4.4 คุณภาพการให้บริการ

2.4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.4.4.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ

2.4.5 คุณภาพชีวิตของบุคลากร

2.4.5.1 ระบบงาน

2.4.5.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4.5.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

2.5 การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2.6 การดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานของบางหน่วยงาน

3. ตัวบ่งชี้

3.1 ความหมายของตัวบ่งชี้

3.2 ประเภทของตัวบ่งชี้

3.3 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้

3.4 กระบวนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้

3.5 เกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ก่อนนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทยเป็นเบื้องต้น ทั้งนี้ เพื่อให้เห็นความเป็นมาของหน่วยงานนี้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่า ได้จัดตั้งขึ้นมาด้วยเหตุใดโดยขอเสนอตามลำดับ ดังนี้

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์การจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แม้จะเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาใหม่เมื่อวันอังคารที่ 9 กันยายน 2546 แต่หากพิจารณาจากงานที่

ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันแล้วจะเห็นว่ามีความเป็นมาที่ยาวนาน เพียงแต่แยกตัวออกมาจากครุสภา ตามกฎหมายใหม่ เพื่อทำการกิจเฉพาะด้านเท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมา และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสำนักงานนี้ ดังนี้

การบริหารจัดการภาครัฐ คือ การที่รัฐโดยรัฐบาลดำเนินการเพื่อให้บริการแก่สาธารณะ (Public Service) ซึ่งก็คือประชาชนในประเทศของตน สำหรับประเทศไทยมีการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน สรุปได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทยเป็นระบบราชการไทย ซึ่งมีประวัติความเป็นมายาวนานนับแต่การเกิดประเทศไทยเมื่อกว่า 700 ปีมาแล้ว โดยในยุคแรกเป็นการปกครองด้วยระบบสมบูรณาญาสิทธิราชที่พระมหากษัตริย์ปกครองราชอาณาจักร ข้าราชการ คือ ข้าราชการบริพารที่ถวายตัวถวายงานต่อพระมหากษัตริย์ นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ในบางครั้ง เช่น สมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ กรุงศรีอยุธยา แบ่งงานราชการเป็น 4 กระทรวง คือ เวียง วัง คลัง นา ต่อมาในรัชกาลที่ 5 กรุงรัตนโกสินทร์ ได้จัดระบบราชการเป็น 12 กระทรวง (ประมวล รุณเสวี. 2553: ออนไลน์) จนมาถึง ปี พ.ศ. 2471 ข้าราชการพลเรือนทุกฝ่าย จึงมาอยู่ภายใต้ บังคับกฎหมายฉบับเดียวกัน คือ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2471(ธีรวัฒน์ นิยมเนตร. 2542: 178) มีข้าราชการกลุ่มเดียวที่มีกฎหมายแยกต่างหาก คือ ทหาร หรือกระทรวงกลาโหม ทั้ง ข้าราชการพลเรือนและข้าราชการทหารถือเป็นบุคลากรในส่วนของราชการ ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชนและป้องกันประเทศ

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบ ประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ในปี พ.ศ. 2475 ภาครัฐได้มีการจัดตั้ง รัฐวิสาหกิจขึ้น เพื่อดำเนินกิจการทางด้านอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมแทนรัฐเพื่อตอบสนองความต้องการ ทางด้านอุปโภคบริโภคของประชาชนตลอดจนฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากขณะนั้นภาคเอกชน ยังไม่มีความพร้อมทั้งด้านเงินทุนและความสามารถ โดยในการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจในขณะนั้นมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจแทนรัฐ 2) เพื่อเป็นตัวอย่างแก่ภาคเอกชนในการดำเนินธุรกิจ 3) เพื่อความมั่นคงของประเทศ และ 4) เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมและบริการสังคม (ความเป็นมาของ รัฐวิสาหกิจ. 2553: ออนไลน์) รัฐวิสาหกิจเหล่านี้ ได้ขยายตัวมากขึ้นโดยมีจำนวนกว่า 100 แห่ง จนกระทั่ง เมื่อมีแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2504 – 2509 ทำให้สถานการณ์ เปลี่ยนแปลงไป ภาคเอกชนมีความสามารถและมีทุนมากขึ้น ขณะที่รัฐวิสาหกิจบางแห่งประสบปัญหา จนทำให้ในปัจจุบันมีรัฐวิสาหกิจเหลือเพียง 57 แห่ง ในสังกัดกระทรวง 13 กระทรวง เช่น สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล โรงงานยาสูบ ของกระทรวงการคลัง องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย องค์การสวนยาง ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัท ขนส่ง จำกัด ของ กระทรวงคมนาคม และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ของกระทรวงพลังงาน เป็นต้น (มหาวิทยาลัย รังสิต. 2553: ออนไลน์)

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐในประเทศไทย จึงเป็นไปเพื่อความมั่นคงของประเทศ และความผาสุกของประชาชน นับตั้งแต่มีประเทศไทยนั้น ล้วนอยู่ในระบบราชการ ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง การปกครองในปี พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา จึงเกิดการบริหารจัดการภาครัฐรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้นอีกประเภทหนึ่ง

คือ รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้บริการเชิงอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ความมั่นคง วัฒนธรรมและบริการสังคม โดยมีรูปแบบการบริหารที่แตกต่างจากระบบราชการ

แต่จากการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน พบว่า ปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐจำแนกได้เป็นประเภทใหญ่ๆ 4 ประเภท คือ 1) ส่วนราชการ 2) รัฐวิสาหกิจ 3) องค์การมหาชน และ 4) หน่วยงานของรัฐรูปแบบใหม่ เช่น องค์การของรัฐที่เป็นอิสระหรือกองทุนที่เป็นนิติบุคคล

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จัดเป็นองค์การมหาชนประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญในการแก้ไขปัญหาทางสังคมของประเทศไทย กล่าวคือ การจัดตั้งองค์การมหาชน (Autonomous Public Organization: APO) เป็นองค์การของรัฐประเภทที่มีความคล่องตัวในการให้บริการสาธารณะนั้น ถือเป็นการสร้างองค์การใหม่ที่ออกนอกกรอบข้อจำกัดเดิมของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ข้อจำกัดที่ว่านั้น ในส่วนของราชการ ได้แก่ 1) สายการบังคับบัญชาที่ยาวมากเกินไป เกิดความล่าช้าและแก้ไขปัญหาไม่ได้ทันทั่วทั้งที่ 2) การมี หน่วยงานมากและซับซ้อน 3) มีมาตรฐานการจ้างงานเพียงมาตรฐานเดียวแต่ใช้กับทุกหน่วยงาน สำหรับในส่วนของรัฐวิสาหกิจนั้นก็มีข้อจำกัดในเรื่อง (1) มุ่งแสวงกำไรหรือให้เลี้ยงตัวเองได้ (2) การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นเอกชน (Privatization) มีปัญหาในแง่กฎหมายและมีการต่อต้านต่างๆ ที่กิจการขาดทุนด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีการจัดระบบองค์การมหาชนขึ้นโดยการตราพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. 2542: 1 – 8)

องค์การมหาชนเป็นองค์การที่มุ่งการให้บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture Public Service) เช่น การศึกษา การวิจัย การฝึกอบรม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การพัฒนาและส่งเสริมการกีฬา การพัฒนาและถ่ายทอดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ การบริการทางสาธารณสุขและการแพทย์ การสังคมสงเคราะห์ นันทนาการ สวนสัตว์ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอันเป็นสาธารณประโยชน์อื่นๆ ซึ่งไม่เหมาะที่จะใช้วิธีการของราชการในการบริหารจัดการ (พระราชบัญญัติองค์การมหาชน. 2542: 3) โดยมีลักษณะสำคัญๆ คือ (ก.พ.ร. 2551ก: 19 – 20) 1) ไม่มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไร 2) เป็นนิติบุคคล 3) มีความสัมพันธ์กับรัฐ ในเรื่องที่ว่ารัฐจัดตั้ง ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐหรือสามารถเลี้ยงตัวเองได้ รัฐมีอำนาจบริหารผ่านการตั้งคณะกรรมการ หรือการให้นโยบายการลงทุนต้องขอความเห็นจากรัฐ บุคลากรมีฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ และวิธีดำเนินการไม่ใช่อำนาจฝ่ายเดียวเป็นหลัก

นับตั้งแต่มีการตราพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2542 มาจนถึงปัจจุบันนับได้กว่า 12 ปี ได้มีการจัดตั้งองค์การมหาชนโดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาแล้ว จำนวน 27 องค์การ (ก.พ.ร. 2553: ออนไลน์) อาทิเช่น 1) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน 2) โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 3) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นต้น

นอกจากองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 แล้ว ยังมีองค์การมหาชนอีกประเภทหนึ่งที่จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติเฉพาะ องค์การมหาชนประเภทนี้ จะมีอิสระในการบริหารจัดการมากกว่าประเภทแรก และเป็นองค์การที่ใช้

อำนาจฝ่ายเดียวต่อประชาชน ปัจจุบันมีหน่วยงานในลักษณะนี้ 14 หน่วยงาน (ก.พ.ร. 2551ก: 28) เช่น 1) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ 2) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย 3) คຸຣຸສຸກາ รวมทั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า องค์การมหาชน คือ องค์การของรัฐประเภทที่สาม ที่นอกเหนือจากส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ โดยมีจุดเน้นในการให้บริการสาธารณะด้านสังคม และวัฒนธรรม องค์การมหาชนเป็นหน่วยงานที่ไม่แสวงหากำไร เป็นนิติบุคคล และมีความสัมพันธ์กับรัฐ จัดตั้งได้ 2 แบบ คือ จัดตั้งตาม พระราชกฤษฎีกาโดยอาศัยอำนาจจากพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ซึ่งขณะนี้มีจำนวน 27 หน่วยงาน และจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติเฉพาะ ปัจจุบันมีอยู่ 14 หน่วยงาน สำหรับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ถือว่าเป็น องค์การมหาชนหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติเฉพาะคือ พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546

แต่เดิมหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเรื่องสวัสดิการสวัสดิภาพความมั่นคงและสิทธิประโยชน์ เกื้อกูลอื่นของครูและบุคลากรทางการศึกษาคือ “คຣຸສຸກາ” ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช 2488 และมีการแก้ไขเพิ่มเติม 5 ครั้ง คำว่า “ส่งเสริมให้ครูได้รับสวัสดิการต่างๆ ตามสมควร” บังเกิด ขึ้นในการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2519 สำหรับในการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับ ต่อๆ มา ก็ยังคงมี คำนี้อยู่ โดยปรากฏอยู่ในมาตรา 6(4) ซึ่งเป็นมาตราที่ระบุถึงอำนาจและหน้าที่ของคຣຸສຸກາ (สำนักงาน เลขาธิการคຣຸສຸກາ. 2538: 38 – 39)

แม้ว่า “คຣຸສຸກາ” จะเป็นองค์กรวิชาชีพครู ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐาน วิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งการส่งเสริมสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา แต่ กิจกรรมหลักที่คຣຸສຸກາดำเนินการในอดีต กลับเน้นหนักไปที่ด้านสวัสดิการ และองค์การคำของคຣຸສຸກາ อันได้แก่ กิจกรรมฌາປນກິຈສງເຄຣະຮາຮ໌ ການขายสินค้าสวัสดิการต่างๆ จนมีกระแสผลักดันให้ยกระดับ มาตรฐานวิชาชีพครูให้เป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยการให้ครูมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพที่มีกฎหมายรองรับ โดยเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2535 ดังปรากฏเนื้อหาในแผนการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2535 (สำนักงาน เลขาธิการคຣຸສຸກາ. 2535: 197 – 198)

อย่างไรก็ตาม แผนการศึกษาแห่งชาตินั้น เป็นเพียงกรอบทิศทางการดำเนินการ ด้าน การศึกษาของประเทศไทย มิใช่กฎหมายจึงทำให้ขาดสภาพบังคับ ซึ่งต่อมากระแสสังคม ทุกภาคส่วน ได้รวมตัวกันทางความคิดอีกครั้ง เพื่อผลักดันให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษา จนประสบผลสำเร็จ ใน ปีพ.ศ. 2540 เมื่อมีการบัญญัติไว้ในมาตรา 81 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ใจความว่า “รัฐต้องจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติและต้องเร่งรัดพัฒนาครู...” (รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย. 2540: 22 – 23) หลังจากนั้น 2 ปี ก็มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ ประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (2542: 16, 19) ซึ่งมีบทบัญญัติให้มีองค์กร วิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษาไว้ในมาตรา 53 เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกใบอนุญาต

ประกอบวิชาชีพ การกำกับดูแลให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาประพฤติตนตามจรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพ ทั้งนี้ มาตรา 73 ของกฎหมายดังกล่าวบัญญัติให้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช 2488 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 53

จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ตามมาตราดังกล่าวข้างต้นทำให้ 4 ปีต่อมา ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้ยกเลิกพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช 2488 ทั้งฉบับ และได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้น 2 หน่วยงาน คือ 1) “คุรุสภา” มีอำนาจหน้าที่ในด้านการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ การกำกับดูแลจรรยาบรรณวิชาชีพ การออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพและการพัฒนาวิชาชีพ ของครูและบุคลากรทางการศึกษา และ 2) “สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา” มีอำนาจหน้าที่ในสวัสดิการ สวัสดิภาพ ความมั่นคง สิทธิประโยชน์ เกื้อกูลอื่น และการยกย่องผดุงเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา (พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2546: 4, 20) ทั้งนี้ สามารถพิจารณาได้จากเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ที่ระบุไว้ท้ายพระราชบัญญัติ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. 2551: 30) ดังนี้

หมายเหตุ : เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาของชาติ จึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและทักษะอย่างสูงในการประกอบวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรมและประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งมีคุณภาพและมาตรฐานเหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง จึงจำเป็นต้องตรากฎหมายเพื่อ

1. พัฒนาวิชาชีพครูตามมาตรา 81 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามมาตรา 9(4) แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 254

2. เพื่อปรับสภาพในกระทรวงศึกษาธิการตามพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช 2488 เป็นองค์กรวิชาชีพครู ตามมาตรา 53 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และให้เป็นไปตามมาตรา 73 โดยกำหนดให้มี

2.1 สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา เรียกชื่อว่า “คุรุสภา” มีอำนาจหน้าที่กำหนด มาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐาน และจรรยาบรรณของวิชาชีพ และการพัฒนาวิชาชีพ

2.2 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ ความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพและผู้ปฏิบัติงาน ด้านการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ

3. สืบทอดประวัติศาสตร์และเจตนารมณ์ของการจัดตั้งคุรุสภาให้เป็นสภาวิชาชีพครูต่อไป

กล่าวโดยสรุปได้ว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา นั้น แม้ว่าจะจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2546 แต่การดำเนินงานส่วนใหญ่เป็นภารกิจเดิมของคุรุสภา ซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่ก่อนปี พ.ศ. 2500 สาเหตุที่เกิดหน่วยงานแห่งนี้ เนื่องจากกระแสนิยมต้องการให้การศึกษามีคุณภาพ จึงจำเป็นต้องเน้นคุณภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยให้มีมาตรฐานวิชาชีพ จรรยาบรรณของวิชาชีพ มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพและมีการพัฒนาวิชาชีพ เพื่อให้เหมาะสมกับความเป็นวิชาชีพชั้นสูง จนนำไปสู่การบัญญัติเป็นกฎหมายให้ “คุรุสภา” มีอำนาจและหน้าที่ในด้านวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ส่วนภารกิจด้านการส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ ความมั่นคง สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นและส่งเสริมความสามัคคีและยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษาที่คุรุสภาเคยดำเนินการอยู่เดิมนั้น ให้มีอีกหน่วยงานหนึ่งดูแลโดยเฉพาะ หน่วยงานดังกล่าวคือ “สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา”

การจัดตั้งองค์การหรือหน่วยงานใดๆ ของรัฐจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ในการจัดตั้งเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานขององค์การ หรือหน่วยงานนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานหรือองค์การที่มีลักษณะองค์การมหาชน ยิ่งมีความเป็นอย่างมากที่จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้งานของแต่ละหน่วยงานหรือองค์การมีความซ้ำซ้อนหรือทับซ้อนกันกับหน่วยงานของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งจะขัดต่อเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ประการ (พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546: 2) เช่น การจัดตั้งสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 ก็กำหนดวัตถุประสงค์ให้หน่วยงานนี้ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เสนอแนะนโยบายต่อคณะรัฐมนตรี เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรค กำหนดนโยบายการบริหารงานและออกข้อบังคับต่างๆ (พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551: 5) หรือการจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ที่จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาก็กำหนดให้สำนักงานนี้ มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและประเมินผลการจัดการการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ (พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2543: 3) การจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ก็มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเช่นเดียวกันกับหน่วยงานอื่น โดยกฎหมายได้กำหนดวัตถุประสงค์ในมาตรา 62 แห่งพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ไว้ดังนี้

มาตรา 62 ให้มีคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ทำหน้าที่บริหารงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่น และความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

2. ส่งเสริมความสามัคคีและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและ
ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการศึกษา

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของกระทรวง ในเรื่องสื่อการเรียน
การสอน วัสดุ อุปกรณ์การศึกษาและเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา

4. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา การดำเนินงาน ด้าน
สวัสดิการสวัสดิภาพ และผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

ส่วนคณะบุคคลที่มีบทบาทที่มีอำนาจและหน้าที่ในการขับเคลื่อนหน่วยงานนี้ให้บรรลุ
ตามวัตถุประสงค์คือ คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือ
คณะกรรมการ สกสศ. โดยขับเคลื่อนผ่านสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากกฎหมายดังกล่าวได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ในมาตรา 63
ดังนี้ (พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2546: 32 – 33)

มาตรา 63 คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูล และความมั่นคง
ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

2. ส่งเสริม สนับสนุน ยกย่องและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

3. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา
ได้รับ สวัสดิการต่างๆ ตามสมควร

4. ให้ความเห็น คำปรึกษา และคำแนะนำในเรื่องการส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ
สิทธิประโยชน์ และความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา แก่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ดำเนินงาน และบริหารจัดการองค์การจัดหาผลประโยชน์ ของสำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (อ.ค.)

6. ออกข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ในการดำเนินกิจการ ตามอำนาจหน้าที่ของ
คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

7. แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ หรือมอบหมายให้กรรมการ
ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อกะทำการใดๆ แทน

8. สรรหาและแต่งตั้งเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ
ครูและบุคลากรทางการศึกษา

สรุปความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ
และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ว่า สำนักงานนี้ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครู
และบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 โดยการแยกงานส่งเสริมสวัสดิการครูและการจัดตั้งองค์การหา
ผลประโยชน์ของคุรุสภาเดิม (องค์การเก่าของคุรุสภา) ซึ่งเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช

2488 มากำหนดให้เป็นภารกิจของหน่วยงานนี้ เพื่อให้ คຸຣຸສຸກາได้ทำภารกิจด้านมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพของครูและบุคลากรทางการศึกษาเพียงด้านเดียว ซึ่งจะทำให้วิชาชีพครูเป็นวิชาชีพชั้นสูง อย่างแท้จริง อันจะส่งผลดีต่อคุณภาพการศึกษาไทย ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงมีบทบาทหน้าที่ใหม่ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง คือ ส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคง การส่งเสริมความสามัคคีและยกย่องผดุงเกียรติของครูและบุคลากรทางการศึกษา การวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการกิจตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ด้านสื่อการเรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์การศึกษาและเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา แต่ก็ยังคงรับงานด้านสวัสดิการที่คຸຣຸສຸກາดำเนินการอยู่เดิมมาสานต่อ เช่น การฅຸຣຸສຸກາປຸກສາງຸຣຸສຸກາຂອງຄຸຣຸສຸກາແລະບຸກຄລກທາງກຸຣຸສຸກາ (ช.พ.ค. - ช.พ.ส.) ซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2496 เป็นต้น ซึ่งมีคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นองค์คณะบุคคลที่ดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสำนักงาน โดยบริหารผ่านสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษาของภาครัฐและเอกชนทุกสังกัด ทั้งที่อยู่ในประจำการและนอกประจำการ โดยเป็นครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำการ จำนวน 856,398 คน (กระทรวงศึกษาธิการ. 2552: 19) และเป็นครูและบุคลากรทางการศึกษา นอกประจำการ รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา อีกจำนวน 285,140 คน รวมเป็นกลุ่มเป้าหมายการให้บริการทั้งสิ้นจำนวน 1,141,538 คน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2553ข: 13)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา บริหารงานโดยองค์คณะบุคคล เรียกว่า “คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา” มีรูปแบบเป็นไตรภาคี ประกอบด้วยกรรมการโดยตำแหน่ง 8 คน กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน และกรรมการโดยเลือกตั้ง 12 คน (สัดส่วนไตรภาคี = 8:3:12) รวมจำนวน 23 คน (พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2546: 21 – 22) ดังนี้

กรรมการโดยตำแหน่ง จำนวน 7 คน ได้แก่ 1) ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นประธานกรรมการ กรรมการโดยตำแหน่งอื่น ประกอบด้วย 2) เลขาธิการสภาการศึกษา 3) เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 4) เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา 5) เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 6) เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 7) เลขาธิการคຸຣຸສຸກາເປັນກຣມມກາງ ໂດຍມີ 8) เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นกรรมการและเลขานุการ

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์สูงในด้านสวัสดิการสังคม บริหารธุรกิจและกฎหมาย ด้านละหนึ่งคน กรรมการโดยเลือกตั้งจากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 12 คน

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการโดยเลือกตั้ง มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และอาจได้รับแต่งตั้งหรือเลือกตั้งใหม่อีกก็ได้ แต่จะดำรงตำแหน่งเกินสองวาระติดต่อกันไม่ได้

คณะกรรมการทั้ง 23 คน จะบริหารงานผ่านสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ในการนี้คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ออกข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารงานไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารหน่วยงานแห่งนี้ โดยมีการแบ่งส่วนงานในส่วนกลาง (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2551ก: 3 – 8) ดังนี้

1. หน่วยตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ในเรื่อง 1) การตรวจสอบบัญชี การควบคุมภายในทางบัญชี การสอบทานและประเมินผลการควบคุมภายในสำหรับการปฏิบัติงานทุกด้าน และทุกระบบการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ 2) การรายงานผลการตรวจสอบ การให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ประเมินผล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา โดยเฉพาะการรายงานเกี่ยวกับความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในทั้งทางบัญชี การเงิน และการปฏิบัติงาน 3) การประเมินการบริหารความเสี่ยง การควบคุม การกำกับดูแลเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงาน 4) การประเมินความเพียงพอของมาตรการควบคุมภายในที่ฝ่ายบริหารกำหนดเพื่อป้องกันหรือลดโอกาสการทุจริต และ 5) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. สำนักอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ในด้าน 1) งานอำนวยการ งานเลขานุการ งานจัดระบบการอำนวยการ และการประสานงานของสำนักงาน 2) การประชุมคณะกรรมการ 3) งานวิเทศสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างประเทศ 4) การเงินการบัญชี 5) การพัสดุ และสินทรัพย์ 6) การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ 7) การประสานงานกับสำนักงาน สกสค.จังหวัด และ 8) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้จัดระบบบริหารในสำนักอำนวยการ เป็น 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มการคลัง 3) กลุ่มการพัสดุ และ 4) กลุ่มประชาสัมพันธ์

3. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ มีอำนาจหน้าที่ในด้าน 1) การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพ และผดุงเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา 2) การจัดทำและพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ 3) การจัดทำแผนงานงบประมาณ 4) การติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน 5) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้จัดระบบบริหารในสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็น 4 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มนโยบายและแผน 2) กลุ่มงบประมาณ 3) กลุ่มวิจัย ติดตามและประเมินผล และ 4) กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในเรื่อง 1) ดำเนินการสรรหาและการประชุมคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล 2) วางแผนอัตรากำลังของส่วนงานต่างๆ

3) การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินวิทยฐานะ ประโยชน์ตอบแทนอื่น และเงินสวัสดิการพนักงานเจ้าหน้าที่ 4) การสรรหา การบรรจุ และการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ 5) การจัดทำทะเบียนประวัติพนักงานเจ้าหน้าที่ 6) การลาศึกษาต่อ และการพัฒนาบุคลากร และ 7) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้จัดระบบบริหารในสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มบริหารงานบุคคล และ 2) กลุ่มพัฒนาระบบบริหารและทรัพยากรบุคคล

5. สำนักสวัสดิการครู มีอำนาจหน้าที่ในด้าน 1) การจัดสวัสดิการ การส่งเสริมการจัดสวัสดิการ การพัฒนาระบบการจัดและส่งเสริม การจัดสวัสดิการ 2) การบริการที่พัก 3) การส่งเสริมสุขภาพ การดูแลรักษาและป้องกันโรค 4) การจัดตั้งและพัฒนากองทุนและมูลนิธิ 5) การส่งเสริมความสามัคคี ยกย่องเชิดชูเกียรติและผดุงเกียรติ ผู้ประกอบวิชาชีพทาง การศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา และ 6) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้จัดระบบบริหารในสำนักสวัสดิการครู เป็น 5 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มส่งเสริมสวัสดิการ 2) กลุ่มบริการที่พัก 3) สถานพยาบาล สกสค. 4) กลุ่มกองทุนและมูลนิธิ และ 5) กลุ่มยกย่องเชิดชูเกียรติครู

6. สำนักสวัสดิภาพครู มีอำนาจหน้าที่ในด้าน 1) กิจการ ช.พ.ค.และ ช.พ.ส. 2) การเงิน การบัญชีและสินทรัพย์ของกิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. 3) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้จัดระบบบริหารในสำนักสวัสดิภาพครู เป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่ม ช.พ.ค. 2) กลุ่ม ช.พ.ส. และ 3) กลุ่มการเงินและบัญชี ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.

7. สำนักกฎหมายและคุ้มครองสิทธิครู มีอำนาจหน้าที่ในด้าน 1) งานกฎหมายและระเบียบ งานนิติกรรม สัญญา และอรรถคดี 2) การพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา 3) วินัย การรักษาวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ 4) การสรรหาและการประชุมคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ และ 5) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้จัดระบบบริหารในสำนักกฎหมายและคุ้มครองสิทธิครู เป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มกฎหมายและอรรถคดี และ 2) กลุ่มวินัยและอุทธรณ์ร้องทุกข์

1.2 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

นับตั้งแต่ก่อตั้งหน่วยงานเมื่อปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทุกระยะ 3 เดือน (รายไตรมาส) มาโดยตลอดเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานฯ ช่วงปี พ.ศ. 2552 – 2554 และได้สรุปผลการดำเนินงานในรอบ 4 ปี (พ.ศ. 2547 – 2551) ของสำนักงาน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม

สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2552ข: 29 – 36) ไว้ โดยแยกนำเสนอเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านส่งเสริมสวัสดิการ ประกอบด้วย

1.2.1.1 งานประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลหมู่แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา (โดยร่วมกับบริษัทพิพม์ประกันภัย จำกัด) มี 2 รายการ คือ

1.2.1.1.1 ทู่นประกัน 300,000 บาท เบี้ยประกัน 315 บาท / ปี

1.2.1.1.2 ทู่นประกัน 500,000 บาท เบี้ยประกัน 525 บาท / ปี

กรณีพิเศษ หากเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์หรือถูกฆาตกรรม จะได้รับเงิน 20% ของทู่นประกัน มีครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับบริการ จำนวน 127,172 ราย

1.2.1.2 การลดหย่อนค่าโดยสารรถไฟ ลด 25 % มี 2 กรณี

1.2.1.2.1 การเดินทางไป – กลับ เพื่อการอบรมสัมมนา ของกระทรวงศึกษาธิการ

1.2.1.2.2 การเดินทาง ไป – กลับ เพื่อศึกษาดูงานในระหว่างปิดภาคเรียน มีครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับบริการ จำนวน 21,642 ราย

1.2.1.2.3 งานบริการที่พัก มี 2 แห่ง ได้แก่

หอพัก สกสศ. กรุงเทพมหานคร มี 2 อาคาร คือ

อาคาร 1 เป็นอาคาร 7 ชั้น แบ่งเป็น

1. ห้องธรรมดาปรับอากาศ (2 เตียง) จำนวน 228 ห้อง อัตราห้องละ 490 บาท/วัน

2. ห้องพิเศษปรับอากาศ (3 เตียง) จำนวน 12 ห้อง อัตราห้องละ 750 บาท/วัน

3. ห้องรวมชาย ห้องรวมหญิง ในอัตราคนละ 110 บาท/วัน

อาคาร 2 เป็นอาคาร 4 ชั้น แบ่งเป็น

1. ห้องธรรมดาปรับอากาศ (2 เตียง) จำนวน 57 ห้อง อัตราห้องละ 380 บาท/วัน

2. ห้องพิเศษปรับอากาศ (3 เตียง) จำนวน 4 ห้อง อัตราห้องละ 490 บาท/วัน

3. การเข้าพักเป็นรายเดือน ห้องธรรมดาปรับอากาศ อัตราห้องละ 5,900 บาท/เดือน (ไม่รวมค่าน้ำ – ค่าไฟ)

บ้านพักชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

1. เข้าพักเป็นหมู่คณะไม่เกิน 37 คน (เหมาทั้งหลัง)

2. ใช้เครื่องปรับอากาศ วันละ 4,500 บาท

3. ไม่ใช้เครื่องปรับอากาศ วันละ 3,900 บาท

4. ห้องรวมปรับอากาศ พักไม่เกิน 5 คนๆ ละ 150 บาท/วัน

5. เข้าพักเกินกว่า 5 คนขึ้นไป คนละ 130 บาท/วัน

6. ห้องรวมพัสดม คนละ 90 บาท/วัน

มีครูและบุคลากรทางการศึกษาใช้บริการ หอพัก สกสค. จำนวน 664,296 คน และบ้านพักชะอำ จำนวน 6,953 คน

1.2.1.2.4 งานบริการด้านสุขภาพของสถานพยาบาล สกสค. ที่เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2504 ตามพระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2488 ในรูปแบบสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลแก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา เฉพาะคนไข้นอก (ไม่รับผู้ป่วยค้างคืน) ต่อมากระทรวงการคลังอนุมัติให้ เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ตามระเบียบสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ พ.ศ. 2521 ปัจจุบันพัฒนา รูปแบบการให้บริการโดยเพิ่มระบบการเบิกจ่ายตรงสวัสดิการค่าพยาบาลข้าราชการและครอบครัวกับ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยไม่ต้องสำรองจ่ายเงินสด แต่ต้องมาแสดงความจำนงสมัครลงทะเบียน ในการใช้บริการกับสถานพยาบาล สกสค. การให้บริการตรวจและรักษาโรค เปิดบริการทุกวันเวลา ราชการ ตั้งแต่เวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น. สถานที่ให้บริการ อาคารสถานพยาบาล อยู่ภายในบริเวณ สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. กระทรวงศึกษาธิการ (ถนนลูกหลวง) และการบริการนอกสถานที่ใน สำนักงาน ก.พ. เฉพาะวันจันทร์และวันพฤหัสบดี

1.2.1.2.4.1 บริการตรวจโรคทั่วไป ทันตกรรม ตรวจโรคเฉพาะทางและนัด แพทย์แผนไทยประยุกต์

1.2.1.2.4.2 บริการตรวจสุขภาพเคลื่อนที่โดยได้จัดหน่วยแพทย์และรถอัมชเรย์ เคลื่อนที่ ไปให้บริการถึงสถานศึกษาและหน่วยงานราชการที่แจ้งความประสงค์มา

1.2.1.2.4.3 จัดโครงการเสริมสร้างสุขภาพครู เพื่อให้ความรู้ในเรื่องสุขภาพ ภายและจิตแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาใน 4 ภูมิภาค มีครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับบริการ 172,845 ราย

1.2.2 ด้านส่งเสริมสวัสดิภาพ ประกอบด้วย

1.2.2.1 การฃาปนกิจสงเคราะห์ ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สมาชิกได้ทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ในการช่วยจัดการศพและสงเคราะห์ ครอบครัวของสมาชิกที่ถึงแก่กรรม ผู้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิก ช.พ.ค. ต้องมีอายุไม่เกินสามสิบห้าปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัคร และต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่ง ครู คณาจารย์ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษาอื่น ลูกจ้างของรัฐและเอกชน ที่ปฏิบัติงานด้านการศึกษาและได้รับเงินเดือนประจำ สมาชิกทุกคนต้องชำระ ค่าสงเคราะห์รายศพๆ ละ 1 บาท ตามจำนวนสมาชิกที่ถึงแก่กรรมแต่ละเดือนซึ่งเฉลี่ยเดือนละประมาณ 370 บาท เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม ทุกกรณี ครอบครัวจะได้รับความช่วยเหลือ ดังนี้

1.2.2.1.1 งวดแรก เป็นเงินค่าจัดการศพ จำนวน 100,000 บาท (จ่ายภายใน 1 ชั่วโมง)

1.2.2.1.2 งวดที่สอง เป็นเงินสงเคราะห์ครอบครัว (จ่ายภายใน 3 เดือน) จำนวน ประมาณ 520,000 บาท

มีสมาชิกเพิ่มขึ้นจาก 624,624 คน เป็น 709,104 คน (เพิ่มขึ้น 74,480 คน)

1.2.2.2 การฃาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกรณีคู่สมรสถึงแก่กรรม (ช.พ.ส.) เป็นการส่งเสริมให้สมาชิกได้ทำการสงเคราะห์ซึ่งกันและกันในการช่วยจัดการศพ และสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิก ช.พ.ส. ที่ถึงแก่กรรม

ผู้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิก ช.พ.ส. ต้องมีอายุไม่เกิน สามสิบห้าปีบริบูรณ์ นับถึงวันสมัคร และต้องเป็นคู่สมรสโดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาหรือผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา เช่นเดียวกันกับการเป็นสมาชิก ช.พ.ค. สมาชิกทุกคนต้องชำระค่าสงเคราะห์รายศพละ 1 บาท ตามจำนวนสมาชิกที่ถึงแก่กรรมแต่ละเดือน ซึ่งเฉลี่ยเดือนละประมาณ 200 บาท เมื่อสมาชิกถึงแก่กรรม คู่สมรส จะได้รับความช่วยเหลือ ดังนี้

1. งวดแรก เป็นเงินค่าจัดการศพ จำนวน 50,000 บาท (จ่ายภายใน 1 ชั่วโมง)
2. งวดที่สอง เป็นเงินสงเคราะห์ครอบครัว (จ่ายภายใน 3 เดือน) จำนวนประมาณ 270,000 บาท

มีสมาชิกเพิ่มขึ้นจาก 309,081 คน เป็น 337,470 คน (เพิ่มขึ้น 28,389 คน)

1.2.2.3 การจัดสวัสดิการการเงินกู้ ช.พ.ค.

คณะกรรมการ ช.พ.ค. โดยอนุมัติของคณะกรรมการ สกสค.ได้ร่วมกับสถาบันการเงิน คือ ธนาคารกรุงไทย และ ธนาคารออมสิน เปิดให้สมาชิก ช.พ.ค. กู้เงินสวัสดิการได้คนละไม่เกิน 200,000 บาท ชำระคืนเฉพาะดอกเบี้ยทุกเดือน (คิดอัตราดอกเบี้ย MLR ต่อปี) เงินต้นจะชำระคืนเมื่อถึงแก่กรรมสมาชิก ช.พ.ค. ที่สามารถใช้บริการได้ต้องเป็นสมาชิกมาแล้ว 1 ปี ขึ้นไป จะต้องมียอดเงินเดือนหรือบำนาญรายเดือนไม่น้อยกว่าเดือนละ 3,000 บาท ผู้กู้ที่ไม่มีเงินเดือนหรือเงินบำนาญต้องมีผู้ค้ำประกัน ขณะนี้มีสมาชิก ช.พ.ค. ใช้บริการแล้ว จำนวน 208,067 คน เป็นเงินทั้งสิ้น

41,395,600,000 บาท

1.2.2.4 การจัดสวัสดิการการเงินกู้สมาชิก ช.พ.ส.

คณะกรรมการ ช.พ.ส. โดยอนุมัติของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ร่วมกับธนาคารออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551 เปิดให้สมาชิก ช.พ.ส. กู้เงินสวัสดิการได้คนละไม่เกิน 150,000 บาท การชำระคืนมี 2 กรณี คือ ชำระเฉพาะดอกเบี้ยทุกเดือน (คิดอัตราดอกเบี้ย MLR ต่อปี) เป็นเงินเดือนละ 1,000 บาท กรณีนี้ เงินต้นจะชำระคืน เมื่อถึงแก่กรรม ส่วนอีกกรณี ชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย เดือนละ 1,800 บาท เป็นเวลา 10 ปี (120 งวด)

สมาชิก ช.พ.ส. ที่สามารถใช้บริการได้ต้องเป็นสมาชิกมาแล้ว 1 ปี ขึ้นไป และจะต้องมีผู้กู้ร่วมทุกกรณี ทั้งนี้ ผู้กู้หรือผู้กู้ร่วมจะต้องมีเงินเดือนหรือบำนาญรายเดือนไม่น้อยกว่าเดือนละ 3,000 บาท ขณะนี้มีสมาชิก ช.พ.ส. ใช้บริการแล้วจำนวน 16,119 คน เป็นเงินทั้งสิ้น 2,417,850,000 บาท

1.2.2.5 งานมูลนิธิและกองทุน เป็นการช่วยเหลือด้านการเงินแบบให้เปล่าในรูปของมูลนิธิและกองทุน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้นให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย 1 กองทุน 4 มูลนิธิ ได้แก่

1.2.2.5.1 กองทุนสวัสดิการครูและบุคลากรทางการศึกษา

1.2.2.5.2 มูลนิธิช่วยการศึกษาบุตรครูและบุคลากรทางการศึกษา

1.2.2.5.3 มูลนิธิ ทวี บุญยเกตุ

1.2.2.5.4 มูลนิธิช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสบอัคคีภัยและ

ภัยธรรมชาติ

1.2.2.5.5 มูลนิธิช่วยครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ประสบภัยจากการก่อเหตุร้าย

มูลนิธิและกองทุน ตามข้อ 1 – 5 ได้ช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาไปแล้ว 6,530 คน รวมเป็นเงิน 8,240,000 บาท

1.2.3 ด้านพัฒนาความมั่นคงและยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา ประกอบด้วย

1.2.3.1 โครงการพัฒนาชีวิตครู เป็นโครงการร่วมมือกัน 3 ฝ่าย คือ หน่วยงานของผู้บัญชาการ ออมสิน และสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาวิชาชีพครู ด้วยการพัฒนาตนเอง กลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่ และเครือข่าย ให้มีความประพฤติ ปฏิบัติ เป็นแบบอย่างที่ดี มีการออมสัจจะ เพื่อให้เกิดนิสัยในการออมที่ดี การพัฒนาชีวิตของสมาชิกและครอบครัว ให้มีฐานะความเป็นอยู่ดีพอเพียงเหมาะสม เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู แก้ไขปัญหาหนี้สินครู อย่างเป็นระบบ โดยการสร้างการดำรงตนอย่างมีศักดิ์ศรีของครู ส่งเสริมความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพครู เพื่อให้ครูสามารถพัฒนาเยาวชนและประเทศ ทั้งนี้ได้มีการบริหารโครงการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

เป้าหมาย คือ แก้ไขปัญหาหนี้สินครูและบุคลากรทางการศึกษา

วิธีการดำเนินงาน คือ

1. ครู/บุคลากรทางการศึกษา สังกัดส่วนราชการเดียวกัน ตั้งแต่ 5 – 10 คน รวมตัวกันเป็นกลุ่มย่อย และกลุ่มย่อยรวมกันเป็นกลุ่มใหญ่ จำนวน 50 คน ขึ้นไป

2. มีคณะกรรมการบริหาร

3. มีระบบการจัดการที่ชัดเจน และกำหนดเงื่อนไขการเป็นสมาชิกและพันธภาพชัดเจน

4. มีเงินกองทุนภายในกลุ่มจากการออมร่วมกันของสมาชิกไม่น้อยกว่า 3 – 6 เดือน

5. มีแนวทาง/มาตรการ/วิธีการ/โครงการ/แผนงาน ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชีวิตของสมาชิกในกลุ่มให้ดีขึ้น

การให้กู้ มี 2 กรณี คือ

1. บุคคลค้าประกัน ไม่เกิน 50 เท่า ของเงินเดือน ไม่เกิน 700,000 บาท ผ่อนชำระ 10 ปี

2. หลักทรัพย์ค้ำประกัน ไม่เกิน 2,000,000 บาท อัตราดอกเบี้ย MLR / ปี
โครงการพัฒนาชีวิตครูได้ให้บริการแก่สมาชิกไปแล้ว จำนวน 82,739 คน เป็นเงิน 72,496,540,000 บาท

1.2.3.2 การยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาได้ดำเนินการยกย่องเชิดชูเกียรติครู และบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 3,103 ราย โดยเน้นภายใต้บริบทความเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ (เก่ง) ความเป็นแบบอย่างที่ดีทางความประพฤติ และจรรยาบรรณวิชาชีพ (ดี) รวมทั้งการดำรงตนในสังคมอย่างมีคุณภาพ (มีสุข)

นอกจากนี้ ในระดับจังหวัด สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดหลายแห่งก็ดำเนินการยกย่องเชิดชูเกียรติครูภายใต้บริบทดังกล่าวข้างต้นอีกด้วย โดยจัดพิธีการยกย่องในโอกาสสำคัญๆ เช่น งานวันครูหรืองานแสดงมุทิตาจิต เนื่องในโอกาสเกษียณอายุราชการ เป็นต้น

1.2.3.3 การช่วยเหลือสมาชิกทางกฎหมาย

1.2.3.3.1 ให้ความเห็น วินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมาย

1.2.3.3.2 ประสานด้านคดีความต่างๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคดี หรือปัญหาข้อกฎหมาย

1.2.3.3.3 โครงการช่วยเหลือครูและบุคลากรทางการศึกษาด้านกฎหมายจัดอบรมด้านกฎหมาย เพื่อให้มีนักกฎหมายอาสาสมัครเป็นที่ปรึกษาด้านกฎหมายแก่ครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดละ 2 คน

มีการให้บริการแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 3,770 ราย

1.2.4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ เป็นการสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพและทั่วถึงยิ่งขึ้น สกสศ. ได้ดำเนินการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการในด้านต่างๆ ดังนี้

1.2.4.1 ด้านการวิจัยและพัฒนา สนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แก่นิสิตและบุคคลทั่วไป เพื่อนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2.4.2 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน

คณะกรรมการ สกสค. (พ.ศ. 2548 – 2551) และกำลังยกร่างแผนยุทธศาสตร์ฯ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบ พ.ศ. 2550 – 2554 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

1.2.3.3 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในกิจกรรมที่จะอำนวยความสะดวกแก่ครู การเข้าถึงข้อมูล โดยเฉพาะในกลุ่มงานที่มีผู้รับบริการมาก เช่น กิจการ ช.พ.ค. – ช.พ.ส. โครงการพัฒนาชีวิตครูหรือการแก้ปัญหาหนี้สินครู เป็นต้น

1.2.3.4 การพัฒนาบุคลากร ได้มีการพัฒนาบุคลากรประจำการ (In-service Training) เพื่อให้มีจิตวิญญาณในการบริการ และก้าวทันเทคโนโลยี รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ซึ่งจะทำให้การบริการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพอใจยิ่งขึ้น

1.2.3.5 การประสานงานสร้างเครือข่ายพันธมิตรเพื่อครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ประสานเพื่อสร้างเครือข่ายพันธมิตรทั้งงานภาคเอกชนและภาครัฐ รวมทั้งหน่วยงานในกระทรวงศึกษาธิการ และนอกกระทรวง เช่น การประสานงานกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จนเกิดโครงการฝึกอบรมและจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนในโรงเรียนทั่วประเทศ โดยใช้งบประมาณของทางกระทรวงเกษตรฯ เป็นต้น ทั้งนี้โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ครูและบุคลากรทางการศึกษาจะได้รับเป็นหลัก

1.2.3.6 การจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด ทุกจังหวัด รวม 76 สำนักงาน เพื่อให้บริการแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างใกล้ชิด

1.2.5 การส่งเสริมเขตชุมชนด้านการศาสนา และการศึกษา ประกอบด้วย

1.2.5.1 ด้านการศาสนา ได้ดำเนินการทอดผ้าพระกฐินพระราชทานเป็นประจำทุกปี โดยใน ปี พ.ศ. 2547 ทอด ณ วัดคลองโพ จังหวัดอุตรดิตถ์ มียอดเงินถวายวัด จำนวน 498,814 บาท พ.ศ. 2548 ทอด ณ วัดตันตยาภิรมย์ จังหวัดตรัง มียอดเงินถวายวัด จำนวน 688,411 บาท พ.ศ. 2549 ทอด ณ วัดศรีสุทธาวาส จังหวัดเลย มียอดเงินถวายวัด จำนวน 940,239 บาท พ.ศ. 2550 ทอด ณ วัดบุญวาทย์วรวิหาร จังหวัดลำปาง เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2550

1.2.5.2 ด้านการศึกษา องค์การคำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้บริจาคหนังสือและสื่อการเรียนการสอนและเครื่องกีฬา ที่ผ่านมา เป็นจำนวนเงิน 1,800,000 บาท

1.3 สภาพปัญหาในการดำเนินงาน

จากการศึกษาสภาพปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จากรายงานการวิจัย 2 ฉบับ ได้แก่ รายงานการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2552: บทคัดย่อ) เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ ตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา รายงานสรุปสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ซึ่งรายงานโดยคณะที่ปรึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี (2553: 3 – 1 ถึง 3 – 2) พบว่า หน่วยงานนี้ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่จำเป็นจะต้องแก้ไขปรับปรุง ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ส่วนงานไม่ครบทุกเขตพื้นที่การศึกษา ทำให้มีปัญหาในทางปฏิบัติของจังหวัดที่มีหลายเขตพื้นที่

1.3.2 ขาดการบริหารจัดการความรู้ (KM) ในองค์กร

1.3.3 ขาดการหมุนเวียนบุคลากร (Rotate) ทำให้เกิดการสร้างอาณาจักร ซึ่งโดยปกติจะมีการหมุนเวียนทุก 4 ปี

1.3.4 เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

1.3.5 การใช้งบประมาณในบางส่วนยังขาดวินัยการใช้จ่ายงบประมาณ

1.3.6 สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบและอยู่ในขอบเขตจำกัด ไม่เป็นสัดส่วนจึงไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ

1.3.7 ขาดกลไกที่มีประสิทธิภาพในการประสานงาน

1.4 สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

นอกจากส่วนงานทั้ง 7 ส่วนงาน ซึ่งเป็นส่วนงานในส่วนกลางแล้ว ข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการบริหารสำนักงาน พ.ศ. 2551 ยังได้จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ขึ้นทุกจังหวัด จังหวัดละ 1 แห่ง รวมเป็น 76 ส่วนงาน โดยให้มีฐานะเทียบเท่าสำนักและให้มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงาน เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายในจังหวัดของตนแต่ละจังหวัด โดยตรง ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับดังนี้

1.4.1 ความเป็นมา

เมื่อมีการแบ่งงานโอนทรัพย์สิน และโอนบุคลากรจากคุรุสภาเดิม ไปยังสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาและสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในปี พ.ศ. 2546 แล้ว ปรากฏว่า งานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับความมั่นคงในต่างจังหวัดทุกจังหวัด โดยเฉพาะงานใหญ่ซึ่งมีสมาชิกมากกว่า 1,000,000 คน คือ กิจการฌาปนกิจสงเคราะห์ (ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.) ซึ่งเป็นงานในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษานั้นได้มอบหมายไว้ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 ของทุกจังหวัดช่วยดูแลโดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จ่ายค่าสมนาคุณ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นรายเดือน เดือนละ 8,000 บาท (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2552ก: 1)

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาพิจารณาเห็นว่า เพื่อให้การบริการงานในการกิจตามกฎหมายของสำนักงานเป็นไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพ เห็นควรให้มีหน่วยงานของตนเองเป็นการเฉพาะ จึงได้จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดขึ้นทุกจังหวัด โดยอาศัยอำนาจตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 แล้ว ใช้อำนาจของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและ

สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการเห็นชอบให้มีส่วนงานในจังหวัดดังกล่าว (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2547: 2 – 11) โดยกำหนดเป็นข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการบริหารสำนักงาน พ.ศ. 2547 และมีผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นครั้งแรกในวันที่ 1 ธันวาคม 2547

สรุปได้ว่า การก่อตั้งสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด เกิดขึ้น เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายการให้บริการ คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ใช้บริการอย่างไม่ต้องยุ่งยากลำบากมากเกินไปและเป็นการกระจายงานการบริการกลุ่มเป้าหมายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4.2 การกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด มีภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ และคณะกรรมการในระดับจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการบริหารสำนักงาน พ.ศ. 2551 (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2551ข: 6 – 8) ดังนี้

1.4.2.1 ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

- 1.4.2.1.1 งานอำนวยการและงานเลขานุการ
- 1.4.2.1.2 งานคณะกรรมการจังหวัด งานโครงการพัฒนาชีวิตผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษาและประสานงานทั่วไป
- 1.4.2.1.3 การประชาสัมพันธ์ การงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะ
- 1.4.2.1.4 การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ ค้ำครองสิทธิครู งานมูลนิธิและกองทุน
- 1.4.2.1.5 การส่งเสริมความสามัคคี และยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษา
- 1.4.2.1.6 การส่งเสริมสุขภาพผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษา
- 1.4.2.1.7 งาน ช.พ.ค. – ช.พ.ส.
- 1.4.2.1.8 การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา
- 1.4.2.1.9 การปฏิบัติการร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ให้จัดระบบบริหารงานในสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็น 3 งาน คือ

1. งานอำนวยการ
2. งานสวัสดิการ
3. งานสวัสดิภาพ

1.4.2.2 การกำกับดูแล

ข้อบังคับดังกล่าวกำหนดให้ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเจ้าหน้าที่และควบคุมดูแล รวมทั้งรับผิดชอบการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด หรือตามที่เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มอบอำนาจให้ดำเนินการ

1.4.2.3 คณะกรรมการ สกสค.จังหวัด

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นองค์คณะบุคคลที่ช่วยสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีจำนวนจังหวัดละ 10 คน ประกอบด้วย

1.4.2.3.1 ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นประธาน

1.4.2.3.2 กรรมการที่ได้รับการสรรหาจากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 6 คน แยกตามสังกัด ดังนี้

1.4.2.3.2.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 2 คน

1.4.2.3.2.2 สถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 1 คน

1.4.2.3.2.3 สถานศึกษาเอกชน จำนวน 1 คน

1.4.2.3.2.4 สถาบันการอุดมศึกษา จำนวน 1 คน

1.4.2.3.2.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน

1.4.2.3.3 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่สำนักงานแต่งตั้ง จำนวน 1 คน

1.4.2.3.4 พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ซึ่งผู้อำนวยการมอบหมายจำนวนหนึ่งคน เป็นกรรมการและเลขานุการ ทั้งนี้ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกเขตในจังหวัด เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการจังหวัดและให้กรรมการตาม 1.4.2.3.2) และ 1.4.2.3.3) อยู่ในตำแหน่งคราวละสี่ปี และอาจได้รับการสรรหาหรือแต่งตั้งใหม่ได้อีก ในกรณีที่กรรมการ ซึ่งได้รับการสรรหาหรือแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่งก่อนครบวาระให้ผู้ที่ได้รับการสรรหาหรือแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่าวาระที่เหลือของผู้ซึ่งตนแทน

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ให้ความเห็นชอบร่างงบประมาณของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2. ให้ความเห็น ให้คำปรึกษา และเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของสำนักงาน และสำนักงาน สกสค.จังหวัด

3. ส่งเสริมสนับสนุน ยกย่อง และผดุงเกียรติคุณภายในจังหวัด

4. ปฏิบัติงาน ช.พ.ค. – ช.พ.ส. ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. ควบคุมดูแลทรัพย์สิน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดให้เป็นไปตามข้อบังคับของคณะกรรมการหรือระเบียบที่สำนักงานกำหนด

6. ปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการหรือสำนักงานมอบหมาย

1.4.3 ส่วนงานที่จัดระบบบริหารจัดการในรูปแบบพิเศษกับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ข้อบังคับดังกล่าว ยังกำหนดให้มีส่วนงานที่จัดระบบบริหารจัดการในรูปแบบพิเศษ ในกำกับของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา อีก 3 ส่วนงาน ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตครู มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1.1 การแก้ไขปัญหาหนี้สินผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

1.2 การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

1.3 การส่งเสริมและสนับสนุนโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตครูและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

1.4 การศึกษาวิจัย ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาหนี้สิน ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา และโครงการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

1.5 การดำเนินการเพื่อจัดหารายได้สนับสนุนกิจการของสำนักงาน

1.6 การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ การจัดระบบบริหารในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตครู ให้เป็นไปตามระเบียบที่สำนักงานกำหนด

2. สำนักส่งเสริมการลงทุนและจัดหาผลประโยชน์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1 การวางแผนการพัฒนาและการจัดการลงทุน

2.2 การบริหารจัดการผลประโยชน์

2.3 การบริหารจัดการกองทุน

2.4 การส่งเสริมการลงทุน และการประสานงานกับหน่วยการลงทุนอื่น

2.5 การประเมินและจัดการความเสี่ยง

2.6 การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

ทั้งนี้ การจัดระบบบริหารในสำนักส่งเสริมการลงทุนและจัดหาผลประโยชน์ให้เป็นไปตามระเบียบที่สำนักงานกำหนด

3. องค์การคำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.1 การจัดหาผลประโยชน์ให้แก่สำนักงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการและสวัสดิภาพครู

3.2 การบริการ ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการจัดระบบการศึกษาของชาติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.2.1 งานการพิมพ์ หนังสือเรียน และเอกสารทางการศึกษา

3.2.2 งานการผลิตอุปกรณ์การศึกษา

3.2.3 งานการคำเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดหาเครื่องเขียน แบบเรียน และอุปกรณ์การศึกษา

3.2.4 งานบริการธุรกิจทางการศึกษา

3.3 การส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดการศึกษา

3.4 การปฏิบัติการร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

ทั้งนี้ การจัดระบบบริหารในองค์การคำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีการปรับปรุงการบริหารให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและมีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันได้อย่างเสรี ตามระเบียบที่คณะกรรมการองค์การคำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา กำหนด โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการส่วนงานที่บริหารจัดการในรูปแบบพิเศษ เป็นส่วนงานที่สามารถกำหนดระเบียบเกี่ยวกับการบริหารสำนักงาน (โครงสร้าง) การบริหารงานบุคคลและการบริหารเงินได้เอง

อย่างไรก็ตาม ส่วนงานที่บริหารจัดการในรูปแบบพิเศษทั้ง 3 ส่วนงานนี้ ยังบริหารงานผ่านสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เช่น การแก้ปัญหาหนี้สินครูของศูนย์พัฒนาชีวิตครู ก็จะมีคณะกรรมการในระดับจังหวัดที่มีผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นประธาน เรียกว่า “คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตครูจังหวัด” ซึ่งมีสมาชิกในเครือข่ายทั่วประเทศ จำนวน 108,675 คน (ศูนย์พัฒนาชีวิตครู. 2553: 14) เป็นต้น ดังนั้น ส่วนงานที่บริหารจัดการในรูปแบบพิเศษทั้ง 3 ส่วนงาน จึงมีความสัมพันธ์กับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นอย่างมาก และสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดต้องรับภาระในงานทั้ง 3 นี้ด้วย

1.4.4 การประเมินผลและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดนั้น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาได้จัดให้มีการประเมินผล การปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดและ ดำเนินการประเมินทุกปีๆ ละหนึ่งครั้ง โดยการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาเพื่อประเมินโดยแยกเป็นส่วน/ด้าน และเกณฑ์การพิจารณา ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2553ง: 1 – 6)

ส่วนที่ 1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามกรอบภารกิจ มีรายการประเมิน จำนวน 4 ด้าน แต่ละด้านมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา ประกอบด้วย

1. ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา ดัง ภาพประกอบ 2

ตัวบ่งชี้	เกณฑ์การพิจารณา
1. งานอำนวยการ	พิจารณาจากการดำเนินการตามข้อบังคับ/ระเบียบ และร่องรอยการปฏิบัติงาน
	- งานคณะกรรมการ สกสค. จังหวัด
	- งานคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตครู
2. งานสวัสดิการ	พิจารณาจากความเรียบร้อยและเป็นไปตามนโยบาย
	- งานสวัสดิการที่ร่วมกับส่วนกลาง
	- งานส่งเสริมสุขภาพ
	- งานส่งเสริมความสามัคคี และผดุงเกียรติครู
	- งานบริหารและพัฒนาการจัดสวัสดิการในจังหวัด
3. งานสวัสดิภาพ	พิจารณาจากความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและมีข้อมูลครบถ้วน
	- งาน ช.พ.ค.
	- งาน ช.พ.ส.
	- งานพัฒนาคุณภาพชีวิตและความมั่นคง
	- งานพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิครู

ภาพประกอบ 2 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2553ง: 1).

2. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา ดัง
ภาพประกอบ 3

ตัวบ่งชี้ที่	เกณฑ์การพิจารณา
1. งานการเงิน การบัญชี และการพัสดุ	พิจารณาจากความถูกต้อง เป็นปัจจุบันและเป็นไปตามข้อบังคับ/ระเบียบ
	- งานการเงิน
	- งานการบัญชี
	- งานพัสดุ
2. งานแผนงาน และ งบประมาณ	พิจารณาจากความถูกต้องตามหลักวิชาการและเป็นไปตามข้อบังคับ/ระเบียบ
	- งานงบประมาณ
	- งานวางแผน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน
3. งานสนับสนุน การปฏิบัติงาน	พิจารณาจากความถูกต้องเป็นปัจจุบันและดำเนินการเชิงรุก
	- งานสารบรรณ
	- งานประชาสัมพันธ์
	- งานบริหารบุคคล

ภาพประกอบ 3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.
(2553ง: 2)

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา

ดัง ภาพประกอบ 4

ตัวบ่งชี้ที่	เกณฑ์การพิจารณา
1. ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	พิจารณาความสม่ำเสมอและการดำเนินการเชิงรุก
	- การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ ในด้านการให้บริการ
	- การนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปสู่การปรับปรุง/พัฒนา/แก้ไข หรือปฏิบัติ
	- การมีช่องทางให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลบริการโดยสะดวกและ รวดเร็ว
2. การเพิ่มคุณค่า ในงานบริการ	พิจารณาจากความชัดเจนเข้าใจง่ายและความเป็นไปได้
	- การจัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแล้วเสร็จ
	- การจัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน
	- การให้บริการเชิงรุกด้วยวิธีการที่หลากหลาย
	- การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งด้านสถานที่และด้าน บุคลากร
	- การให้บริการกลุ่มเป้าหมายได้ครบทุกสังกัด

ภาพประกอบ 4 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านคุณภาพการให้บริการ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.

(2553ง: 3)

4. ด้านการพัฒนาองค์กร มีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา

ดั่งภาพประกอบ 5

ตัวบ่งชี้ที่	เกณฑ์การพิจารณา
1. ด้านบุคลากร	พิจารณาจากหลักฐานเอกสาร บันทึกการประชุม หรือสัมภาษณ์
	- การประชุมชี้แจงการปฏิบัติงาน
	- การส่งเสริมให้บุคลากรเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้
2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	พิจารณาจากข้อมูลเชิงประจักษ์
	- การจัดการข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ
	- การจัดทำ web site ของสำนักงาน สกสค.จังหวัด
3. ด้านอาคารสถานที่	พิจารณาจากข้อมูลเชิงประจักษ์
	- การจัดสภาพแวดล้อมภายในด้วยหลักการ 5 ส
	- การจัดการภูมิทัศน์ภายนอกที่เหมาะสม
4. ด้านเครือข่ายองค์กร	พิจารณาจากข้อมูลเชิงประจักษ์และเอกสารร่องรอย
	- การจัดการเครือข่ายหน่วยงานในจังหวัด
	- การให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในระดับกลุ่มเสริมสร้างประสิทธิภาพสำนักงาน สกสค. จังหวัด

ภาพประกอบ 5 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านการพัฒนาองค์กร

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.

(2553ง: 4)

ส่วนที่ 2 การประเมินเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะการบริหาร
มีรายการประเมินจำนวน 2 ด้าน แต่ละด้านมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา ประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล มีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา

ดัง ภาพประกอบ 6

ตัวบ่งชี้ที่	เกณฑ์การพิจารณา
1. บุคลิกภาพท่วงท่าวาจา	พิจารณาจากร่องรอยเอกสารการสังเกตและการสัมภาษณ์จากนั้นให้หารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการประเมินก่อนลงสรุปเพื่อตัดสินใจให้คะแนน
2. ความเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ	
3. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชา	
4. ทำงานโดยสุจริตเต็มกำลังความสามารถ และอุทิศเวลาทั้งหมดเพื่อกิจการของสำนักงาน	
5. การเป็นแบบอย่างที่ดี	

ภาพประกอบ 6 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.
(2553ง: 5)

2. ทักษะการบริหาร มีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณา ดังภาพประกอบ 7

ตัวบ่งชี้ที่	เกณฑ์การพิจารณา
1. มีความคิดริเริ่มและมีวิสัยทัศน์	พิจารณาจากร่องรอยเอกสารการสังเกตและการสัมภาษณ์จากนั้นให้หารือร่วมกันระหว่างคณะกรรมการประเมินก่อนลงสรุปเพื่อตัดสินใจให้คะแนน
2. มีภาวะผู้นำ	
3. มีการบริหารเชิงกลยุทธ์	
4. บริหารงานโดยยึดหลักการมีส่วนร่วม	
5. มีเทคนิคในการนำที่ประชุมหรือการบริหารความขัดแย้ง	

ภาพประกอบ 7 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การพิจารณาด้านทักษะการบริหาร

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.
(2553ง: 6)

1.4.5 สภาพปัญหาในการบริหารงาน

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด มีสภาพปัญหาการดำเนินงานเช่นเดียวกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังกล่าวมาแล้ว ในข้อ 1.4 แต่ที่เป็นปัญหาเฉพาะส่วนของจังหวัด ซึ่งส่วนกลางได้วิเคราะห์และรวบรวมไว้ มีดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2543ข: 17)

1. ขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะจังหวัดขนาดใหญ่ หรือใหญ่มาก
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย จึงไม่สามารถรองรับโปรแกรมซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ที่ส่วนกลางกำหนด
3. งบประมาณสนับสนุนมีไม่เพียงพอ
4. การพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ยังไม่มากพอที่จะให้เป็นมืออาชีพได้
5. ควรมีการกระจายอำนาจ จากการบริหารงาน จากคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปยังคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยกำหนดเป็นระเบียบหรือข้อบังคับให้ชัดเจน
6. สถานที่ปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดหลายจังหวัดคับแคบ ไม่เพียงพอต่อการบริการสมาชิกที่มาใช้บริการอยู่จำนวนมาก

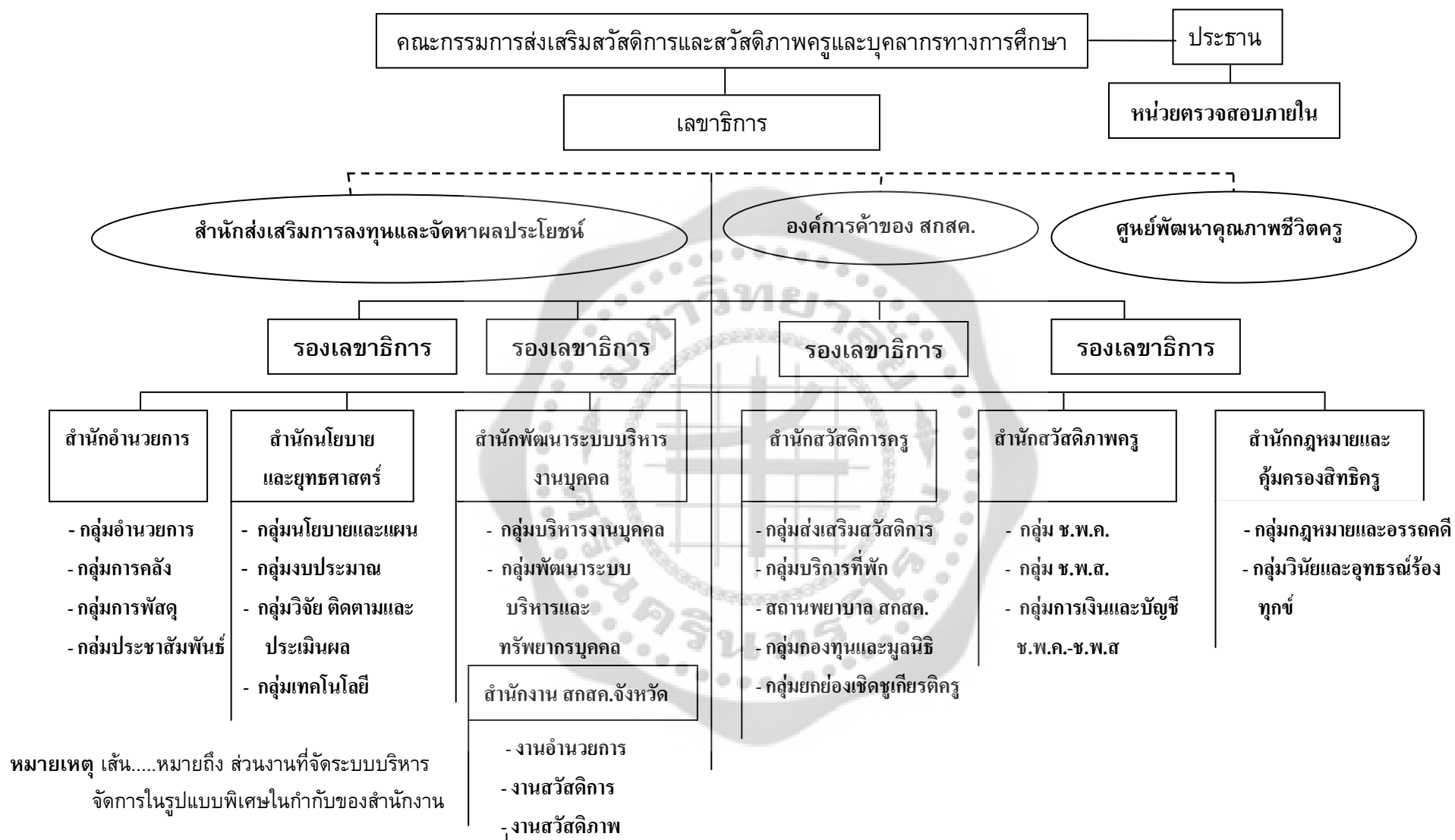
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด บางจังหวัด ก็ทำการวิเคราะห์และสรุปสภาพปัญหาเพื่อการพัฒนาไว้ เช่น สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดยโสธร (2553: 2 – 10) ได้ระบุสภาพปัญหา ในการบริหารงานของจังหวัดไว้ ดังนี้

1. กิจกรรมบางอย่างขาดการประสานข้อมูล เช่น สวัสดิการอาวุโสปี ครุชื้อตรงที่ส่วนกลาง แต่มาทางที่จังหวัด โดยจังหวัดไม่รู้ข้อมูล
2. สวัสดิการสินค้ายาถูกจัดที่ในตัวจังหวัด ทำให้ครูที่อยู่ห่างไกลใช้บริการได้น้อย
3. การหักเงินเดือน ณ ที่จ่าย ของครูที่ใช้บริการสินเชื่อสวัสดิการโครงการ ช.พ.ค. ในกรณีเกษียณนั้น บางรายมีไม่พอจ่าย
4. ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทาง เช่น การเงินและการทำ website
5. การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง
6. ไม่มีนักการภารโรงหรือแม่บ้านของหน่วยงาน จึงต้องให้บุคลากรที่มีอยู่ช่วยกันทำเอง การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีจึงไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่

7. มีการจัดตั้งเครือข่ายผู้ประสานงาน และกลุ่มเสริมสร้างสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด แต่ไม่มีงบประมาณสนับสนุน จึงทำให้งานไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร

จากรูปแบบการบริหารสำนักงานและข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการบริหารสำนักงาน พ.ศ. 2551 สามารถสรุปภาพโครงสร้างได้ดัง ภาพประกอบ 8





ภาพประกอบ 8 โครงสร้างการบริหารสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2551 ข: 37)

2. คุณภาพการบริหารงาน

ก่อนที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายของคุณภาพ บริบทของการบริหารและแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารเป็นการผสมผสานของตัวแปร 2 ด้าน คือ ตัวแปรด้านองค์การและตัวแปรด้านมนุษย์ ตามทฤษฎีสองรูปแบบ หรือ A Dual – Model Theory (ประกอบ กุลเกลี้ยง. 2551: 6) ดังนั้น หัวข้อนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเรื่องที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

2.2 คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2.3 บริบทเกี่ยวกับการบริหาร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

2.5 การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด

2.6 การดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานของบางหน่วยงาน

ในแต่ละหัวข้อนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพนั้นได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้หลายประการ ผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1.1 ความหมายของคุณภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 253) ระบุว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลและสิ่งของ

พจนานุกรมฉบับผู้เรียนระดับสูงของออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary. 2006: 1233) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง 1) มาตรฐานของบางสิ่งเมื่อเปรียบเทียบกับอีกสิ่งหนึ่งที่คล้ายกัน 2) การมีมาตรฐานสูง 3) สิ่งที่บ่งบอกบุคลิกลักษณะของบุคคลในด้านดี 4) คุณลักษณะของพิเศษของบางสิ่งที่ทำให้ดูแตกต่างจากสิ่งอื่นๆ (Quality means 1) The standard of something when it is compare to other things like it 2) A high standard 3) A thing that is part of a person's character, especially something good and 4) A feature of something, especially one that makes it different from something else.)

พิศิษฐ์ นามจันทรา (2553: 2) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การที่สินค้าหรือบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ มีผลลัพธ์ที่ดี มีมาตรฐานและไม่มีข้อผิดพลาด

ลักษมี สารบรรณ (2553: ออนไลน์) กล่าวว่า หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งขัน ลูกค้ามีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น

อมรวิรัช นาคทรพรพ (2553: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คุณภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า คุ้มค่าเงินหรือมีประสิทธิภาพ รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างฉลาดโดย ผู้ตรวจสอบคือ สังคม

โอ๊คแลนด์ (Oakland. 2000: 16) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การทำได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีความเชื่อถือได้ในผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

เบสเตอร์ฟิลด์ (Besterfield; et al. 1999: 5 – 6) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ทำให้ประสบความสำเร็จหรือการทำได้เหนือกว่าความคาดหวัง

กรีนา (Gryna. 2001: 6) ระบุว่า คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าภายในและภายนอก การที่ผลิตภัณฑ์ผลิตได้ตามลักษณะที่ปราศจากข้อบกพร่องและเป็นสิ่งสำคัญในการนำไปสู่ความพึงพอใจ

โอมาโซนู และ รอสส์ (Omachonu; & Ross. 1995: 70) ระบุว่า คุณภาพ หมายถึง การทำได้ตามคุณลักษณะของคุณภาพในรูปมิติคุณภาพ (The Dimensions of Quality) มิติด้านการปฏิบัติ (Performance) มิติด้านลักษณะพิเศษ (Features) มิติด้านการปฏิบัติตามกำหนด(Conformance) มิติด้านระยะเวลา (Duration) มิติด้านการบริการ (Service) มิติด้านการตอบสนอง (Response) มิติด้านความสวยงาม (Aesthetics) และมิติด้านชื่อเสียง (Reputation)

กล่าวโดยสรุปคำว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะเด่นที่บ่งบอกความเป็นเลิศและมีมาตรฐานสูงทั้งนี้ ในแง่ของการให้บริการจะหมายถึง การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ

การจัดการคุณภาพนั้น มุ่งเน้นไปที่กระบวนการ ผลลัพธ์และลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งนี้ มีนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการคุณภาพ กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้ ดังนี้

แซลลิส (Sallis. 1993: 34) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพ คือ ปรัชญาของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถใช้กับหน่วยงาน/องค์กรใดๆ ด้วยชุดของเครื่องมือในการปฏิบัติ เพื่อให้ตรงหรือเหนือกว่าความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ฮาร์วี และ ไนท์ (Hervey; & Knight. 1996: 1 – 23) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ สรุปได้ ดังนี้

1. คุณภาพคือการเป็นที่ยอมรับในความเด่นด้านคุณลักษณะที่ยอมรับโดยทั่วไป มีชื่อเสียงด้านคุณภาพ ความเป็นเลิศเฉพาะด้านและผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ
2. คุณภาพคือการมีความสมบูรณ์แบบและความคงเส้นคงวา
3. คุณภาพคือความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ในด้านต่างๆ ได้แก่ คุณลักษณะที่ลูกค้ากำหนด ความเหมาะสมกับการกิจและวัตถุประสงค์ และความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยมีความคุ้มค่ากับเงินที่ใช้จ่ายไป

เดมมิง (Deming. 1986: 23 – 24) ซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ริเริ่มจัดการคุณภาพโดยรวมได้กำหนดหลักการจัดการคุณภาพ โดยผสมผสานแนวคิดใหม่เกี่ยวกับคุณภาพและแนวทาง

การบริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลงเข้าด้วยกัน แนวคิดดังกล่าวเป็นการผสมผสานแนวคิดทางจิตวิทยาเข้ากับอุปสรรคในการยอมรับวัฒนธรรมคุณภาพ ซึ่งทำให้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพมีมากขึ้น โดยมีหลักการทั้งสิ้น 14 ข้อ (Deming's Universal Fourteen Points for Management) ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายที่จะปรับปรุงผลผลิตและการบริการ โดยมุ่งให้สามารถที่จะแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

2. ใช้ปรัชญาใหม่ในการทำงาน ท่ามกลางเศรษฐกิจยุคใหม่ จะต้องมีความตื่นตัวในความท้าทายที่เกิดขึ้น ต้องมีการเรียนรู้ผลตอบสนองที่เกิดขึ้นและผู้นำต้องมีภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลง

3. ยกเลิกการตรวจสอบเพื่อมุ่งสู่คุณภาพ แต่สร้างคุณภาพในผลิตภัณฑ์หรือบริการตั้งแต่การเริ่มแรกแทนการตรวจสอบ

4. ลดต้นทุนรวมให้ต่ำสุด โดยการสั่งซื้อสินค้ารายการใด รายการหนึ่งจากผู้ส่งมอบรายเดียว เป็นการสร้างความจงรักภักดีและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

5. ปรับปรุงระบบการผลิตและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพและผลผลิต

6. จัดให้มีการอบรมในการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพ

7. สร้างภาวะผู้นำให้กับผู้บริหาร โดยเน้นการใช้ภาวะผู้นำในการส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้ได้สินค้าและบริการดีขึ้นกว่าเดิม

8. ขจัดความกลัวของบุคลากรเพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยความมั่นคงในการทำงานเป็นแรงจูงใจพื้นฐานของบุคลากร

9. ขจัดสิ่งกีดขวางของหน่วยงานย่อยในองค์กร บุคลากรจากหน่วยงานย่อยต่างๆ ในองค์กรได้ทำงานร่วมกันเป็นทีม ป้องกันการทำงานแบบต่างคนต่างทำ

10. ให้ความสนใจกับระดับผลผลิตและการผลิตหรือบริการที่ไม่เกิดความสูญเสียจากการผิดพลาด

11. ยกเลิกการใช้โควตาเป็นเกณฑ์มาตรฐานและการจัดการด้วยเป้าหมายด้วยการกำหนดจำนวนตัวเลขเป็นตัวชี้วัด เพราะว่า การกำหนดเป้าหมายในเชิงปริมาณ ไม่เป็นผลดีต่อคุณภาพการผลิตหรือการบริการ

12. ส่งเสริมให้บุคลากรภาคภูมิใจในการทำงาน ความรับผิดชอบของผู้ควบคุมงานต้องเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ให้คำแนะนำ เพื่อการนี้ต้องเลิกระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่ควรใช้การประเมินคุณค่าแทน

13. จัดให้มีโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพเพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและการพัฒนาตนเอง

14. ให้ทุกคนในองค์กรตระหนักว่าการปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นหน้าที่ของทุกคน จูราน และ กรีนนา (Juran; & Gryna. 1993: 9) ได้เสนอแนวคิดการจัดการคุณภาพในมิติของการปรับปรุงคุณภาพ 10 ขั้นตอน (Juran's Ten Steps to Quality Improvement) ดังนี้

1. สร้างการรับรู้ในความต้องการและโอกาสสำหรับการปรับปรุง

2. กำหนดเป้าหมายสำหรับการปรับปรุง
3. จัดองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยจัดตั้งคณะกรรมการการจัดการคุณภาพในองค์การ กำหนดเป้าหมาย คัดเลือกโครงการ หนดหมายทีมงาน และแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่สนับสนุน
4. ให้การสนับสนุนการฝึกอบรม
5. ดำเนินการตามโครงการให้สำเร็จเพื่อแก้ไขปัญหา
6. รายงานความก้าวหน้า
7. ให้การรับรองผล
8. ประชาสัมพันธ์ผลลัพธ์
9. จัดเก็บบันทึกผล
10. เก็บรักษาไว้ซึ่งแรงกระตุ้นด้วยการปรับปรุงประจำปีซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบและกระบวนการตามปกติขององค์การ

แนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพของ ไคเซน (Kaizen) ระบุว่า ต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เน้นการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับทั้งองค์การ โดยจุดเน้นของแนวคิดนี้คือ การคิดเกี่ยวกับกระบวนการและการปรับปรุงกระบวนการรับรู้ในปัญหา การใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหา มุ่งเน้นที่บุคลากรด้วยการกระตุ้นและให้การสนับสนุนในความพยายามปรับปรุงระบบการจัดโครงสร้าง และให้การฝึกอบรมกับบุคลากรในการแก้ไขปัญหาคุณภาพ บุคลากรจะได้รับการสอนทักษะในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล การสร้างระบบการให้คำแนะนำที่ดำเนินการอย่างพิถีพิถัน (Burrill; & Ledolter. 1999: 471)

โอ๊คแลนด์ (Oakland. 2000: 79) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพ คือ การประกอบกันขององค์ประกอบต่างๆ เช่น โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบ กระบวนการ และทรัพยากรสำหรับการจัดการคุณภาพ ในขณะที่บิวมอนต์ (Beaumont. 1992: Online) ระบุว่า การจัดการคุณภาพ คือ ลักษณะของหน้าที่ของการจัดการโดยรวมที่ใช้กำหนดสร้างนโยบายคุณภาพในองค์การ โดย 1) การบรรลุผลของคุณภาพที่ปรารถนาต้องการมุ่งมั่น และการมีส่วนร่วมของสมาชิกทั้งหมดในองค์การ ในขณะที่ความรับผิดชอบในการจัดการคุณภาพเป็นของผู้บริหารระดับสูง 2) การจัดการคุณภาพต้องรวมไปถึงการวางแผนกลยุทธ์ การดำเนินการและการประเมินคุณภาพ และกิจกรรมที่มีความเป็นระบบในเรื่องอื่นๆ สำหรับคุณภาพ เช่น การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินคุณภาพ ส่วนหน่วยงานเครือข่ายคุณภาพการบริหาร (Service Quality Network. 2002: Online) เห็นว่า การจัดการคุณภาพ คือ กิจกรรมทั้งหมดของหน้าที่การจัดการโดยรวมที่ใช้กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และความรับผิดชอบต่อคุณภาพ และดำเนินการสร้างโดยวิธีการต่างๆ เช่น การวางแผน การควบคุม การประกัน และการปรับปรุงคุณภาพในระบบคุณภาพ

สรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพ คือ กระบวนการในการบริหาร การควบคุมและการดำเนินงานในงานหลักขององค์การในการผลิตหรือบริการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพ โดยทำให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเพื่อสร้างความมั่นใจในสินค้าหรือบริการ

2.2 คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2.2.1 ความเป็นมา

หากจะกล่าวถึงคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแล้ว สามารถกล่าวได้ว่า เกิดขึ้นจากบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วยกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่ทำให้โลกทั้งใบเป็นเพียงหมู่บ้านหมู่บ้านหนึ่ง (Global Village) หรือเป็นโลกที่ไร้พรมแดน (Borderless World) (ภัทรพงศ์ อินทรกำเนต. 2551: 7) สิ่งนี้ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย เนื่องจากไทยก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลกหรือหมู่บ้านโลก จากกระแสดังกล่าวก่อให้เกิดการไหลของคน ทุน ความรู้ เทคโนโลยีและสินค้าบริการอย่างไร้พรมแดน (สุวรรณี คำมั่น. 2551: 5)

นอกจากกระแสโลกาภิวัตน์ จะส่งผลกระทบต่อประเทศไทย ในแง่เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อระบบการเมืองการปกครองด้วย เนื่องจากประชาชนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสังคมโลกและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารประเทศ จะเห็นได้จากเมื่อสิ้นเหตุการณ์ “พฤษภาทมิฬ” ในเดือนพฤษภาคม 2535 ประชาชนได้มีส่วนสำคัญในการกระตุ้นกระแสปฏิรูปการเมืองการปกครองให้สอดคล้องกับกระแสประชาธิปไตยอันแท้จริงของโลกในขณะนั้น ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในประเทศเกาหลีใต้ ไต้หวัน รัสเซีย อินโดนีเซีย ฯลฯ จนบังเกิดกฎหมายสูงสุดของประเทศที่เป็นประชาธิปไตยมากที่สุด คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่มีจุดเน้นในการรับรองสิทธิเสรีภาพของบุคคล การมีส่วนร่วมของประชาชน การมีรัฐบาลที่เข้มแข็ง การมีกลไกการตรวจสอบอำนาจรัฐและการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น (นิยม รัฐอมฤต. 2551: 5, 6, 11 – 12)

ในขณะเดียวกัน เข้มทิศหรือแผนแม่บทในการพัฒนาประเทศไทยในขณะนั้น คือ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่แปด พ.ศ. 2540 – 2544 ก็มีพระบรมราชโองการประกาศใช้ขึ้นมา และมีเนื้อหาสอดคล้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ แผนดังกล่าวมีจุดเน้นที่มุ่งให้ “คนเป็นศูนย์กลางของพัฒนา” ซึ่งเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการวางแผนพัฒนาประเทศและเป็นแผนปฏิรูปความคิดและคุณค่าใหม่ของสังคมไทย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม แต่น่าเสียดายที่ประเทศไทยประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบต่อคนและสังคมอย่างมาก เกิดภาวะว่างงานและความยากจนอย่างมากมายและรวดเร็ว ดังนั้น ในการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า พ.ศ. 2545 – 2549 จึงได้อัญเชิญ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศ รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบ พ.ศ. 2550 – 2554 ก็ยังคงมุ่งเน้นพัฒนาประเทศไทยสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (Green and Happiness Society)” ภายใต้แนวปฏิบัติของ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2550: น, ม)

อย่างไรก็ตาม อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงในบริบทของสังคมโลกตามกระแสโลกาภิวัตน์ และกระแสความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เน้นสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล การตรวจสอบ

กลไกอำนาจรัฐและการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น นั้น ได้มาบรรจบกับช่วงเวลาในประเทศ ประสบภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจหรือที่เรียกกันติดปากว่า “วิกฤตต้มยำกุ้ง” ในปลายปี พ.ศ. 2540 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการและรัฐวิสาหกิจหลายด้าน ในเวลาต่อมาแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ถูกบังคับให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ที่รัฐบาลไทยไปขอกู้ยืมเงินโดย IMF ได้กำหนดให้ประเทศไทยปรับรื้อระบบโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อให้การฟื้นฟูเศรษฐกิจดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สงขลา วิชัยทัศนะ. 2553: ออนไลน์) นอกจากนี้ สหรัฐอเมริกา ธนาคารโลก ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชียและองค์การการค้าโลกก็ร่วมมือกันผลักดันให้ประเทศไทยปรับปรุงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ โดยให้เปิดเสรีทางการค้ามากขึ้นและการปรับโครงสร้างภาครัฐ คือ ระบบราชการและรัฐวิสาหกิจ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช. 2553: ออนไลน์) จนนำไปสู่ การปฏิรูประบบราชการในที่สุด

การปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ได้ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งสรุปได้จากมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่บัญญัติให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายการตัดสินใจ อำนาจความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5. 2545: 2) และเพื่อให้มีการดำเนินการตามมาตรานี้ได้ ในวรรคสี่ของมาตรา 3/1 จึงบัญญัติให้มีการตราพระราชกฤษฎีกา เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการ ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 จึงมีการตราพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำหลักธรรมาภิบาลที่กำหนดไว้ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวมาขยายความโดยละเอียด เพื่อให้เห็นหลักเกณฑ์ วิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ โดยเน้นการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับบริการจากรัฐและการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวสามารถสรุปเป็นหมวดหมู่ภารกิจได้ 12 เรื่อง คือ

1. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานราชการ
4. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
5. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
6. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ
7. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
8. การจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน
9. การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเสริมสร้างแรงจูงใจ
10. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม
11. การวัดต้นทุนต่อหน่วย

12. การประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจ

นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ยังมีบทบัญญัติที่อธิบายความเพิ่มเติมรายละเอียดของทั้ง 13 เรื่องไว้ด้วย เช่น เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดไว้ในมาตรา 29, 35, 36 และมาตรา 42 สรุปได้ว่า ให้มีการเผยแพร่ขั้นตอนและวิธีดำเนินการของงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน การทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เป็นต้น หรือเรื่องการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ก็กำหนดไว้ในมาตรา 37, 38, 39 – 41 และมาตรา 43 – 44 สรุปได้ว่า ให้มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการปฏิบัติงานบริการประชาชน การตอบคำถามของประชาชน การจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อบริการประชาชน การเอาใจใส่ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น (พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. 2546: 1 – 16)

การปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้นั้น จะต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบราชการ และหน่วยงานของรัฐอย่างอื่นทั้งระบบ นับตั้งแต่โครงสร้าง ระบบงบประมาณ ระบบบุคลากร มาตรฐานทางคุณธรรมจริยธรรม ค่าตอบแทนและวิธีปฏิบัติราชการอื่น รวมทั้งการติดตามประเมินผลและการแนะนำหรือชี้แจงทำความเข้าใจแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่นี้เป็นการเฉพาะ ดังนั้น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 จึงกำหนดให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งเรียกโดยย่อว่า “ก.พ.ร.” เพื่อทำหน้าที่ดังกล่าว โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 71/1 – 77/10, และมาตรา 16 ทั้งนี้ ในวาระเริ่มแรกให้ ก.พ.ร. ดำเนินการเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีการปรับปรุงโครงสร้าง ระบบราชการ ระบบงบประมาณ ระบบบุคลากร การเปลี่ยนแปลงส่วนราชการเป็นองค์การมหาชนหรือองค์กรรูปแบบอื่นที่มีใช้ส่วนราชการให้เสร็จสิ้นภายใน 2 ปี นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลใช้บังคับ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5. 2545: 9,11 – 13) นอกจากนี้ กฎหมายฉบับนี้ ยังบัญญัติ ให้มีการปรับปรุงกฎหมาย ว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี ทั้งนี้ เพื่อให้ภารกิจของ ก.พ.ร. และ ก.พ. มีความชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกัน

สรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ได้ส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐของไทยในปัจจุบันโดยการปฏิรูประบบราชการทั้งระบบ โดยมีการแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดินและให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นผู้ดำเนินการผ่านสำนักงาน ก.พ.ร.

2.2.2 คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของไทย

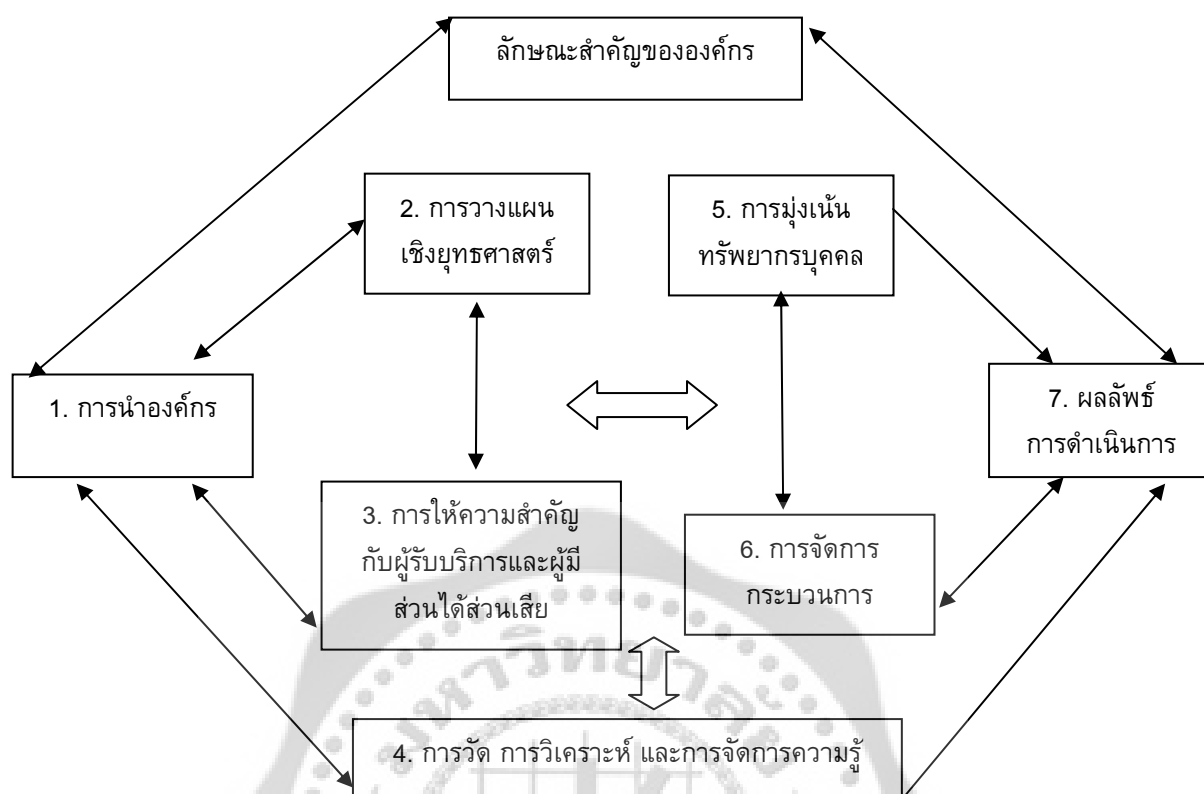
การจัดการคุณภาพในระดับโลกเกิดขึ้นมานานแล้ว โดยมีองค์การระหว่างประเทศที่ให้การรับรองคุณภาพที่ใหญ่ที่สุด คือ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน ซึ่งองค์การนี้มีจุดเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2489 (ค.ศ. 1946) เมื่อมีประเทศ 25 ประเทศ มาประชุมกันที่กรุงลอนและตัดสินใจตั้งองค์การ

ระหว่างประเทศขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ “อำนวยความสะดวกและร่วมมือระหว่างประเทศในการสร้างมาตรฐานด้านอุตสาหกรรม” (To facilitate the international Coordination and unification of industrial standards) ต่อมาได้มีการก่อตั้งอย่างถาวรเป็นองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ The International Organization for Standardization (2010: online) ในปี พ.ศ. 2490 มีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยคนทั่วไปรู้จักในชื่อย่อว่า “ISO”

สำหรับประเทศแรกๆ ที่จัดให้มีรางวัลคุณภาพแห่งชาติ คือ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งก่อตั้งรางวัลเดมมิง (Deming Prize) เพื่อรำลึกถึง ดร. เอ็ดเวิร์ด เดมมิง ที่มาช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมของญี่ปุ่นจนประสบความสำเร็จและเพื่อส่งเสริมการควบคุมคุณภาพของบริษัทในญี่ปุ่น (Hakes. 1996: 22 – 23) ซึ่งต่อมาก็มีการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติในหลายประเทศ เช่น สหภาพยุโรปที่มีการจัดตั้งมูลนิธิการจัดการคุณภาพแห่งยุโรป (European Foundation for Quality Management : EFQM) ในปี พ.ศ. 2542 เป็นต้น (Girish. B: 1)

ประเทศสิงคโปร์มีการจัดรางวัลคุณภาพสิงคโปร์หรือ SQA โดยให้เป็นรางวัลสูงสุดที่มอบแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จที่เป็นเลิศในด้านธุรกิจ หรือหน่วยงานที่มีระบบการจัดการ และกระบวนการบริหารในระดับแนวหน้า (Enterprise One. 2010: Online)

ประเทศไทย มีจุดเริ่มต้นในการก่อตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Award : TQA ในปี พ.ศ. 2539 (พัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์. 2551: 7) และมีการมอบรางวัลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2545 โดยกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐออกเป็น 7 หมวด คือ การนำองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการ การจัดการวิเคราะห และจัดการความรู้ และหมวดสุดท้าย คือ ผลลัพธ์ ดังภาพประกอบ 9 (ก.พ.ร. 2549: 9)



ภาพประกอบ 9 เกณฑ์ 7 หมวดของ ก.พ.ร. ที่มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ

ที่มา: ก.พ.ร. (2549). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550.

2.3 บริบทเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหาร คือ การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ร่วมมือกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง โดยมีระเบียบและกฎเกณฑ์ มีการใช้ทรัพยากรและเทคนิคต่างๆ ที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ซึ่งได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ ทุกคนได้รับรู้และเห็นด้วยตรงกันแล้ว (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. 2547: 3)

ก่อนที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างทอ่งแท้นั้น จะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับวิวัฒนาการของทฤษฎีทางการบริหารเป็นพื้นฐานก่อนการเรียนรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการของทฤษฎีทางการบริหารนั้น จะช่วยให้เข้าใจทฤษฎีที่มีอยู่ในปัจจุบันได้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถสร้างทฤษฎีใหม่ๆ ในอนาคตได้อย่างเหมาะสม (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2546: 19)

การบริหารตามทฤษฎีหรือหลักการในปัจจุบันเริ่มขึ้นในต้นคริสต์ศตวรรษที่ 18 ซึ่งเป็นยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรมที่มีโรงงานเกิดขึ้นมากมาย จึงจำเป็นต้องมีหลักการหรือทฤษฎีการบริหารเพื่อการบริหารองค์กรและบริหารคนงานที่มีจำนวนมากให้สามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ ต่อมา

เมื่อโลกเปลี่ยนแปลงไป ทฤษฎีการบริหารก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย ในกรณีนี้ สามารถสรุปภาพรวมวิวัฒนาการหลักของแนวคิดทางการบริหาร 3 ยุค ได้ดังภาพประกอบ 10 (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2548ก: 1 – 2)

ยุค	พื้นฐานการบริหาร → คุณลักษณะ	เจ้าของแนวคิดหรือทฤษฎี (แนวคิดหลัก)
ทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก	การนำองค์กร → จากบนสู่ล่าง องค์การ → เครื่องจักรกล ผลผลิต → เอกัตตบุคคล กระบวนการ → การคาดการณ์ การจัดลำดับความสำคัญ อำนาจหน้าที่ → กฎ ; การบังคับบัญชา การบริหาร → แยกผู้นำ รางวัล → ตามภาวะเศรษฐกิจ โครงสร้าง → เป็นทางการ	เทเลอร์ (การศึกษาเรื่องงานกับเวลา, การสอนงานตามบทบาทหน้าที่ อัตราชิ้นงาน) ฟาโยล (หน้าที่พื้นฐาน 5 ประการ หลักการบริหาร 14 ประการ กุลิด (รูปแบบพอสตคอร์ด) เว็บเบอร์ (ระบบราชการในอุดมคติ)
แนวคิดเชิงมนุษยสัมพันธ์	การนำองค์กร → จากทุกทิศทาง องค์การ → เป็นหนึ่งเดียว ผลผลิต → ทำเป็นกลุ่ม กระบวนการ → ไม่คาดการณ์ล่วงหน้า การจัดลำดับความสำคัญ อำนาจหน้าที่ → ปทัสถานของกลุ่ม การบริหาร → มีส่วนร่วม รางวัล → สังคมและจิตวิทยา โครงสร้าง → ไม่เป็นทางการ	มาโย รอทลิสเบอร์เกอร์และดิกสัน (การศึกษาที่ฮาวธอร์น ความปรารถนาที่ซ่อนอยู่) : เลวิน (พลวัตกลุ่ม) ; เลวิน , ลิปพิตต์ และไวท์ (การศึกษาภาวะผู้นำ) ; โรเจอร์ (การบริหารโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง) ; โมเรโน (เทคนิคสังคมเมตริก) ; ไวท์ (มนุษยสัมพันธ์ในอุตสาหกรรมภาคการ) โฮมานส์ (กลุ่มย่อย) บาร์นาร์ด (ระบบความร่วมมือ);
แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์	พิจารณาจากพื้นฐานการบริหารหลัก ทุกส่วนโดยเน้นที่วัฒนธรรมและภาวะผู้นำตามสถานการณ์ ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีระบบโดยไม่เน้นคุณลักษณะ	บากเก้ (กระบวนการหลอมละลาย) อาร์กีส (การปฏิบัติการเชิงบวก ทั้งในองค์การและเอกัตตบุคคล) ; เกตเชลล์และกูบา (ทฤษฎีระบบทางสังคมมุ่งงานและมุ่งคน) ; มาสโลว์ (ลำดับขั้นของความต้องการ ; เฮอร์ซเบิร์ก (การส่งเสริมและการกระตุ้น) ; แมคเกรเกอร์ (ทฤษฎี x และ y) ; ลีเคิรท (ระบบ 1 – 4) ; ฮัลปีน และครอฟท์

ยุค	พื้นฐานการบริหาร → คุณลักษณะ	เจ้าของแนวคิดหรือทฤษฎี (แนวคิดหลัก)
		(บรรยากาศ เปิด-ปิด) ; เบลคและมูตัน (ตาข่ายผู้นำ) ; ฟีดเลอร์ (ทฤษฎีการบริหารตามสถานการณ์) ; วรูม (ทฤษฎีความคาดหวัง) ; เรดติน (ผู้นำสามมิติ) , เอ็ดชโวนี (ทฤษฎีการผ่อนปรน) , มิไนท์ชเบอร์ก (โครงสร้างองค์กร) ; เฮอร์ซีและบลันชาร์ด (ผู้นำตามสถานการณ์) ; เบ็นนิส (ปฏิบัติการผู้นำตามจิตใต้สำนึก) ; บาสส์ (ผู้นำการเปลี่ยนแปลง) ; เซ็ง (องค์การแห่งการเรียนรู้) ; บอลแมนและดีล (การเปลี่ยนกรอบองค์กร) ; เด็มมิง (การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร)

ภาพประกอบ 10 ภาพรวมวิวัฒนาการหลักของแนวคิดทางการบริหาร 3 ยุค

ที่มา : เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2548ก). สรุปคำบรรยายวิชาการบริหารศึกษา 771 : สัมมนา ทฤษฎีการบริหารการศึกษาขั้นสูงและการจัดการองค์การ.

สรุปได้ว่า การบริหารประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การบริหารด้านองค์การและการบริหารคน ซึ่งมีวิวัฒนาการอย่างเป็นทางการ ในต้นคริสต์ศตวรรษที่ 18 ประกอบด้วย ยุคหลักๆ 3 ยุค คือ ยุคคลาสสิก ยุคมนุษยสัมพันธ์และยุคพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งแต่ละยุคแนวคิดหรือทฤษฎีการบริหารจะเปลี่ยนแปลงไป ตามสถานการณ์

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงาน

การบริหารงานขององค์การใดๆ นี้ ประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ 1) การบริหารองค์การ และ 2) การบริหารคน ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.4.1 การบริหารองค์การ ในส่วนนี้ผู้วิจัยเห็นว่ามียุคประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

- 2.4.1.1 โครงสร้างขององค์กร
- 2.4.1.2 นโยบายการบริหารและปฏิบัติงาน
- 2.4.1.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.4.1.4 คุณภาพการให้บริการหรือการผลิต

ทั้งนี้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.4.1.1 โครงสร้างขององค์การ

โครงสร้างองค์การ คือ กระบวนการของการกำหนดความสัมพันธ์ อย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลและทรัพยากร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างองค์การบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างส่วนงานต่างๆ ในองค์การ ซึ่งทำให้เกิดการประสานงานระหว่างบุคคลในองค์การ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคคลในการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ โครงสร้างการจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพองค์การ (Steers. 1977b; Ranson, Hinings; & Greenwood. 1980: 1 – 17; Bedeian; & Zammuto. 1991: 225 – 316)

ส่วนประกอบของโครงสร้างองค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจ (Decentralization) การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทาง (Specialization) ความเป็นทางการ (Formalization) และการจัดแบ่งสายการควบคุม (Span of control) (Hall. 1996: 141 – 158) ซึ่งมี ดังนี้

2.4.1.1.1 การกระจายอำนาจ เป็นการมอบอำนาจในส่วนของหน้าที่ และความรับผิดชอบ เพื่อการตัดสินใจไปยังบุคลากรระดับล่าง เพื่อให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีความภาคภูมิใจ กระตือรือร้น และยอมรับงานที่รับผิดชอบอันนำไปสู่คุณภาพงานขององค์การ การปฏิบัติงาน มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น (Bedeian; & Zammuto. 1991: 212 – 215)

2.4.1.1.2 การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทางนั้น เป็นการแบ่งงานตามโครงสร้าง ซึ่งบางส่วนงานต้องใช้ความชำนาญเฉพาะ สิ่งนี้จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ เนื่องจากบุคลากรได้ทำงานที่ตนเองถนัดอยู่แล้ว (Rue; & Buars. 2000: 141 – 149) นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะทางมีผลทำให้ต้นทุนค่าแรงงานต่อหน่วยลดลง (Blau; & Schoenherr. 1971: 179 – 191)

2.4.1.1.3 ความเป็นทางการ คือ การมีกฎหมายระเบียบและกติกาสถาขององค์การ เพื่อใช้ในการบริหาร ปฏิบัติและกำกับดูแลบุคลากร เพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดีในการทำงาน (Robbins. 1990: 256 – 259) ก่อให้เกิดระเบียบแบบแผน มีข้อบ่งบอกลักษณะต่างๆ รวมทั้งนโยบายขององค์การ และสิ่งที่พนักงานจะต้องปฏิบัติ (Daft. 1992: 82 – 89)

2.4.1.1.4 การจัดแบ่งสายการควบคุมนั้น จะบ่งบอกถึงจำนวนของบุคลากรที่ขึ้นตรงต่อผู้บริหารว่ามีกี่คน (Gibson, Ivancevich; & Donnelly. 1994: 256 – 259) ทำให้เกิดการบริหารจัดการที่มีคุณภาพสำหรับจำนวนบุคลากรที่จะให้ผู้บริหารควบคุมบังคับบัญชาว่า จำนวนเท่าใดจึงจะเหมาะสมนั้น แต่เดิมนักทฤษฎีองค์การเห็นว่า ไม่ควรเกินหกคน เพื่อควบคุมดูแลใกล้ชิดและเป็นจำนวนที่ดีที่สุด (Daft. 1992: 82 – 89) แต่ปัจจุบันเน้นการควบคุมแบบกว้างว่า ช่วยให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์การ โดยทำให้บุคลากรกระตือรือร้นในการทำงาน การตัดสินใจรวดเร็ว เพิ่มยอดขายและเพิ่มกำไร (Brardt. 1994: 31)

สรุปได้ว่า โครงสร้างขององค์การมีความสำคัญต่อการบริหารองค์การ เนื่องจากจะเป็นตัวบ่งบอกความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และทรัพยากรกับองค์การ เพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยมี ส่วนประกอบ 4 ประการ คือ การกระจายอำนาจ (Decentralization) การแบ่งงานตามความชำนาญ (Specification) ความเป็นทางการ (Formalization) และการจัดแบ่งสายการควบคุม (Span of control)

2.4.1.2 นโยบายการบริหารและปฏิบัติงาน

นโยบายการบริหารและปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย ทรัพยากร การสื่อสารและภาวะผู้นำ โดยขอเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.4.1.2.1 การกำหนดเป้าหมายขององค์การ เป็นส่วนสำคัญต่อคุณภาพของ องค์การ ทำให้งานประสบความสำเร็จดังที่องค์การคาดหวัง (Lathan; & Lee. 1986: 101 – 117) และการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนนั้น จะทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ สูงสุดต่อองค์การ (Tubbs. 1986: 474 – 483)

เป้าหมายขององค์การมีหลายประเภทซึ่งแล้วแต่คุณลักษณะและภารกิจของ องค์การนั้นๆ เป้าหมายขององค์การที่สำคัญๆ ประกอบด้วย เป้าหมายแบบทางการ (Official goals) ซึ่งผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้กว้างๆ และกำหนดผลลัพธ์เป็นภาพรวมและเป้าหมายปฏิบัติการ (Operative) เป็นเป้าหมายที่กำหนดโดยผู้บริหารระดับปฏิบัติ ซึ่งระบุผลลัพธ์ที่วัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ครอบคลุม และชัดเจน (Perrow. 1961: 54 – 66)

การกำหนดเป้าหมายขององค์การที่ชัดเจน และกำหนดระดับการทำงานให้ เป็นที่ยอมรับของบุคลากร โดยมีทั้งเป้าหมายตัวเลขและระยะเวลา รวมถึงมีความท้าทาย (White; & Locke. 1981: 375 – 378) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุ วัตถุประสงค์ และปฏิบัติได้ดีกว่าองค์การที่ไม่มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และท้าทาย (Mento, Steel; & Karren. 1987: 52 – 53) นอกจากนี้ ในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องให้บุคลากรในองค์การนั้น มีส่วนร่วมในการกำหนดเฉพาะบุคลากรจะยอมรับในเป้าหมายของ องค์การเนื่องจากได้ร่วมกำหนดด้วย ซึ่งจะช่วยให้เกิดคุณภาพมากกว่าเป้าหมายขององค์การที่กำหนดขึ้น จากผู้บริหารเพียงฝ่ายเดียว นอกจากนี้ยังส่งผลต่อบุคลากรในด้านการเพิ่มความพยายามและการพัฒนา ทักษะเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Cooper; et al. 1994: 219 – 240)

2.4.1.2.2 ทรัพยากร นั้น องค์การทุกแห่งจะต้องมีการจัดหาและการใช้ ไม่ว่า จะเป็นองค์กรประเภทสินค้าหรือการให้บริการ ทั้งนี้ สามารถแบ่งทรัพยากรออกได้เป็น 3 ประการ คือ ทรัพยากรทางกายภาพ เช่น ท่าเรือที่ตั้งองค์การ ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรองค์การ คือ โครงสร้าง การวางแผน การติดตาม เป็นต้น (Barney. 1991: 99 – 120) องค์การจะต้องจัดหาทรัพยากรให้เหมาะสม กับภารกิจและเป้าหมาย เนื่องจากทรัพยากรมีจำนวนจำกัด จึงต้องจัดสรรให้ส่วนงานต่างๆ ในองค์การ ตามความจำเป็นต่อการดำเนินงาน ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Wood; & Gray. 1991: 139 – 162)

การจัดหาและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นที่สำคัญ จะต้องประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ 1) การทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบในทุกๆ ระบบ เพราะระบบย่อยต่างๆ จะมีความสัมพันธ์และมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Katz; & Kahn. 1996: 65 – 99) 2) บทบาทของนโยบายในเรื่องการตัดสินใจของบุคลากรในงานที่รับผิดชอบ การประสานงาน การลดโอกาสผิดพลาดของงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และ 3) ระบบการควบคุมองค์การใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การควบคุมทางการเงิน การควบคุมทางกายภาพ และการควบคุมด้านบุคลากร (Skinner. 1998: 31 – 32)

2.4.1.2.3 การสื่อสาร ภายในองค์กร คือ การสื่อความหมายในระหว่างองค์การจากบนสู่ล่างและล่างสู่บน หรือแนวนอนเพื่อสร้างความเข้าใจกัน ซึ่งต้องตระหนักในความใส่ใจ และความพยายามในความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในองค์การ เรื่องนี้มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารงานขององค์การมาก เนื่องจากเป็นเส้นทางที่เชื่อมโยงให้บุคลากรทุกระดับในองค์การประสานงาน ประสานใจ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Steers. 1977) และสมาชิกในองค์การ มีความรู้สึกดีและจงรักภักดีต่อองค์การ

การสื่อสารภายในองค์กรมีทั้งการสื่อสารในแนวดิ่ง (Vertical Communication) คือ จากบนลงล่าง หรือจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) (Harriman. 1974: 143 – 151)

ทับส์ และ เฮน (Tubbs; & Hain. 1979: 161 – 250) ศึกษาพบว่า การสื่อสารในองค์การ มีความสำคัญที่เห็นชัดระหว่างพฤติกรรมในกระบวนการติดต่อสื่อสารกับผลสัมฤทธิ์ขององค์การ ยิ่งมีบ่อยครั้งยิ่งประสบความสำเร็จ การสื่อสารมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์การ บุคลากร มีความพึงพอใจและส่งผลกระทบที่ดีต่อผลผลิต (Clampitt; & Downs. 1993: 5 – 28) นอกจากนี้ การสื่อสารยังมีผลต่อองค์การในด้านอัตราการเข้า – ออก ของบุคลากร และความพึงพอใจในการทำงาน (Dansereau; & Haige. 1975: 46 – 78)

2.4.1.2.4 ภาวะผู้นำ สิ่งสำคัญที่จะต้องตระหนักคือภาวะผู้นำองค์การนั้นๆ เพราะภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หากมีสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ความเป็นผู้นำในรูปแบบการใช้อิทธิพลก็ต้องปรับเปลี่ยนไปด้วย (Hersey; & Blanchard. 1988: 86)

ผู้นำองค์การมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับ การกำหนดวิสัยทัศน์ การนำการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจภารกิจขององค์การและโน้มน้าวให้เกิดความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย (Bass. 1990: 7 – 20) สอดคล้องกับคอตเตอร์ (Kotter. 1990: 190) ที่กล่าวว่า มีกิจกรรมสำคัญสามด้านที่บ่งบอกถึงภาวะผู้นำ คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์การ การสื่อสารแก่บุคลากรและการจูงใจชักนำบุคลากรที่เน้นคุณค่าและความรู้สึก เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุพันธกิจ

ฮอย และ มิสเกล (Hoy; & Miskel. 2005: 114) ระบุว่า ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของหน่วยงาน ภาวะผู้นำที่มีคุณภาพประกอบด้วย 3 ส่วน

คือ 1) มีบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง อดทนต่อความเครียด มีวุฒิภาวะทางอารมณ์และมีคุณธรรม 2) มีแรงจูงใจที่ดีและ 3) มีทักษะด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านนวัตกรรมและด้านการบริหาร

แบส และ อาโวลีโอ (Bass; & Avolio. 1994: 611) เห็นว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป เห็นได้จากพฤติกรรมต่อไปนี้ คือ 1) กระตุ้นเพื่อนร่วมงานและผู้ตามเป็น 2) ตระหนักถึงวิสัยทัศน์ 3) พัฒนาเพื่อนร่วมงานและผู้ตาม และ 4) จูงใจเพื่อนร่วมงานและผู้ตามให้สร้างประโยชน์ให้กับกลุ่มและองค์กร

สรุปได้ว่า นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงานนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารและบุคลากรต้องใส่ใจในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การดำเนินการเกี่ยวกับทรัพยากรองค์กร การสื่อสารในองค์กรและการนำองค์กร

2.4.1.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร มีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์กรเป็นอันมาก ที่สำคัญๆ คือ บรรยากาศในองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีดังนี้

2.4.1.3.1 บรรยากาศองค์กร เป็นภาพรวมการปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรอันส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น หรือความเข้าใจเบื้องต้นของบุคลากร ในเรื่องสภาพแวดล้อมขององค์กรที่กำหนดความสัมพันธ์ของการตอบแทน และการให้โทษ (Pritchard; & Karasick. 1973: 100 – 119) อีกนัยหนึ่ง คือ การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบาย การปฏิบัติงาน และระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กร (Reicher; Schneider. 1990: 181 – 333)

ควินน์ และ โรเบิร์ต (Quinn; & Rohrbaugh. 1983: 363 – 377) มีความเห็นว่า บรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพขององค์กรมี 2 ประการ คือ 1) บรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และ 2) บรรยากาศที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.4.1.3.2 วัฒนธรรมองค์กร คือ ความเชื่อและค่านิยมภายในองค์กร ซึ่งชี้นำพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ (Schein. 1990: 109 – 119) กล่าวคือ เป็นภาพรวมของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจและวิธีคิด ซึ่งบุคลากรในองค์กรนำมาใช้ร่วมกันสามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง และมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร และสะท้อนให้เห็นทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กร (O'Reilly; Chatman. 1996: 447 – 449) ซึ่งสามารถระบุวัฒนธรรมองค์กรเป็นคุณลักษณะสำคัญได้ 7 ประการ คือ 1) นวัตกรรมและความเสี่ยง 2) ความสนใจในรายละเอียด 3) การมุ่งผลลัพธ์ 4) การมุ่งคน 5) การมุ่งทีมงาน 6) ความก้าวร้าว และ 7) ความมั่นคง

การมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ซึ่งเกิดจากบุคลากรมีการรับรู้ร่วมกันในค่านิยมหลักของหน่วยงาน ยิ่งมีมากเท่าใดก็จะทำให้องค์กรเข้มแข็งมากขึ้นเท่านั้น และนำไปสู่การปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการมากยิ่งขึ้น (Saffold. 1995: 546 – 558)

คอตเตอร์ และ เฮสเกต (Kotter; & Heskette. 1992: 165 – 207) ได้ทำการวิจัยองค์กรต่างๆ เกี่ยวกับการมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งกับผลกระทบการเพิ่มขึ้นของผล

การดำเนินงาน ผลของการวิจัยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ 4 ประการ กล่าวคือ 1) วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานในระยะยาวขององค์การ 2) วัฒนธรรมอาจจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถใช้ในการคาดคะเนผลสำเร็จขององค์การในระยะเวลา 10 ปีข้างหน้า 3) วัฒนธรรมองค์การที่มีปัญหาทางด้านผลการดำเนินงานด้านการเงินในระยะยาวนั้น จะส่งผลต่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์การเป็นไปได้อย่างมาก แม้ว่าองค์การนั้นจะประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพก็ตาม และ 4) วัฒนธรรมองค์การสามารถช่วยสนับสนุนให้ผลการดำเนินงานขององค์การดีขึ้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการออกแบบองค์การและวัฒนธรรมองค์การ

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการบริหารองค์การ ซึ่งประกอบด้วย 1) บรรยากาศองค์การ ซึ่งได้แก่ ภาพรวมของปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อคุณภาพขององค์การคือบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และบรรยากาศที่เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากร และ 2) วัฒนธรรมองค์การซึ่งเป็นเรื่องของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจและวิถีคิดของบุคลากรในองค์การ

2.4.1.4 คุณภาพการให้บริการ

เป็นที่ทราบกันดีว่า งานบริการคือการทำให้ผู้รับบริการหรือลูกค้าประทับใจ ซึ่ง “ความประทับใจ” นั้น เป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึกมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ ผู้รับบริการมีความต้องการ (Customer Requirement) ในบริการขององค์การ ทั้งนี้เกิดจากความจำเป็น (Need) ที่ต้องได้รับและความคาดหวัง (Expectation) ที่จะได้รับบริการที่ประทับใจ ซึ่ง ฟิสิทธ์ พิพัฒน์โกศากุล (2551: 7 – 11) กล่าวว่า คุณภาพบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วย 1) ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) 2) ความสุภาพ มีมารยาท (Courtesy) คือ สุภาพ มีมารยาท มีน้ำใจ พุดจาไพเราะ เอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจ 3) ความสอดคล้อง คงเส้นคงวา (Consistency) คือ การมีรูปแบบการให้บริการที่เหมือนกัน ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงมาตรฐานที่สร้างขึ้นมาอย่างเป็นระบบ 4) การเข้าถึงได้ง่าย และสะดวก (Accessibility) คือ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับองค์การได้หลากหลายช่องทาง และในแต่ละช่องทางนั้นมีความต้องการสะดวกและง่ายในการติดต่อ พุดคุย และเข้ารับบริการ 5) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ การแจ้งข้อมูลให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าถูกทอดทิ้ง 6) ความครบถ้วน สมบูรณ์ (Completeness) คือ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จและครบถ้วนในครั้งเดียว (One Stop Service) และ 7) เวลา (Timeliness) คือ การให้บริการที่สนองความต้องการผู้รับบริการตามที่ต้องการ ภายในเวลาที่ “สมเหตุสมผล” ลูกค้าต้องการใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการรอคอย ไม่อยากรอนาน ไม่อยากถูกลัดคิว หรือถูกเอาเปรียบในขณะรอ

กิตติวงศ์ สาสวด (2553: 107) สรุปว่า ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการมี 6 ประการ คือ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ 3) ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ 6) ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย

สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (2553ข: 4) เห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ จะพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความสม่ำเสมอในการบริการ การรับข้อเสนอแนะไปปรับปรุงหรือพัฒนา รวมทั้งการให้มีหลายช่องทางในการขอรับบริการ ที่สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังพิจารณาจากการเพิ่มคุณค่าในงานบริการ คือ การจัดให้มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแล้วเสร็จ การจัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว (One Stop Service) การใช้เวลาน้อยที่สุดในการขอรับบริการ (Timeliness) การเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก (ฟิลิธีร์ พิพัฒน์โกคากุล. 2551: 8 – 11)

2.4.2 การบริหารคน การบริหารคน คือ การบริหารบุคลากรในองค์การ ในปัจจุบัน มักจะใช้คำว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอตามลำดับดังนี้

2.4.2.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

นักวิชาการและนักทฤษฎี ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 342 – 343) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กิจกรรมการออกแบบเพื่อจัดหาและร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ โดยแสดงถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กิจกรรมขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดการบุคคล (Staffing) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety)

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2542: 105) ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์คือ การหาทางใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลขององค์การให้ได้มากที่สุด (A HRM approach assumes that personnel's appropriate mission is the maximum utilization of its organization's human resources)

วิทยากร เชียงกูล (2547: 139) ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การคัดเลือกการประเมินผล การจ้าง ฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแก่ลูกจ้างทุกระดับ รวมทั้งการบริหารในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ การจัดผลประโยชน์และสวัสดิการให้พนักงาน

พิชิต พัทธกะเทพสมบัติ และ พิพัฒน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2543: 54) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ

1. หน้าที่ขององค์การในการวางแผน เพื่อความต้องการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาและค่าตอบแทน
2. ผลรวมของกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจะดึงดูดคน พัฒนาและเก็บรักษาคนที่มีความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 4) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ภารกิจของผู้บริหารทุกคนที่มุ่งปฏิบัติกิจกรรมทั้งปวงที่เกี่ยวกับบุคลากร เพื่อให้ปัจจัยด้านบุคคลขององค์การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ

พันธ์ เขจรนันท์ (2547: 15) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากรและหรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) ที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิต อย่างมีความสุขได้ในอนาคต

อิวาโนวิช และ คอลลิน (Ivanovic; & Collin. 1997: 118) ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความรับผิดชอบขององค์กรต่อบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างผลผลิตให้กับองค์กร (Responsibility for and organization's productive use of and constructive dealing with its employees)

ไรนา และ กุมาร์ (Raina; & Kumar. n.d.: 46) ให้ความหมายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์คือ หน้าที่หนึ่งขององค์กรโดยเน้นที่การสรรหา การบริหาร และการอำนวยความสะดวกในองค์กร (It is the function within and organization that focus on recruitment, management and the direction of the people in the organization)

ทัศนาศาสตร์ (2549: 3) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนา ธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงานเพื่อทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

จากความหมายของนักวิชาการและนักทฤษฎีต่างๆ ดังกล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การที่หน่วยงานหรือองค์กรวางแผนทรัพยากรมนุษย์ แล้วดำเนินการสรรหาหรือคัดเลือกบุคคล การพัฒนา การบำรุงรักษา และการให้พ้นจากหน่วยงานหรือองค์กรอย่างมีความสุข

2.4.2.2 กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 15) กล่าวว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย

1. การออกแบบงานและการวิเคราะห์ เพื่อจัดแบ่งตำแหน่งงาน (Task specialization)
2. การวางแผนกำลังคน (Manpower planning process)
3. การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruitment and selection process)
4. การปฐมนิเทศบรรจุพนักงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน Induction and appraisal process)

5. การอบรมและพัฒนา (Training and development process)
6. การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation process)
7. การทะนุบำรุงรักษาทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการแรงงานสัมพันธ์ (Health, Safety, Maintenance process and labor relations)
8. การใช้วินัย และการควบคุม ตลอดจนการประเมินผล (Discipline control and evaluation process)

อัจฉรา สังข์สุวรรณ (2552: 3 – 4) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ หัวใจของการบริหารและเห็นว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีเพียง 4 ประการ คือ

1. การให้ได้มาซึ่งบุคคล ซึ่งได้แก่ การได้บุคคลที่มีคุณสมบัติและมีปริมาณเพียงพอที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย เป็นกระบวนการที่เริ่มจากการวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือกการนำเข้าสู่หน่วยงาน จนกระทั่งการทดลองปฏิบัติงาน

2. การบำรุงรักษา คือ กิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ การจูงใจ การให้ค่าตอบแทน การมอบหมายงาน การจัดสภาพการทำงาน การนิเทศ การหมุนเวียนตำแหน่ง การสร้างความสัมพันธ์ในองค์การ ความก้าวหน้า วินัย การประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้าราชการ

3. การพัฒนา หมายถึง กระบวนการส่งเสริมบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วให้ได้เพิ่มความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ อุปนิสัย เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ โดยการให้การศึกษ ฝึกอบรม ตลอดจนกิจกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ความถนัด และทักษะ แก่บุคลากร กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ได้แก่

- 3.1 การปฐมนิเทศ
- 3.2 การส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อ
- 3.3 การวิจัย
- 3.4 การสัมมนาทางวิชาการ
- 3.5 การฝึกอบรมหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการ
- 3.6 การเผยแพร่ข่าวสารทางวิชาการ
- 3.7 การจัดสัปดาห์แห่งความก้าวหน้าทางวิชาการ
- 3.8 การสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน

4. การให้พ้นจากงาน คือ การที่พนักงานเจ้าหน้าที่พ้นจากหน้าที่การงาน และหมดสิทธิที่จะได้รับเงินเดือนของหน่วยงานตลอดไป ซึ่งอาจเกิดจาก

- 4.1 การย้ายการโอน
- 4.2 การลาออก
- 4.3 การพ้นจากงานเพราะเจ็บป่วย
- 4.4 การออกชั่วคราว

4.5 การไล่ออก

4.6 การเกษียณอายุ

4.7 การพ้นจากงานเนื่องจากตาย

ฉันทนา จันทรบรรจง (2549: 10 – 11) มีความเห็นว่า การบริหารทรัพยากรบุคคล มีขอบเขตครอบคลุมภารกิจสำคัญ 2 ประการ คือ ภารกิจด้านการจัดการ (Management Functions) และภารกิจด้านการปฏิบัติการ (Operative Functions) ภารกิจด้านการจัดการ เป็นงานสนับสนุนช่วยเหลือฝ่ายต่างๆ ในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

1. ภารกิจด้านการจัดการ (Management Functions)

1.1 การสร้างสรรค์และกำหนดนโยบายทรัพยากรมนุษย์

1.2 การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับ

ผู้บริหารฝ่ายต่างๆ

1.3 การให้บริการแก่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

1.4 การควบคุมการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตาม

นโยบายและแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล

2. ภารกิจด้านปฏิบัติการ (Operative Functions) เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับ

บุคคลโดยตรง ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่

2.1 การกำหนดความต้องการทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน

2.2 การตอบสนองความต้องการทรัพยากรบุคคล

2.3 การดำรงรักษาและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ประกอบ กุลเกลี้ยง (2552: 17 – 19) กล่าวไว้สรุปได้ว่า กระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์การบริหารจัดการงานบริหารทรัพยากรมนุษย์

2. โครงสร้างองค์กร การวางแผนอัตรากำลังและการสรรหาว่าจ้าง

3. เงินเดือน สวัสดิการและการบริหารค่าตอบแทน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

6. การวางแผนความก้าวหน้าของพนักงานในองค์กร

7. การวางแผนสืบทอดตำแหน่งงานของพนักงานในองค์กร

8. การลาออกและเกษียณอายุงานของบุคลากร

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 1) การวางแผนอัตรากำลัง 2) การสรรหาบุคลากร 3) การประเมินผลบุคลากร 4) การพัฒนาบุคลากร 5) การบำรุงรักษาบุคลากร และ 6) การให้พ้นจากงาน

2.5 การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

เนื่องจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นองค์การมหาชนประเภทหนึ่ง ดังนั้น ในการบริหารงานของสำนักงาน จึงประยุกต์ใช้จากแนวทางการบริหารงานขององค์การมหาชนที่มีอยู่ในขณะนั้น (พ.ศ. 2546) จำนวน 6 แห่ง โดยเน้นไปที่ข้อบังคับของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ ส.ม.ศ. เพราะเป็นหน่วยงานด้านการศึกษาเช่นเดียวกันซึ่ง ก.พ. (2545: 212 – 226) ได้รวบรวมไว้ โดยคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้ออกเป็นข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารสำนักงาน พ.ศ. 2547 และต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้แก้ไขปรับปรุงข้อบังคับทั้งฉบับ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนไปและให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

จากข้อบังคับดังกล่าวข้างต้น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้นำมากำหนดเป็นรูปแบบโครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยเรียกว่า “ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการแบ่งงานและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ พ.ศ. 2553 (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. 2553: 21 – 23) ประกอบด้วย งาน 3 งาน และมีรายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน ดังนี้

1. งานอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1.1 งานอำนวยการ งานจัดสำนักงาน งานธุรการ และเลขานุการ

1.2 งานประชุม ได้แก่

1.2.1 งานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร

ทางการศึกษาจังหวัด

1.2.2 งานคณะกรรมการพัฒนาชีวิตครูจังหวัด

1.2.3 งานการประชุมพนักงานเจ้าหน้าที่

1.2.4 งานประชุมอื่นๆ

1.3 งานประชาสัมพันธ์และประสานงานทั่วไป

1.4 งานการเงิน การบัญชี การพัสดุ และการงบประมาณ

1.5 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

1.6 งานบุคลากร ได้แก่

1.6.1 งานวางแผนบุคลากร

1.6.2 งานการสรรหาบรรจุแต่งตั้ง

1.6.3 งานการพัฒนาบุคลากรและการศึกษาต่อ

1.6.4 งานทะเบียนประวัติ

1.6.5 งานวินัยและการรักษาวินัย

1.6.6 งานมาตรฐานตำแหน่ง

1.6.7 งานเลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนเงินเดือน

1.6.8 งานสวัสดิการของพนักงานเจ้าหน้าที่

1.7 งานแผนงานและงบประมาณ ได้แก่

1.7.1 การจัดทำนโยบาย

1.7.2 การจัดทำคำของบประมาณ

1.7.3 การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

1.7.4 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามงบประมาณ

1.7.5 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

1.7.6 การส่งเสริมการวิจัยเพื่อพัฒนา

1.7.7 ความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานอื่น

1.7.8 งานกฎหมาย ระเบียบ นิติกรรม สัญญา และอรรถคดี

2. งานสวัสดิการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

2.1 การส่งเสริมสวัสดิการ ประกอบด้วย

2.1.1 การพัฒนาระบบการจัดสวัสดิการ

2.1.2 การจัดสวัสดิการ

2.1.3 การส่งเสริมสุขภาพ

2.1.4 การส่งเสริมการจัดการศึกษา

2.2 การส่งเสริมความสามัคคี และผดุงเกียรติครู

2.3 งานองค์การคำของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

3. งานสวัสดิภาพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

3.1 งานกิจการ ช.พ.ค. – ช.พ.ส.

3.2 งานส่งเสริมสิทธิและประโยชน์แก่กุลอื่น

3.3 งานส่งเสริมความมั่นคง

3.4 งานมูลนิธิและกองทุน

3.5 งานพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิครู

3.6 งานประกันชีวิตหมู่

การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
จังหวัด ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเป็นภาพโครงสร้างได้ดัง ภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.
(2551ข: 16)

2.6 การดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานของบางหน่วยงาน

2.6.1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้นซึ่งเสร็จสิ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 และส่งเสริมให้ส่วนราชการและองค์การของรัฐนำไปใช้ เพื่อยกระดับและพัฒนาหน่วยงานเหล่านี้ให้มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและมีมาตรฐานสากล เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังกล่าวประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ดังนี้ (ก.พ.ร. 2549: คำนำ)

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลนั้น บดินทร์ วิจารณ์ (2551: 1) ซึ่งได้รับมอบหมายจาก ก.พ.ร. ให้จัดทำชุดเครื่องมือการพัฒนาฯ ของหมวดที่ 5 กล่าวว่า

สิ่งที่สำคัญที่สุดที่องค์กรในปัจจุบันจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งคือการบริหารจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital) ทุนทางสังคม (Social Capital) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญ ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันยุคเศรษฐกิจฐานองค์ความรู้ (Knowledge-based Economy) และก่อให้เกิดความยั่งยืน องค์กรจึงจำเป็นต้องมีแนวทางปฏิบัติ ระบบงาน ที่เอื้อและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องและระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่สูงจะก่อให้เกิด ความมุ่งมั่น ทุ่เมเทในการการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

บดินทร์ วิจารณ์

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ก.พ.ร. (2549: 75) ได้กำหนดเกณฑ์เป็น 3 ด้าน คือ 1) ระบบงาน 2) การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ 3) การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร แต่ละด้านของเกณฑ์คุณภาพดังกล่าว ได้กำหนดตัวบ่งชี้ไว้ดัง ภาพประกอบ 11 – 14 ดังนี้ (บดินทร์ วิจารณ์. 2551: 7 – 12)

1. ระบบงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล		
5.1 ระบบงาน		
1) การจัดและบริหารงาน	2) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	3) การจ้างงานและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
1. การจัดการระบบงาน 1.1 ระบบที่เป็นทางการ 1.2 ระบบไม่เป็นทางการ 1.2.1 เพื่อเกิดความร่วมมือ 1.2.2 เพื่อสร้างความคิดริเริ่ม 1.2.3 เพื่อกระจายอำนาจ 1.2.4 เพื่อกระตุ้นนวัตกรรม 1.2.5 เพื่อความคล่องตัว 1.2.6 เพื่อให้ทันความต้องการอยู่เสมอ 2. การนำวัฒนธรรมและความคิดของบุคลากรและชุมชนมาใช้จัดระบบงาน 3. การจัดระบบสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ	4. ระบบประเมินผลและการยกย่องชมเชย (Individual Scorecard) 4.1 การจัดระบบประเมินผล การปฏิบัติงาน รวมถึงการแจ้งผลเพื่อให้พัฒนาและปรับปรุงงาน 4.2 การจัดระบบการยกย่องชมเชย 4.2.1 เพื่อให้มีขวัญกำลังใจ 4.2.2 เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ 4.2.3 เพื่อให้มีจิตสำนึกที่เน้นประโยชน์ของผู้รับบริการ	5. การกำหนดคุณลักษณะและทักษะบุคลากร 5.1 สมรรถนะหลัก 5.2 สมรรถนะประจำสายงาน 5.3 สมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง 6. การสรรหาว่าจ้าง รักษาบุคลากร 6.1 การสรรหาว่าจ้าง 6.2 การรักษาบุคลากร 6.2.1 ด้วยความคำนึงถึงวัฒนธรรมความคิดของบุคลากรและชุมชน 7. การเตรียมบุคลากรและความก้าวหน้าในงาน 7.1 การเตรียมบุคลากรในตำแหน่งสำคัญ 7.2 การสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 8. การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีโอกาสก้าวหน้า

ภาพประกอบ 12 ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล หมวด 5 ข้อ 5.1 ระบบงาน

ที่มา: บดินทร์ วิจารณ์. (2551). ชุดเครื่องมือพัฒนาองค์การตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารหลักสูตร หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล. หน้า 8.

2. ระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	
5.2 การเรียนรู้ของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ	
1) การพัฒนาบุคลากร	2) สร้างแรงจูงใจและการพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
9. การพัฒนาบุคลากร 9.1 เพื่อให้ทำงานได้ตามแผนปฏิบัติการและบรรลุผล 9.2 เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์กับความต้องการของบุคลากร 10. การให้การศึกษาและฝึกอบรมให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 10.1 การอบรมบุคลากรใหม่ 10.2 จริยธรรม 10.3 การบริหารจัดการ 10.4 การพัฒนาภาวะผู้นำ 10.5 ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมในการทำงาน 10.6 ความต้องการอื่น ๆ ที่สำคัญ 11. การบริหารการฝึกอบรม 11.1 การหาความต้องการฝึกอบรม 11.2 การนำความต้องการอบรมพัฒนาบุคลากร 11.3 การนำความรู้ในองค์กรมาพัฒนาบุคลากร 12. การพัฒนาบุคลากร 12.1 แบบเป็นทางการ 12.2 แบบไม่เป็นทางการ 13. การส่งเสริมให้มีความรู้และทักษะจากการอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน 14. การประเมินประสิทธิผลของการศึกษาอบรม 14.1 ผลระดับบุคคล 14.2 ผลระดับองค์กร	15. การทำให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในงาน 15.1 การช่วยเหลือองค์กร 15.2 การช่วยเหลือของหัวหน้างาน

ภาพประกอบ 13 ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล หมวด 5 ข้อ 5.2 ระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ

ที่มา: บดินทร์ วิจารณ์. (2551). ชุดเครื่องมือพัฒนาองค์การตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารหลักสูตร หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล. หน้า 10.

3. การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	
5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจแก่บุคลากร	
1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2) การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร
16. การจัดระบบสภาพแวดล้อมการทำงาน 16.1 ถูกสุขอนามัย 16.2 ความปลอดภัย 16.3 ความป้องกันภัย 16.4 ความเหมาะสมในงาน 16.5 การกำหนดตัวชี้วัด 16.6 การมีส่วนร่วมของบุคลากร 17. การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ	18. การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกพอใจของบุคลากรทุกระดับทุกประเภท 19. การสนับสนุนด้านนโยบายสวัสดิการบริการให้ตรงความต้องการบุคลากรทุกระดับทุกประเภท 20. การประเมินความพอใจบุคลากร 20.1 การประเมินความพอใจบุคลากรทุกระดับทุกประเภทของบุคลากร 20.1.1 เป็นทางการ 20.1.2 ไม่เป็นทางการ 20.2 การกำหนดและใช้ตัวชี้วัดประเมินความพอใจ 21. การเชื่อมโยงผลประเมินความพอใจกับผลลัพธ์องค์กร เพื่อจัดลำดับการปรับปรุงความพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อม

ภาพประกอบ 14 ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล หมวด 5 ข้อ 5.3 การสร้างความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร

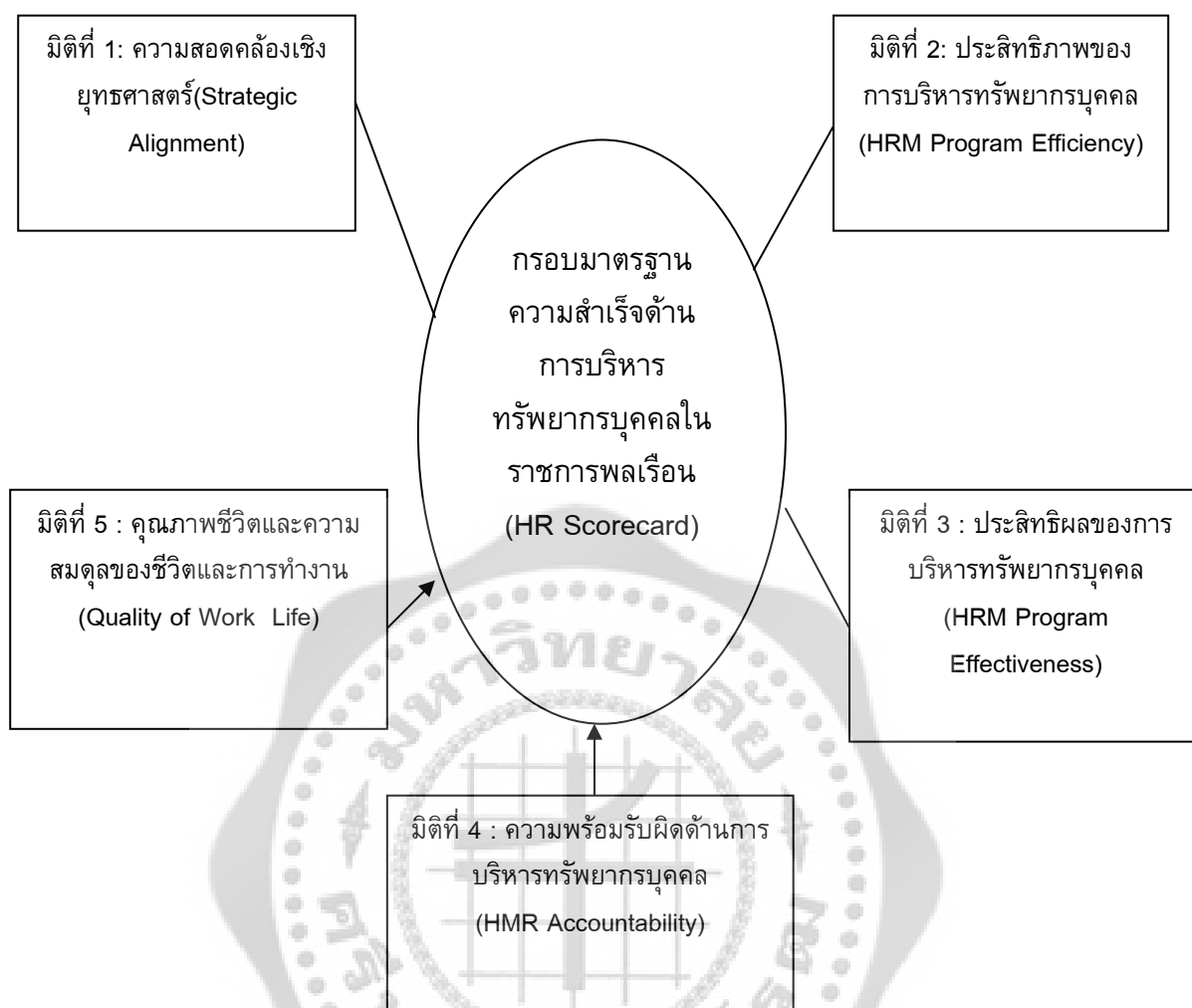
ที่มา: บดินทร์ วิจารณ์. (2551). ชุดเครื่องมือพัฒนาองค์การตามแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารหลักสูตร หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล. หน้า 12.

2.6.2 มาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.)

การมีพระบรมราชโองการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบการพลเรือน พ.ศ. 2551 (2551: 3 – 16) นอกจากเพื่อประโยชน์ในการแยกแยะภารกิจของ ก.พ. ไม่ให้ซ้ำซ้อนกับ ก.พ.ร. และเพื่อกำหนดระบบการบริหารงานบุคคลของข้าราชการพลเรือนแล้ว ยังกำหนดให้ ก.พ. มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของทุกส่วนราชการให้สอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ของส่วนราชการนั้น เพื่อปรับเปลี่ยนจากการปฏิบัติงานเชิงรับมาเป็นปฏิบัติงานเชิงรุก โดยหาแนวทางปฏิบัติว่า กิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานบริการทรัพยากรบุคคลดำเนินการ อันได้แก่ การวางแผนอัตรากำลัง การพัฒนาบุคลากร การจัดสวัสดิการ ฯลฯ จะช่วยให้ส่วนราชการนั้น บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้อย่างไร

กรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) ของสำนักงาน ก.พ. นั้น ก.พ. ได้ปรับปรุงจาก Balanced Scorecard หรือ BSC ของแคปแลนและนอร์ตัน (Kaplan, Robert; & Norton, David) โดยเรียกชื่อว่า กรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หรือ Human Resource Scorecard : HRS (ก.พ. 2551: 9 – 10) เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการในภาพรวมโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีความเชื่อมโยงแบบบูรณาการและบุคลากรของส่วนราชการเกิดความชัดเจนถึงเป้าหมายในงานของตน ที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าตามยุทธศาสตร์ของส่วนราชการโดยรวมทั้งนี้ HRS ดังกล่าวได้ประยุกต์จาก BSC โดยได้มีการวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วนและปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของภาคราชการไทยและมีจุดเน้นให้ข้าราชการมีความเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ (Strategic Partner)

มาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในส่วนราชการ คือ ผลการบริหารราชการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เน้นเป้าหมายสุดท้ายที่ส่วนราชการต้องบรรลุโดย ก.พ. (2551: 12 – 18) ได้กำหนดกรอบมาตรฐานความสำเร็จไว้ 5 มิติ สำหรับเป็นแนวทางแก่ส่วนราชการในการบริหารทรัพยากรบุคคลดัง ภาพประกอบ 15



ภาพประกอบ 15 กรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือนของสำนักงาน ก.พ.

ที่มา: ก.พ. (2551). คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล. หน้า 10.

มิตินี้ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง การที่ส่วนราชการมีแนวทางและวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังต่อไปนี้

1. มีนโยบาย และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้อง และสนับสนุนให้ส่วนราชการบรรลุพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. การวางแผนและบริหารกำลังคนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับการบรรลุภารกิจและความจำเป็นของส่วนราชการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต มีการวิเคราะห์สภาพ

กำลังคน (Workforce Analysis) สามารถระบุช่องว่าง ด้วยความต้องการกำลังคนและมีแผน เพื่อลดช่องว่างดังกล่าว

3. นโยบายและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อดึงดูดให้ได้มา พัฒนาและรักษาไว้ ซึ่งกลุ่มข้าราชการ ที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง ซึ่งจำเป็นต่อความคงอยู่และขีดความสามารถในการแข่งขันของส่วนราชการ (Talent Management)

4. มีแผนการสร้างและแผนการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งมีแผนสร้างความต่อเนื่องในการบริหารราชการ รวมถึงการที่ผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และสร้างแรงบันดาลใจให้กับข้าราชการและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องของผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมกรรมในการทำงาน

มิติที่ 2 ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ (HR Transactional Activities) มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เช่น การสรรหา คัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย และกิจกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอื่นๆ มีความถูกต้องและทันเวลา (Accuracy and Timeliness)

2. ระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความถูกต้อง เทียบตรง ทันสมัย และนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการได้จริง

3. สัดส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลต้องเหมาะสม รายจ่ายของส่วนราชการ มีความเหมาะสม และสะท้อนผลิตภาพของบุคลากร (HR Productivity) ตลอดจนความคุ้มค่า (Value for Money)

4. มีการนำเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ เพื่อปรับปรุงการบริหารและการบริการ (HR Automation)

มิติที่ 3 ประสิทธิผลของการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง นโยบาย แผนงาน โครงการ และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ ก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้

1. การรักษาไว้ซึ่งข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานซึ่งจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายและพันธกิจของส่วนราชการ (Retention)

2. ความพึงพอใจของข้าราชการต่อนโยบาย และมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ

3. การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ (Development and Knowledge Management) เพื่อพัฒนาข้าราชการให้มีทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการบรรลุภารกิจและเป้าหมายของส่วนราชการ

4. การมีระบบการบริหารผลงาน (Performance Management) ที่เน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า มีระบบหรือวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกความแตกต่าง และจัดลำดับผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานซึ่งเรียกชื่ออื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง

ข้าราชการมีความเข้าใจถึงความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล และผลงานของทีมงาน กับการสำเร็จหรือผลงานของส่วนราชการ

มิติที่ 4 ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การที่ส่วนราชการ จะต้อง

1. รับผิดชอบต่อการตัดสินใจ และผลของการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการดำเนินการด้านวินัย โดยคำนึงถึงหลักความสามารถและผลงาน หลักคุณธรรม หลักนิติธรรม และหลักสิทธิมนุษยชน

2. มีความโปร่งใสในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล

ทั้งนี้ จะต้องกำหนดให้ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลแทรกอยู่ในทุกกิจกรรม ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการ

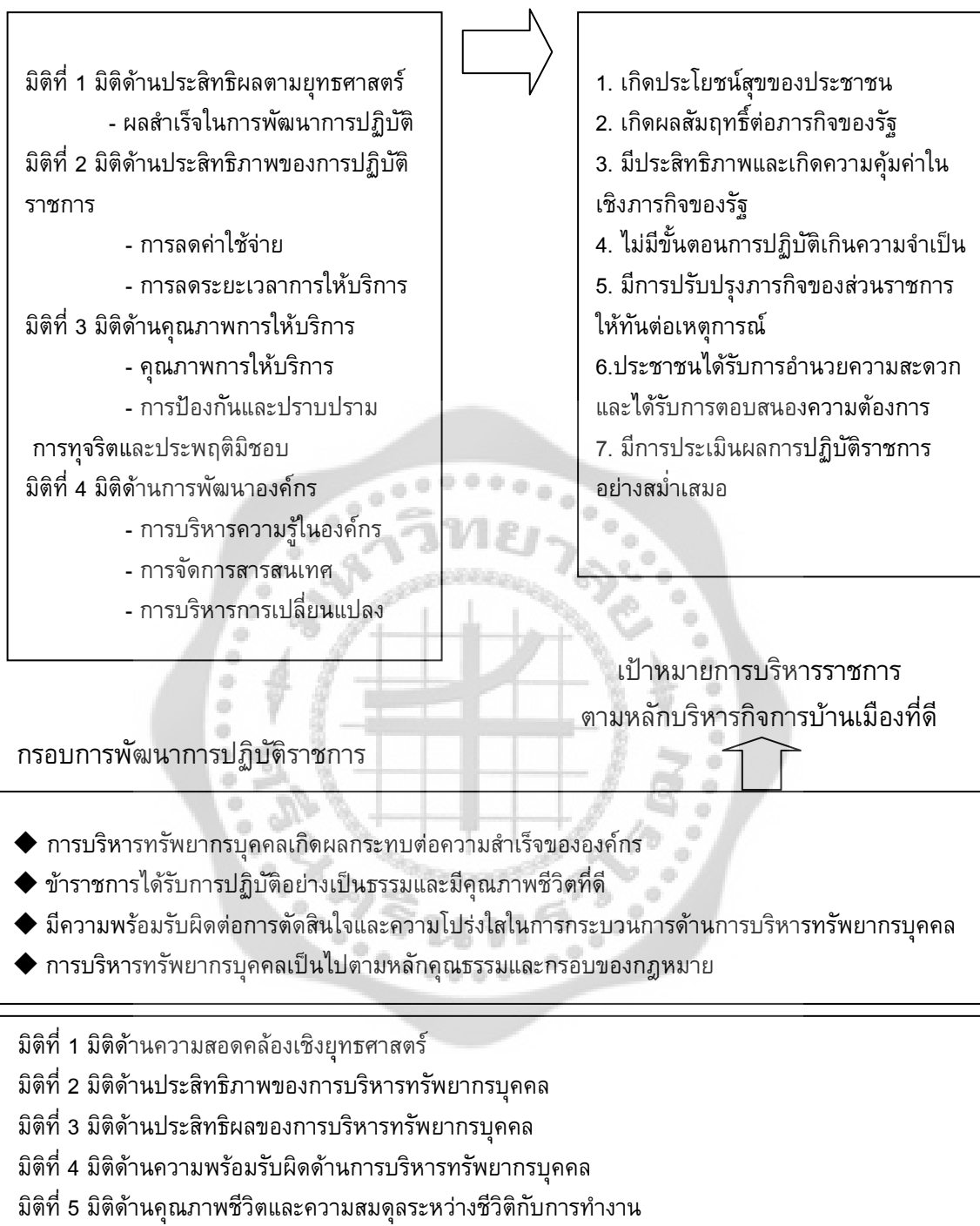
มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง การที่ส่วนราชการมีนโยบาย และมาตรการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ดังนี้

1. ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงานและบรรยากาศการทำงาน ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ และการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งเสริมให้ข้าราชการและผู้ปฏิบัติได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยไม่สูญเสียรูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว

2. มีการจัดสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย ซึ่งมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและสภาพของส่วนราชการ

3. มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารของส่วนราชการกับข้าราชการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และในระหว่างข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง

ทั้งนี้ สามารถเชื่อมโยงกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลกับเป้าหมายบริหารราชการได้ดัง ภาพประกอบ 16



ภาพประกอบ 16 ความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายการพัฒนสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลกับเป้าหมายการบริหารราชการ

ที่มา: ก.พ. (2551). คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล. หน้า 18.

3. ตัวบ่งชี้

เครื่องมือที่ใช้วัดว่าการดำเนินงานใดหรือการปฏิบัติงานใดๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหรือไม่คือ ตัวบ่งชี้ “Indicators”

สำหรับการนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ผู้วิจัยขอเสนอใน 5 ส่วน คือ 1) ความหมายของตัวบ่งชี้ 2) ประเภทของตัวบ่งชี้ 3) ประโยชน์ของตัวบ่งชี้ 4) กระบวนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ และ 5) เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

3.1 ความหมายของตัวบ่งชี้

คำว่า Indicators นั้น ภาษาไทย มีการใช้อยู่หลายคำ แต่ทุกคำต่างก็เป็นความหมายเดียวกันกับคำว่า Indicators ในภาษาอังกฤษ คำเหล่านี้ ได้แก่คำว่า ดัชนี ดัชนีบ่งชี้ ตัวชี้ ตัวชี้้นำ เครื่องชี้ เครื่องชี้บอก เครื่องชี้วัด ตัวบ่งชี้ สำหรับผู้วิจัยขอใช้คำว่า “ตัวบ่งชี้”

พจนานุกรมขั้นสูงสำหรับผู้เรียนของออกฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary. 2005: 790) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกว่าสิ่งนั้นเป็นอย่างไรหรือสถานการณ์กำลังจะเปลี่ยนไปอย่างไร (Indicator is a sign that shows you what something is like or how a situation is changing)

พจนานุกรมศตวรรษที่ 21 ของ Chambers (Chambers 21th Century Dictionary. 2004: 688) ระบุว่า ตัวบ่งชี้หมายถึง 1) เครื่องมือหรือมาตรวัดที่แสดงระดับของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 2) สิ่งบ่งบอกเงื่อนไขหรือสถานการณ์ ฯลฯ ที่แสดงให้เห็นหรือบ่งชี้บางสิ่ง (Indicator is 1) An instrument or gauge that shows the level of something 2) Any sign, condition, situation etc which shows or indicates something)

ส่วนพจนานุกรมของ Collin (Collin GOBUILD Advanced Learner's Dictionary. 2006: 738) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ คือ เครื่องมือที่ใช้วัดคุณค่าซึ่งจะทำให้เราได้ว่าสิ่งนั้นเป็นเช่นไร (Indicator is a measurement of value which gives you an idea of what something is like)

สายสมร ศักดิ์คำดวง (2551: 16) สรุปว่า ตัวบ่งชี้ คือ สิ่งที่บ่งบอกหรือสะท้อนลักษณะของประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือเป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงลักษณะของระบบการดำเนินงาน เป็นสารสนเทศที่บ่งบอกถึงสภาวะหรือสภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2546: 16) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้หมายถึง ตัวชี้สภาพความสำเร็จ หรือการบรรลุเป้าหมายในด้านความประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา สถานที่ และต้นทุน หรือค่าใช้จ่าย โดยจะต้องมีความเชื่อถือได้ และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติด้วย การกำหนดตัวชี้วัด จะต้องสามารถวัดได้และวิธีการ ไม่ยุ่งยากมาก มีต้นทุนในการวัดผลสำเร็จไม่สูงจนเป็นภาระงบประมาณ โดยทั่วไปตัวชี้วัดผลสำเร็จ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ ตัวชี้วัดเชิงเวลา และตัวชี้วัดเชิงต้นทุน ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (Quantitative Indicator) หมายถึง การพิจารณาในลักษณะของปริมาณและตัวเลข เช่น จำนวนผลผลิตที่ต้องนำส่งจากการใช้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร

2. ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ (Qualitative Indicator) หมายถึง การพิจารณาคุณภาพของสิ่งของหรือบริการที่หน่วยงานภาครัฐผลิต เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความแม่นยำ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความถูกเวลา ความปลอดภัย ความครอบคลุม ความเสี่ยง ความถูกต้องตามกฎหมาย ความพึงพอใจของผู้ได้รับบริการ

3. ตัวชี้วัดเชิงเวลา (Time Indicator) หมายถึง การพิจารณาในเรื่องของระยะเวลาดำเนินการ และ/หรือ ระยะเวลาส่งมอบงาน เช่น การพิจารณาว่าระยะเวลาการส่งมอบผลผลิตเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ หรือการพิจารณาความสามารถในการลดเวลาในการดำเนินงาน

4. ตัวชี้วัดเชิงต้นทุน (Costing Indicator) หมายถึง การพิจารณาในเรื่องของต้นทุนที่ใช้ไปในการผลิต เช่น พิจารณาว่าต้นทุนที่ใช้ไปนั้นเป็นต้นทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่ทำได้หรือไม่ หรือพิจารณาเปรียบเทียบต้นทุนของหน่วยงานหนึ่งกับต้นทุนของอีกหน่วยหนึ่ง อาจเป็นต้นทุนระหว่างหน่วยงานราชการเอง หรือต้นทุนระหว่างหน่วยงานราชการกับหน่วยงานเอกชนก็ได้

วันเพ็ญ ผ่องกาย (2550: 16) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของระบบการดำเนินงานส่วนใดส่วนหนึ่ง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งเป็นสารสนเทศที่บ่งบอกสภาวะหรือสภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เราสงสัย ซึ่งการนำตัวแปรหรือข้อเท็จจริงต่างๆ มาสัมพันธ์กันเพื่อให้เกิดคุณค่าจะสะท้อนให้เห็นสภาพการณ์ที่ต้องการศึกษาโดยรวม

อ่องจิต เมธยะประภาส (2550: 57) สรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปร หรือ สารสนเทศที่เป็นข้อความที่บ่งบอกถึงสภาวะหรือสภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดค่าหรือคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นลักษณะของสภาพการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานนั้นๆ

ผกาพรรณ นันทวิชิต (2549: 12) ระบุว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่งที่น่ามาวัดหรือชี้ให้เห็นคุณลักษณะสภาพการณ์ของสิ่งที่ต้องการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

วิลาวัลย์ มากุ่ม (2549: 30) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ คือ ตัวที่น่ามาวัดหรือชี้สภาพการณ์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง มีลักษณะเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพซึ่งเกิดจากการรวมตัวแปรหลายๆ ตัว เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นคุณลักษณะหรือสภาพการณ์นั้นได้ เพื่อใช้ประโยชน์ ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนและการปฏิบัติงาน การติดตามผลการดำเนินงานและการจัดลำดับการพัฒนา

พรกมล นุ่มหอม (2551: 26) ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ว่า หมายถึง ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเท็จจริงหรือตัวเลขที่สร้างขึ้นมา เพื่อใช้วัดหรือตรวจสอบคุณภาพของสิ่งที่ต้องการศึกษา ซึ่งสามารถบ่งบอกหรือสะท้อนสิ่งที่ต้องการวัดหรือต้องการตรวจสอบ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งหรือ ณ สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

จากความหมายของคำว่า “ตัวบ่งชี้” ที่ได้ศึกษามาตั้งกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้หมายถึง เครื่องมือหรือมาตรวัดที่บ่งบอกหรือสะท้อนลักษณะของสิ่งที่ต้องการศึกษาหรือต้องการจะวัดหรือเป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงลักษณะของระบบการดำเนินการ เป็นข้อมูลที่ชี้ถึงสภาวะการณ์ลักษณะใดลักษณะหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

3.2 ประเภทของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้มีหลายประเภทขึ้นอยู่กับว่าจะใช้วิธีการใดในการจำแนกประเภท ซึ่งอาจจำแนกโดยวิธีการนำไปใช้หรือแนวคิดของการสร้างตัวบ่งชี้

สุดสวาท ประไพเพชร (2551: 16 – 19) ได้ศึกษาเรื่องประเภทของตัวบ่งชี้จากนักวิชาการหลายคน เช่น Johnstone; Bottani; Walberg; Willms; Kerckhoff; Egghe; Rousseau; Schalock; Cowart; & Staebler; นงลักษณ์ วิรัชชัย และ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และนำมาสังเคราะห์สรุปแยกประเภทของตัวบ่งชี้ว่า มีทั้งหมด 7 ประเภท ดังนี้

1. การจัดแยกประเภทตามทฤษฎีระบบ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัย (Input indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงปัจจัยป้อนของระบบการศึกษา เช่น ร้อยละ ของนักเรียนหญิงระดับประถมศึกษา ความเสมอภาคของการเข้ารับการศึกษา

1.2 ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงวิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนต่างๆ ในระบบการศึกษา เช่น ร้อยละของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาเทียบระดับประถมศึกษา การมีส่วนร่วมของสตรีในการจัดการศึกษา

1.3 ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลลัพธ์ ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นในระบบการศึกษา เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของโรงเรียน ความพึงพอใจต่อระบบการศึกษา

2. การจัดแยกประเภทตามลักษณะนิยามของตัวบ่งชี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวบ่งชี้แบบอ้อม เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ในกรณีที่นักวิชาการยังมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาไม่มากนัก หรือใช้ในสถานการณ์ที่มีการให้นิยามตัวบ่งชี้ไว้หลวมๆ ยังไม่ชัดเจน ใช้ในการศึกษาเฉพาะเรื่องการนิยามตัวบ่งชี้แบบอ้อมนี้ มีส่วนที่นักวิชาการต้องใช้วิจารณญาณพิจารณาตัดสินใจ

2.2 ตัวบ่งชี้แบบปรนัยเป็นตัวบ่งชี้ที่มีการให้นิยามไว้ชัดเจน และไม่มีส่วนที่ต้องใช้วิจารณญาณของนักวิชาการแต่อย่างใด ตัวบ่งชี้ประเภทนี้มักใช้ในการประเมิน การติดตามและการเปรียบเทียบระบบการศึกษาที่เป็นการศึกษาาระดับนานาชาติ

3. การจัดแยกประเภทตามวิธีการสร้าง แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

3.1 ตัวบ่งชี้ตัวแทน เป็นตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจากตัวแปรเพียงตัวเดียวให้เป็นตัวแทนตัวแปรอื่นๆ ที่บอกลักษณะหรือปริมาณของสภาพที่ต้องการศึกษาได้ เช่น สัดส่วนจำนวนนักเรียนระดับประถมศึกษา อัตราการไม่รู้หนังสือ ตัวบ่งชี้ประเภทนี้ใช้กันมากในการวิจัย การวางแผน และการบริหารการศึกษาในระยะแรกๆ แต่ปัจจุบันนี้ใช้กันน้อยลง เนื่องจากตัวบ่งชี้ประเภทนี้ มีความเที่ยงและความตรงต่ำ เพราะเป็นการใช้ตัวบ่งชี้เพียงตัวเดียวแสดงลักษณะสิ่งที่ต้องการศึกษา

3.2 ตัวบ่งชี้แยก เป็นตัวบ่งชี้ลักษณะหรือคล้ายกับตัวแปร หรือเป็นตัวบ่งชี้ย่อย โดยที่ตัวบ่งชี้ย่อยแต่ละตัวเป็นอิสระต่อกัน และบ่งชี้ลักษณะหรือปริมาณของสภาพที่ต้องการศึกษาเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว การที่จะบ่งชี้สภาพองค์รวมจะต้องใช้ตัวบ่งชี้ย่อยทุกตัว รวมกันทั้งชุด การวิเคราะห์และนำเสนอตัวบ่งชี้ประเภทนี้ จึงค่อนข้างยุ่งยากและเสียเวลาเนื่องจากตัวบ่งชี้ทั้งหมด มี

ตัวบ่งชี้ย่อยจำนวนมาก และยังมีปัญหาเนื่องจากตัวบ่งชี้ย่อยมีความสัมพันธ์กัน จึงเป็นการบ่งชี้ลักษณะซ้ำซ้อนกัน

3.3 ตัวบ่งชี้รวมหรือตัวบ่งชี้ประกอบ เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากการรวมตัวแปรทางการศึกษาหลายๆ ตัวเข้าด้วยกัน ให้นำน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรตามจริง ตัวบ่งชี้ชนิดนี้ให้สารสนเทศที่มีคุณค่า มีความเที่ยง และความตรงสูงกว่าตัวบ่งชี้สองประเภทแรก จึงเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการศึกษา การกำกับ ติดตามดูแล และการประเมินการศึกษา และเป็นที่ยอมรับใช้กันมากในปัจจุบัน

4. การจัดแยกประเภทตามลักษณะตัวแปรที่ใช้สร้างตัวบ่งชี้ จัดแยกประเภทที่สำคัญได้ 3 วิธี คือ

4.1 การจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้การศึกษา ตามระดับการวัดของตัวแปร วิธีนี้จัดแยกได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) ตัวบ่งชี้นามบัญญัติ 2) ตัวบ่งชี้เรียงอันดับ 3) ตัวบ่งชี้อัตราภาค และ 4) ตัวบ่งชี้อัตราส่วน ถ้าตัวบ่งชี้การศึกษาสร้างจากตัวแปรระดับใด ตัวบ่งชี้การศึกษาที่ได้จะมีระดับการวัดตามตัวแปรนั้นด้วย โดยทั่วไป ตัวบ่งชี้การศึกษาที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่ ตัวบ่งชี้อัตราภาค ตัวบ่งชี้อัตราส่วน และตัวบ่งชี้เรียงอันดับ

4.2 การจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้การศึกษาตามประเภทของตัวแปร วิธีนี้จัดแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้สต็อก และตัวบ่งชี้การเคลื่อนไหว ตัวบ่งชี้สต็อกแสดงถึงสถานะ หรือปริมาณของระบบการศึกษา ณ จุดเวลาจุดใดจุดหนึ่ง ส่วนตัวบ่งชี้การเคลื่อนไหวแสดงถึงสถานะที่เป็นพลวัตในระบบการศึกษา ณ ช่วงเวลาช่วงใดช่วงหนึ่ง

4.3 การจัดแยกประเภทตามคุณสมบัติทางสถิติของตัวแปร วิธีนี้จัดแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการแจกแจง และตัวบ่งชี้ไม่เกี่ยวกับการแจกแจง ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการแจกแจงสร้างจากตัวบ่งชี้ที่เป็นค่าสถิติบอกลักษณะการกระจายของข้อมูล เช่น สัมประสิทธิ์การกระจาย ดัชนีจিনি เป็นต้น ส่วนตัวบ่งชี้สร้างจากตัวบ่งชี้ที่เป็นปริมาณ หรือเป็นค่าสถิติบอกลักษณะค่ากลาง เช่น ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน หรือค่าสถิติประเภทค่าร้อยละ อัตราส่วน

5. การจัดแยกประเภทตามลักษณะค่าของตัวบ่งชี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.1 ตัวบ่งชี้สมบูรณ์ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ค่าของตัวบ่งชี้นอกปริมาณที่แท้จริง และมีความหมายในตัวเอง เช่น จำนวนโรงเรียน จำนวนครู

5.2 ตัวบ่งชี้ สัมพัทธ์ หรือตัวบ่งชี้อัตราส่วน หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ค่าของตัวบ่งชี้เป็นปริมาณเทียบเคียงกับค่าอื่น เช่น จำนวนนักเรียนต่อครูหนึ่งคน สัดส่วนของครูวุฒิปริญญาโท ตัวบ่งชี้ทั้งสองประเภทนี้ ตัวบ่งชี้สมบูรณ์ใช้เปรียบเทียบได้เฉพาะระบบที่มีขนาด หรือศักยภาพ เท่าเทียมกัน ถ้าเป็นระบบที่มีขนาดหรือศักยภาพต่างกัน ควรใช้ตัวบ่งชี้สัมพัทธ์ในการเปรียบเทียบ

6. การจัดแยกประเภทตามฐานการเปรียบเทียบในการแปลความหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

6.1 ตัวแปรชี้อิงกลุ่ม หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับกลุ่ม

6.2 ตัวบ่งชี้อิงเกณฑ์ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

6.3 ตัวบ่งชี้ของตน หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับสภาพเดิม ณ จุดหรือช่วงเวลาที่แตกต่างกัน

7. การจัดแยกประเภทตามลักษณะการใช้ตัวบ่งชี้

สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพของระบบการศึกษาในรูปตัวบ่งชี้การศึกษา ที่นำไปใช้ในกระบวนการบริหารจัดการ และการพัฒนาการศึกษา โดยเฉพาะในด้านการวางแผน การกำกับติดตาม และการประเมินผลการศึกษานั้น นักวิชาการนำไปใช้ประโยชน์ในสองลักษณะ คือ การใช้ประโยชน์เพื่อบรรยายสภาพของระบบการศึกษา และการใช้ประโยชน์เพื่อทำนาย หรือพยากรณ์ปรากฏการณ์ทางการศึกษาด้านอื่นๆ ดังนั้นการจัดการแยกประเภทตัวบ่งชี้ตามลักษณะการใช้ประโยชน์ จึงแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

7.1 ตัวบ่งชี้แสดงความหมาย (Expressive indicators)

7.2 ตัวบ่งชี้ทำนาย (Predictive indicators)

3.3 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้

วิลลาวัลย์ มากุ่ม (2549: 31 – 32) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ของตัวบ่งชี้จากบุคคลสำคัญต่างๆ เช่น Johnstone; Burstein; Oake; Guiton; Resnick; Nolan; & Resnick; และ นงลักษณ์ วิรัชชัย แล้วสรุปว่า ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ ดังนี้

1. ใช้ในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์
2. ใช้ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามต้องการ
3. ใช้ในการกำกับดูแล ประเมินและการประกันคุณภาพ
4. ใช้ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่ดีที่สุดเพื่อการเทียบเคียง (Benchmarking)

สายสมร ศักดิ์คำดวง (2551: 17) สรุปว่า ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ในการใช้เป็น “มาตรหรือไม้บรรทัด” วัดผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้ทราบผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการแล้วนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

สุดสวาท ประไพเพชร (2551: 20 – 23) ได้ศึกษาแนวคิดของบุคคลสำคัญๆ เช่นเดียวกับ วิลลาวัลย์ มากุ่ม รวมทั้งบุคคลอื่น เช่น Blank; Windham แล้วเห็นว่า ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ 6 ประการ ได้แก่ ประโยชน์ในการ :

1. กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์
2. กำกับและประเมินผล
3. จัดลำดับและจำแนกประเภท
4. วิจัยและพัฒนา
5. แสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่และประกันคุณภาพ
6. กำหนดเป้าหมายที่ตรวจสอบได้

จากที่ศึกษามาทั้งหมดสรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ในการวัดผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุง หรือพัฒนางาน การกำหนดนโยบายและเป้าหมาย การวางแผน การกำกับดูแล การประเมินผล และ

การประกันคุณภาพ

3.4 กระบวนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้

กระบวนการในการสร้างและการพัฒนาตัวบ่งชี้ นั้น สามารถนำเสนอได้ ดังนี้

3.4.1 การสร้างตัวบ่งชี้

บุษบง ชัยเจริญวัฒน์ และ บุญมี ลี (2546: 26 – 27) ทำการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล (Indicators of Good Government) และระบุเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัดธรรมาภิบาลไว้ว่า การที่จะทราบว่าตัวชี้วัดใดเหมาะสมกับหน่วยงานใด จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์องค์การทั้งโครงสร้างและกระบวนการทำงานว่า มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้หรือไม่ อย่างไร ถ้าไม่มีก็ให้วิเคราะห์ส่วนและองค์ประกอบที่ต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความชอบธรรม ความโปร่งใส ความมีประสิทธิภาพ การตรวจสอบและการมีส่วนร่วม เพื่อทำการสร้างตัวชี้วัด หากองค์กรนั้น มีการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ก็ให้ดูว่า องค์การนั้นมีตัวชี้วัดหรือยัง หากยังไม่มีก็ให้สร้างใหม่ หากมีอยู่แล้วก็ให้วิเคราะห์ต่อว่า ตัวชี้วัดที่ใช้อยู่นั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ ถ้าหากว่าตัวชี้วัดมีความเหมาะสมดีอยู่แล้วก็ให้ถือว่าจบขั้นตอนการวิเคราะห์ หากว่าองค์กรมีตัวชี้วัดอยู่แต่ยังไม่เหมาะสมก็ให้บทวนตัวชี้วัดดังกล่าวสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาตัวชี้วัดคือ บุคลากรที่จะเข้ามามีบทบาทในการสร้างตัวชี้วัด เนื่องจากหลักธรรมาภิบาลเป็นเรื่องที่มีความเชื่อมโยงเกี่ยวพันกับหลักการหลายอย่าง ดังนั้น โครงสร้างของคณะทำงานสร้างตัวชี้วัด จึงควรจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมซึ่งประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นกลาง โครงสร้างของคณะทำงานดังกล่าวอาจมีตัวแทนที่มาจากกลุ่มสำคัญ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการจากองค์กรและกลุ่มผู้ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการจากองค์กร ประกอบด้วยประชาชน นักวิชาการ นักศึกษา บริษัท ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการประกอบด้วยองค์กรของรัฐ สถาบันการศึกษา รัฐวิสาหกิจ รวมทั้งองค์กรพัฒนาเอกชน นอกจากนี้ยังต้องมีคณะทำงาน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความรู้ที่หลากหลายและมีประสบการณ์เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องที่จะช่วยให้การบริหารการจัดการที่ดี ดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งอาจประกอบด้วยนักกฎหมาย นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นักวางแผนกลยุทธ์ นักรัฐศาสตร์ และนักวิเคราะห์ระบบข้อมูลสารสนเทศ

วิลาลย์ มาคุ้ม (2549: 32 – 33) ได้อธิบายถึงการสร้างและพัฒนาตัวชี้วัดไว้ว่า ประกอบด้วยการสร้างตัวชี้วัด มีวิธีการที่สำคัญ 3 วิธี ซึ่งแต่ละวิธีก็ให้ข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

วิธีที่ 1 การสร้างตัวชี้วัดความก้าวหน้า (Self-referenced Indicator Formation)

เป็นการสร้างข้อมูลของระบบการศึกษาในช่วงเวลาต่างกัน เพื่อให้เห็นความก้าวหน้าของการดำเนินงานจากช่วงเวลาหนึ่งถึงอีกช่วงเวลาหนึ่ง ตามปกติจะเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปีโดยกำหนดปีที่เริ่มต้นและปีที่สิ้นสุด เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าว มีการดำเนินการที่นักวางแผนหรือผู้บริหารมีความประสงค์จะทราบความก้าวหน้าที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับตัวชี้วัดประเภทนี้คือข้อมูลระยะยาว โดยกำหนดข้อมูลในฐานเท่ากับ 100 แสดงว่า ระดับค่าของตัวชี้วัดในปีนั้นสูงกว่าในฐานของการอ้างอิง ค่าของความแตกต่างนี้ คือ ค่าร้อยละที่เปลี่ยนแปลงไปใช้ช่วงเวลาที่คิดจากปีฐาน

วิธีที่ 2 การสร้างตัวชี้วัดแบบอิงเกณฑ์ (Criterion-referenced Indicator Formation)

ตัวชี้วัดประเภทนี้จะต้องนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งมักจะกำหนดไว้ในแผนพัฒนาการศึกษา หรือแผนปฏิบัติการ โดยระบุไว้ว่า ในช่วงระยะเวลาที่อยู่ในแผนจะพยายามปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้ผลตามที่เป้าหมายวางไว้ เป้าหมายดังกล่าวประกอบกับระยะเวลาที่ระบุไว้ในแผน จึงเป็นเกณฑ์ที่จะชี้ว่า การดำเนินงานได้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่

วิธีที่ 3 การสร้างตัวชี้วัดโดยอิงปทัสถาน (Norm-referenced Indicator Formation)

ตัวชี้วัดประเภทนี้สร้างขึ้นเพื่อแสดงสถานภาพของระบบการศึกษาต่างๆ ว่าอยู่ในระดับใด โดยเปรียบเทียบกับระหว่างระบบการศึกษาที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบกับระบบการศึกษาที่อยู่ภายใต้ระบบการศึกษาใหญ่เดียวกัน วิธีการสร้างตัวชี้วัดโดยอิงปทัสถานจึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาระบบการศึกษา เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการบริหาร การนิเทศและการเรียนการสอน ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายสูงสุดในการสร้างความเสมอภาคในด้านคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจวัดได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน เป็นต้น

3.4.2 การพัฒนาตัวบ่งชี้

การพัฒนาตัวบ่งชี้มีกระบวนการหลายขั้นตอนเช่นเดียวกับกับขั้นตอนใน กระบวนการวัดตัวแปร แต่จะมีขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับการรวมตัวแปรเข้าเป็นตัวบ่งชี้และการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นมา นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กำหนดไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545: 21 – 30) ได้นำแนวคิดของ Blank; Johnstone; Burnstein; Oake; Guiton; Bottani; & Salberg มาสรุปเป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาตัวบ่งชี้ว่ามี 6 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 2 การนิยามตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลในการพัฒนาตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 6 การสรุปปรับนำเสนอรายงาน

ทั้งนี้ แต่ละขั้นตอนสามารถสรุปได้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ (Statement of Purposes)

ผู้วิจัยต้องกำหนดล่วงหน้าว่า จะนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใด โดยทั่วไปการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อประโยชน์การวางแผน กำหนดนโยบาย กำกับ และประเมินระบบการศึกษารวมทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการศึกษากับระบบอื่นๆ ในสังคม ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์ต่างกัน การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนย่อมจะส่งผลให้ได้ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 2 การนิยามตัวบ่งชี้ (Definition)

การนิยามตัวบ่งชี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาตัวบ่งชี้ เพราะนิยามตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นนั้น จะเป็นตัวชี้แนววิธีการที่จะใช้ในขั้นตอนต่อไปของกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ เนื่องจากตัวบ่งชี้ หมายถึง องค์ประกอบที่ประกอบด้วยตัวแปรย่อยๆ รวมกันเพื่อแสดงสารสนเทศของระบบ หรือคุณลักษณะที่ต้องการบ่งชี้ ดังนั้นในขั้นตอนการนิยามตัวบ่งชี้ นอกจากจะเป็นการนิยามในลักษณะเดียวกันกับนิยามตัวแปรในการวิจัยแล้ว นักวิจัยต้องกำหนดด้วยว่า ตัวบ่งชี้ประกอบด้วยตัวแปรย่อยอะไร และจะรวมตัวแปรย่อยเป็นตัวบ่งชี้ได้อย่างไร สำหรับการกำหนดรายละเอียดในการนิยามตัวบ่งชี้ Johnstone (1981: 60 – 135) และ นางลักษณ วิรัชชัย (2541: 23 – 27) อธิบายว่า ทำได้ 3 วิธีคือการนิยามเชิงปฏิบัติ (Pragmatic Definition) การนิยามเชิงทฤษฎี (Theoretical Definition) และการนิยามเชิงประจักษ์ (Empirical Definition) ซึ่งแต่ละวิธีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และวิธีการในการพัฒนาตัวบ่งชี้แตกต่างกันไป รายละเอียดของแต่ละวิธี มีดังนี้

1. การนิยามเชิงปฏิบัติ (Pragmatic Definition) เป็นนิยามที่ใช้ในกรณีที่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรย่อยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ไว้พร้อมแล้ว มีฐานข้อมูลแล้ว หรือมีการสร้างตัวแปรย่อยๆ หลายตัวไว้แล้ว นักวิจัยเพียงแต่ใช้วิจารณ์ญาณคัดเลือกตัวแปรจากฐานข้อมูลที่มีอยู่และนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษา โดยวิธีการรวมตัวแปรย่อยและกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรย่อย วิธีการกำหนดนิยามตัวบ่งชี้ทางการศึกษา วิธีนี้อาศัยการตัดสินใจและประสบการณ์ของนักวิจัยเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ได้นิยามที่ลำเอียง เพราะไม่มีการอ้างอิงทฤษฎีหรือตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่อย่างใด นิยามเชิงปฏิบัติจึงเป็นนิยามที่มีจุดอ่อนมากที่สุดเมื่อเทียบกับนิยามแบบอื่น และไม่ค่อยมีผู้นิยมใช้ ในกรณีจำเป็นต้องใช้ นักวิจัยควรพิจารณาปรับปรุงจุดอ่อนโดยใช้การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือการใช้กรอบทฤษฎีประกอบกับวิจารณ์ญาณในการเลือกตัวแปรแต่ละตัว

2. การนิยามเชิงทฤษฎี (Theoretical Definition) เป็นนิยามที่นักวิจัยใช้ทฤษฎีรองรับสนับสนุนการตัดสินใจของนักวิจัยโดยตลอด และใช้วิจารณ์ญาณของนักวิจัยน้อย มากกว่าการนิยามแบบอื่น การนิยามตัวบ่งชี้การศึกษาโดยการใช้นิยามเชิงทฤษฎีนั้น นักวิจัยอาจทำได้สองแบบ แบบแรกเป็นการใช้ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยเป็นพื้นฐานสนับสนุนทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดตัวแปรย่อย การกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อย และการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อย นั่นคือ นักวิจัยใช้โมเดล หรือสูตรในการพัฒนาตามที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วทั้งหมด แบบที่สอง เป็นการใช้ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยเป็นพื้นฐานสนับสนุนในการคัดเลือกตัวแปรย่อยเท่านั้น ส่วนในขั้นตอนการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยแต่ละตัวนั้น นักวิจัยใช้ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญประกอบในการตัดสินใจ วิธีแบบนี้ใช้ในกรณีที่ยังไม่มีผู้ใดกำหนดสูตร หรือโมเดลตัวบ่งชี้การศึกษาไว้ก่อน

3. การนิยามเชิงประจักษ์ (Empirical Definition) เป็นนิยามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับนิยามเชิงทฤษฎี เพราะเป็นนิยามที่นักวิจัยกำหนดว่า ตัวบ่งชี้ประกอบด้วยตัวแปรย่อยอะไร แต่การกำหนดน้ำหนักของตัวแปรที่จะนำมารวมกันในการพัฒนาตัวบ่งชี้ ไม่ได้อาศัยแนวคิดทฤษฎีโดยตรง แต่อาศัยการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ การนิยามแบบนี้มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับกันอยู่จนทุกวันนี้

หลังจากนิยามตัวบ่งชี้ ในขั้นตอนต่อมาคือ การกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรย่อยจากข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการวิจัย นักวิจัยต้องรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ตัวแปรย่อยทั้งหลายตามโมเดลที่พัฒนาขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์ให้ได้ค่าน้ำหนักตัวแปรย่อยที่จะใช้ในการสร้างตัวบ่งชี้ วิธีการวิเคราะห์ที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบตามหลักสถิติทำได้โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) จากนั้นผู้วิจัยจะได้โมเดลตัวแปรที่ศึกษา และสามารถตรวจสอบความตรงของโมเดล โดยพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเมื่อพบว่าโมเดลมีความตรง จึงนำสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรย่อย

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

การรวบรวมข้อมูลในกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้คือการดำเนินการวัดตัวแปรย่อย ได้แก่ การสร้างเครื่องมือสำหรับทดลองใช้ และการปรับปรุงเครื่องมือ การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง การออกภาคสนามเพื่อใช้เครื่องมือเก็บข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างตัวบ่งชี้ (Construction)

ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสร้างสเกล (Scaling) ตัวบ่งชี้ โดยนำตัวแปรย่อยที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์รวมให้ได้เป็นตัวบ่งชี้ โดยวิธีการรวมตัวแปรย่อยและการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยตามที่ได้นิยามตัวบ่งชี้ไว้

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ (Quality Check)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น ครอบคลุมถึงการตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรย่อยและตัวบ่งชี้ด้วย โดยตรวจสอบทั้งเรื่องความเที่ยงตรง (Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) ความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเป็นประโยชน์ (Utility) ความเหมาะสม (Appropriateness) และความเชื่อถือได้ (Credibility) ซึ่งนงลักษณ์ วิรัชชัย (2541: 28) ได้ให้ตัวอย่างตัวบ่งชี้ทางการศึกษาที่มีคุณภาพไว้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ทางการศึกษาที่มีคุณภาพซึ่งจะใช้เป็นสารสนเทศในการบริหาร และการจัดการระบบการศึกษา ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ 4 ประการ ประการแรก ตัวบ่งชี้ทางการศึกษามีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ สารสนเทศที่จากตัวบ่งชี้ทางการศึกษาต้องสามารถบอกถึงสถานะ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหรือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ทันเวลาให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ประการที่สอง ตัวบ่งชี้การศึกษาควรตรงกับความ ต้องการ หรือจุดมุ่งหมายของการใช้งาน ตัวบ่งชี้การศึกษาที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา ไม่ควรมีลักษณะเป็นแบบเดียวกับตัวบ่งชี้การศึกษาที่สร้างขึ้นมาเพื่อบรรยาย สภาพ ระบบ การศึกษา แต่อาจมีตัวบ่งชี้ย่อยบางตัวเหมือนกันได้ ประการที่สาม ตัวบ่งชี้การศึกษา ควรมีคุณสมบัติตามคุณสมบัติของการวัด คือ มีความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น ความเป็นปรนัย และใช้ปฏิบัติได้จริง คุณสมบัติข้อนี้ มีความสำคัญมากในการสร้างหรือพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษาจึงต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้การศึกษาทุกครั้ง ประการสุดท้าย ตัวบ่งชี้การศึกษามีกฎเกณฑ์การวัด (Measurement Rules)

ที่มีความเป็นกลาง มีความเป็นทั่วไป และให้สารสนเทศเชิงปริมาณที่ใช้เปรียบเทียบกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างจังหวัด ระหว่างเขตในประเทศใดประเทศหนึ่ง หรือมีการเปรียบเทียบระหว่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 6 การจัดเข้าบริหารและการนำเสนอรายงาน Contextualization and Presentation)

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นการสื่อสารระหว่างนักวิจัยที่เป็นผู้พัฒนากับผู้ใช้ตัวบ่งชี้ หลังจากที่ได้สร้างและตรวจสอบคุณภาพของ ตัวบ่งชี้แล้ว นักวิจัย นักวิจัยต้องวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ค่าตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบท (Context) โดยอาจวิเคราะห์ตีความแยกตามระดับเขตการศึกษา จังหวัด อำเภอ โรงเรียน หรือแยกตามประเภทของบุคลากรหรืออาจวิเคราะห์ตีความในระดับมหภาคแล้วจึงรายงานค่าของตัวบ่งชี้การศึกษาให้ผู้บริโภค/ผู้บริหาร/นักวางแผน/นักวิจัย ตลอดจนนักการศึกษาทั่วไปได้ทราบ และใช้ประโยชน์จากตัวบ่งชี้การศึกษาได้อย่างถูกต้องต่อไป

สรุปได้ว่า การพัฒนาตัวบ่งชี้มีขั้นตอนที่สำคัญ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์การนิยาม การรวบรวมข้อมูล การสร้างตัวบ่งชี้ การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้และการนำเสนอรายงาน

3.5 เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้

นักการศึกษาหลายท่านและหน่วยงานต่างๆ ได้สรุปเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ไว้ส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกัน สรุปที่สำคัญๆ มีดังนี้

นิตยา สำเร็จผล (2547: 128 – 130) ได้ศึกษารายงานการประชุมการจัดทำตัวบ่งชี้คุณภาพ (Reproductive Health Indication for Global Monitoring) เมื่อวันที่ 9 – 11 เมษายน 2540 ที่จัดโดยองค์การอนามัยโลก หรือ WHO และจากสถาบันนานาชาติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน สรุปได้ว่า เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ นั้น จะพิจารณาจากลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความแกร่งแบบวิทยาศาสตร์ (Scientifically robust) ตัวบ่งชี้ต้องมีความถูกต้อง (Validity) มีความไว (Sensitive) คงที่ (Stable) และสะท้อนให้เห็นสิ่งที่ต้องการจะวัด
2. ความถูกต้อง (Validity) ตัวบ่งชี้ต้องวัดองค์ประกอบหรือสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ตรงและถูกต้อง
3. เชื่อถือได้ (Reliable) ตัวบ่งชี้ต้องให้ค่าเดียวกัน เมื่อใช้วิธีการวัดเหมือนกันในการวัดประชากรกลุ่มที่เหมือนกันในเวลาที่เป็นเวลาเดียวกัน
4. ความไว (Sensitive) ตัวบ่งชี้ต้องทำให้สามารถเห็นการเปลี่ยนแปลง แม้เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในองค์ประกอบที่สนใจนั้นได้
5. มีความเฉพาะเจาะจง (Specific) ตัวบ่งชี้ต้องแสดงในประเด็นที่สนใจเพียงประเด็นเดียวเท่านั้น
6. ใช้ประโยชน์ได้ (Useful)

7. ความเป็นตัวแทน (Representative) ตัวบ่งชี้ต้องครอบคลุมทุกประเด็น หรือประชากรทุกกลุ่มที่คาดหวังให้ครอบคลุม

8. เข้าใจได้ (Understandable) ตัวบ่งชี้ต้องง่ายที่จะนิยาม และค่าของตัวชี้วัดที่ต้องแปลความหมายได้ง่าย

9. เข้าถึงได้ (Accessible) ข้อมูลที่ต้องการต้องหาได้ง่าย โดยใช้วิธีการเป็นข้อมูลที่สะดวกทำได้จริง

10. มีคุณธรรม (Ethical) ตัวบ่งชี้ที่มีคุณธรรม หมายถึง ในการรวบรวม วิเคราะห์ และการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ต้องเป็นไปอย่างมีคุณธรรมในรูปของสิทธิของบุคคล ความมั่นใจ เสรีภาพ ในการเลือกที่จะให้ข้อมูลหรือไม่ โดยต้องมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้ ศิริชัย กาญจนวาสี (2544: 84 – 86) ได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ไว้ ดังนี้

10.1 ความตรง (Validity) ตัวบ่งชี้ที่ดีต้องบ่งชี้ได้ตามคุณลักษณะที่ต้องการวัด ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

10.1.1 มีความตรงประเด็น (Relevant) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้ตรงประเด็น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด เช่น GPA ใช้ตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยทั่วไป

10.1.2 ความเป็นตัวแทน (Representative) ตัวบ่งชี้ต้องมีความเป็นตัวแทน คุณลักษณะที่มุ่งวัด หรือมีมุมมองที่ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญของคุณลักษณะที่มุ่งวัดอย่างครบถ้วน เช่น อุณหภูมิร่างกายเป็นตัวบ่งชี้สภาวะการมีไข้ของผู้ป่วย

10.2 ความเที่ยง (Reliability) ตัวบ่งชี้ที่ดีต้องมีคุณลักษณะที่มุ่งวัดได้ อย่างน่าเชื่อถือ คงเส้น คงวา หรือบ่งชี้ได้คงที่ เมื่อทำการวัดซ้ำในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้

10.2.1 ความเป็นปรนัย (Objectivity) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างเป็นปรนัย การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้ควรขึ้นอยู่กับสภาวะที่เป็นอยู่ หรือคุณสมบัติของสิ่งนั้นมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกตามอัตวิสัย

10.2.2 มีความคลาดเคลื่อนต่ำ (Minimum error) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างมีความคลาดเคลื่อนต่ำค่าที่ได้จะต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ

10.3 ความเป็นกลาง (Neutrality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ความเป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง (Bias) ไม่โน้มเอียงเข้าหาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ชี้นำโดยการเน้นการบ่งชี้เฉพาะลักษณะความสำเร็จ หรือความล้มเหลว หรือความไม่ยุติธรรม

10.4 ความไว (Sensitivity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัด สามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์อย่างชัดเจน โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ

10.5 สะดวกในการนำไปใช้ (Practicality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสะดวกในการนำไปใช้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

10.5.1 เก็บข้อมูลง่าย (Availability) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสามารถนำไปใช้วัดหรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย

10.5.2 แปลความหมายง่าย (Interpretability) ตัวบ่งชี้ที่ดีควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุดและต่ำ เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย
ฟิทซ์ - กิบบอน (Fitz – Gibbon. 1996: 160 – 165) ได้เสนอเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานทางการศึกษา เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

10.5.2.1 มีความสอดคล้อง (Relevant) ได้แก่ ตัวบ่งชี้บ่งบอกถึงผลลัพธ์ที่เป็นค่านิยมของหน่วยการเจตการนั้น และตัวบ่งชี้บ่งบอกถึงผลลัพธ์ที่ทีมงานทุกคนมีส่วน

10.5.2.2 ให้ข้อมูลสื่อความหมาย (Informative) ได้แก่ ตัวบ่งชี้เป็นไปตามบริบท

10.5.2.3 ยอมรับได้ (Acceptable) ได้แก่ ตัวบ่งชี้มีความยุติธรรม ตัวบ่งชี้เข้าถึงได้ ตัวบ่งชี้อธิบายได้ ตัวบ่งชี้ไม่สามารถบิดเบือนได้ ตัวบ่งชี้ตรวจสอบได้ และตัวบ่งชี้ต้องบอกการเปลี่ยนแปลง

10.5.2.4 มีประโยชน์ (Beneficial) การนำตัวบ่งชี้ไปใช้ต้องเกิดประโยชน์กับการศึกษา

10.5.2.5 คุ่มค่า (Cost effective) ตัวบ่งชี้มีต้นทุนที่สมเหตุสมผล
สรุปได้ว่า เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้จะต้องคำนึงถึงความตรง ความเที่ยง ความสอดคล้อง ความเป็นกลาง ความไว ความสะดวก และประโยชน์ของการนำตัวบ่งชี้ไปใช้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ เพื่อใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงาน สกสศ. จังหวัด โดยจำแนกได้ ดังนี้

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ผู้วิจัยได้แยกงานวิจัยภายในประเทศออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประเภทที่เกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ตามภารกิจและการบริหารจัดการ ซึ่งขอเสนอโดยลำดับดังนี้

4.1.1 งานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพและการบริหารงาน

เพชรมณี วิริยะสืบพงศ์ (2545: 11 257 – 265) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข และทดสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างคุณภาพ กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ

วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุขกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบหลักที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ 3) การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ 4) ค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูล 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6) การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 7) การออกจากงาน ซึ่งทั้ง 7 องค์ประกอบหลัก จะต้องปฏิบัติผ่านตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบย่อยทั้งหมด 32 องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้คุณภาพกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 65 ตัวแปร

ตัวบ่งชี้รวมคุณภาพกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่เป็นองค์ประกอบหลัก รวม 7 ตัว เรียงลำดับตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค่าตอบแทนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาทรัพยากรมนุษย์ การออกจากงาน และการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งตัวบ่งชี้รวมคุณภาพกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข

สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร (2550: 246 – 250) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพกับคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และมีอันดับค่าเฉลี่ยของแต่ละองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพแตกต่างกันตามค่าระดับคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 12 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำด้านคุณภาพ มีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 13 สาระ ด้านการเน้นที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 17 สาระ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 13 สาระ ด้านการประเมินคุณภาพ มีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 11 สาระ ด้านการยกย่องและการให้รางวัลมีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 7 สาระ ด้านการดำเนินการที่เป็นระบบ มีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 10 สาระ ด้านการทำงานเป็นทีมมีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 10 สาระ ด้านการจัด การเชิงกลยุทธ์ด้านคุณภาพมีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 6 สาระ ด้านการตัดสินใจในการดำเนินงาน มีสาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 8 สาระ ด้านการรับรู้ของบุคลากรมี สาระองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 3 สาระ และด้านเอกสารกำกับงานด้านคุณภาพ มีสาระ องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ จำนวน 3 สาระ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพกับคุณภาพ การศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของ

รัฐมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และมีอันดับค่าเฉลี่ยแต่ละองค์ประกอบ วัฒนธรรมคุณภาพแตกต่างกันตามค่าระดับคุณภาพการศึกษา ดังนี้

2.1 องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต และมีความแตกต่างระหว่างค่าอันดับเฉลี่ยขององค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญในด้านการเน้นที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินคุณภาพ ด้านการดำเนินการที่เป็นระบบ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านคุณภาพ ด้านการตัดสินใจในการดำเนินงาน ด้านการรับรู้ของบุคลากร และด้านเอกสารกำกับงาน ด้านคุณภาพ โดยทุกองค์ประกอบที่มีคุณภาพการศึกษาระดับปานกลางจะมีค่าอันดับเฉลี่ย (Mean Rank) มากกว่าค่าอันดับเฉลี่ยของคุณภาพการศึกษาในระดับมาก

2.2 องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานด้านการเรียนรู้ และมีความแตกต่างระหว่างค่าอันดับเฉลี่ยขององค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญในด้านการรับรู้ของบุคลากรเพียงด้านเดียว โดยระดับคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลางมีค่าอันดับเฉลี่ยน้อยกว่าค่าอันดับเฉลี่ยของคุณภาพการศึกษาในระดับมาก

2.3 องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ และมีความแตกต่างระหว่างค่าอันดับเฉลี่ยขององค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญในด้านภาวะผู้นำด้านคุณภาพ ด้านการเน้นที่ผู้เรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินคุณภาพ ด้านการดำเนินการที่เป็นระบบ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านคุณภาพ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการตัดสินใจในการดำเนินงาน ด้านการรับรู้ของบุคลากร และด้านเอกสารกำกับงานด้านคุณภาพ โดยทุกองค์ประกอบที่มีคุณภาพการศึกษาระดับปานกลางจะมีค่าอันดับเฉลี่ย (Mean Rank) มากกว่าค่าอันดับเฉลี่ยของคุณภาพการศึกษาในระดับมาก

2.4 องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ และมีความแตกต่างระหว่างค่าอันดับเฉลี่ยขององค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญในด้านภาวะผู้นำด้านคุณภาพ ด้านการเน้นที่ผู้เรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินคุณภาพ ด้านการดำเนินการที่เป็นระบบ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านคุณภาพ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการตัดสินใจในการดำเนินงาน ด้านการรับรู้ของบุคลากรและด้านเอกสารกำกับงานด้านคุณภาพ

ผลการทดสอบทีละคู่เพื่อหาความสัมพันธ์ และความแตกต่างระหว่างค่าอันดับเฉลี่ยขององค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพกับค่าระดับคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ในระดับน้อยและระดับมาก มีความสัมพันธ์และส่งผลทำให้เกิดความแตกต่างของค่าอันดับเฉลี่ยขององค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญในด้านการประเมินคุณภาพ ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านคุณภาพ ด้านการรับรู้ของบุคลากร และด้านเอกสารกำกับงานด้านคุณภาพ โดยทุกองค์ประกอบที่มีคุณภาพการศึกษาระดับน้อย จะมีค่าอันดับเฉลี่ย (Mean Rank) มากกว่าค่าอันดับเฉลี่ยของคุณภาพการศึกษาในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบในระดับปานกลางและระดับมาก

มีความสัมพันธ์และส่งผล ทำให้เกิดความแตกต่างของค่าอันดับเฉลี่ยขององค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญในด้านภาวะผู้นำด้านคุณภาพ ด้านการเน้นที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินคุณภาพ ด้านการดำเนินการที่เป็นระบบ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ด้านคุณภาพ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการตัดสินใจในการดำเนินงาน ด้านการรับรู้ของบุคลากรและด้านเอกสารกำกับงานด้านคุณภาพ โดยทุกองค์ประกอบที่มีคุณภาพการศึกษาระดับปานกลางจะมีค่าอันดับเฉลี่ย (Mean Rank) มากกว่าค่าอันดับเฉลี่ยของคุณภาพการศึกษาในระดับมาก

สมหญิง ลมูลพัทตร์ (2545: 132 – 137) ได้วิจัยเรื่องตัวชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพ กลุ่มงาน การพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โดยใช้วิธีเชิงประจักษ์ และดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) คัดเลือกตัวชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพ กลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพกลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ และดัชนีชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพ 65 ตัวชี้วัด ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรและการปรับปรุงคุณภาพงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 25 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) การจัดการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและวิทยาการใหม่ๆ 2) การวางแผนและจัดโครงการพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ 3) การวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมด้านคุณภาพก่อนการฝึกอบรม 4) บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ศักยภาพ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพบริการและวิทยาการใหม่ๆ 5) สนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเองด้านคุณภาพ 6) บุคลากรเรียนรู้และค้นคว้าวิธีการทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง 7) การปลูกฝังเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและองค์กร 8) การนำวัฒนธรรม / เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานด้านคุณภาพบริการ 9) การจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง 10) บุคลากรใส่ใจปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องในงานบริการคุณภาพ 11) การปรับระดับมาตรฐานคุณภาพงานบริการให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง 12) บุคลากรปรับปรุงการทำงานในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ 13) การให้แรงจูงใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ 14) การชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงนโยบายและเป้าหมายงานด้านคุณภาพ 15) การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ 16) การแก้ไขความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 17) การติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพงานบริการ 18) การเรียนรู้แนวทางการบริหารใหม่ๆ และนำมาปรับปรุงคุณภาพงาน 19) การให้บุคลากรนำเสนอผลงานคุณภาพเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง 20) การจัดระบบการยกย่องผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานบรรลุตามเป้าหมายคุณภาพขององค์กร 21) การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงาน โดยแสดงออกถึงการใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ 22) การให้ความไว้วางใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ 23) การปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 24) การให้อิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตของวิชาชีพ และ 25) การให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานที่มอบหมาย

2. ความมุ่งมั่นของผู้นำ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 13 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) ผู้บริหารอุทิศตนในการทำกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพ 2) ผู้บริหารเป็นผู้ริเริ่มและแสดงตนเป็นตัวอย่างในงานคุณภาพ 3) ผู้บริหารสร้างความก้าวหน้าในงานด้านคุณภาพให้กับองค์กร 4) ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดหลักการบริหารคุณภาพให้บุคลากร 5) ผู้บริหารสนับสนุนทั้งด้านเวลา ทรัพยากรและกิจกรรมในการปรับปรุงคุณภาพ 6) ผู้บริหารส่งเสริมกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ 7) ผู้บริหารส่งเสริมกระบวนการพัฒนาคุณภาพ 8) ผู้บริหารจัดระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ 9) ผู้บริหารปรับระบบบริหารเพื่อนำไปสู่คุณภาพ 10) ผู้บริหารติดตามปัญหา อุปสรรคเพื่อนำไปสู่คุณภาพ 11) ผู้บริหารชักจูงให้บุคลากรใส่ใจ และเห็นความสำคัญของการพัฒนาอุปสรรคเพื่อนำไปสู่คุณภาพ 12) ผู้บริหารจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ และ 13) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์คุณภาพบริการพยาบาล

3. การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 10 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) การให้ผู้ให้บริการทุกคนประเมินผลการรับบริการ 2) การศึกษาวิจัยหรือสำรวจความพึงพอใจในด้านคุณภาพในผู้ให้บริการ 3) การจัดให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริหาร 4) การจัดสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ 5) การนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ให้บริการมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ 6) บุคลากรปกป้องข้อมูลของผู้ให้บริการเป็นความลับ 7) บุคลากรให้บริการพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ 8) การมอบหมายอำนาจและความรับผิดชอบแก่บุคลากรในการทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล 9) บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ และ 10) บุคลากรปฏิบัติงานโดยให้เกียรติอย่างเท่าเทียมกันและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของผู้ให้บริการ

4. การวางแผนกลยุทธ์คุณภาพ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดย่อย 8 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) การกำหนดแนวทางปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพงานในลักษณะที่มีความยืดหยุ่น 2) การกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางปฏิบัติงานด้านคุณภาพอย่างเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีองค์กร 3) การนำผลการศึกษาวิเคราะห์ห้วงการมาวางแผน กำหนดทิศทาง นโยบาย เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติทั้งในเชิงรุก เชิงรับ เหมาะสมสอดคล้องกับการบริหารระบบบริการคุณภาพในองค์กร 4) มีการวางแผนงานที่กำหนดนโยบาย เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติงานเรื่องการพัฒนาคุณภาพองค์กรที่มีความเป็นไปได้ทางปฏิบัติ 5) บุคลากรรับทราบเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพ 6) การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและสิ่งคุกคามขององค์กรในระบบบริการและคุณภาพบริการ 7) การกำหนดระบบการประเมินแผนการปฏิบัติงานด้านคุณภาพไว้อย่างชัดเจน และ 8) บุคลากรให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

5. การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 9 ตัวชี้วัด ดังนี้ 1) บุคลากรให้การช่วยเหลือ สนับสนุน ยอมรับซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานคุณภาพ 2) มีทีมงานที่ดำเนินงานด้านคุณภาพ 3) การจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจเพื่อทำหน้าที่ดำเนินงานด้านคุณภาพ 4) บุคลากรดำเนินงานและปฏิบัติกิจกรรมคุณภาพ 5) บุคลากรร่วมกันดูแลคุณภาพการปฏิบัติงาน 6) บุคลากรร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมคุณภาพ 7) การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ร่วมกันเป็นทีม 8) การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้กับทีม และ 9) การเน้นให้บุคลากรทำงานเป็นทีมในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ธนิก คุณเมธิกุล (2552: 214 – 217) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนโดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน และตรวจสอบความสอดคล้องของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน ตามแนวคิดทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ สถานศึกษาเอกชนที่เปิดสอนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทั่วประเทศ จำนวน 308 โรงเรียน การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญโดยใช้เทคนิคเดลฟายเพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศ และระยะที่ 2 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้บริหารสถานศึกษาและคุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศในด้านต่างๆ จากผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนทั่วประเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานใช้โปรแกรม SPSS และใช้โปรแกรม LISREL ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชน มีจำนวนทั้งสิ้น 44 ตัว ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ด้านการจัดการสารสนเทศ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหารงานวิชาการ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ด้านการจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ภายนอก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และด้านการจัดการทางการเงิน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

2. ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนตามแนวคิดทฤษฎี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\text{Chi-square} = 601.47, p = 0.91, \text{df.} = 649, \text{GFI} = 0.92, \text{AGFI} = 0.88, \text{Standardized RMR} = 0.039, \text{RMSEA} = 0.0$) นำหน้าหองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 44 ตัวมีค่าเป็นบวก ขนาดตั้งแต่ 0.34 – 0.83 โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่านำหน้าหองค์ประกอบมากที่สุดคือ การถือปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก ส่วนค่านำหน้าหองค์ประกอบหลักคุณภาพการบริหารการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศของสถานศึกษาเอกชนทั้ง 8 ด้าน มีค่าเป็นบวก ขนาดตั้งแต่ 0.67 – 1.00 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการจัดการสารสนเทศ ด้านการจัดการทางการเงิน และด้านการจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ภายนอก ซึ่งมีค่านำหน้าหองค์ประกอบเท่ากับ 1.00, 0.95, 0.94, 0.93, 0.92, 0.86, 0.67 ตามลำดับ

4.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในช่วงปี พ.ศ. 2549 – 2552 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้จัดให้ทุนอุดหนุนการวิจัยแก่บุคคลทั่วไป เพื่อทำการวิจัยเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย และพัฒนางานมีงานวิจัยสำคัญๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นภดล ศรีวัฒนานาศาสตร์ (2549: 221 – 225) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีระดับความต้องการการพัฒนาสวัสดิการและสวัสดิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษามีระดับความต้องการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการส่งเสริมความมั่นคงและสิทธิประโยชน์ เกื้อกูลและด้านการยกย่องเชิดชูเกียรติ

2. ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาที่แตกต่างกัน และครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีสถานภาพของตำแหน่งแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาที่แตกต่างกัน แต่ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างวิทยฐานะ และสถานภาพของตำแหน่งและปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของตำแหน่งกับหน่วยงาน ต่างก็ไม่ส่งผลต่อความต้องการการพัฒนาสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นงลักษณ์ ศิริพัฒน์ไพบุลย์ (2550: 197 – 202) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ในภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงาน สกสศ.จังหวัด ในภาคตะวันออก มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างยุติธรรม และน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงาน สกสศ.จังหวัด ในภาคตะวันออก จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

3. ความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงาน สกสศ.จังหวัด ในภาคตะวันออก จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่มีค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

4. ความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงาน สกสค.จังหวัด ในภาคตะวันออก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่มีค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

5. ความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงาน สกสค.จังหวัด ในภาคตะวันออก จำแนกตามสังกัด โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยให้ข้อเสนอแนะว่า

5.1 ควรศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสกสค.จังหวัด ในภาคตะวันออก ด้านอื่นๆ ในส่วนที่ผู้ทำการวิจัยยังไม่ได้ศึกษาและวิเคราะห์ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยและสามารถนำผลการศึกษา ไปจัดกิจกรรมในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา และตรงตามนโยบายของหน่วยงาน

5.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานสกสค.จังหวัด ในภาคตะวันออก เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสกสค.จังหวัด ในภาคตะวันออก ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กัญญา แก่งศิริ (2550: 206 – 211) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษากับการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษามหาเหนือตอนบน ซึ่งสรุปผลการวิจัยไว้ว่า

1. ความสำคัญของกิจกรรมการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในสามอันดับแรกเรียงตามลำดับ คือ การประกาศเกียรติคุณครูอาวุโส การจัดงานวันครู และการยกย่องเชิดชูเกียรติครูโดยสถานศึกษา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในสามอันดับสุดท้าย คือ การมอบรางวัลครูเกียรติยศ การประกาศเกียรติคุณครูภาษาไทยดีเด่นและการประกาศเกียรติคุณครูภูมิปัญญาไทย

2. สถานภาพปัจจุบันของกิจกรรมการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากในสามอันดับแรกเรียงตามลำดับ คือ การคัดสรรผลงานนวัตกรรมต้นแบบหนึ่งโรงเรียนหนึ่งนวัตกรรม การจัดงานวันครู และการยกย่องเชิดชูเกียรติโดยสถานศึกษา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ในสามอันดับสุดท้าย คือ การประกาศเกียรติคุณครูภูมิปัญญาไทย การมอบรางวัลครูเกียรติยศและการประกาศเกียรติคุณ ครูอาวุโส

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษากับการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษามหาเหนือตอนล่างมีสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.1 การยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษามีความสัมพันธ์กับมิติที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ของการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษามหาเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า

เขตพื้นที่การศึกษาภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.170 ปรากฏว่าองค์ประกอบที่ใช้หาความสัมพันธ์กับการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสัมพันธ์กับมิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตการทำงานของการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคลตามลำดับ คือ ด้านการครองงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประกอบด้านการครองตนมีความสัมพันธ์กับมิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลของชีวิตการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

นิตยา เรือนแป้น (2551: 156 – 162) วิจัยเรื่องความต้องการสวัสดิการเพื่อสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า

1. ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความต้องการสวัสดิการเพื่อสวัสดิภาพในระดับมาก โดยมีความต้องการเป็นระดับมาก อันดับแรกคือ ด้านงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านการจัดการของหน่วยงานระดับล่าง ครูและบุคลากรทางการศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความต้องการสวัสดิการ เพื่อสวัสดิภาพทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการของหน่วยงานระดับสูง ด้านการจัดการของหน่วยงานระดับล่าง ด้านงบประมาณ ด้านอัตราค่าจ้างคน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ อายุตัว อายุการทำงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ศาสนา สถานภาพการสมรส รายได้จากเงินเดือนประจำและสายงานต่อความต้องการสวัสดิการเพื่อสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตัวแปรต้นเพศ อายุการทำงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สถานภาพการสมรสและรายได้จากเงินเดือนประจำ และพบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามตัวแปรต้นอายุ ศาสนา และสายงาน

วรรณภา กุลชาติ (2552: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษา ภาคตะวันออกที่มีต่อบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และสรุปผลการวิจัยพบว่า สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรสและมีบุตร โดยเป็นข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป และมารับบริการตรวจสอบภาพประจำปี สมาชิกมีความพึงพอใจในบริการที่ดำเนินการแล้วของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ในภาพรวมอยู่ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริการที่สมาชิก พึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กิจการ ช.พ.ค. ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา ได้แก่ การจัดสวัสดิการเงินกู้ ช.พ.ค. ($\bar{X} = 3.80$) และ กิจการ ช.พ.ส. ($\bar{X} = 3.71$) ส่วนบริการที่สมาชิกพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดการศึกษาดูงานต่างประเทศ ($\bar{X} = 2.94$)

สมาชิกมีความพึงพอใจในงานสวัสดิการและงานสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา รายด้านและรายข้อระดับปานกลาง สมาชิกที่มีเพศ การมีบุตร สถานภาพสมรสและสถานภาพทางราชการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ไม่ต่างกัน ส่วนอายุ รายได้และ

สังกัดจังหวัดของสมาชิกที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการสสค. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รณจวน ประวัติเมือง (2552: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารของสำนักงานคณะกรรมการ สสค. ในอนาคต ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีจุดเด่นของการบริหารงานในปัจจุบันหลายๆ ด้านกล่าวคือเป็นองค์กรที่มีการบริหารในรูปของคณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ที่ครอบคลุมบุคลากรทางการศึกษา มีระบบการทำงานบนฐานของความชำนาญงานด้านฉพาะกิจช่วยเหลือเพื่อนครูและมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะและค่านิยมร่วมของความเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วมผ่านวิถีการปฏิบัติร่วมกันร่วมกันมาด้วยกัน ในขณะเดียวกันพบว่า จุดด้อยของการบริหารมีหลายๆ ด้านเช่นกัน อย่างเช่นในเรื่อง 1) โครงสร้างการทำงานขาดความชัดเจนเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ 2) ระบบการทำงาน ยังยึดติดกับระบบราชการเป็นส่วนใหญ่ กระบวนการทำงานยังมีความอ่อนแอเนื่องจากขาดการสนับสนุนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อย่างจริงจัง ทั้งด้านการสื่อสาร การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและงบประมาณ ฯลฯ 3) แผนกลยุทธ์ของหน่วยงานขาดการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง 4) บุคลากร ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีจุดอ่อนเนื่องจากใช้ระบบอุปถัมภ์ในงานต่างๆ หลายจุด การวางแผนไม่เหมาะสมกับงาน ขาดการเชื่อมต่อด้านค่านิยมร่วมระหว่างคนเก่าและคนใหม่ที่เป็นประโยชน์กับองค์กร 5) คนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาติดรูปแบบการทำงานที่อิงระบบราชการ 6) บุคลากรยังขาดความทักษะความรู้ความชำนาญในงานอื่นๆ ที่เป็นพันธกิจหลัก และ 7) จุดด้อยที่สำคัญคือ ขาดการกำหนดค่านิยมร่วมของหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมคนในองค์กร สำหรับความคาดหวังต่อการบริหารงานหน้าที่หลักๆ ขององค์กรพบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความคาดหวังในงานด้านบุคลากรอยากให้ ลด ละ เลิก การใช้ระบบอุปถัมภ์ การวางแผนให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน และอยากให้มีการประเมินแบบ 360° ส่วนงานด้านการสื่อสารทางการตลาด อยากให้มีการสื่อสารด้วยข้อมูลที่ทำให้สมาชิกรับรู้ข้อมูลมากกว่า การตายแล้วได้เงินทุกสิ่งที่สื่อสารออกไปอยากให้มีความแม่นยำในเนื้อหาสาระของข่าว สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ประชาสัมพันธ์ ควรอยู่ในจุดที่หาได้ง่าย สะดวกในการติดต่อ สำหรับความคาดหวังด้านการเงิน ผู้ที่เกี่ยวข้องอยากให้สำนักงานมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเข้ามาช่วยในงานบริการหลายๆ ส่วนและไม่ยึดติดกับระบบราชการ และมีการจัดบรรยากาศที่เหมาะสม ดังนั้นรูปแบบการบริหารสำนักงานในอนาคต จึงควรมีแนวทางในการลดจุดอ่อนที่มีอยู่และเสริมสร้างการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร โดยผู้วิจัยเสนอแนวทางว่า ควรเป็นสำนักงานที่มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ และวิเคราะห์งานอย่างจริงจัง ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเขียนโครงสร้างที่ถูกต้อง กำหนดความรู้ความชำนาญที่ต้องพัฒนา การกำหนดระบบการสรรหาและการประเมินที่อยู่บนพื้นฐานของ Competency Base นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในอนาคตควรต้องกำหนดรูปแบบการทำงานที่มีรูปแบบเอกชน ด้วยการนำ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในระบบอย่างจริงจัง จัดบรรยากาศการทำงานใหม่ เพื่อช่วยในการปรับปรุงพฤติกรรมของคน และมีการนำแผนปฏิบัติการใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง และที่สำคัญรูปแบบการบริหารสำนักงานในอนาคต จะประสบความสำเร็จเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องกำหนดค่านิยมร่วม ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน หลีกเลี่ยงการใช้ระบบอุปถัมภ์

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดมหาสารคาม (2553: 50) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดมหาสารคามสิ่งที่ครูและบุคลากรจังหวัดมหาสารคามต้องการให้จังหวัดดำเนินการมากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านการจัดหาที่พัก การมีวารสารเกี่ยวกับสุขภาพ ถึงทุกโรงเรียนและการยกระดับคุณภาพชีวิต การมีป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน การจัดโต๊ะเก้าอี้บริการให้เพียงพอ และการสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ทางอินเทอร์เน็ตได้

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ดีเทอร์ต ซโครเดอร์ และ เมารีล (Detert; Schroeder; & Mauriel. 2000: 850 – 863) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การพัฒน่องค์การในแนว Total Quality Management (TQM) ได้ผลการศึกษา คือ วัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒน่องค์การทั้งสิ้น 8 มิติ ได้แก่ 1) การใช้ข้อมูลและเหตุผลในการตัดสินใจขององค์กร 2) ระยะเวลาหวังผลจากการดำเนินงาน 3) แรงจูงใจในการทำงาน 4) องค์การแบบอนุรักษนิยม หรือ เน้นการสร้างนวัตกรรม 5) เป้าหมายในการวัดผลการทำงาน 6) ลักษณะการทำงานเป็นเอกเทศหรือร่วมมือกัน 7) ความรับผิดชอบและการควบคุม และ 8) เน้นการดำเนินงานจากปัจจัยภายนอกหรือภายใน

แพนเนน และ ซัดจาติ (Pannen; & Sadjati. 2001: Abstract) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพการสอนในมหาวิทยาลัยประเทศอินโดนีเซีย เพื่อเป็นการปรับปรุงความสามารถในการสอนผ่านทางโปรแกรมการพัฒนาคณะวิชาในขอบเขตด้านเทคโนโลยีการสอนที่มีส่วนส่งเสริมความรู้ในการปรับปรุงคุณภาพการสอนในมหาวิทยาลัย ตามโปรแกรมแห่งชาติเพื่อการพัฒนาความสามารถในการสอนที่เรียกว่า PEKERTI และ AA (applied Approach) โดยผลการศึกษา คือ ได้ทราบถึงผลกระทบของโปรแกรมห่วงการต่อการปรับปรุงคุณภาพการสอนในมหาวิทยาลัยของรัฐ รวมทั้งปัญหาที่ผู้สอนเผชิญในการสอน กลยุทธ์การแก้ไขปัญหา การรับรู้ของผู้สอนเกี่ยวกับการสอน ความคาดหวังของผู้เรียนและผู้บริหารในตัวผู้สอน การดำเนินการตามโปรแกรมเป็นการพัฒนาและความก้าวหน้า เช่น นวัตกรรมในการสอนของมหาวิทยาลัย เป็นการกระตุ้นผู้สอนให้ความสนใจในกิจกรรมการสอนและความมุ่งมั่นในการสอนที่มีคุณภาพ ทำให้เกิดความต้องการในการปรับปรุงการสอนของมหาวิทยาลัย ระบบสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการสอน ทำให้เกิดการขยายตัวของวัฒนธรรมคุณภาพในหมู่ผู้สอนในวงกว้างขึ้น เป็นการสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยในฐานะองค์การในการเรียนรู้

ดีเทอร์ต ซโครเดอร์ และ กูเดค (Detert; Schroeder; & Cudeck. 2002: 141 – 145) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวัดวัฒนธรรมการจัดการคุณภาพในสถานศึกษา โดยใช้แนวคิดพื้นฐานจากเรื่องของการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ร่วมกับระดับวัฒนธรรมองค์การ 4 ระดับ คือ แบบอย่างของ

พฤติกรรม ค่านิยม ความเชื่อ และสัญลักษณ์ที่แสดงออก ที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพ โดยกำหนดรูปแบบของวัฒนธรรมการจัดการคุณภาพสำหรับสถานศึกษาขึ้นมา 9 ด้าน ได้แก่ 1) การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) 2) มุ่งประเด็นที่ผู้เรียน (Customer Focus) 3) มุ่งประเด็นในระยะยาว (Long-term Focus) 4) มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) 5) การมีส่วนร่วมของผู้สอน (Teacher Involvement) 6) ความร่วมมือกัน (Collaboration) 7) การตัดสินใจโดยใช้ฐานข้อมูล (Data-based Decision-making) 8) มุ่งประเด็นที่ระบบ (Systems Focus) และ 9) คุณภาพสามารถปรับปรุงโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย (Quality at Same Cost) ผลการวิจัยได้จากการทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบโดยได้องค์ประกอบของวัฒนธรรมการจัดการคุณภาพที่สำคัญ ดังนี้

1. การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) ได้แก่ 1) การกำหนดเป้าหมายในชั้นเรียนจะคำนึงถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายโดยรวมของสถานศึกษาเป็นหลัก 2) มีความเข้าใจในเป้าหมายของสถานศึกษาและนำมาประยุกต์กับงานของตนเอง และ 3) ภาพรวมของวิสัยทัศน์และเป้าหมายของสถานศึกษาเป็นเครื่องชี้นำงานที่ปฏิบัติในแต่ละวันที่มีต่อผู้เรียน

2. มุ่งประเด็นที่ผู้เรียน (Customer Focus) ได้แก่ 1) มาตรฐานสำหรับประสิทธิภาพผู้เรียนถูกกำหนดโดยบุคลากรภายนอกสถานศึกษา 2) บุคคลภายนอกสถานศึกษามีส่วนต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการฝึกฝนผู้เรียน 3) การศึกษาด้านวิชาชีพเป็นสิ่งที่นำมาตัดสินใจประการแรกเกี่ยวกับหลักสูตรสำหรับสถานศึกษา และ 4) หลักสูตรเป็นส่วนกำหนดชี้แนะตัวป้อนที่มีนัยสำคัญจากบุคคลภายนอกสถานศึกษา

3. มุ่งประเด็นผลในระยะยาว (Long-term Focus) ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ระยะยาวเปลี่ยนแปลงด้วยคณะผู้บริหารสถานศึกษา 2) คณะผู้บริหารสถานศึกษามีเป้าหมายคล้ายคลึงกันในแต่ละปี 3) ทุกเวลาที่ได้ผู้บริหารมาใหม่ วัตถุประสงค์ระยะยาวมักจะมีการเปลี่ยนแปลง และ 4) เมื่อมีการเริ่มโปรแกรมการปรับปรุงหลักในสถานศึกษาต้องใช้เวลา 3 ปี เพื่อรอดูผล

4. มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ได้แก่ 1) ผู้สอนใช้ผลป้อนกลับจากผู้เรียนในการปรับปรุงเนื้อหาการสอนแต่ละครั้งที่มีการสอน 2) ผู้สอนยังคงรักษาสิ่งที่ทำอยู่จนกว่าจะมีผู้ใดทดลองในแนวทางที่ดีกว่า 3) ผู้สอนจะไม่เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ทำอยู่จนกว่าสิ่งนั้นจะไม่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้แล้ว และ 4) ผู้สอนไม่เพียงแค่อสอนเฉพาะในชั้นเรียน แต่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

5. การมีส่วนร่วมของผู้สอน (Teacher Involvement) ได้แก่ 1) ส่วนหนึ่งของภาระงานของผู้สอนนั้นรวมถึงการทำงานในโครงการที่มีจุดมุ่งหมายในการปรับปรุงสถานศึกษาในภาพรวมด้วย 2) มีความรู้สึกว่าการบุคลากรบางส่วนจะมีปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อสถานศึกษามีการปรับปรุงเป้าหมายและไม่บรรลุผล และ 3) ผู้สอนมีผลตอบสนองต่อการปรับปรุงบางสิ่งในสถานศึกษาแม้ว่า เมื่อสิ่งนั้นไม่เกี่ยวข้องกับการสอนในชั้นเรียนก็ตาม

6. ความร่วมมือกัน (Collaboration) ได้แก่ 1) มีความก้าวหน้าในความร่วมมือในการทำงานข้ามขอบเขตของวิชาในสถานศึกษา 2) ผู้สอนมีการสนทนาเกี่ยวกับการสอนกับผู้สอนในต่างวิชาหรือต่างภาควิชาบ่อยๆ และ 3) เวลาในการทำงานเป็นปัจจัยโครงสร้างที่ช่วยให้ผู้สอนมีโอกาที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น

7. การตัดสินใจโดยใช้ฐานข้อมูล (Data-based Decision-making) ได้แก่ 1) ผู้สอนมีการใช้ข้อมูลจากการสำรวจในการประเมินการสอนและการเรียน 2) ถ้าผู้สอนมีการเสนอความเห็น ให้มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ จะมีการนำข้อมูลมาสนับสนุนไว้ในเอกสารโครงการ 3) ผู้สอนมีการทดสอบย่อยกับผู้เรียนและนำผลมาประเมินการสอน และ 4) มีการทดสอบสมมติฐานด้วยข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมและประสิทธิภาพผู้เรียน

8. มุ่งประเด็นที่ระบบ (Systems Focus) ได้แก่ 1) เมื่อผู้เรียนมีลักษณะที่เรียนด้อยลง ผู้สอนทดลองค้นหาว่า ส่วนใดของระบบที่สร้างปัญหาให้กับผู้เรียน 2) เมื่อบางอย่างดำเนินไปผิดทาง ผู้สอนจะค้นหาสาเหตุในกระบวนการของตนเองมากกว่าการหาว่าเกิดจากสมาชิกคนใด และ 3) เมื่อเกิดปัญหาในชั้นเรียนผู้สอนจะค้นหาว่าส่วนใดของระบบต้องการการปรับปรุงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเช่นเดิมอีกครั้ง

9. คุณภาพสามารถปรับปรุงโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย (Quality at Same Cost) ได้แก่ 1) การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาสำหรับผู้เรียนไม่ต้องการค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 2) แนวทางของผู้สอนแต่ละคนที่มีต่อการศึกษาของผู้เรียนสามารถปรับปรุง โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มงบประมาณ และ 3) มีการดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลของผู้เรียนโดยปราศจากการใช้ทรัพยากรเพิ่มเติม

สมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป (European University Association. 2004: Online) ได้ทำการพัฒนาโครงการ Development an Internal Quality Culture in European Universities ซึ่งเป็นโครงการความร่วมมือของเครือข่ายมหาวิทยาลัยในทวีปยุโรป จำนวน 50 แห่ง 29 ประเทศ ในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยดำเนินการตามโครงการนี้ระหว่างปีค.ศ. 2002 – 2003 ได้ผลสรุปจากการพัฒนา คือ การสร้างเครือข่ายในด้านการจัดการงานวิจัย การเรียนการสอน การบริการการสนับสนุนผู้เรียน การสร้างระบบการปฏิรูปการศึกษา การจัดเตรียมความร่วมมือระหว่างหุ้นส่วนระดับนานาชาติ การปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสาร และโครงสร้างการตัดสินใจ

นิวไบ (Newby. 1998: 89) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารคุณภาพทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษา จุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลของการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพของโรงเรียนประถมศึกษา ที่ใช้ระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กรและโรงเรียนที่ไม่ใช่ โดยสำรวจจากโรงเรียนที่ใช้ จำนวน 4 โรงเรียน และโรงเรียนที่ไม่ใช้จำนวน 4 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในโรงเรียนทั้งสองประเภทมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่แตกต่างกัน โรงเรียนที่ใช้ระบบการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) จะบริหารงานตามความต้องการ ความพอใจของผู้ปกครอง ชุมชน และนักเรียน บุคลากรทุกฝ่ายมีความร่วมมือกันจึงทำให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพ

ฮอยเทช (Hoitash. 2002: Abstract) ได้ศึกษาการพัฒนาและแผนการประกันคุณภาพเครื่องมือสำหรับองค์กรในการจัดการ พบว่า ทางเลือกในการเข้าถึง เพื่อตรวจสอบและประมวลผลการพัฒนาแผนการประกันคุณภาพในองค์กร ในการจัดการซึ่งต้องอาศัยกลุ่มผู้ใหญ่สำหรับพัฒนาข้อดีโดยใช้การประเมินที่เจาะจง ดังนี้

1. ประมวลผลการพัฒนาการประกันคุณภาพและแผนงานที่เน้นการมีส่วนร่วม

2. ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพตามแผนงานคุณภาพเพิ่มขึ้น
3. ขอบเขตเพื่อการประเมินโปรแกรมประมวลผล

จากการศึกษาพบว่า การวางแผนโปรแกรมตรงประเด็น และมีมาตรฐานการประเมินสำหรับการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือ มีระเบียบแบบแผน และมีผลลัพธ์ของการประกันตามแผนคุณภาพ คือ รายงานและประโยชน์ของการประเมินโปรแกรมการจัดการให้เข้าถึงระเบียบคือ การตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์เพื่อมาตรฐานการประเมินโปรแกรมพัฒนาโดยความร่วมมือของคณะกรรมการมาตรฐาน สำหรับการประเมินการศึกษาในอนาคต ต้องได้รับการสนับสนุนในการเตรียมจากผู้ชำนาญการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการในลักษณะของการผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ด้วยการศึกษเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับ ตัวบ่งชี้ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา คุณภาพการบริหารงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด แล้วนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ จากนั้นได้นำองค์ประกอบดังกล่าวไปจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามที่ได้กำหนดไว้ตามขั้นตอนที่ 1 มีความเหมาะสมหรือไม่ ในแต่ละองค์ประกอบ ทั้งนี้ ได้อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในการตรวจสอบ แล้วหลังจากนั้นนำตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบมาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$) กับเกณฑ์ ($\mu = 3.00$) เพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มีความเหมาะสมหรือไม่

ตอนที่ 3 การประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

การประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของ

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามขั้นตอนที่ 2 มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติหรือไม่ ทั้งนี้โดยพิจารณาจากบริบทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ ทุกประเภทที่เกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ทั้ง 3 ขั้นตอนดังกล่าว สามารถแสดงเป็นแผนภาพการดำเนินงานได้ดัง ภาพประกอบ 17





ภาพประกอบ 17 ขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

รายละเอียดของการวิจัยแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา คุณภาพการบริหารงานและตัวบ่งชี้ แล้วนำมาจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ซึ่งมีวิธีการที่กล่าวถึงแยกเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อศึกษาหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน แล้วนำมากำหนดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

1.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดที่ได้กำหนดไว้ตามข้อ 1.1

2. วิธีการดำเนินการ

2.1 แหล่งข้อมูล ได้แก่

2.1.1 เอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน

2.1.2 งานวิจัยและเอกสารที่มีบริบทเกี่ยวกับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เช่น กฎหมาย ขอบบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2.1.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด จำนวน 11 คน ประกอบด้วย

2.1.3.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานและการบริหารงานบุคคล จำนวน 7 คน ได้แก่

2.1.3.1.1 รองเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (นายสมศักดิ์ ตาไชย) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2.1.3.1.2 รองเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (นายตะนัย มะหิพันธ์) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้ง สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2.1.3.1.3 รองเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ดร.พิษณุ ตูลสุข) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2.1.3.1.4 ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล และนิติกร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน (นายกมล ศิริบรรณ) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2.1.3.1.5 ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (นายบุญส่ง นาวารักษ์) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารงานและการบริหารงานบุคคลของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา อันเป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นตามกฎหมายเดียวกัน และมีลักษณะองค์การคล้ายกัน

2.1.3.1.6 ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ (นายสุเทพ ธิยาพันธ์) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้ง สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2.1.3.1.7 ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดนนทบุรี (ดร.วิชาญ สาคุณ) ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดในระดับจังหวัด

2.1.3.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาตัวบ่งชี้ซึ่งเป็นอาจารย์จากมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน (รองศาสตราจารย์ ดร.มัย สุขเยี่ยม)

2.1.3.3 ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้รับบริการที่มีประสบการณ์สูง จำนวน 3 คน ได้แก่

2.1.3.3.1 ดร.ถวิล น้อยเขียว อดีตผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดใหญ่ (โรงเรียนอนุบาลสุโขทัย)

2.1.3.3.2 นายยุทธชัย อุตมา อดีตเลขาธิการคุรุสภา

2.1.3.3.3 นายอดิเรก รัตนัญญา อดีตผู้อำนวยการสามัญศึกษากรุงเทพมหานคร

2.2 การเลือก การเลือกแหล่งข้อมูลด้านหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยนั้น จะเลือกคัดสรรเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ส่วนการเลือกผู้เชี่ยวชาญนั้น จะเลือกจากผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ไม่ว่าจะเป็น ด้านการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน การบริหารงานบุคคลและผู้รับบริการที่ประสบการณ์และใช้บริการบ่อย และยาวนาน

3. เครื่องมือ

3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ในเรื่องการสนทนากลุ่มนั้นเป็นแบบบันทึกเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

3.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัย ได้ยกร่างแบบบันทึกเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยยกร่างจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประมวลเป็นหัวข้อประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 15 องค์ประกอบย่อย โดยจัดแบบทำปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญใช้ในการให้ข้อเสนอแนะโดยจัดทำไว้ท้ายของแต่ละองค์ประกอบหลัก ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารในส่วนของภูมิหลัง วัตถุประสงค์ของการวิจัย ความสำคัญของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ด้วยแล้ว โดยใช้ชื่อเอกสารว่า “แบบบันทึกเพื่อสนทนากลุ่ม (Focus Group) สำหรับปริญญานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด” ของ นายเพทาย ทองมหา” ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบจดบันทึกโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ผู้ควบคุมการทำปริญญานิพนธ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนากลุ่ม ด้วยการบันทึกเทป และจดบันทึก และการรวบรวมจากแบบบันทึกของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดทำเป็นรายงานการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Report) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แก่ รายงานการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Report) มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อกำหนดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 มีความเหมาะสมหรือไม่ในแต่ละองค์ประกอบ ทั้งนี้ ได้อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในการตรวจสอบ แล้วหลังจากนั้นนำตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบมาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$) กับเกณฑ์ ($\mu = 3.00$) ซึ่งมีวิธีการที่กล่าวถึงแยกเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ในแต่ละองค์ประกอบ

2. วิธีดำเนินการ

2.1 แหล่งข้อมูล ได้แก่ ประชากร ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรส่วนกลางและบุคลากรส่วนภูมิภาคของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ครู ซึ่งเป็นผู้รับบริการทุกสังกัดทั้งในประจำการและนอกประจำการโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรส่วนกลาง 266 คน บุคลากรส่วนภูมิภาค 441 คนโดยจำแนกเป็น ภาคเหนือ 98 คน ภาคกลาง 145 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 123 คน และภาคใต้ 75 คน และครู 1,141,538 คน จำแนกเป็น ครูจากภาคเหนือ 240,903 คน ครูจากภาคกลาง 302,473 คน ครูจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 441,417 คน และครูจากภาคใต้ 156,745 คน รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 1,142,245 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรส่วนกลาง 140 คน บุคลากรส่วนภูมิภาค 210 คนโดยจำแนกเป็น ภาคเหนือ 47 คน ภาคกลาง 70 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 58 คน และภาคใต้ 35 คน ครู 400 คน จำแนกเป็นครูจากภาคเหนือ 85 คน ครูจากภาคกลาง 105 คน ครูจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 154 คน และครูจากภาคใต้ 56 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 750 คน ซึ่งถือได้ว่าจำนวนตัวอย่าง ที่มากกว่า 10 เท่าของตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 17 ตัวแปร (Hair; et al. 2002: 112; กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 11) สำหรับการเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้กระจายตามประเภทของประชากรโดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จำแนกประชากรออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. บุคลากรส่วนกลาง	266 คน
2. บุคลากรส่วนภูมิภาค	441 คน
3. ครู	1,141,538 คน
รวมทั้งสิ้น	1,142,245 คน

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชากรแต่ละประเภทให้กระจายตามภาคได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประเภทที่ 1 จำนวน 140 คน ประเภทที่ 2 จำนวน 210 คน และประเภทที่ 3 จำนวน 400 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 750 คน รายละเอียดปรากฏดัง ตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 2

ประเภทของประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. บุคลากรส่วนกลาง	266	140
2. บุคลากรส่วนภูมิภาค (รวม) ประกอบด้วย	441	210
ภาคเหนือ	98	47
ภาคกลาง	145	70
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	123	58
ภาคใต้	75	35
3. ครู (รวม) ประกอบด้วย	1,141,538	400
ภาคเหนือ	240,903	85
ภาคกลาง	302,473	105
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	441,417	154
ภาคใต้	156,745	56
รวม	1,142,245	750

2.2 การเลือก การเลือกแหล่งข้อมูลที่น่ามากำหนดเป็นประชากรดังกล่าว เป็นการเลือกสรรบุคลากรผู้ปฏิบัติกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) คือครู ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง อันจะทำให้สามารถตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดได้อย่างแท้จริง

3. เครื่องมือ

3.1 ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด มีจำนวน 97 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จากเหมาะสมที่สุด (5) ไปถึง เหมาะสมน้อยที่สุด (1)

3.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาค่านิยมเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน และศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามแล้วสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นสอบถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

3.2.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีประสบการณ์ในเรื่องคุณภาพการบริหารงาน จำนวน 5 ท่าน พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยใช้ดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2548ข: 1 – 20) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 เมื่อข้อคำถามไม่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้เลย

ระดับ 2 เมื่อข้อคำถามไม่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้และต้องปรับปรุงอีกมาก

ระดับ 3 เมื่อข้อคำถามเกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้

ระดับ 4 เมื่อข้อคำถามเกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้อย่างชัดเจน

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวบ่งชี้ หากพบว่า ข้อคำถามที่มีค่า CVI ตั้งแต่ .80 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้ ผู้วิจัยคงข้อคำถามนั้นไว้ แต่หากมีค่าต่ำกว่า .80 ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงข้อคำถามนั้นใหม่ในบางข้อที่เห็นว่าจำเป็นต้องคงไว้ ทั้งนี้โดยขอคำปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมการทำวิทยานิพนธ์

3.2.3 ตรวจสอบอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและการพิจารณาจากอาจารย์ผู้ควบคุมการทำวิทยานิพนธ์แล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 50 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง การตรวจสอบอำนาจจำแนกนั้น ผู้วิจัยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

(Corrected Item - Total Correlation) ซึ่งเรียกว่า อำนาจจำแนกรายข้อ (จัตริศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2548: 96 – 99) โดยค่าอำนาจจำแนกที่ถือว่าข้อคำถามนั้นมีอำนาจจำแนกใช้ได้ ต้องมีค่าตั้งแต่ .20 ขึ้นไป ผลสำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค โดยใช้เกณฑ์ความเชื่อมั่น .70 ขึ้นไป ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ แล้วรอรับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 722 ฉบับ จาก 750 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.27

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบนั้น ได้วิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติตรวจสอบตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis : FA) (Hair; et al. 1995: 368 – 372; Stevens. 1996: 363; 389) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis : PCA) และหมุนแกนแบบออร์โธโกนอล (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method)

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลไปกำหนดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

การประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามขั้นตอนที่ 2 มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติหรือไม่ ทั้งนี้โดยพิจารณาจากบริบทที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ ทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดซึ่งผู้วิจัยมีวิธีการที่กล่าวถึงหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดว่ามีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติเพียงใด

2. วิธีดำเนินการ

2.1 แหล่งข้อมูล ได้แก่ ประชากร ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรส่วนกลาง และบุคลากรส่วนภูมิภาคของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยบุคลากรส่วนกลาง 266 คน และบุคลากรส่วนภูมิภาค 441 คน โดยจำแนกเป็น ภาคเหนือ 105 คน ภาคกลาง 137 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 120 คน และภาคใต้ 84 คน รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 707 คน

กลุ่มตัวอย่างนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย บุคลากรส่วนกลาง 85 คน และบุคลากรส่วนภูมิภาค 165 คน โดยจำแนกเป็น ภาคเหนือ 40 คน ภาคกลาง 52 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 45 คน และภาคใต้ 28 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 250 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ความเชื่อมั่น 95% ($e = .05$) สำหรับการเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้กระจายตามประเภทของประชากรโดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จำแนกประชากรออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. บุคลากรส่วนกลาง	266 คน
2. บุคลากรส่วนภูมิภาค	441 คน
รวมจำนวนทั้งสิ้น	707 คน

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชากรแต่ละประเภทให้กระจายตามภาคใต้จำนวนกลุ่มตัวอย่างประเภทที่ 1 จำนวน 140 คน และประเภทที่ 2 จำนวน 210 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 250 คน รายละเอียดปรากฏดัง ตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 3

ประเภทของประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. บุคลากรส่วนกลาง	266	85
2. บุคลากรส่วนภูมิภาค (รวม)	441	165
ภาคเหนือ	105	40
ภาคกลาง	137	52
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	120	45
ภาคใต้	84	28
รวม	707	250

2.2 การเลือก การเลือกแหล่งข้อมูลที่นำมากำหนดเป็นประชากรดังกล่าวเป็นการเลือกสรรด้วยเหตุผลว่า บุคลากรส่วนกลางและบุคลากรส่วนภูมิภาคของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดนั้น คือ ประชากรที่สามารถสะท้อนว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดที่กำหนดขึ้นนั้นมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติหรือไม่ได้ดีที่สุด เพราะเป็นประชากรที่จะต้องนำตัวบ่งชี้ไปสู่การปฏิบัติ

3. เครื่องมือ

3.1 คุณลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) มีจำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด มีจำนวน 74 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จากเป็นไปได้มากที่สุด (5) ไปถึง เป็นไปได้น้อยที่สุด (1)

3.2 วิธีสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 ศึกษาคำนิยามของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด และศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม แล้วดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นสอบถามความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

3.2.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีประสบการณ์ในเรื่องคุณภาพการบริหารงาน จำนวน 5 ท่าน พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยใช้ดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2548: 1 – 20) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 เมื่อข้อคำถามไม่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้เลย

ระดับ 2 เมื่อข้อคำถามไม่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้และต้องปรับปรุงอีกมาก

ระดับ 3 เมื่อข้อคำถามเกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้

ระดับ 4 เมื่อข้อคำถามเกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้อย่างชัดเจน

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวบ่งชี้ หากพบว่าข้อคำถามที่มีค่า CVI ตั้งแต่ .80 ขึ้นไป ถือว่าใช้ได้ ผู้วิจัยจะคงข้อคำถามนั้นไว้ แต่หากมีค่าต่ำกว่า .80 ผู้วิจัยจะทำการปรับปรุงข้อคำถามนั้นใหม่ในบางข้อที่เห็นว่าจำเป็นต้องคงไว้ ทั้งนี้โดยขอคำปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมการทำปริญญานิพนธ์

3.2.3 การตรวจสอบอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง และการพิจารณาจากอาจารย์ผู้ควบคุมการทำปริญญานิพนธ์แล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 50 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง การตรวจสอบอำนาจจำแนกนั้น ผู้วิจัยจะใช้ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item Total Correlation) ซึ่งเรียกว่า อำนาจจำแนกรายข้อ (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. 2548: 96 – 99) โดยค่าอำนาจจำแนกที่ถือว่าข้อคำถามนั้นมีอำนาจจำแนกใช้ได้ ต้องมีค่าตั้งแต่ .20 ขึ้นไป สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค โดยใช้เกณฑ์ความเชื่อมั่น .70 ขึ้นไป ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจง ด้วยตนเอง และทางไปรษณีย์ แล้วรอรับคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ปรากฏว่า ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 241 ฉบับ จากตัวอย่าง 250 คน คิดเป็นร้อยละ 96.40

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) แต่ละตัวบ่งชี้ของคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมากที่สุด

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าเฉลี่ยความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ค่าเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน .80

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลไปกำหนดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ครั้นนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการกล่าวถึงหัวข้อสัญลักษณ์การนำเสนอผลการวิจัยและผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์เป็นที่เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยที่เป็นคะแนนเกณฑ์
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงที่ (t-distribution)
π	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติตกอยู่อย่างมีนัยสำคัญ
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายในการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดแต่ละขั้นตอนเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ

ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพการบริหารงานของ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ

ขั้นตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ผลการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ

รายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด สรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและข้อค้นพบต่างๆ จากบทความทางวิชาการ งานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด การประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด และเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงานและตัวบ่งชี้ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ และนำไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ว่า

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 15 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 องค์ประกอบหลักที่ 1 : โครงสร้างการบริหารงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ คือ

1.1.1 การกระจายอำนาจ

1.1.2 การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทาง

1.1.3 ความเป็นทางการ

1.1.4 การจัดแบ่งสายการควบคุม

1.2 องค์ประกอบหลักที่ 2 : นโยบายการบริหารงาน ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ คือ

1.2.1 การกำหนดเป้าหมายขององค์การ

1.2.2 ทรัพยากร

1.2.3 การสื่อสาร

1.2.4 ภาวะผู้นำ

1.3 องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย

2 องค์ประกอบ คือ

1.3.1 บรรยากาศองค์การ

1.3.2 วัฒนธรรมองค์การ

1.4 องค์ประกอบหลักที่ 4 คุณภาพชีวิตของบุคลากร ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย

3 องค์ประกอบ คือ

1.4.1 ระบบงาน

1.4.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

1.5 องค์ประกอบหลักที่ 5 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย

2 องค์ประกอบ คือ

1.5.1 ความพึงพอใจ

1.5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง การศึกษาจังหวัด

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามข้อ 1 มาจัดทำเป็นเอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม โดยจัดทำในลักษณะ “แบบบันทึเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด” ซึ่งได้มีการประมวลตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบที่ได้ตามข้อ 1 มาบรรจุไว้ในแบบบันทึกดังกล่าว และจัดทำแบบปลายเปิด (Open – ended) ไว้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญใช้ในการให้ข้อเสนอแนะเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ ยังได้นำเสนอภูมิหลังของการวิจัย วัตถุประสงค์ ความสำคัญ ขอบเขตและกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้งวิธีดำเนินการวิจัยไว้ในแบบบันทึกนี้ด้วย จากนั้นได้นำไปจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 11 คน เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 ณ ห้องประชุมสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปรายงานการสนทนากลุ่มได้ ดังนี้

2.1 การเรียงลำดับและการปรับปรุงชื่อขององค์ประกอบหลัก

ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านมีความเห็นว่า ควรเรียงลำดับองค์ประกอบหลักใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามลำดับและขั้นตอนการบริหารงาน โดยเริ่มต้นที่นโยบายแล้วจึงไปโครงสร้าง สภาพแวดล้อม คุณภาพชีวิตบุคลากร และคุณภาพการให้บริการตามลำดับ และควรปรับปรุงชื่อองค์ประกอบหลักบางองค์ประกอบ ได้แก่ เปลี่ยนคำว่า “นโยบายการบริหารงาน” เป็น “นโยบายขององค์การ” “โครงสร้างการบริหารงาน” เป็น “โครงสร้างขององค์การ” และ “สภาพแวดล้อมการทำงาน” เป็น “สภาพแวดล้อมขององค์การ” อีก 2 องค์ประกอบหลัก ให้ใช้ชื่อเดิม

2.2 การปรับปรุงองค์ประกอบย่อย ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการจะดำเนินการวิจัยในขั้นตอนต่อไป หลังจากการสนทนากลุ่มแล้ว รวมทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทภารกิจและบริบทของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ซึ่งเป็นส่วนงานขนาดเล็ก มีบุคลากรเพียง 5 – 8 คน ในแต่ละจังหวัด แต่ต้องให้บริการแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดนั้นๆ จำนวน 3,000 – 40,000 คน แล้วแต่ขนาดของจังหวัด ดังนั้น องค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบ เช่น การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทางที่ดี ความเป็นทางการที่ดี หรือการจัดแบ่งสายการควบคุมที่ดี เหล่านี้ไม่เหมาะสมกับองค์การลักษณะนี้ รายละเอียดการปรับปรุงปรากฏตามข้อ 2.4

2.3 การเสนอแนะเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการกำหนดตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและสอดคล้องรายการองค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อยที่ปรับปรุงใหม่ เพื่อให้ผู้วิจัยนำไปวิเคราะห์ต่อไป

2.4 ผลการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ การสนทนากลุ่มครั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ โดยแยกเป็น 17 องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้จำนวนทั้งหมด 97 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

2.4.1 องค์ประกอบหลักที่ 1 นโยบายขององค์การ มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

2.4.1.1 การวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ คือ

2.4.1.1.1 มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจน และมีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายองค์การ

2.4.1.1.2 ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์

2.4.1.1.3 มีจุดเน้นคุณภาพการบริหารงานปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์

2.4.1.1.4 แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน

2.4.1.1.5 มีจุดเน้นคุณภาพการให้บริการปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์

2.4.1.1.6 มีจุดเน้นจิตบริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์

2.4.1.1.7 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม

2.4.1.1.8 มีการกำหนดเป้าหมายหรือประเด็นยุทธศาสตร์โดยมีมาตรการและตัวบ่งชี้เป็นรูปธรรมในแผนกลยุทธ์

2.4.1.1.9 มีการกำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์

2.4.1.1.10 มีกลไกการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินแผนเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์

2.4.1.2 การติดตามและประเมินผล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ

2.4.1.2.1 มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนการดำเนินการ ขณะกำลังดำเนินการ และหลังการดำเนินการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน

2.4.1.2.2 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องผลสำเร็จตามแผน ตามพันธกิจ ตามภารกิจหลัก และตามนโยบายสำคัญ

2.4.1.2.3 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นเนื่องจากความต้องการได้รับการตอบสนอง

2.4.1.2.4 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การ อย่างต่อเนื่องในเรื่องกระบวนการมีความรวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐาน และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

2.4.1.2.5 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพและคุณภาพอย่างยั่งยืนด้วยการวางระบบ และนำเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน

2.4.1.3 การวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ

2.4.1.3.1 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่ชัดเจน และเพียงพอทั้งด้านงบประมาณและการอำนวยความสะดวกอื่นๆ

2.4.1.3.2 มีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

2.4.1.3.3 มีการนำผลการวิจัยมาใช้หรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ

2.4.1.3.4 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุน ให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์การ

2.4.1.3.5 มีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะในการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา

2.4.1.4 ภาวะผู้นำ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ

- 2.4.1.4.1 ผู้นำมีความสามารถในการนำ ให้การกำหนดวิสัยทัศน์ของ
หน่วยงานร่วมกัน
- 2.4.1.4.2 ผู้นำมีความสามารถในการสื่อสารกับทุกภาคส่วน
- 2.4.1.4.3 ผู้นำมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงาน
จนบรรลุภารกิจ
- 2.4.1.4.4 ผู้นำมีความสามารถในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง
- 2.4.1.4.5 ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี ในด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม
และจริยธรรม

2.4.2 องค์ประกอบหลักที่ 2 โครงสร้างขององค์การ มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

- 2.4.2.1 การจัดองค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ
- 2.4.2.1.1 มีการออกแบบองค์การที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน
- 2.4.2.1.2 มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ
- 2.4.2.1.3 มีการออกแบบองค์การที่ตระหนักในเรื่องความคล่องตัวและ
ยืดหยุ่น เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.4.2.1.4 มีการจัดองค์การแบบหน่วยงานสมัยใหม่ที่สอดคล้องกับสังคม
โลกาภิวัตน์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- 2.4.2.1.5 มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่ง
การเรียนรู้ (Learning Organization : LO) และองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization : IO)
- 2.4.2.2 กระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ
- 2.4.2.2.1 มีกระบวนการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ทันสมัย และเป็น
ปัจจุบัน
- 2.4.2.2.2 กระบวนการสื่อสารกับผู้รับบริการ มีความทันสมัยและเป็น
ปัจจุบันตอบสนองความต้องการได้ทันทีและทุกเวลา
- 2.4.2.2.3 มีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน
อยู่อย่างสม่ำเสมอ
- 2.4.2.2.4 มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลการสื่อสารขององค์กร
อย่างต่อเนื่อง
- 2.4.2.2.5 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมสร้างประสิทธิภาพ
ในการสื่อสาร

2.4.2.3 การประสานงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ คือ

- 2.4.2.3.1 มีระบบการประสานงานที่ดีภายในองค์การคือระหว่างหน่วยงาน
กับส่วนกลางและกับหน่วยงานด้วยกัน

- 2.4.2.3.2 มีระบบการประสานที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด
- 2.4.2.3.3 มีระบบการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการ
- 2.4.2.3.4 มีการสร้างหน่วยงานย่อยหรือสร้างเครือข่ายการประสานงานเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ
- 2.4.2.3.5 มีการศึกษาและพัฒนาระบบ และกระบวนการประสานงานอย่างต่อเนื่อง
- 2.4.2.3.6 มีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความพร้อม ในการประสานงานอย่างสม่ำเสมอ

2.4.2.4 การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ คือ

- 2.4.2.4.1 การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับงาน แก่บุคลากรทุกคนให้รู้ขั้นตอนงานต่างๆ เท่าเทียมกัน
- 2.4.2.4.2 บุคลากรทุกคนสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทดแทนกันได้ เสมอหากบุคลากรอีกคนไม่ว่างหรือไม่ได้มาปฏิบัติงานนั้น
- 2.4.2.4.3 มีการสร้างความตระหนักในการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากร เช่น บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ หรือมีความรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน
- 2.4.2.4.4 มีกระบวนการสร้างทีมงานอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน
- 2.4.2.4.5 มีกระบวนการพัฒนาทีมงานอย่างสม่ำเสมอ
- 2.4.2.4.6 มีกระบวนการประเมินทีมงานอย่างต่อเนื่อง

2.4.3 องค์ประกอบหลักที่ 3 สภาพแวดล้อมขององค์การ มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

- 2.4.3.1 บรรยากาศขององค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ คือ
 - 2.4.3.1.1 มีการสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อคุณภาพการบริหารงาน
 - 2.4.3.1.2 มีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับนโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ
 - 2.4.3.1.3 มีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ ให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรในองค์กร
 - 2.4.3.1.4 มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นหรือทีมงานที่เป็นเลิศ
- 2.4.3.2 วัฒนธรรมขององค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ คือ
 - 2.4.3.2.1 มีการสร้างค่านิยมและความเชื่อของบุคลากรเพื่อคุณภาพการบริหารงานโดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ

2.4.3.2.2 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้บุคลากรตระหนักในการกิจขององค์การและมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

2.4.3.2.3 มีการเสริมสร้างและพัฒนาค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อร่วมกันในการรวมพลังสร้างทีมงานสร้างความรู้และทักษะเพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.4.3.2.4 นำค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อมาเสริมพลังในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.4.3.3 การวางระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้
คือ

2.4.3.3.1 ระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

2.4.3.3.2 ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน

2.4.3.3.3 ระบบสารสนเทศของบุคลากรและผู้รับบริการมีสมรรถนะที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ตลอดเวลา

2.4.3.3.4 มีการวางระบบสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้อง และเป็นประโยชน์ต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์การ

2.4.3.3.5 มีการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะ และสมรรถนะในการใช้ระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

2.4.3.3.6 มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน ในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ

2.4.4 องค์ประกอบหลักที่ 4 คุณภาพชีวิตของบุคลากร มี 3 องค์ประกอบย่อย
ได้แก่

2.4.4.1 ความก้าวหน้าในอาชีพ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้
คือ

2.4.4.1.1 หน่วยงานมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน

2.4.4.1.2 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการดึงดูดให้คนเก่ง/คนดี เข้ามาร่วมทำงาน

2.4.4.1.3 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพัน และมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน

2.4.4.1.4 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมให้บุคลากรที่เก่งและดีได้พัฒนาตนเองและทีมงานไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพ

2.4.4.1.5 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปตามระบบคุณธรรมอย่างชัดเจน

2.4.4.1.6 มีแนวปฏิบัติในการโอนเงินเดือนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

2.4.4.1.7 มีข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการรองรับการใช้ระบบคุณธรรมในการเลื่อนตำแหน่งและการใช้ผลการปฏิบัติงานในการโอนเงินเดือน

2.4.4.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ คือ

2.4.4.2.1 มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่กฎหมายกำหนดไว้

2.4.4.2.2 มีการจัดระบบเพื่อสุขภาพและการป้องกันภัยที่ดีแก่บุคลากร

2.4.4.2.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงาน เครื่องออกกำลังกาย ฯลฯ

2.4.4.2.4 มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

2.4.4.2.5 มีการสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการของบุคลากรในด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ

2.4.4.2.6 มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของบุคลากร

2.4.4.2.7 มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

2.4.4.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ คือ

2.4.4.3.1 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่มีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร

2.4.4.3.2 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน

2.4.4.3.3 มีการประชุมสัมมนาเพื่อละลายพฤติกรรมที่ไม่ส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

2.4.4.3.4 มีการสร้างบรรยากาศแห่งความเอื้ออาทร เข้าใจกันและมุ่งมั่นเพื่องานแก่บุคลากรทุกระดับ

2.4.4.3.5 มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความเข้าใจ จนเกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

2.4.4.3.6 มีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างทีมงาน การปฏิบัติงานตามภารกิจและการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

2.4.5 องค์ประกอบหลักที่ 5 คุณภาพการให้บริการ มี 3 องค์ประกอบย่อย
ได้แก่

2.4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 5
ตัวบ่งชี้ คือ

- 2.4.5.1.1 ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการ
- 2.4.5.1.2 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลา
- 2.4.5.1.3 มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ
- 2.4.5.1.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ ทุกที่และทุกเวลา

2.4.5.1.5 มีการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ

2.4.5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้
คือ

- 2.4.5.2.1 มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- 2.4.5.2.2 ขั้นตอนของงานแต่ละงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ
- 2.4.5.2.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
- 2.4.5.2.4 มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ
- 2.4.5.2.5 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน เช่น ด้านสถานที่บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ
- 2.4.5.2.6 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและเอื้ออาทร
- 2.4.5.2.7 มีการแก้ปัญหา หรือสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการ อย่างกระตือรือร้นและเต็มความสามารถ

2.4.5.3 การบริการเชิงรุก ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ คือ
2.4.5.3.1 มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ ไปให้บริการถึงสถานที่ของกลุ่มผู้รับบริการ

2.4.5.3.2 มีการเตรียมด้านเอกสารและข้อมูลการให้บริการ ติดตัวบุคลากรทุกขณะออกให้บริการในพื้นที่

2.4.5.3.3 มีการศึกษาแนวโน้มความต้องการในอนาคตของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพให้บริการ

2.4.5.3.4 มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ และความรู้ในสิ่งที่ทำให้บริการในอนาคตแก่ผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบของ
คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทาง
การศึกษาจังหวัด สุราษฎร์ธานี

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏตาม ตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพ
การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ประเภทของประชากร	การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรส่วนกลาง	136	18.84
2. บุคลากรส่วนภูมิภาค		
ภาคเหนือ	42	5.83
ภาคกลาง	65	9.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	53	7.35
ภาคใต้	30	4.15
3. ครู		
ภาคเหนือ	84	11.63
ภาคกลาง	104	14.40
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	153	21.19
ภาคใต้	55	7.61
รวมทั้งสิ้น	722	100

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพ
การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เมื่อ
จำแนกตามประเภทพบว่า เป็นประเภทบุคลากรส่วนกลาง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 18.84
ประเภทบุคลากรส่วนภูมิภาคเขตภูมิศาสตร์ภาคเหนือ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 5.83 ภาคกลาง 65 คน
คิดเป็นร้อยละ 9.00 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 และภาคใต้ 30 คน คิดเป็น
ร้อยละ 4.15 ประเภทครูจากเขตภูมิศาสตร์ภาคเหนือ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 ภาคกลาง 104 คน
คิดเป็นร้อยละ 14.40 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 153 คน คิดเป็นร้อยละ 21.19 และภาคใต้ 55 คน คิดเป็น
ร้อยละ 7.61

2. ผลการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

จากวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบปัจจัยคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ในแต่ละองค์ประกอบ ทั้งนี้ ได้อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis : FA) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ (n = 722)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
1. การวางแผนกลยุทธ์			
1.1 มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและมีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ	4.08	.78	.961
1.2 ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์	4.11	.64	.968
1.3 มีจุดเน้นคุณภาพการบริหารงานปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์	3.89	.52	.413
1.4 แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน	4.01	.71	.980
1.5 มีจุดเน้นคุณภาพการให้บริการปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์	3.78	.72	.364
1.6 มีจุดเน้นจิตบริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์	3.69	.81	.866
1.7 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม	3.83	.64	.797
1.8 มีการกำหนดเป้าหมายหรือประเด็นยุทธศาสตร์ โดยมีมาตรการและตัวบ่งชี้ที่เป็นรูปธรรมในแผนกลยุทธ์	4.05	.75	.459
1.9 มีการกำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์	4.16	.66	.872

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
1.10 มีกลไกการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินแผนเพื่อให้ การดำเนินการบรรลุเป้าหมายปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์	3.99	.70	.988
2. การติดตามและประเมินผล			
2.1 มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อน การดำเนินการขณะกำลังดำเนินการ และหลังการดำเนินการที่เป็น ระบบและเป็นขั้นตอน	4.23	.84	.972
2.2 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการบริหาร องค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องผลสำเร็จตามแผน ตามพันธกิจ ตามภารกิจหลักและตามนโยบายสำคัญ	4.06	.91	.888
2.3 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของ การบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการให้บริการที่มี คุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นเนื่องจาก ความต้องการได้รับการตอบสนอง	3.76	1.01	.879
2.4 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การ อย่างต่อเนื่องในเรื่องกระบวนการมีความรวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรมมีมาตรฐานและสอดคล้องกับ หลักธรรมาภิบาล	3.94	.76	.893
2.5 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์การ อย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพและ คุณภาพอย่างยั่งยืนด้วยการวางระบบและนำเทคนิคการพัฒนา คุณภาพการบริหารงานที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน	4.15	.78	.870
3. การวิจัยและพัฒนา			
3.1 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่ ชัดเจนและเพียงพอทั้งด้านงบประมาณและการอำนวยความสะดวก อื่นๆ	4.20	.84	.978
3.2 มีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	3.98	.83	.898
3.3 มีการนำผลการวิจัยมาใช้หรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนา คุณภาพการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ	4.12	.91	.489

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
3.4 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์กร	3.76	.64	.904
3.5 มีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะในการ ดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา	4.02	.85	.888
4. ภาวะผู้นำ			
4.1 ผู้นำมีความสามารถในการนำให้กำหนดวิสัยทัศน์ของ หน่วยงานร่วมกัน	4.51	.68	.971
4.2 ผู้นำมีความสามารถในการสื่อสารกับทุกภาคส่วน	4.12	.71	.387
4.3 ผู้นำมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงใจบุคลากรให้ ปฏิบัติงานจนบรรลุภารกิจ	4.01	.77	.925
4.4 ผู้นำมีความสามารถในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง	3.92	.61	.895
4.5 ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม และจริยธรรม	4.10	.83	.899

จากตาราง 4 แสดงว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การวางแผนกลยุทธ์ จำนวน 10 ตัวบ่งชี้ มี 7 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อน
ว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีกลไกการกำกับ
ดูแล ตรวจสอบและประเมินแผนเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์
(.988) แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน (.980) ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ (.968) มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและ
มีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายองค์กร (.961) มีการกำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกัน ใน
รูปแบบของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์ (.872) มีจุดเน้นจิต
บริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์ (.866) และมีการกำหนดวิสัยทัศน์
พันธกิจและยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม (.797) ทั้งนี้มี 3 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อน
ว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมายหรือประเด็น
ยุทธศาสตร์โดยมีมาตรการและตัวบ่งชี้ที่เป็นรูปธรรมในแผนกลยุทธ์ (.459) มีจุดเน้นคุณภาพการบริหารงาน
ปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ (.413) และมีจุดเน้นคุณภาพการให้บริการปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์
(.364)

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การติดตามและประเมินผล จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ทุกตัวบ่งชี้สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งก่อนการดำเนินการขณะกำลังดำเนินการและหลังการดำเนินการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน (.972) มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การอย่างต่อเนื่องในเรื่องกระบวนการมีความรวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรมมีมาตรฐานและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (.893) มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องผลสำเร็จตามแผน ตามพันธกิจ ตามภารกิจหลัก และตามนโยบายสำคัญ (.888) มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นเนื่องจากความต้องการได้รับการตอบสนอง (.879) และมีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพและคุณภาพอย่างยั่งยืนด้วยการวางระบบ และนำเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน (.870)

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวิจัยและพัฒนา จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่ชัดเจน และเพียงพอทั้งด้านงบประมาณและการอำนวยความสะดวกอื่นๆ (.978) มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์การ (.904) มีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง (.898) และมีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะในการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา (.888) ทั้งนี้ มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีการนำผลการวิจัยมาใช้หรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ (.489)

องค์ประกอบย่อยที่ 4 : ภาวะผู้นำ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ ผู้นำมีความสามารถในการนำให้กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานร่วมกัน (.971) ผู้นำมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานจนบรรลุภารกิจ (.925) ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม และจริยธรรม (.899) และผู้นำมีความสามารถในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (.895) ทั้งนี้ มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ ผู้นำมีความสามารถในการสื่อสารกับทุกภาคส่วน (.387)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 2 :
โครงสร้างขององค์การ (n = 722)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
1. การจัดองค์การ			
1.1 มีการออกแบบองค์การที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน	3.88	.82	.982
1.2 มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ	3.91	.91	.982
1.3 มีการออกแบบองค์การที่ตระหนักในเรื่องความคล่องตัว และยืดหยุ่น เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.02	1.03	.895
1.4 มีการจัดองค์การแบบหน่วยงานสมัยใหม่ที่สอดคล้องกับ สังคมโลกาภิวัตน์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	3.72	.86	.404
1.5 มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) และองค์การแห่ง นวัตกรรม (Innovation Organization : IO)	4.12	.97	.926
2. กระบวนการสื่อสาร			
2.1 มีกระบวนการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ทันสมัย และเป็น ปัจจุบัน	4.21	.81	.965
2.2 กระบวนการสื่อสารกับผู้รับบริการมีความทันสมัย และเป็น ปัจจุบัน ตอบสนองความต้องการได้ทันทีและทุกเวลา	3.90	.84	.897
2.3 มีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพ การบริหารงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ	4.02	.80	.884
2.4 มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลการสื่อสารของ องค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.88	.76	.446
2.5 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมสร้างประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร	3.92	.75	.822
3. การประสานงาน			
3.1 มีระบบการประสานงานที่ดีภายในองค์การ คือ ระหว่าง หน่วยงานกับส่วนกลางและกับหน่วยงานด้วยกัน	4.11	.64	.980
3.2 มีระบบการประสานที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน จังหวัด	4.03	.85	.488

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
3.3 มีระบบการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการ	3.98	.90	.910
3.4 มีการสร้างหน่วยงานย่อยหรือสร้างเครือข่ายการประสานงาน เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ	4.07	.88	.885
3.5 มีการศึกษาและพัฒนากระบวนการและกระบวนการประสานงาน อย่างต่อเนื่อง	4.10	.72	.910
3.6 มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการประสานงาน อย่างสม่ำเสมอ	3.87	.75	.409
4. การทำงานเป็นทีม			
4.1 การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับงานแก่ บุคลากรทุกคนให้รู้ ขั้นตอนงานต่างๆ เท่าเทียมกัน	4.05	.69	.483
4.2 บุคลากรทุกคนสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทดแทนกัน ได้เสมอ หากบุคลากรอีกคนไม่มาหรือไม่ได้มาปฏิบัติงานนั้น	3.99	.96	.887
4.3 มีการสร้างความตระหนักในการทำงานเป็นทีม แก่บุคลากร เช่น บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอย่างเต็ม ความสามารถ หรือมีความรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน	4.17	.88	.888
4.4 มีกระบวนการสร้างทีมงานอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	3.89	.81	.915
4.5 มีกระบวนการพัฒนาทีมงานอย่างสม่ำเสมอ	4.05	.90	.918
4.6 มีกระบวนการประเมินทีมงานอย่างต่อเนื่อง	3.82	.79	.709

จากตาราง 5 แสดงว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ และ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การจัดองค์การ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ มี 5 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็น
ตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีการออกแบบองค์การ
ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน (.982) มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ
(.982) มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO)
และองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization : IO) (.926) มีการออกแบบองค์การที่ตระหนัก
ในเรื่องความคล่องตัวและยืดหยุ่น เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
(.895) และมีกระบวนการประเมินทีมงานอย่างต่อเนื่อง (.709) ทั้งนี้มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้

ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีการจัดองค์การแบบหน่วยงานสมัยใหม่ ที่สอดคล้องกับสังคมโลกาภิวัตน์ ซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (.404)

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : กระบวนการสื่อสาร จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีกระบวนการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน (.965) กระบวนการสื่อสารกับผู้รับบริการมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันตอบสนองความต้องการได้ทันทีและทุกเวลา (.897) มีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ (.884) และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร (.822) ทั้งนี้ มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลการสื่อสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (.446)

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การประสานงาน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีระบบการประสานงานที่ดีภายในองค์กรคือ ระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลางและกับหน่วยงานด้วยกัน (.980) มีระบบการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการ (.910) มีการศึกษาและพัฒนากระบวนการประสานงานอย่างต่อเนื่อง (.910) และมีการสร้างหน่วยงานย่อยหรือสร้างเครือข่ายการประสานงานเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ (.885) ทั้งนี้ มี 2 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีระบบการประสานที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัด (.488) และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการประสานงานอย่างสม่ำเสมอ (.409)

องค์ประกอบย่อยที่ 4 : การทำงานเป็นทีม จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีกระบวนการประเมินทีมงานอย่างต่อเนื่อง (.918) มีกระบวนการสร้างทีมงานอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน (.915) มีการสร้างความตระหนักในการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากร เช่น บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ หรือมีความรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน (.888) และบุคลากรทุกคนสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทดแทนกันได้เสมอหากบุคลากรอีกคนไม่ว่างหรือไม่ได้มาปฏิบัติงานนั้น (.887) ทั้งนี้ มี 2 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับงานแก่บุคลากรทุกคนให้รู้ขั้นตอนงานต่างๆ เท่าเทียมกัน (.483) มีกระบวนการพัฒนาทีมงานอย่างสม่ำเสมอ (.412)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 3 :
สภาพแวดล้อมขององค์การ (n = 722)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
1. บรรยากาศองค์การ			
1.1 มีการสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อคุณภาพ การบริหารงาน	4.14	.90	.472
1.2 มีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับรู้นโยบาย การปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ	4.07	.81	.799
1.3 มีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดปฏิสัมพันธ์ แบบกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรในองค์การ	3.83	.78	.801
1.4 มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่น หรือทีมงานที่เป็นเลิศ	4.06	.76	.892
2. วัฒนธรรมองค์การ			
2.1 มีการสร้างค่านิยมและความเชื่อของบุคลากรเพื่อคุณภาพ การบริหารงานโดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ	4.15	.77	.972
2.2 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้บุคลากร ตระหนักใน ภารกิจขององค์การและมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมี คุณภาพ	4.11	.79	.784
2.3 มีการเสริมสร้างและพัฒนาค่านิยมวัฒนธรรมและความเชื่อ ร่วมกันในการรวมพลังสร้างทีมงานสร้างความรู้และทักษะ เพื่อ ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ	3.97	.68	.891
2.4 นำค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อมาเสริมพลังใน การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ	4.08	.71	.803
3. การวางระบบสารสนเทศ			
3.1 ระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง	3.86	.63	.974
3.2 ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน	3.91	.70	.494
3.3 ระบบสารสนเทศของบุคลากรและผู้รับบริการมีสมรรถนะ ที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ตลอดเวลา	4.01	.84	.672

ตาราง 6 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
3.4 มีการวางระบบสารสนเทศที่เหมาะสมสอดคล้องและเป็น ประโยชน์ต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์การ	3.96	.93	.884
3.5 มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และ สมรรถนะในการใช้ระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	4.03	.82	.480
3.6 มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน ในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ	3.87	.90	.880

จากตาราง 6 แสดงว่าตัวบ่งชี้ฯ ของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : บรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ มี 3 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับ คือ มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นหรือทีมงานที่เป็นเลิศ (.892) มีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรในองค์กร (.801) และมีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ (.799) ทั้งนี้ มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีการสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อคุณภาพการบริหารงาน (.472)

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : วัฒนธรรมองค์การ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ทุกตัวบ่งชี้สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีการสร้างค่านิยมและความเชื่อของบุคลากร เพื่อคุณภาพการบริหารงานโดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ (.972) มีการเสริมสร้างและพัฒนาค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อร่วมกัน ในการรวมพลังสร้างทีมงานสร้างความรู้และทักษะเพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (.891) นำค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อมาเสริมพลังในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (.803) และมีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้บุคลากรตระหนักในภารกิจขององค์การและมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ (.784)

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวางระบบสารสนเทศ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง (.974) มีการวางระบบสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์การ (.884) มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ (.880) และระบบสารสนเทศของบุคลากรและผู้รับบริการมีสมรรถนะที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ตลอดเวลา (.672) ทั้งนี้มี 2 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน

(.494) และมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะและสมรรถนะในการใช้ระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง (.480)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 4 :
คุณภาพชีวิตของบุคลากร (n = 722)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
1. ความก้าวหน้าในอาชีพ			
1.1 หน่วยงานมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้า ในอาชีพ การทำงานอย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน	3.98	.94	.981
1.2 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการดึงดูดให้คนเก่ง/ คนดี เข้ามาร่วมทำงาน	3.95	.82	.886
1.3 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการส่งเสริมให้ บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพัน และมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน	3.99	.70	.780
1.4 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมให้บุคลากรที่เก่ง และดีได้พัฒนาตนเองและทีมงานไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพ	4.01	.83	.883
1.5 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปตามระบบ คุณธรรมอย่างชัดเจน	3.82	.89	.893
1.6 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนเงินเดือนที่สอดคล้องกับ ผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม	4.11	.63	.783
1.7 มีข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการรองรับการใช้ ระบบคุณธรรมในการเลื่อนตำแหน่งและการใช้ผลการปฏิบัติงานใน การเลื่อนเงินเดือน	3.93	.74	.493
2. สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1 มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่กฎหมายกำหนดไว้	3.91	.71	.979
2.2 มีการจัดระบบเพื่อสุขภาพและการป้องกันภัยที่ดีแก่ บุคลากร	4.04	.78	.489
2.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงาน เครื่องออกกำลังกาย ฯลฯ	4.12	.83	.784
2.4 มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลที่สอดคล้องกับ ความต้องการของบุคลากร	4.05	.76	.882

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
2.5 มีการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของบุคลากร ในด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ	3.97	.71	.419
2.6 มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความต้องการของบุคลากร	3.86	.89	.876
2.7 มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน และ เป็นรูปธรรม	4.01	.90	.806
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน			
3.1 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่มีระหว่าง บุคลากรกับผู้บริหาร	4.10	.86	.985
3.2 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง บุคลากรด้วยกัน	3.83	.72	.890
3.3 มีการประชุมสัมมนาเพื่อละลายพฤติกรรมที่ไม่ส่งเสริม คุณภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	4.05	.59	.447
3.4 มีการสร้างบรรยากาศแห่งความเอื้ออาทร เข้าใจกันและ มุ่งมั่นเพื่องานแก่บุคลากรทุกระดับ	4.12	.61	.430
3.5 มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความเข้าใจจนเกิดความผูกพัน ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	4.07	.57	.918
3.6 มีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างทีมงานการปฏิบัติงานตาม ภารกิจและการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.96	.61	.914

จากตาราง 7 แสดงว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ มี 6 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่า
เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ หน่วยงานมีการสร้าง
เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน (.981) มีแนวปฏิบัติในการเลื่อน
ตำแหน่งที่เป็นไปตามระบบคุณธรรมอย่างชัดเจน (.893) ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการดึงดูด
ให้คนเก่ง/คนดี เข้ามาร่วมทำงาน (.886) ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมให้บุคลากรที่เก่งและดี

ได้พัฒนาตนเองและทีมงานไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพ (.883) มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนเงินเดือนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม (.783) และใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพัน และมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน (.780) ทั้งนี้มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการรองรับการใช้ระบบคุณธรรมในการเลื่อนตำแหน่งและการใช้ผลการปฏิบัติงานในการเลื่อนเงินเดือน (.493)

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ มี 5 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่า เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่กฎหมายกำหนดไว้ (.979) มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร (.882) มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของบุคลากร (.876) มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม (.806) และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงาน เครื่องออกกำลังกาย ฯลฯ (.784) ทั้งนี้มี 2 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีการจัดระบบเพื่อสุขภาพและการป้องกันภัยที่ดีแก่บุคลากร (.489) และมีการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของบุคลากรในด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ (.419)

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่มีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร (.985) มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความเข้าใจจนเกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน (.918) มีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างทีมงาน การปฏิบัติงานตามภารกิจและการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน (.914) และมีการวางระบบ เพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน (.890) ทั้งนี้ มี 2 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีการประชุมสัมมนาเพื่อละลายพฤติกรรมที่ไม่ส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ (.447) และมีการสร้างบรรยากาศแห่งความเอื้ออาทร เข้าใจกันและมุ่งมั่นเพื่องานแก่บุคลากรทุกระดับ (.430)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน
ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 5 :
คุณภาพการให้บริการ (n = 722)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
1.1 ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการ	3.82	.82	.475
1.2 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลา	4.01	.72	.891
1.3 มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับผู้รับ บริการไป ปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	4.13	.75	.742
1.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ทุกที่และ ทุกเวลา	3.98	.80	.806
1.5 มีการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ	4.05	.93	.873
2. การเพิ่มคุณค่างานบริการ			
2.1 มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.98	.86	.982
2.2 ขั้นตอนของงานแต่ละงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ	3.84	.76	.476
2.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.83	.91	.876
2.4 มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	.83	.379
2.5 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน เช่น ด้าน สถานที่ บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ	3.98	.78	.773
2.6 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและเอื้ออาทร	4.06	.80	.782
2.7 มีการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการอย่าง กระตือรือร้นและเต็มความสามารถ	3.86	.79	.791
3. การบริการเชิงรุก			
3.1 มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการถึงสถานที่ของ กลุ่มผู้รับบริการ	3.88	.88	.871
3.2 มีการเตรียมด้านเอกสารและข้อมูลการให้บริการติดตัว บุคลากรทุกคนขณะออกไปให้บริการในพื้นที่	3.76	.91	.303
3.3 มีการศึกษาแนวโน้มความต้องการในอนาคตของ ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพให้บริการ	3.86	.78	.647

ตาราง 8 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ
3.4 มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและความรู้ในสิ่ง ที่จะให้บริการในอนาคตแก่ผู้รับบริการ	4.01	.75	.892

จากตาราง 8 แสดงว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่า เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลา (.891) มีการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการบริการ (.873) ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ทุกที่และตลอดเวลา (.806) และมีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ (.742) ทั้งนี้มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการ (.475)

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การเพิ่มคุณค่างานบริการ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ มี 5 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน (.982) มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง (.876) มีการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มความสามารถ (.791) บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและเอื้ออาทร (.782) และมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน เช่น ด้านสถานที่ บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ (.773) ทั้งนี้มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่า เป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ ขั้นตอนของงานแต่ละงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ (.476) และมีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ (.379)

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การบริการเชิงรุก จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ มี 3 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงกว่าเกณฑ์ (>.50) โดยเรียงตามลำดับคือ มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและความรู้ในสิ่งที่จะให้บริการในอนาคตแก่ผู้รับบริการ (.892) มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการถึงสถานที่ของกลุ่มผู้รับบริการ (.871) และมีการศึกษาแนวโน้มความต้องการในอนาคตของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพให้บริการ (.647) ทั้งนี้มี 1 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำกว่าเกณฑ์ (<.50) ได้แก่ มีการเตรียมด้านเอกสารและข้อมูลการให้บริการ ติดตัวบุคลากรทุกคนขณะออกให้บริการในพื้นที่ (.303) ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด จะเห็นได้ว่าจาก 97 ตัวบ่งชี้จะมีเพียง 74 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพคุณภาพ

การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ของตัวบ่งชี้ 74 ตัวบ่งชี้ อีกครั้ง ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$) กับเกณฑ์ ($\mu = 3.00$) จำแนกตามองค์ประกอบย่อย จำนวน 17 องค์ประกอบย่อย ผลปรากฏดัง ตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด กับเกณฑ์จำแนกตามองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลัก

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด					
	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์	t	π
1. องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ					
1.1 การวางแผนกลยุทธ์	3.98	.61	3.00	32.60**	.000
1.2 การติดตามและประเมินผล	4.02	.84	3.00	35.50**	.000
1.3 การวิจัยและการพัฒนา	3.99	.63	3.00	33.00**	.000
1.4 ภาวะผู้นำ	4.13	.62	3.00	37.67**	.000
2. องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ					
2.1 การจัดองค์การ	3.98	.81	3.00	32.51**	.000
2.2 กระบวนการสื่อสาร	4.01	.75	3.00	33.67**	.000
2.3 การประสานงาน	4.06	.72	3.00	35.34**	.000
2.4 การทำงานเป็นทีม	3.98	.69	3.00	32.81**	.000
3. องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ					
3.1 บรรยากาศขององค์การ	3.98	.72	3.00	32.77**	.000
3.2 วัฒนธรรมขององค์การ	4.07	.63	3.00	35.67**	.000
3.3 การวางระบบสารสนเทศ	3.92	.68	3.00	30.67**	.000
4. องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร					
4.1 ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.97	.65	3.00	32.34**	.000
4.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	.70	3.00	33.00**	.000
4.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	4.01	.63	3.00	32.89**	.000
5. องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ					
5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.05	.71	3.00	35.00**	.000
5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ	3.95	.69	3.00	31.67**	.000
5.3 การบริการเชิงรุก	3.92	.70	3.00	30.67**	.000

จากตาราง 9 แสดงว่า 74 ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดที่จำแนกตามองค์ประกอบย่อย 17 องค์ประกอบย่อย กล่าวคือ

องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ การติดตามและประเมินผล การวิจัยและพัฒนา และภาวะผู้นำ

องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การจัดองค์การ กระบวนการสื่อสาร การประสานงาน และการทำงานเป็นทีม

องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ บรรยากาศขององค์การ วัฒนธรรมขององค์การ และการวางระบบสารสนเทศ

องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความหนาแน่นในอาชีพ สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การเพิ่มคุณค่างานบริการ และการบริการเชิงรุก ทุกองค์ประกอบย่อย ค่าเฉลี่ยที่ได้สูงกว่าค่าเฉลี่ยที่เป็นเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดสรุปได้ดังนี้

1. ผลวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏตามตาราง 10

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ประเภทของประชากร	การประเมินตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรส่วนกลาง	81	33.60
2. บุคลากรส่วนภูมิภาค		
ภาคเหนือ	38	15.77
ภาคกลาง	52	21.58
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	44	18.26
ภาคใต้	26	10.79
รวมทั้งสิ้น	241	100.00

จากตาราง 10 ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เมื่อจำแนกตามประเภทพบว่า เป็นประเภทบุคลากรส่วนกลาง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ประเภทบุคลากรส่วนภูมิภาคเขตภูมิภาคเหนือ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.77 ภาคกลาง 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.58 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 18.26 และภาคใต้ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.79

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เพื่อประเมินตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด ผลการวิจัยปรากฏตามตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ (n = 241)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเป็นไปได้
1. การวางแผนกลยุทธ์			
1.1 มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและมีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ	4.01	.61	มาก
1.2 ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์	4.12	.68	มาก
1.3 แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน	4.15	.54	มาก
1.4 มีจุดเน้นจิตบริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์	4.08	.63	มาก
1.5 มีการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจและยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม	3.98	.71	มาก
1.6 มีการกำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์	4.11	.57	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เป็นไปได้
1.7 มีกลไกการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินแผนเพื่อให้ การดำเนินการบรรลุเป้าหมายปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์	4.20	.48	มาก
2. การติดตามและประเมินผล			
2.1 มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อน การดำเนินการขณะกำลังดำเนินการและหลังการดำเนินการที่เป็น ระบบและเป็นขั้นตอน	3.86	.80	มาก
2.2 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของการบริหาร องค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องผลสำเร็จตามแผน ตามพันธกิจ ตามภารกิจหลักและตามนโยบายสำคัญ	4.04	.76	มาก
2.3 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของ การบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นเนื่องจากความต้องการได้รับการ ตอบสนอง	4.18	.68	มาก
2.4 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการของ องค์การ อย่างต่อเนื่องในเรื่องกระบวนการมีความรวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรมมีมาตรฐานและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล	4.16	.74	มาก
2.5 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์การ อย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพและคุณภาพ อย่างยั่งยืนด้วยการวางระบบและนำเทคนิคการพัฒนาคุณภาพ การบริหารงานที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน	4.10	.63	มาก
3. การวิจัยและพัฒนา			
3.1 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่ชัดเจน และเพียงพอทั้งด้านงบประมาณและการอำนวยความสะดวกอื่นๆ	4.11	.46	มาก
3.2 มีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	4.03	.51	มาก
3.3 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้(Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์การ	3.89	.68	มาก
3.4 มีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะในการดำเนินการ ด้านการวิจัยและพัฒนา	4.21	.99	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเป็นไปได้
องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ			
4. ภาวะผู้นำ			
4.1 ผู้นำมีความสามารถในการนำให้กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานร่วมกัน	3.84	.63	มาก
4.2 ผู้นำมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานจนบรรลุภารกิจ	3.99	.43	มาก
4.3 ผู้นำมีความสามารถในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง	4.14	.54	มาก
4.4 ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.23	.50	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การวางแผนกลยุทธ์ มีจำนวน 7 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การติดตามและประเมินผล มีจำนวน 5 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวิจัยและพัฒนา มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 4 : ภาวะผู้นำมีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

รวมทั้งหมด 20 ตัวบ่งชี้ ทุกตัวบ่งชี้ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ (n = 241)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเป็นไปได้
องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ			
1. การจัดองค์การ			
1.1 มีการออกแบบองค์การที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน	4.08	.46	มาก
1.2 มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ	4.28	.37	มาก
1.3 มีการออกแบบองค์การที่ตระหนักในเรื่องความคล่องตัวและยืดหยุ่นเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.16	.71	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เป็นไปได้
1.4 มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้(Learning Organization : LO) และองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization : IO)	4.07	.40	มาก
2. กระบวนการสื่อสาร			
2.1 มีกระบวนการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	4.18	.58	มาก
2.2 กระบวนการสื่อสารกับผู้รับบริการมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ตอบสนองความต้องการได้ทันทีและทุกเวลา	4.06	.69	มาก
2.3 มีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ	3.99	.77	มาก
2.4 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร	4.12	.68	มาก
3. การประสานงาน			
3.1 มีระบบการประสานงานที่ดีภายในองค์กรคือระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลางและกับหน่วยงานด้วยกัน	4.11	.49	มาก
3.2 มีระบบการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการ	4.21	.51	มาก
3.3 มีการสร้างหน่วยงานย่อยหรือสร้างเครือข่ายการประสานงานเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ	4.23	.63	มาก
3.4 มีการศึกษาและพัฒนากระบวนการและกระบวนการประสานงานอย่างต่อเนื่อง	4.03	.50	มาก
4. การทำงานเป็นทีม			
4.1 บุคลากรทุกคนสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทดแทนกันได้เสมอ หากบุคลากรอีกคนไม่ว่างหรือไม่ได้มาปฏิบัติงานนั้น	4.25	.43	มาก
4.2 มีการสร้างความตระหนักในการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากร เช่น บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ หรือมีความรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน	4.18	.58	มาก
4.3 มีกระบวนการสร้างทีมงานอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	4.21	.71	มาก
4.4 มีกระบวนการประเมินทีมงานอย่างต่อเนื่อง	4.01	.67	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การจัดองค์การ มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : กระบวนการสื่อสาร มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การประสานงาน มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 4 : การทำงานเป็นทีม มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

รวมทั้งหมด 16 ตัวบ่งชี้ ทุกตัวบ่งชี้ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ (n = 241)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเป็นไปได้
1. บรรยากาศองค์การ			
1.1 มีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับนโยบาย การปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ	4.05	.64	มาก
1.2 มีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบ กัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรในองค์การ	4.22	.48	มาก
1.3 มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นหรือ ทีมงานที่เป็นเลิศ	4.21	.59	มาก
2. วัฒนธรรมองค์การ			
2.1 มีการสร้างค่านิยมและความเชื่อของบุคลากร เพื่อคุณภาพ การบริหารงานโดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ	4.18	.63	มาก
2.2 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้บุคลากร ตระหนักในภารกิจ ขององค์การและมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ	4.08	.70	มาก
2.3 มีการเสริมสร้างและพัฒนาค่านิยมวัฒนธรรมและความเชื่อ ร่วมกันในการรวมพลังสร้างทีมงานสร้างความรู้และทักษะเพื่อ ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ	3.88	.44	มาก
2.4 นำค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อมาเสริมพลัง ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ	3.91	.56	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เป็นไปได้
3. การวางระบบสารสนเทศ			
3.1 ระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง	4.11	.61	มาก
3.2 ระบบสารสนเทศของบุคลากรและผู้รับบริการ มีสมรรถนะที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ตลอดเวลา	4.07	.68	มาก
3.3 มีการวางระบบสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์การ	4.19	.70	มาก
3.4 มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ	4.16	.63	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : บรรยากาตองค์การ มีจำนวน 3 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : วัฒนธรรมองค์การ มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวางระบบสารสนเทศ มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

รวมทั้งหมด 11 ตัวบ่งชี้ ทุกตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร (n = 241)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เป็นไปได้
1. ความก้าวหน้าในอาชีพ			
1.1 หน่วยงานมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน	4.25	.48	มาก
1.2 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการดึงดูดให้คนเก่ง/คนดี เข้ามาร่วมทำงาน	4.06	.51	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เป็นไปได้
1.3 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพัน และมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน	4.19	.59	มาก
1.4 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมให้บุคลากรที่เก่งและดีได้พัฒนาตนเองและทีมงานไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพ	4.16	.61	มาก
1.5 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปตามระบบคุณธรรมอย่างชัดเจน	4.20	.64	มาก
1.6 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนเงินเดือนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม	4.15	.58	มาก
2. สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1 มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่กฎหมายกำหนดไว้	3.85	.70	มาก
2.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงานเครื่องออกกำลังกาย ฯลฯ	4.08	.71	มาก
2.3 มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร	4.31	.66	มาก
2.4 มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของบุคลากร	4.28	.53	มาก
2.5 มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม	4.19	.48	มาก
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน			
3.1 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่มีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร	4.02	.53	มาก
3.2 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน	4.13	.69	มาก
3.3 มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความเข้าใจจนเกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	4.10	.60	มาก
3.4 มีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างทีมงานการปฏิบัติงานตามภารกิจ และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.98	.58	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความก้าวหน้าในอาชีพมีจำนวน 6 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

รวมทั้งหมด 15 ตัวบ่งชี้ ทุกตัวบ่งชี้ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ (n = 241)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความเป็นไปได้
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
1.1 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลา	4.03	.61	มาก
1.2 มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ	4.10	.43	มาก
1.3 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ทุกที่และทุกเวลา	4.14	.45	มาก
1.4 มีการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ	4.21	.58	มาก
2. การเพิ่มคุณค่างานบริการ			
2.1 มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน	4.10	.49	มาก
2.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.08	.70	มาก
2.3 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน เช่น ด้านสถานที่ บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ	4.15	.68	มาก
2.4 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และเอื้ออาทร	4.18	.47	มาก
2.5 มีการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มความสามารถ	4.03	.57	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานฯ องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความ เป็นไปได้
3. การบริการเชิงรุก			
3.1 มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการถึงสถานที่ของกลุ่ม ผู้รับบริการ	4.04	.48	มาก
3.2 มีการศึกษาแนวโน้มความต้องการในอนาคตของผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพให้บริการ	4.10	.59	มาก
3.3 การให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและความรู้ ในสิ่งที่จะให้บริการ ในอนาคตแก่ผู้รับบริการ	4.25	.54	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดของ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจำนวน 4 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การเพิ่มคุณค่างานบริการ มีจำนวน 5 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การบริการเชิงรุก มีจำนวน 3 ตัวบ่งชี้

รวมทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ทุกตัวบ่งชี้ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด สามารถสรุปผล อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
2. เพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
3. เพื่อประเมินตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการในลักษณะของการผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด แล้วนำมาจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงาน การบริหารงานบุคคล การพัฒนาตัวบ่งชี้และผู้รับบริการ โดยมีผู้เชี่ยวชาญทั้งสิ้น จำนวน 11 คน หลังจากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาสรุปด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อกำหนดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ดำเนินการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 มีความเหมาะสมหรือไม่ในแต่ละ

องค์ประกอบ ทั้งนี้ ได้อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis : FA) ในการตรวจสอบ หลังจากนั้น นำตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบมาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$) กับเกณฑ์ ($\mu = 3.00$) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรของสำนักงานในกรุงเทพมหานคร และบุคลากรส่วนภูมิภาคของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาและสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด รวมทั้งสิ้น 707 คน และครู ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ 1,141,538 คน รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งสิ้น 1,142,245 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย บุคลากรของส่วนกลาง 140 คน บุคลากรของส่วนภูมิภาค 210 คน ครู 400 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 750 คน ซึ่งถือว่าจำนวนตัวอย่าง ที่มากกว่า 10 เท่าของตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้กระจายตามประเภทของบุคลากร ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินโดยขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ แล้วรอรับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะไปวิเคราะห์ข้อมูล และได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 722 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.27 จากนั้นได้นำไปการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ และตรวจสอบ ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลักและหมุนแกนแบบอโรโกนอนอล ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามสภาพของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบที่เหมาะสมนั้นด้วยการทดสอบที่แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (t-test for Independent Sample)

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินตัวบ่งชี้การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ซึ่งเป็นขั้นตอนของการศึกษา เพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามขั้นตอนที่ 2 มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติหรือไม่ โดยประชากรประกอบด้วยบุคลากรของส่วนกลาง 266 คน และบุคลากรส่วนภูมิภาค 441 คน รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 707 คน และกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย บุคลากรส่วนกลาง 85 คน และบุคลากรส่วนภูมิภาค 165 คน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 250 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ความเชื่อมั่น 95 % ($e = .05$) ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน เช่นเดียวกับกับขั้นตอนที่ 2 ส่วนการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและการตรวจสอบอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นก็ดำเนินการเช่นเดียวกันกับตอนที่ 2 ส่วนการรวบรวมข้อมูลก็ดำเนินการเช่นเดียวกันกับขั้นตอนที่ 2 จากนั้นได้นำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) แต่ละตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าเฉลี่ยความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ค่าเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน .80

สรุปผลการวิจัย

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด และมีความเป็นไปได้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 17 องค์ประกอบย่อย และ 74 ตัวบ่งชี้ สรุปได้ดัง ภาพประกอบ 18

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด		
องค์ประกอบหลักที่	องค์ประกอบย่อยที่	ตัวบ่งชี้ที่
1. นโยบายขององค์การ	1.1 การวางแผนกลยุทธ์	1.1.1 มีกลไกการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินแผนเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ 1.1.2 แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน 1.1.3 ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ 1.1.4 มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและมีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายองค์การ 1.1.5 มีการกำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบของแผนงาน/โครงการกิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์ 1.1.6 มีจุดเน้นจิตบริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ต่อ)		
องค์ประกอบหลักที่	องค์ประกอบย่อยที่	ตัวบ่งชี้ที่
	1.2 การติดตามและประเมินผล	1.1.7 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม 1.2.1 มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนการดำเนินการ ขณะกำลังดำเนินการและหลังการดำเนินการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน 1.2.2 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การอย่างต่อเนื่องในเรื่องกระบวนการมีความรวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐานและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล
1. นโยบายขององค์การ	1.2 การติดตามและประเมินผล 1.3 การวิจัยและพัฒนา	1.2.3 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องผลสำเร็จตามแผน ตามพันธกิจ ตามภารกิจหลัก และตามนโยบายสำคัญ 1.2.4 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่น เนื่องจากต้องการได้รับการตอบสนอง 1.2.5 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพและคุณภาพอย่างยั่งยืนด้วยการวางระบบและนำเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน 1.3.1 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่ชัดเจนและเพียงพอทั้งด้านงบประมาณ และการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ

บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ต่อ)		
องค์ประกอบหลักที่	องค์ประกอบย่อยที่	ตัวบ่งชี้ที่
		1.3.2 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์กร 1.3.3 มีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง 1.3.4 มีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะ ในการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา
1. นโยบายขององค์กร 2 : โครงสร้างขององค์กร	1.4 ภาวะผู้นำ 2.1 การจัดองค์การ 2.2 กระบวนการสื่อสาร	1.4.1 ผู้นำมีความสามารถในการนำให้กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานร่วมกัน 1.4.2 ผู้นำมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานจนบรรลุภารกิจ 1.4.3 ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรมและจริยธรรม 1.4.4 ผู้นำมีความสามารถในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง 2.1.1 มีการออกแบบองค์การที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน 2.1.2 มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 2.1.3 มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) และองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization : IO) 2.1.4 มีการออกแบบองค์การที่ตระหนักในเรื่องความคล่องตัวและยืดหยุ่นเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.2.1 มีกระบวนการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ

บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ต่อ)		
องค์ประกอบหลักที่	องค์ประกอบย่อยที่	ตัวบ่งชี้ที่
		2.2.2 กระบวนการสื่อสารกับผู้รับบริการมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันตอบสนองความต้องการได้ทันทีและทุกเวลา 2.2.3 มีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงานอยู่อย่างสม่ำเสมอ 2.2.4 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร
2. โครงสร้างขององค์การ	2.3 การประสานงาน 2.4 การทำงานเป็นทีม	2.3.1 มีระบบการประสานงานที่ดีภายในองค์การคือระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลางและกับหน่วยงานด้วยกัน 2.3.2 มีระบบการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการ 2.3.3 มีการศึกษาและพัฒนาระบบและกระบวนการประสานงานอย่างต่อเนื่อง 2.3.4 มีการสร้างหน่วยงานย่อยหรือสร้างเครือข่ายการประสานงานเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ 2.4.1 มีกระบวนการประเมินทีมงานอย่างต่อเนื่อง 2.4.2 มีกระบวนการสร้างทีมงานอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน 2.4.3 มีการสร้างความตระหนักในการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากร เช่นบุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ หรือมีความรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน 2.4.4 บุคลากรทุกคนสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทดแทนกันได้เสมอหากบุคลากรอีกคนไม่ว่างหรือไม่ได้มาปฏิบัติงานนั้น

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ

บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ต่อ)		
องค์ประกอบหลักที่	องค์ประกอบย่อยที่	ตัวบ่งชี้ที่
3. สภาพแวดล้อมขององค์กร	3.1 บรรยากาศองค์กร	3.1.1 มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นหรือทีมงานที่เป็นเลิศ 3.1.2 มีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ ให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรในองค์กร
	3.2 วัฒนธรรมองค์กร 3.3 การวางระบบสารสนเทศ	3.1.3 มีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับรู้ นโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ 3.2.1 มีการสร้างค่านิยมและความเชื่อของบุคลากร เพื่อคุณภาพการบริหารงานโดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ 3.2.2 มีการเสริมสร้างและพัฒนาค่านิยม วัฒนธรรม และความเชื่อร่วมกันในการรวมพลังสร้างทีมงาน สร้างความรู้และทักษะเพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 3.2.3 นำค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อมาเสริมพลังในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร 3.2.4 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรตระหนักในภารกิจขององค์กรและมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ 3.3.1 ระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง 3.3.2 มีการวางระบบสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์กร 3.3.3 มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ

บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ต่อ)		
องค์ประกอบหลักที่	องค์ประกอบย่อยที่	ตัวบ่งชี้ที่
		3.3.4 ระบบสารสนเทศของบุคลากรและผู้รับบริการมีสมรรถนะที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ตลอดเวลา
4. คุณภาพชีวิตของบุคลากร	4.1 ความก้าวหน้าในอาชีพ	4.1.1 หน่วยงานมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน 4.1.2 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปตามระบบคุณธรรมอย่างชัดเจน 4.1.3 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการดึงดูดให้คนเก่ง/คนดี เข้ามาร่วมทำงาน 4.1.4 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมให้บุคลากรที่เก่งและดีได้พัฒนาตนเองและทีมงานไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพ 4.1.5 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนเงินเดือนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม 4.1.6 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพันและมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน
	4.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.2.1 มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่กฎหมายกำหนดไว้ 4.2.2 มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร 4.2.3 มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของบุคลากร 4.2.4 มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม 4.2.5 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงาน เครื่องออกกำลังกาย ฯลฯ

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ

บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ต่อ)		
องค์ประกอบหลักที่	องค์ประกอบย่อยที่	ตัวบ่งชี้ที่
4. คุณภาพชีวิตของบุคลากร	4.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน	4.3.1 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร 4.3.2 มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความเข้าใจจนเกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน 4.3.3 มีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างทีมงาน การปฏิบัติงานตามภารกิจและการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน 4.3.4 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน
	5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5.1.1 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลา 5.1.2 มีการปฏิบัติงาน และให้บริการอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพและ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการบริการ 5.1.3 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ ทุกที่และทุกเวลา 5.1.4 มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับ ผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ
5. คุณภาพการให้บริการ	5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ	5.2.1 มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน 5.2.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 5.2.3 มีการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจให้ ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มความสามารถ

ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ

บุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ต่อ)		
องค์ประกอบหลักที่	องค์ประกอบย่อยที่	ตัวบ่งชี้ที่
5. คุณภาพการให้บริการ	5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ	5.2.4 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและเอื้ออาทร 5.2.5 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน เช่น ด้านสถานที่บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ
	5.3 การบริการเชิงรุก	5.3.1 การให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและความรู้ในสิ่งที่จะให้บริการในอนาคตแก่ผู้รับบริการ 5.3.2 มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการถึงสถานที่ของกลุ่มผู้รับบริการ 5.3.3 มีการศึกษาแนวโน้มความต้องการในอนาคตของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพให้บริการ

ภาพประกอบ 18 ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยที่ว่าตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด และมีความเป็นไปได้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 7 องค์ประกอบย่อย และ 74 ตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลเป็นตัวอย่างบางองค์ประกอบได้ ดังนี้

1. องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ

องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวิจัยและพัฒนา มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เรียงตามลำดับคือ มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่ชัดเจนและเพียงพอทั้ง ด้านงบประมาณ และการอำนวยความสะดวกอื่นๆ มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์การมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่องและมีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะในการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนาสาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากการวิจัยและพัฒนานั้น ในยุคปัจจุบันถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญในการพัฒนางานและการขับเคลื่อนองค์การ โดยมีความเชื่อว่าการวิจัยและพัฒนาจะช่วยให้ได้ทางเลือกหรือวิธีการใหม่ๆ ที่จะช่วยให้การบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (กฤษฎากร เตชะปิยะพร. 2552: 1) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ด้วยแล้ว ยิ่งมีความสำคัญเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ จึงจำเป็นต้องหาวิธีการใหม่ๆ มาพัฒนางานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามภารกิจของการจัดตั้งองค์การแห่งนี้ ทั้งบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการ ซึ่งต้องการให้ผู้บริหารหน่วยงานนี้ มีการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาองค์การอย่างชัดเจน รวมทั้ง มีงบประมาณและการอำนวยความสะดวกในการวิจัยและพัฒนาอย่างเพียงพอ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ในด้านการจัดการความรู้ (KM) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเซ็งเก้ (Senge. 2006: 7) ที่กล่าวว่า “...ในระยะยาวนั้น ความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนที่สุด คือ การที่องค์กรของท่านมีความสามารถในการเรียนรู้ที่รวดเร็วกว่าคู่แข่ง...” (...In the long run, the only sustainable competitive advantage is your organization's ability to learn faster than the competition...) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคประการหนึ่งของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่จำเป็นต้องแก้ไขคือ การขาดการบริหารจัดการความรู้ (KM) ในองค์การ

2. องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การจัดองค์การ มี 5 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เรียงตามลำดับ คือ มีการออกแบบองค์การที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) และองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization : IO) และมีการออกแบบองค์การที่ตระหนักในเรื่องความคล่องตัวและยืดหยุ่นเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สาเหตุเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรและผู้รับบริการมีความเห็นร่วมกันว่า การออกแบบองค์การที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด นั้น มีความสำคัญที่สุดที่จะทำให้หน่วยงานนี้ สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รัญจวน ประวัติเมือง. 2552: 69 – 71) ในการนี้จึงจำเป็นต้องจัดองค์การในลักษณะที่มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายบริการคือ ครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยออกแบบให้เป็นองค์กรที่พร้อมพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความคล่องตัวและยืดหยุ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กมล ศิริบรรณ (วิมลศรี มณฑาทิพย์. 2554: 5; อ้างอิงจาก กมล ศิริบรรณ) ที่กล่าวว่า สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เป็นหน่วยงานขนาดเล็กมีบุคลากรจำนวน 5 – 9 คน ต่อหนึ่งจังหวัด ในขณะที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก จึงจำเป็นที่บุคลากรจะต้องร่วมมือกันทำงานเป็นทีม ในลักษณะ “รวมกันทำงาน” จึงจะได้ชื่อว่า “จิวแต่แจ่ว” อย่างแท้จริง

3. องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ

องค์ประกอบย่อยที่ 1 : บรรยากาศองค์การ มี 3 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดเรียงตามลำดับ คือ มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นหรือทีมงานที่เป็นเลิศมีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ ให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรในองค์กรและมีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ สาเหตุเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรมีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศองค์การที่ดี ส่งผลให้บุคลากรที่เก่งและดีมีขวัญกำลังใจ การสร้างเสริมความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร ระหว่างบุคลากรในองค์กรและสร้างความตระหนักในการรับรู้นโยบายการปฏิบัติงานรวมทั้งระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอจะนำไปสู่บรรยากาศองค์การที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พริตชาร์ด และ คาราสิก (Printchard; & Karasik. 1973: 100 – 109) ที่ว่า มีความจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจเบื้องต้นของบุคลากรในเรื่องสภาพแวดล้อมขององค์การที่กำหนดกับความสัมพันธ์ของการตอบแทนเนื่องจากบรรยากาศองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น และสอดคล้องกับ ไรเชอร์ และ ชไนเดอร์ (Reicher; & Schneider. 1990: 181 – 333) ที่ระบุว่า การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ ควินน์ และ โรเบิร์ต (Quinn; & Rohrbaugh. 1993: 363 – 377) ยังระบุว่าบรรยากาศองค์การส่งผลต่อคุณภาพขององค์การ 2 ประการ คือ 1) บรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและ 2) บรรยากาศ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร

4.1 องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความก้าวหน้าในอาชีพ มี 6 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เรียงตามลำดับคือ หน่วยงานมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปตามระบบคุณธรรมอย่างชัดเจน ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการดึงดูดให้คนเก่ง/คนดี เข้ามาร่วมทำงาน ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมให้บุคลากรที่เก่งและดีได้พัฒนาตนเองและทีมงานไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพมีแนวปฏิบัติในการเลื่อนเงินเดือนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม และใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพัน และมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน สาเหตุเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรและผู้รับบริการเห็นว่า การสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ชัดเจนและเป็นขั้นตอนนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อคุณภาพชีวิตบุคลากร (รัญจวน ประวัติเมือง. 2552: 115) แนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามระบบคุณธรรม เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพสามารถดึงดูดให้คนดี/คนเก่ง เข้ามาร่วมทำงานกับสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรที่เก่งและดีได้พัฒนาตนเองและทีมงาน การเลื่อนเงินเดือนเป็นไปตามผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญ กำลังใจ ผูกพันและมุ่งมั่นทุ่มเทในงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพล มาลี

(2553: 37) ที่กล่าวว่า หน่วยงานจำเป็นต้องรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นประจำเพื่อให้ทราบสถานภาพและจับกระแสความรู้สึกรับรู้ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโดยเชื่อในหลักการที่ว่า “ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานสะท้อนความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

4.2 องค์ประกอบย่อยที่ 2 : สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก มี 5 ตัวบ่งชี้

ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เรียงตามลำดับคือ มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่กฎหมายกำหนดไว้ มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของบุคลากร มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม และมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงาน เครื่องออกกำลังกาย ฯลฯ

สาเหตุเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรและผู้รับบริการเห็นว่า การจัดสวัสดิการเพิ่มเติม นอกจากที่กฎหมายกำหนด มีความสำคัญสูงสุดในการจัดสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ ยังเป็นด้านการจัดสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มีระบบพิทักษ์สิทธิในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคุณภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูลเลอร์ และ สโตน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์; ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ; และ วีระ สุภากิจ. 2544: 22; อ้างอิงจาก Schuler. 1998: 559; & Stone. 1995: 504) ที่ระบุว่า การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลให้แก่พนักงานนั้น เชื่อว่าจะสามารถช่วยองค์กรในด้านต่างๆ ได้แก่ การดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพให้มาร่วมทำงาน การเพิ่มขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร การลดอัตราการเปลี่ยนงาน การเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรและเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

5. องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ

5.1 องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มี 4 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อน

คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เรียงตามลำดับคือ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลา มีการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการบริการ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ทุกที่และทุกเวลา และมีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ

สาเหตุเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับหน่วยงานบริการ ดังเช่น สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังจำเป็นที่บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด จะต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รวมทั้งการให้บริการในส่วนที่ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ทุกที่และทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติวงศ์ สาสวด (2553: 107) ที่สรุปว่า

ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการมี 6 ประการคือ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ 3) ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ 6) ความพึงพอใจต่อการใช้จ่ายรวมทั้งสอดคล้องกับแรงงานของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (2553 ข: 4) ที่เห็นว่า การประเมินผล การปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความสม่ำเสมอในการบริการ การรับข้อเสนอแนะไปปรับปรุงหรือพัฒนา รวมทั้ง การให้มีหลายช่องทางในการขอรับบริการ ที่สะดวกและรวดเร็ว

5.2 องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การเพิ่มคุณค่างานบริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพ

การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เรียงตามลำดับคือ มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น และเต็มความสามารถ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและเอื้ออาทร และมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน เช่น ด้านสถานที่ บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ

สาเหตุเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากร และผู้รับบริการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา เห็นว่า การเพิ่มคุณค่าทางบริการที่ดีนั้นจะต้องประกอบไปด้วย การจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเพื่อความยุติธรรม มีการแก้ปัญหาย่างกระตือรือร้น และเต็มกำลังความสามารถ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและเอื้ออาทรและมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้านๆ ซึ่งสอดคล้องกับ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2551: 8 – 11) ที่ระบุว่า การเพิ่มคุณค่าในงานบริการคือ การจัดทำแผนผังขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแล้วเสร็จ การจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติงาน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในครั้งเดียว (One Stop Service) การใช้เวลาน้อยที่สุดในการขอรับบริการ (Timeliness) การเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวก นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ที่จำเป็นต้องแก้ไขคือ “สถานที่ปฏิบัติงานคับแคบและอยู่ในขอบเขตจำกัด ไม่เป็นสัดส่วน จึงไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ”

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการดำเนินงานทั้งในระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติ ดังนี้

1.1 หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรกำหนดแนวทางในด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการประสานงาน การสร้างบรรยากาศองค์การและวัฒนธรรมองค์การที่ดี การวางระบบสารสนเทศ ด้านการวิจัยและพัฒนาและด้านการคัดสรรผู้บริหารของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน โดยนำตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการใช้หรือประยุกต์ใช้แล้วนำเสนอคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ความเห็นชอบหรืออนุมัติตามแต่กรณี

1.2 ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และผู้บริหารสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานโดยนำเรื่องของการจัดองค์การ กระบวนการสื่อสาร การประสานงาน การจัดสภาพแวดล้อมของสำนักงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากร และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้โดยนำตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยไปใช้หรือประยุกต์ใช้ในการดำเนินการดังกล่าว

1.3 ผู้เกี่ยวข้องควรส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดได้

1.3.1 มีส่วนร่วมในการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้เกิดพันธสัญญาร่วมกันในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ทิศทางที่พึงประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3.2 เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งนำไปสู่บุคลากรมีคุณภาพ ก้าวมันทันโลก และทันต่อการเปลี่ยนแปลง

1.3.3 พัฒนาความรู้ความสามารถในกระบวนการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดเวลา จะทำให้บุคลากรมีคุณภาพ

1.3.4 มีการทำงานเป็นทีม ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือกันและให้บริการ มีความพึงพอใจและมั่นใจในองค์กร

1.4 หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับ

1.4.1 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้บุคลากรคำนึงถึงความถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและผู้รับบริการ

1.4.2 การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในองค์กร ทั้งด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การ จะทำให้เกิดเอกภาพในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

1.4.3 การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ และเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การการทำงานเป็นทีม เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการหรือการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการบริการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

2.2 ควรมีการวิจัยพัฒนาตัวบ่งชี้ของหน่วยงานให้บริการ เช่น สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา สำนักงานทดสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อศึกษาผลของคุณภาพการบริหารงานแล้ว นำผลการวิจัยไปพัฒนาหน่วยงานนั้นๆ อันจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ก.พ. (2551). คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- ก.พ.ร. (2549). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.2550. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- . (2551ก). การจัดโครงสร้างหน่วยงานของรัฐในกำกับของฝ่ายบริหาร. กรุงเทพฯ: เลค แอนด์ฟาวด์เท่น พรินติ้ง.
- . (2551ข). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2551-2555). กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- . (2553ก). การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกระทรวง นาร่องประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: ก.พ.ร.
- . (2553ข). องค์การมหาชนตามพระราชกฤษฎีกา. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2553, จาก http://www.opde.go.th/content.php?menu_id=14&content_id=961
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). สถิติการศึกษานับย่อ 2551. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร.
- กฤษฎากร เตชะปิยะพร. (2552). การวิจัยและพัฒนา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติวงศ์ สาสวด. (2553). องค์ประกอบเชิงกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การจัดการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคกลาง. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา.
- คณะที่ปรึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2553). รายงานสรุปสถานภาพปัจจุบัน พร้อมความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2546). งานพัฒนารูปแบบการจัดงบประมาณแบบ ใหม่และยุทธศาสตร์ในภาพรวม. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2553, จาก [http://www.bb.go.th/Information/seminar/15 dec_46/Encyclopedia%20RE1.doc](http://www.bb.go.th/Information/seminar/15%20dec_46/Encyclopedia%20RE1.doc)
- ความเป็นมาของรัฐธรรมนูญ. (2553). สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2553, จาก <http://www.mof.go.th/sepc/sepc2.thm>.
- แคปแลน, โรเบิร์ต เอส.; และ นอร์ตัน, เดวิด พี. (2547). STRATEGY MAPS แผนที่ยุทธศาสตร์. แปลโดย สมพงษ์ สุวรรณจิตกุล. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติประจำประเทศไทย. (2551). รายงานการพัฒนาคอนของประเทศไทย ปี 2550. กรุงเทพฯ: คีนพับบลิชซิง.

- จารุพงศ์ พลเดช. (2551). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2553, จาก <http://www.lopburi.go.th/governor/book-january-51 human.doc>
- ฉันทนา จันทรบรรจง. (2549). การบริหารทรัพยากรบุคคลทางการศึกษา. พิษณุโลก: ถ่ายเอกสาร.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2553). การปฏิรูประบบราชการ. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน 2553, จาก <http://www.pub-law.net/article/ac030345.htm>.
- ธีรวัฒน์ นิจนตร. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องอิทธิพลทางการเมืองการปกครองเศรษฐกิจและสังคม ต่อพัฒนาการของวิชาชีพครูในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2547). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทัศนาศ แสงศักดิ์. (2549). การพัฒนาและการใช้ทรัพยากรมนุษย์. (เอกสารประกอบการสอน). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธนิศ คุณเมธิกุล. (2552). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของ สถานศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (บริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2545, พฤศจิกายน – 2546, กุมภาพันธ์). การพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประเมิน คุณภาพการบริหารและจัดการเขตพื้นที่การศึกษา. วารสารครุศาสตร์. 31(2): 64 – 87.
- นงลักษณ์ ศิริพัฒน์ไพบูลย์. (2550). ความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงาน สกสศ.จังหวัด ในภาคตะวันออก. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2547). ใญ่ด้อยบริหาร. กรุงเทพฯ: ออเรนจ์ กรุ๊ป แท็คติกส์ ดีไซน์.
- นภดล ศรีวัฒนานุศาสตร์. (2549). ความต้องการพัฒนาสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากร ทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา เรือนแป้น. (2551). ความต้องการสวัสดิการเพื่อสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- นิยม รัฐอมฤต. (2551). รายงานการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวโน้มการบริหารเปลี่ยนแปลง สังคมโลกและสังคมไทยภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ด้านการเมืองการปกครอง. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- บดินทร์ วิจารณ์. (2551). ชุดเครื่องมือพัฒนาองค์การตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- บรรจง โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บุษบง ชัยเจริญวัฒน์; และ บุญมี ลี. (2546). รายงานการวิจัยตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ประกอบ กุลเกลี้ยง. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- ประจิดร ชูศิลป์. (2542). ครูกับการพัฒนาคน. สืบค้นเมื่อ 22 กรกฎาคม 2553, จาก <http://www.psru.ac.th/presi1/chapter04.doc>.

ประมวล รุจนเสรี. (2553). *ความเป็นมาของระบบราชการไทย*. สืบค้นเมื่อ 28 เมษายน 2553, จาก <http://guru.co.th/guru/thread?Tid2b146cd146cd/c780f973>*

ปวีณา จันทรประดิษฐ์. (2554). *การประสานงาน*. สืบค้นเมื่อ 21 มกราคม 2554, จาก <http://www.tpif.or.th/inhouse/course>.

ผกาพรรณ นันทวิชิต. (2549). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการศึกษาโดยครอบครัว*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พงษ์พัฒน์ สัตยารักษ์. (2549). *การประสานงาน*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.

พรกมล นุ่มหอม. (2551). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร

พระราชกฤษฎีกากำหนดหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2549. (2549, 16 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 123 ตอนที่ 82 ก. หน้า 1 – 3.

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ.2543. (2543, 3 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 117 ตอนที่ 990 ก. หน้า 13 – 26.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1 – 16.

พระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานแก่คณะครู ณ ศาลาดุสิดาลัยพระราชวังดุสิต วันที่ 22 กรกฎาคม 2520. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2553, จาก <http://www.ku.ac.th/e-magazine/Jun49/know/sara.htm>.

พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 (2551, 6 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 125 ตอนที่ 44ก. หน้า 1 – 17.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542, 19 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ค. หน้า 1 – 22.

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. (2551, 25 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 125 ตอนที่ 22 ก หน้า 1 – 50.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545. (2545, 2 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก หน้า 1 – 14.

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546. (2546, 11 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอน 52 ก. หน้า 30 – 31.

พระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542. (2542, 24 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1 – 11.

- พัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์. (2551). การเตรียมองค์กรเพื่อรับการตรวจประเมินตามแนวทาง TQA. กรุงเทพฯ: พงษ์วรินทร์การพิมพ์.
- พิศิษฐ์ นามจันทร์. (2553). การจัดการคุณภาพ: QUALITY MANAGEMENT. (เอกสารประกอบการสอน). คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2551). บริการให้ตรงใจ...ใคร ๆ ก็กลับมา. กรุงเทพฯ: พงษ์วรินทร์การพิมพ์.
- เพชรมณี วิริยะสืบพงศ์. (2545). การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพรวมกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของวิทยาลัยการพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. ปริญญา นิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรพงศ์ อินทรกำเนิด; และคณะ. (2551). รายงานการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและแนวโน้มการบริหารเปลี่ยนแปลงสังคมโลกและสังคมไทยภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- ภิญโญ แก่งศิริ. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากร การศึกษากับการประเมินระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษาภาคเหนือตอนบน. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2553). เทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักเสริมศึกษา และสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2550). การติดตามและประเมินผล. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มหาวิทยาลัยรังสิต. (2553). รายชื่อองค์กรรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยแยกตามส่วนราชการที่กำลังดูแล. สืบค้นเมื่อ 24 เมษายน 2553, จาก <http://www.rsunew.net/News/CruxOfStateEnterprises/StateEnterprisesInThailand.Htm>
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2552). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ ของสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- รัฐจวน ประวัติเมือง. (2553). รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง รูปแบบการบริหารของสำนักงาน คณะกรรมการ สกสค.ในอนาคต. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. (2550, 24 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอน 47 ก. หน้า 1 – 284.
- รัสเซล-วอลลิง, เอ็ดเวิร์ด. (2553). MBA 50 หลักบริหาร. แปลโดย ญัฐยา สันตะการผล. กรุงเทพฯ: ธรรมการพิมพ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลักษมี สารบรรณ. (2553). คุณภาพ (Quality). สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2553, จาก <http://gotoknow.Org/blog/qual/189885>.

- วรรณ กุลชาติ. (2552). การศึกษาความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาภาคตะวันออกที่มีต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- วรินทร์ ววงศ์. (2549). การปฏิรูปการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยของญี่ปุ่นยุค 2000. วารสารศิลปศาสตร์. 5(2): 135 – 155.
- วันเพ็ญ ผ่องกาย. (2553). การใช้ตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จการดำเนินงาน (โครงการ). สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2553, จาก <http://ia.psd.ku.ac.th/doc/kpi.doc>
- วิมลศรี มณฑาทิพย์. (2554). สรุปสาระสำคัญในแบบบันทึกการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร ทางการศึกษาจังหวัด. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สารัตนะ. (2546). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วิลาวัลย์ มากุ่ม. (2549). การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. ปรินิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์พัฒนาชีวิตครู. (2553). การพัฒนาคุณภาพชีวิตครู. กรุงเทพฯ: สกสค.ลาดพร้าว
- สงขลา วิชัยทัตะ. (2553). ภาพรวมของการปฏิรูประบบราชการ. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2553, จาก <http://www.lawreform.go.th/lawreform/images/th/content/th/18/7732.htm>.
- สมเดช สีแสง. (2552). กฎระเบียบ มาตรฐาน หลักเกณฑ์ หนังสือเวียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. นครสวรรค์. ริมปิงการพิมพ์.
- สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวัฒนธรรม คุณภาพกับคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. ปรินิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมสรร วงษ์อยู่น้อย; มานิดา ชอบธรรม; รักรอง สีทองดี. (2552). รายงานการวิจัย เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ ตามภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร ทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- สมหญิง ลมูลพัทธ์. (2545). ตัวชี้วัดวัฒนธรรมคุณภาพกลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สัตต ศะสวนิช. (2551). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- สายสมร ตักดีคำดวง. (2551). การพัฒนาตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ดีสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. ปรินิพนธ์ ศษ.ด. (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2553). สรุปผลการประชุมร่วมหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้ง ตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ครั้งที่ 1/2553 วันที่ 11 มกราคม 2553. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ. (2542). องค์การมหาชน: แนวคิด รูปแบบและวิธีการบริหารงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบ พ.ศ.2550 – 2554. กรุงเทพฯ: วิ.เจ.พรินติ้ง.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2547). รายงานการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ครั้งที่ 6/2547 วันที่ 6 สิงหาคม 2547. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. ถ่ายเอกสาร.
- . (2550). พ่อหลวงของปวงครู. กรุงเทพฯ: สกสค. ลาดพร้าว.
- . (2551ก). ข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ.2551. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. ถ่ายเอกสาร.
- . (2551ข). ข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการบริหารสำนักงาน พ.ศ.2551. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- . (2552ก). บทบาทและภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. ถ่ายเอกสาร.
- . (2552ข). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2552 – 2554. กรุงเทพฯ: องค์การข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.
- . (2553ก). ผลงานในรอบ 4 ปีของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.). กรุงเทพฯ: สกสค. ลาดพร้าว.
- . (2553ข). ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการแบ่งงานและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. ถ่ายเอกสาร.
- . (2553ค). แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน สกสค.จังหวัด. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- . (2553ง). ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการแบ่งงานและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- . (2553จ). รายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ไตรมาส 4. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. ถ่ายเอกสาร.
- . (2553ฉ). รายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ไตรมาส 2 – 4. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. ถ่ายเอกสาร.

- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2553ช). *สรุปการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักงาน สกสค.จังหวัด. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.*
- . (2554). *การให้บริการสวัสดิการโครงการสวัสดิการเงินกู้ ข.พ.ค. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. ถ่ายเอกสาร.*
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2535). *แผนพัฒนาวิชาชีพครูของคุรุสภา (พ.ศ. 2535 – 2539).* กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.
- . (2538). *กึ่งศตวรรษคุรุสภาไทย.* กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.
- . (2551). *รวมกฎหมายสภาครูและบุคลากรทางการศึกษาสำหรับผู้ปกครองวิชาชีพทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: สกสค.ลาดพร้าว.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2553). *สมรรถนะการศึกษาไทยในเวทีสากล พ.ศ. 2552.* กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดมหาสารคาม. (2553) *รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดมหาสารคาม.* มหาสารคาม: ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดยโสธร. (2553). *รายงานผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน สกสค.จังหวัดยโสธร ช่วง 1 มิถุนายน 2552 – 31 พฤษภาคม 2553).* ยโสธร: สำนักงานฯ. ถ่ายเอกสาร.
- สุดสวาท ประไพเพชร. (2551). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารเชิงบูรณาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ. ปรินท์งานพิมพ์ ศษ.ด. (การบริหารการศึกษา).* ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพล มาลี. (2553, 22 – 28 ตุลาคม). *ความรู้สึของคนทำงานสำคัญไหน. มติชนสุดสัปดาห์.* 30(575): 37.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). *หลักการบริหาร : การวางแผน.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2548ก). *สรุปคำบรรยายวิชาการบริหารการศึกษา 771 สัมมนาทฤษฎีบริหารขั้นสูงและการจัดองค์การ: ภาพรวมวิวัฒนาการหลักของแนวคิดทางการบริหาร 3 ยุค.* (เอกสารประกอบคำบรรยาย). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- . (2548ข). *สรุปคำบรรยายวิชาวิจัย 731 วิธีการหาข้อเท็จจริงเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ.* (เอกสารประกอบคำบรรยาย). กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์; ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ; และ วีระ สุภากิจ. (2545). *ข้อเสนอแนวคิด (Concept Paper) เรื่อง ระบบค่าตอบแทน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่กุลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.

- อมรวิทย์ นาคทรพ. (2553). *การประกันคุณภาพการศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.saervnct.pnu.ac.th/community/content/manage.pdf>.
- อ่องจิต เมธยะประสาท. (2550). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ด้วยการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม*. ปริญญาโท กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา สังข์สุวรรณ. (2552). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- Baldrige National Quality Program. (2010). *Criteria for Performance Excellence 2009 – 2010*. U.S.A.: Gaitherberg.
- Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*. 17(1): 99 – 120.
- Bass, B.M. (1990). *Stogdill's Handbook of Leadership*. New York: Free Press.
- Bass, B.M.; Avolio, B. J.; & Atwater, L. (1996). The Transformational and Transactional Leadership of Men and Women. *Applied Psychology: An International Review*. 45(1): 5 – 34.
- Beaumont, Leland R. (1992). *ISO 9001 The Standard Companion : A Readable*. 2nd ed. New Jersey: Simply quality. Retrieved October 11, 2010 from http://www.simplyquality.org/Std_cmpn/glossary.html.
- Besterfield, Dele H.; et al. (1999). *Total Quality Management*. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Blau, P. M.; & Schoenherr, R. A. (1971). *The Structure of Organizations*. New York: Basic Books.
- Brandt, J. R. (1994, 2 May). Middle Management : Where the Action Will Be. *Industry Week*. p. 31.
- Burrill, Claude W.; & Ledolter, Johannes. (1999). *Achieving Quality Through continual Improvement*. New York: John Wiley & Sons.
- Chamber 21st Century Dictionary*. (2004). Revised ed. U.K.: Edinburgh.
- Clampitt, P.G.; & Downs, C.W. (1993). Employee Perceptions of the Relationship Between Communication and Productivity : A Field Study. *The Journal of Business Communication*. 30: 5 – 28.
- Collin GOBLILD Advanced Learner's Dictionary*. (2006). Glasgow: Harper Collin Publishers.
- Cooper, M. D.; Phillips, R. A.; Sutherland, V.J.; & Makin, P.J . (1994). Reducing Accidents Using Goal Setting and Feedback: A Field Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 67: 219 – 240.
- Daft, R. L. (1992). *Organization Theory and Design*. 4th ed. Ohio: West.

- Deming, William Edwards. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge : Massachusetts Institute Technology.
- Detert, James R.; Schroeder, Roger G.; & Cudeck, Robert. (2002). *The Measurement of Quality Management Culture in School*. Boston: Harvard University Press.
- Enterprise One-Singapore Quality Award. (2010). *Business Excellence*. Retrieved from <http://www.business.gov.sg/EN/BusinessTopic/BusinessExcellence>.
- Gibson, J. L.; Ivancevich, J. M.; & Donnelly, J. H. (1994). *Organizations: Behavior, Structure, Process*. 8th ed. Massachusetts: Richard D.Irwin.
- Girish, B. (2010). *National Quality Awards*. Chennai: National Productivity Council. Photocopy.
- Gryna, Frank M. (2001). *Quality Planning and Analysis : From Product Development Through Use*. 4th ed. Singapore: McGraw-Hill.
- Hair, Joseph F.; et al. (1998). *Multivariate Data Analysis* . 6th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- . (2002). *Multivariate Data Analysis*. 6th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hakes, Chris. (1996). *The Corporate Self Assessment Handbook for Measuring Business Excellence*. 3rd ed. London: Chapman & Hall.
- Hall, Brian J. (2006). *Harvard Business Essentials : Performance Management*. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Hall, H. R. (1996). *Organization : Structures, Processes, and Outcomes*. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Harriman, B. (1974, September – October). Up and Down the Communications Ladder. *Harvard Business Review*. 143 – 151.
- Harvey, Lee; & Knight, Peter T. (1996). *Transforming Higher Education*. Buckingham: SPHE & Open University Press.
- Hersey, P.; & Blanchard, K. H. (1988). *Management of Organization Behavior : Utilizing Human Resources*. 5th ed. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Hoitash, Rani. (2002). *Earnings Quality and Price Quality*. Massachusetts: Bentley University Press.
- Hoy, K. W.; & Miskel, C. G. (2005). *Educational Administration : Theory, Research, and Practice*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Ivanovic, A.; & Collin, P.H. (1997). *Dictionary of Human Resources & Personnel Management*. Glasgow: Harper Collin Publishers.
- Juran, Joseph M.; & Gryan, Frank M. (1993). *Quality Planning and analysis*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.

- Katz, D.; & Kahn, R. L. (1996). *The Social Psychology of Organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Katzenbach, J. R. (1997). The Myth of the Top Management Team. *Harvard Business Review*. 83 – 91.
- Kolb, J. A. (1995). Leader Behaviors Affecting Team Performance; Similarities and Differences Between Leader/member Assessments. *The Journal of Business Communication*. 32: 233 – 249.
- Kotter, J. P. (1990). *A Force for Change : How Leadership Differs from Management*. New York: Free Press.
- Kotters, J. P.; & Heskette, J. L. (1992). *Corporate Culture and performance*. New York: MacMillan.
- Latham, G. P.; & Lee. T. W. (1986). Goal Setting. In *Generalizing from Laboratory to field Settings*. pp. 101-117. Massachusetts: Lexington Books.
- Mento, A. J.; Steel, R. P.; & Karren, R. J. (1987). A Meta-Analytic Study of the Effects on Task Performance 1966 – 1984. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 39: 52 – 83.
- Newby, Earl F. (1998). *Total Quality Management and the Elementary School*. Virginia: Virginia State University.
- Oakland, John. (2000). *Total Quality Management : Text with Cases*. 2nd ed. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Omachonu, Vincent K.; & Ross, Joel E. (1995). *Principle of Total Quality*. London: Korgan Page.
- O'Reilly, C. A.; & Chatman, J. A. (1996). Culture as Social Control : Corporations, Culture and Commitment. In *Staw, B.M. and Cummings, L. L. (Eds.) Research in Organizational Behavior*. p.18, 157 – 200. Connecticut: Jai Press.
- Oxford Advanced Learner's Dictionary*. (2005). 7th ed. Oxford: Oxford University Press.
- Perrow, C. (1961). The Analysis of Goals in Complex Organizations. *American Sociological Review*. 26(8): 54 – 66.
- Pritchard, R.; & Karasick, B. (1973). The Effects of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*. 9: 110 – 119.
- Raina, Anupama Dullo; & Kumar, Pradeep. (2008). *The Icfaai Dictionary of Human Resource Management Terms*. India, Punjagutta: The Icfaai University Press.

- Ranson, S.; Hinings, C. R.; & Greenwood, R. (1980). The Structuring of Organizational Structures. *Administrative Science Quarterly*. 25: 1 – 17.
- Reichers, A. E.; & Schneider, B. (1990). *Climate and Culture: An Evolution of Constructs* : In Schneider, B. (Eds.) *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior : Concepts, Controversies, Applications*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rue, L.W.; & Byars, L. L. (1995). *Management: Skills and Application*. 7th ed. Chicago: Richard D. Irwin.
- Saffold, G. S. (1998). Culture Traits, Strength, and Organizational Performance : Moving Beyond Strong Culture. *Academy of Management Review*. 13(4): 546 – 558.
- Sallis, Edward. (1993). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page.
- Schein, E. H. (1990). Organizational Culture and Leadership. *American Psychologist*. 45: 109 – 119.
- Senge, Peter M. (2006). *The Fifth Discipline*. New Mexico: Double Day.
- Service Quality Network. (2002). *ANS/ISO/ASQ A8402-1994 Quality Management and Quality Assurance Vocabulary*. Retrieved September 20, 2010, from <http://www.oly-a.su/sqn/Glossary.htm>.
- Skinner, R. (1998). Are You Really Managing Your Corporate Resources? *Management Accounting*. 80(2): 31 – 32.
- Steers, M. R. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. San Monica, California: Goodyear.
- Steers, M. R.; Ungson, G. R.; & Mowday, R. T. (1985). *Managing Effective Organization : An Introduction*. Boston: Kent.
- The International for Standardization. (2010). *ISO's origins*. Retrieved August 4, 2010, from <http://www.iso.org/about/discover-ISO-ISOS-origins.htm>.
- Tubbs, A.; & Hain, T. (1979). *Managerial Communication and Its Relationship to Total Organizational Effectiveness*. Georgia: Atlanta, Paper Presented at the Annual Meeting of the Academy of Management.
- Tubbs, M. E. (1986). Goal Setting: A Meta-Analytic Examination of the Empirical Evidence. *Journal of Applied Psychology*. 71: 474 – 483.
- White, F.M.; & Locke, E. A. (1981). Perceived Determinates of High and Low Productivity in Three Occupational Groups : A Critical Incident Study. *Journal of Management Studies*. 18: 375 – 378.

Wood, D. J.; & Gray, B. (1991). Toward a Comprehensive Theory of Collaboration. *Journal of Applied Behavioral Science*. 139 – 162.







ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและผู้ร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ด้านการบริหาร

นายสมศักดิ์ ตาไชย

รองเลขาธิการ

คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษา (กำกับดูแลการบริหารงาน)

นายสุเทพ รียาพันธ์

ผู้อำนวยการ

สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม
สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

นายบุญส่ง นาวารักษ์

ผู้อำนวยการ

สำนักอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

ดร.วิชาญ สาคุณ

ผู้อำนวยการ

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดนนทบุรี
ด้านการบริหารงานบุคคล

ดร.พิษณุ ตุลสุข

รองเลขาธิการ ก.ค.ศ.

นายกมล ศิริบรรณ

ผู้อำนวยการ

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

นายพร รุจนเวช

อำนวยการบริหารงานบุคคล (อ.ก.บ.)

จากมหาวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.มัช สุขเอี่ยม

รองศาสตราจารย์

โครงการปริญญาโทศึกษานิเทศการพัฒนาการบริหาร
มหาวิทยาลัยปทุมธานี

จากผู้รับบริการ

ดร.ถวิล น้อยเขียว

อดีตผู้อำนวยการ
โรงเรียนอนุบาลสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย

นายยุทธชัย อุตมา

อดีตเลขาธิการคุรุสภา

นายอดิเรก รัตนัญญา

อดีตผู้อำนวยการ
สามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร

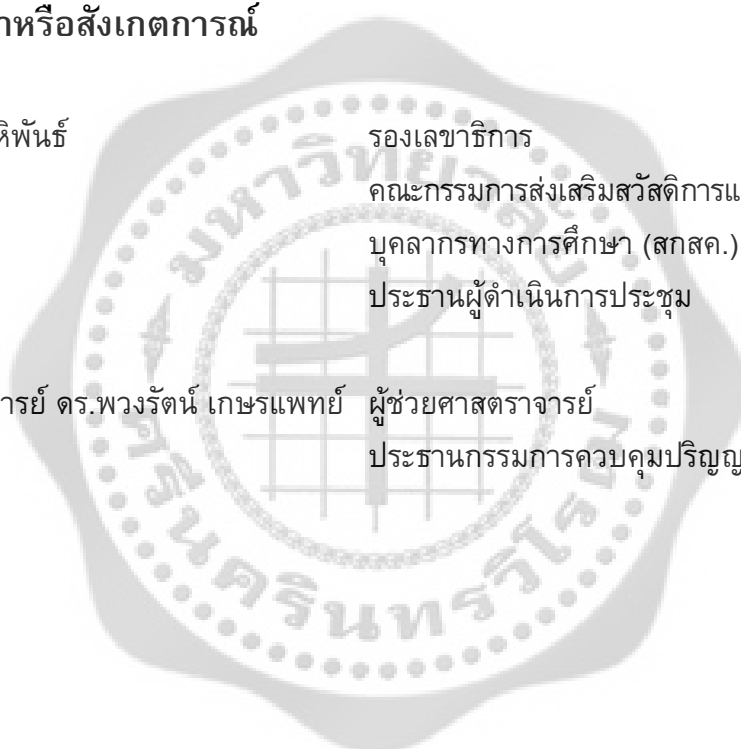
ผู้ร่วมสนทนาหรือสังเกตการณ์

นายตะนัย มะหิพันธ์

รองเลขาธิการ
คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ
บุคลากรทางการศึกษา (สกสค.)
ประธานผู้ดำเนินการประชุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามของตัวบ่งชี้คุณภาพ
การบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากร
ทางการศึกษาจังหวัด

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องของข้อความกับนิยามของ
ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ
ครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด



ดร.พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง

ที่ปรึกษาศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตครู
กระทรวงศึกษาธิการ

ดร.กฤษณีย์ อุทุมพร

ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญพิเศษ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)
กระทรวงศึกษาธิการ

ดร.อำนาจ สุนทรธรรม

กรรมการในคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ดร.สุมิตรา จุติวงศ์

อนุกรรมการในคณะอนุกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ
และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาฯ และ
กรรมการในคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ดร.พรศรี นิยมแก้ว

ผู้อำนวยการ
สำนักนโยบายและแผน
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ
ครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดกรอกข้อมูล โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตรงหน้าข้อความที่เป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวของท่านผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพ เป็น :

1. ☐ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส่วนกลาง)
2. ☐ บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดในเขตภูมิศาสตร์ :
 - 2.1 ☐ ภาคเหนือ
 - 2.2 ☐ ภาคกลาง
 - 2.3 ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - 2.4 ☐ ภาคใต้
3. ☐ เป็นผู้รับบริการ (ครูและบุคลากรทางการศึกษา) ในเขตภูมิศาสตร์ :
 - 3.1 ☐ ภาคเหนือ
 - 3.2 ☐ ภาคกลาง
 - 3.3 ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - 3.4 ☐ ภาคใต้



ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ระดับความคิดเห็น 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = พอสมควร 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. นโยบายขององค์การ	1.1 การวางแผนกลยุทธ์ 1.1.1 มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและมีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายองค์การ 1.1.2 ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ 1.1.3 มีจุดเน้นคุณภาพการบริหารงานปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ 1.1.4 แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน 1.1.5 มีจุดเน้นคุณภาพการให้บริการปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์ 1.1.6 มีจุดเน้นจิตบริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์ 1.1.7 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม 1.1.8 มีการกำหนดเป้าหมายหรือประเด็นยุทธศาสตร์โดยมีมาตรการและตัวบ่งชี้ที่เป็นรูปธรรมในแผนกลยุทธ์ 1.1.9 มีการกำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. นโยบายของ องค์การ (ต่อ)	1.1.10 มีกลไกการกำกับดูแล ตรวจสอบและ ประเมินแผน เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมาย ปรากฏอย่างชัดเจน ในแผนกลยุทธ์ 1.2 การติดตามและประเมินผล 1.2.1 กระบวนการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานทั้งก่อนการดำเนินการ ขณะกำลัง ดำเนินการ และหลังการดำเนินการที่เป็นระบบและ เป็นขั้นตอน 1.2.2 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้าน ประสิทธิผลของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอใน เรื่องผลสำเร็จตามแผนตามพันธกิจ ตามภารกิจหลัก และตามนโยบายสำคัญ 1.2.3 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้าน ประสิทธิภาพของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอ ในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจและเชื่อมั่นเนื่องจากความต้องการได้รับการ ตอบสนอง 1.2.4 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้าน คุณภาพการให้บริการขององค์การอย่างต่อเนื่องใน เรื่องกระบวนการมีความรวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐานและสอดคล้องกับหลัก ธรรมาภิบาล 1.2.5 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านการ พัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนา หน่วยงานให้มีศักยภาพและคุณภาพอย่างยั่งยืนด้วย การวางระบบและนำเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการ บริหารงานที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1. นโยบายของ องค์การ (ต่อ)	1.3 การวิจัยและพัฒนา 1.3.1 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่ชัดเจน และเพียงพอทั้งด้านงบประมาณและการอำนวยความสะดวกอื่นๆ 1.3.2 มีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง 1.3.3 มีการนำผลการวิจัยมาใช้หรือประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ 1.3.4 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์การ 1.3.5 มีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะในการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา 1.4 ภาวะผู้นำ 1.4.1 ผู้นำมีความสามารถในการนำให้กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานร่วมกัน 1.4.2 ผู้นำมีความสามารถในการสื่อสารกับทุกภาคส่วน 1.4.3 ผู้นำมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงบุคลากรให้ปฏิบัติงานจนบรรลุภารกิจ 1.4.4 ผู้นำมีความสามารถในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง 1.4.5 ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรมและจริยธรรม					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2. โครงสร้าง ขององค์การ	2.1 การจัดองค์การ 2.1.1 มีการออกแบบองค์การที่สอดคล้องกับ ภารกิจของหน่วยงาน 2.1.2 มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้น กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 2.1.3 มีการออกแบบองค์การที่ตระหนักในเรื่อง ความคล่องตัวและยืดหยุ่นเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงาน ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.1.4 มีการจัดองค์การแบบหน่วยงานสมัยใหม่ที่ สอดคล้องกับสังคมโลกาภิวัตน์ ซึ่งเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว 2.1.5 มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อ พัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) และองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization : IO) 2.2 กระบวนการสื่อสาร 2.2.1 กระบวนการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน 2.2.2 กระบวนการสื่อสารกับผู้รับบริการมีความ ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ตอบสนองความต้องการได้ ทุกที่และทุกเวลา 2.2.3 มีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนา คุณภาพการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ 2.2.4 มีกระบวนการตรวจสอบและประเมินผล การสื่อสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง 2.2.5 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา เสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2 โครงสร้างของ องค์กร (ต่อ)	2.3 การประสานงาน 2.3.1 มีระบบการประสานงานที่ดีภายในองค์การ คือระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลางและกับหน่วยงาน ด้วยกัน 2.3.2 มีระบบการประสานที่ดีกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายในจังหวัด 2.3.3 มีระบบการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการ 2.3.4 มีการสร้างหน่วยงานย่อยหรือสร้าง เครือข่ายการประสานงานเพื่อประโยชน์ของ ผู้รับบริการ 2.3.5 มีการศึกษาและพัฒนาระบบและกระบวนการ ประสานงานอย่างต่อเนื่องมีการพัฒนาบุคลากรให้มี ความพร้อมในการประสานงานอย่างสม่ำเสมอ 2.4 การทำงานเป็นทีม 2.4.1 การพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับงานแก่ บุคลากรทุกคนให้รู้ขั้นตอนงานต่างๆ เท่าเทียมกัน 2.4.2 บุคลากรทุกคนสามารถให้บริการแก่ ผู้รับบริการทดแทนกันได้เสมอ หากบุคลากรอีกคน ไม่ว่างหรือไม่ได้มาปฏิบัติงานนั้น 2.4.3 มีการสร้างความตระหนักในการทำงานเป็น ทีมแก่บุคลากร เช่น บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ หรือมี ความรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน 2.4.4 มีกระบวนการสร้างทีมงานอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน 2.4.5 มีกระบวนการพัฒนาทีมงานอย่าง สม่ำเสมอ 2.4.6 มีกระบวนการประเมินทีมงานอย่างต่อเนื่อง					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3. สภาพแวดล้อม ขององค์การ	3.1 บรรยากาศองค์การ 3.1.1 มีการสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อ คุณภาพการบริหารงาน 3.1.2 มีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับรู้ นโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ของ องค์การอย่างสม่ำเสมอ 3.1.3 มีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ ให้ เกิดปฏิสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรใน องค์การ 3.1.4 มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากร ผู้มีผลงานดีเด่นหรือทีมงานที่เป็นเลิศ 3.2 วัฒนธรรมองค์การ 3.2.1 มีการสร้างค่านิยมและความเชื่อของ บุคลากรเพื่อคุณภาพการบริหารงานโดยบุคลากรทุก คนมีส่วนร่วมในการจัดทำ 3.2.2 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้บุคลากร ตระหนักในภารกิจขององค์การและมุ่งเน้นการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ 3.2.3 มีการเสริมสร้างและพัฒนาค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อร่วมกันในการรวมพลังสร้าง ทีมงานสร้างความรู้และทักษะเพื่อดำเนินงานให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การ 3.2.4 นำค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อมา เสริมพลัง ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์การ					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.สภาพแวดล้อม ขององค์การ (ต่อ)	3.3 การวางระบบสารสนเทศ 3.3.1 ระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง 3.3.2 ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความเป็นปัจจุบัน 3.3.3 ระบบสารสนเทศของบุคลากรและ ผู้รับบริการมีสมรรถนะที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ ตลอดเวลา 3.3.4 มีการวางระบบสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการกิจและเป้าหมาย ขององค์การ 3.3.5 มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ทักษะและสมรรถนะในการใช้ระบบ สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง 3.3.6 มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ บริหารงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอยู่ อย่างสม่ำเสมอ					
4. คุณภาพชีวิต ของบุคลากร	4.1 ความก้าวหน้าในอาชีพ 4.1.1 หน่วยงานมีการสร้างเส้นทาง ความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจนและเป็น ขั้นตอน 4.1.2 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการ ดึงดูดให้คนเก่ง/คนดี เข้ามาร่วมทำงาน 4.1.3 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการ ส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพัน และมุ่งมั่น ทดมเทในงาน 4.1.4 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริม ให้บุคลากรที่เก่งและดีได้พัฒนาตนเองและทีมงาน ไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพ 4.1.5 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไป ตามระบบคุณธรรมอย่างชัดเจน					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4. คุณภาพชีวิต ของบุคลากร (ต่อ)	4.1.6 แนวปฏิบัติในการเลื่อนเงินเดือนที่ สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม 4.1.7 มีข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ รองรับการใช้ระบบคุณธรรมและการใช้ผลการ ปฏิบัติงานตาม (4.1.5) และ (4.1.6) 4.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก 4.2.1 มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่ กฎหมายกำหนดไว้ 4.2.2 มีการจัดระบบเพื่อสุขภาพและการป้องกัน ภัยที่ดีแก่บุคลากร 4.2.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อ คุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงาน เครื่อง ออกกำลังกาย ฯลฯ 4.2.4 มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เกื้อกูลที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร 4.2.5 มีการสำรวจความพึงพอใจและความ ต้องการของบุคลากรในด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ 4.2.6 มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการและสิ่ง อำนวยความสะดวกตามความต้องการของบุคลากร 4.2.7 มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากร ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4. คุณภาพชีวิต ของบุคลากร (ต่อ)	4.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และ เพื่อนร่วมงาน 4.3.1 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ มีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร 4.3.2 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน 4.3.3 มีการประชุมสัมมนาเพื่อละลายพฤติกรรม ที่ไม่ส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร อย่างสม่ำเสมอ 4.3.4 มีการสร้างบรรยากาศแห่งความเอื้ออาทร เข้าใจกันและมุ่งมั่นเพื่องานแก่บุคลากรทุกระดับ 4.3.5 มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความเข้าใจจน เกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและ เพื่อนร่วมงาน 4.3.6 มีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่ การสร้างทีมงาน การปฏิบัติงานตามภารกิจและการ สร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5. คุณภาพ การให้บริการ	5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5.1.1 ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการ 5.1.2 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดเวลา 5.1.3 มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับ ผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ 5.1.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการ ให้บริการได้ทุกที่และทุกเวลา 5.1.5 มีการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมี คุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการบริการ 5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ 5.2.1 มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจน 5.2.2 ขั้นตอนของงานแต่ละงานมีการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จ 5.2.3 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 5.2.4 มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ 5.2.5 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทุกด้าน เช่น ด้านสถานที่ บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ 5.2.6 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และเอื้ออาทร 5.2.7 มีการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจให้ ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มความสามารถ					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5. คุณภาพ การให้บริการ (ต่อ)	5.3 การบริการเชิงรุก 5.3.1 มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการ ถึงสถานที่ของกลุ่มผู้รับบริการ 5.3.2 มีการเตรียมด้านเอกสารและข้อมูลการ ให้บริการ ติดตัวบุคลากรทุกคนขณะออกให้บริการ ในพื้นที่ 5.3.3 มีการศึกษาแนวโน้มความต้องการใน อนาคตของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไป พัฒนาคุณภาพ ให้บริการ 5.3.4 มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและ ความรู้ในสิ่งที่จะให้บริการในอนาคตแก่ผู้รับบริการ					

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด จำนวน 5 องค์กรประกอบหลัก 17 องค์กรประกอบย่อย และ

97 ตัวบ่งชี้

ตาราง 16 ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามตัวบ่งชี้คุณภาพฯ จำนวน 5 องค์ประกอบหลัก 17 องค์ประกอบย่อยและ 97 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การวางแผนกลยุทธ์			.962
ข้อ 1.1	1.00	.996	
ข้อ 1.2	1.00	.859	
ข้อ 1.3	1.00	.738	
ข้อ 1.4	.80	.884	
ข้อ 1.5	1.00	.523	
ข้อ 1.6	1.00	.865	
ข้อ 1.7	1.00	.885	
ข้อ 1.8	.80	.777	
ข้อ 1.9	1.00	.939	
ข้อ 1.10	1.00	.996	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การติดตามและประเมินผล			.796
ข้อ 1.1	1.00	.945	
ข้อ 1.2	.80	.886	
ข้อ 1.3	1.00	.899	
ข้อ 1.4	1.00	.910	
ข้อ 1.5	1.00	.010	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวิจัยและพัฒนา			.907
ข้อ 1.1	1.00	.665	
ข้อ 1.2	1.00	.996	
ข้อ 1.3	1.00	.863	
ข้อ 1.4	.80	.786	
ข้อ 1.5	1.00	.910	
ข้อ 1.6	1.00	.840	
4. องค์ประกอบย่อยที่ 4 : ภาวะผู้นำ			.929
ข้อ 1.1	1.00	.996	
ข้อ 1.2	.80	.846	
ข้อ 1.3	1.00	.788	
ข้อ 1.4	1.00	.885	

ตาราง 16 (ต่อ)

องค์ประกอบหลักที่ 2 : นโยบายขององค์การ	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การจัดองค์การ			.845
ข้อ 1.1	1.00	.836	
ข้อ 1.2	1.00	.966	
ข้อ 1.3	.80	.663	
ข้อ 1.4	1.00	.917	
ข้อ 1.5	.80	.448	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : กระบวนการสื่อสาร			.975
ข้อ 1.1	1.00	.898	
ข้อ 1.2	.80	.930	
ข้อ 1.3	1.00	.911	
ข้อ 1.4	1.00	.835	
ข้อ 1.5	1.00	.910	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การประสานงาน			.812
ข้อ 1.1	1.00	.936	
ข้อ 1.2	.80	.835	
ข้อ 1.3	.80	.681	
ข้อ 1.4	1.00	.922	
ข้อ 1.5	1.00	.797	
ข้อ 1.6	1.00	.918	
4. องค์ประกอบย่อยที่ 4 : การทำงานเป็นทีม			.764
ข้อ 1.1	1.00	.530	
ข้อ 1.2	1.00	.751	
ข้อ 1.3	.80	.891	
ข้อ 1.4	1.00	.930	
ข้อ 1.5	1.00	.539	
ข้อ 1.6	.80	.907	

ตาราง 16 (ต่อ)

องค์ประกอบหลักที่ 3 : นโยบายขององค์การ	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : บรรยากาศองค์การ			.640
ข้อ 1.1	1.00	.375	
ข้อ 1.2	1.00	.635	
ข้อ 1.3	.80	.715	
ข้อ 1.4	1.00	.830	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : วัฒนธรรมองค์การ			.935
ข้อ 1.1	1.00	.886	
ข้อ 1.2	1.00	.934	
ข้อ 1.3	1.00	.863	
ข้อ 1.4	1.00	.954	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวางระบบสารสนเทศ			.956
ข้อ 1.1	1.00	.964	
ข้อ 1.2	.80	.966	
ข้อ 1.3	1.00	.933	
ข้อ 1.4	1.00	.897	
ข้อ 1.5	1.00	.924	
ข้อ 1.6	1.00	.912	

ตาราง 16 (ต่อ)

องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความก้าวหน้าในอาชีพ			.955
ข้อ 1.1	1.00	.823	
ข้อ 1.2	1.00	.923	
ข้อ 1.3	1.00	.874	
ข้อ 1.4	.80	.812	
ข้อ 1.5	1.00	.928	
ข้อ 1.6	1.00	.918	
ข้อ 1.7	1.00	.914	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก			.904
ข้อ 1.1	1.00	.691	
ข้อ 1.2	1.00	.922	
ข้อ 1.3	.80	.961	
ข้อ 1.4	.80	.934	
ข้อ 1.5	1.00	.897	
ข้อ 1.6	1.00	.930	
ข้อ 1.7	1.00	.784	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน			.894
ข้อ 1.1	1.00	.787	
ข้อ 1.2	.80	.933	
ข้อ 1.3	1.00	.927	
ข้อ 1.4	1.00	.797	
ข้อ 1.5	1.00	.935	
ข้อ 1.6	1.00	.953	

ตาราง 16 (ต่อ)

องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ			.872
ข้อ 1.1	1.00	.663	
ข้อ 1.2	1.00	.904	
ข้อ 1.3	1.00	.910	
ข้อ 1.4	.80	.771	
ข้อ 1.5	1.00	.867	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การเพิ่มคุณค่างานบริการ			.902
ข้อ 1.1	1.00	.921	
ข้อ 1.2	1.00	.930	
ข้อ 1.3	1.00	.931	
ข้อ 1.4	.80	.923	
ข้อ 1.5	.80	.794	
ข้อ 1.6	1.00	.911	
ข้อ 1.7	1.00	.638	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การบริการเชิงรุก			.670
ข้อ 1.1	1.00	.429	
ข้อ 1.2	1.00	.870	
ข้อ 1.3	1.00	.836	
ข้อ 1.4	.80	.936	

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ
และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดกรอกข้อมูล โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ตรงหน้าข้อความที่เป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวของท่าน

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคลากรของ :

1. ☐ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส่วนกลาง)
2. ☐ บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด ในเขตภูมิศาสตร์ :
 - 2.1 ☐ ภาคเหนือ
 - 2.2 ☐ ภาคกลาง
 - 2.3 ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - 2.4 ☐ ภาคใต้



ตอนที่ 2 ความเป็นไปได้ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริม
สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ระดับเป็นไปได้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
1. นโยบาย ขององค์การ	1.1 การวางแผนกลยุทธ์ 1.1.1 มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและมีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ 1.1.2 ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ 1.1.3 แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน 1.1.4 มีจุดเน้นจิตบริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์ 1.1.5 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม 1.1.6 มีการกำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์ 1.1.7 มีกลไกการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินแผนเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
1. นโยบาย ขององค์การ (ต่อ)	1.2 การติดตามและประเมินผล 1.2.1 มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนการดำเนินการ ขณะกำลังดำเนินการ และหลังการดำเนินการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน 1.2.2 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องผลสำเร็จตามแผน ตามพันธกิจ ตามภารกิจหลัก และตามนโยบายสำคัญ 1.2.3 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการบริหารองค์การอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่นเนื่องจากความต้องการได้รับการตอบสนอง 1.2.4 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การอย่างต่อเนื่องในเรื่องกระบวนการมีความรวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรมมีมาตรฐานและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล 1.2.5 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพและคุณภาพอย่างยั่งยืนด้วยการวางระบบและนำเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
1. นโยบาย ขององค์การ (ต่อ)	1.3 การวิจัยและพัฒนา 1.3.1 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อ พัฒนาหน่วยงานที่ชัดเจน และเพียงพอทั้งด้าน งบประมาณและการอำนวยความสะดวกอื่นๆ 1.3.2 มีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง 1.3.3 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการ เรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์การ 1.3.4 มีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะ ในการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา 1.4 ภาวะผู้นำ 1.4.1 ผู้นำมีความสามารถในการนำให้การ กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานร่วมกัน 1.4.2 ผู้นำมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงใจ บุคลากรให้ปฏิบัติงานจนบรรลุภารกิจ 1.4.3 ผู้นำมีความสามารถในการเป็นผู้นำแห่ง การเปลี่ยนแปลง 1.4.4 ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความเป็น ผู้นำด้านคุณธรรมและจริยธรรม					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
2. โครงสร้าง ขององค์การ	2.1 การจัดองค์การ 2.1.1 มีการออกแบบองค์การที่สอดคล้องกับ ภารกิจของหน่วยงาน 2.1.2 มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้น กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 2.1.3 มีการออกแบบองค์การที่ตระหนักในเรื่อง ความคล่องตัวและยืดหยุ่นเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงาน ให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.1.4 มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อ พัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) และองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization : IO) 2.2 กระบวนการสื่อสาร 2.2.1 มีกระบวนการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน 2.2.2 กระบวนการสื่อสารกับผู้รับบริการมีความ ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ตอบสนองความต้องการได้ ทุกที่และทุกเวลา 2.2.3 มีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนา คุณภาพการบริหารงานอย่างสม่ำเสมอ 2.2.4 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา เสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
2. โครงสร้าง ขององค์การ (ต่อ)	2.3 การประสานงาน 2.3.1 มีระบบการประสานงานที่ดีภายในองค์การ คือระหว่างหน่วยงานกับส่วนกลางและกับหน่วยงาน ด้วยกัน 2.3.2 มีระบบการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการ 2.3.3 มีการสร้างหน่วยงานย่อยหรือสร้าง เครือข่ายการประสานงานเพื่อประโยชน์ของ ผู้รับบริการ 2.3.4 มีการศึกษาและพัฒนาระบบและ กระบวนการประสานงานอย่างต่อเนื่อง 2.4 การทำงานเป็นทีม 2.4.1 บุคลากรทุกคนสามารถให้บริการแก่ ผู้รับบริการทดแทนกันได้เสมอ หากบุคลากรอีกคน ไม่ว่างหรือไม่ได้มาปฏิบัติงานนั้น 2.4.2 มีการสร้างความตระหนักในการทำงานเป็น ทีมแก่บุคลากร เช่น บุคลากรปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ หรือมี ความรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน 2.4.3 มีกระบวนการสร้างทีมงานอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน 2.4.4 มีกระบวนการประเมินงานอย่างต่อเนื่อง					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
3. สภาพแวดล้อม ขององค์การ	3.1 บรรยากาศองค์การ 3.1.1 มีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับรู้ นโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ของ องค์การอย่างสม่ำเสมอ 3.1.2 มีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ ให้ เกิดปฏิสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรใน องค์การ 3.1.3 มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติ บุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นหรือทีมงานที่เป็นเลิศ 3.2 วัฒนธรรมองค์การ 3.2.1 มีการสร้างค่านิยมและความเชื่อของ บุคลากรเพื่อคุณภาพการบริหารงานโดยบุคลากรทุก คนมีส่วนร่วมในการจัดทำ 3.2.2 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้บุคลากร ตระหนักในภารกิจขององค์การและมุ่งเน้นการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ 3.2.3 มีการเสริมสร้างและพัฒนาค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อร่วมกันในการรวมพลังสร้าง ทีมงานสร้างความรู้และทักษะเพื่อดำเนินงานให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การ 3.2.4 นำค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อมาเสริม พลังในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์การ					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
3. สภาพแวดล้อม ขององค์การ (ต่อ)	3.3 การวางระบบสารสนเทศ 3.3.1 ระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและมี ประสิทธิภาพสูง 3.3.2 ระบบสารสนเทศของบุคลากรและ ผู้รับบริการมีสมรรถนะที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ ตลอดเวลา 3.3.3 มีการวางระบบสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อภารกิจและเป้าหมาย ขององค์การ 3.3.4 มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ บริหารงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอยู่ อย่างสม่ำเสมอ					
4. คุณภาพชีวิต ของบุคลากร	4.1 ความก้าวหน้าในอาชีพ 4.1.1 หน่วยงานมีการสร้างเส้นทาง ความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจนและเป็น ขั้นตอน 4.1.2 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการ ดึงดูดให้คนเก่ง/คนดี เข้ามาร่วมทำงาน 4.1.3 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการ ส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพัน และมุ่งมั่น ทุ่มเทในงาน 4.1.4 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริม ให้บุคลากรที่เก่งและดีได้พัฒนาตนเองและทีมงาน ไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพ 4.1.5 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไป ตามระบบคุณธรรมอย่างชัดเจน 4.1.6 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนเงินเดือนที่ สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
4. คุณภาพชีวิต ของบุคลากร (ต่อ)	4.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก 4.2.1 มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่ กฎหมายกำหนดไว้ 4.2.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อ คุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงาน เครื่องออก กำลังกาย ฯลฯ 4.2.3 มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เกื้อกูลที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร 4.2.4 มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการและสิ่ง อำนวยความสะดวกตามความต้องการของบุคลากร 4.2.5 มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากร ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม 4.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และ เพื่อนร่วมงาน 4.3.1 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ มีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร 4.3.2 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างบุคลากรด้วยกัน 4.3.3 มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความเข้าใจจน เกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและ เพื่อนร่วมงาน 4.3.4 มีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่ การสร้างทีมงาน การปฏิบัติงานตามภารกิจและการ สร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
5. คุณภาพ การให้บริการ	5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5.1.1 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตลอดเวลา 5.1.2 มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับ ผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ 5.1.3 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการ ให้บริการได้ทุกที่และทุกเวลา 5.1.4 มีการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมี คุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ 5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ 5.2.1 มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจน 5.2.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง 5.2.3 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทุกด้าน เช่น ด้านสถานที่ บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ 5.2.4 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และเอื้ออาทร 5.2.5 มีการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจให้ ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มความสามารถ					

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย/ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงาน ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด	ระดับความเป็นไปได้				
		5	4	3	2	1
5. คุณภาพ การให้บริการ (ต่อ)	5.3 การบริการเชิงรุก 5.3.1 มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการ ถึงสถานที่ของกลุ่มผู้รับบริการ 5.3.2 มีการศึกษาแนวโน้มความต้องการใน อนาคตของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไป พัฒนาคุณภาพให้บริการ 5.3.3 มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและ ความรู้ในสิ่งที่จะให้บริการในอนาคตแก่ผู้รับบริการ					



ภาคผนวก จ

ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (CVI) ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของ
แบบสอบถามความเป็นไปได้ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการ
และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด จำนวน 5 องค์ประกอบหลัก
17 องค์ประกอบย่อย และ 74 ตัวบ่งชี้

ตาราง 17 ค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (VCI) ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถามตัวบ่งชี้คุณภาพฯ จำนวน 5 องค์ประกอบหลัก 17 องค์ประกอบย่อยและ 74 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การวางแผนกลยุทธ์			.878
ข้อ 1.1	1.00	.527	
ข้อ 1.2	1.00	.781	
ข้อ 1.3	1.00	.583	
ข้อ 1.4	.80	.681	
ข้อ 1.5	1.00	.705	
ข้อ 1.6	1.00	.724	
ข้อ 1.7	1.00	.877	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การติดตามและประเมินผล			.901
ข้อ 1.1	1.00	.871	
ข้อ 1.2	1.00	.787	
ข้อ 1.3	1.00	.893	
ข้อ 1.4	.80	.857	
ข้อ 1.5	.80	.814	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวิจัยและพัฒนา			.629
ข้อ 1.1	1.00	.015	
ข้อ 1.2	1.00	.720	
ข้อ 1.3	.80	.665	
ข้อ 1.4	1.00	.856	
4. องค์ประกอบย่อยที่ 4 : ภาวะผู้นำ			.732
ข้อ 1.1	1.00	.819	
ข้อ 1.2	1.00	.845	
ข้อ 1.3	1.00	.266	
ข้อ 1.4	1.00	.866	

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์การ	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การจัดองค์การ			.785
ข้อ 1.1	1.00	.803	
ข้อ 1.2	1.00	.959	
ข้อ 1.3	1.00	.662	
ข้อ 1.4	1.00	.482	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : กระบวนการสื่อสาร			.974
ข้อ 1.1	1.00	.892	
ข้อ 1.2	.80	.911	
ข้อ 1.3	1.00	.897	
ข้อ 1.4	.80	.897	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การประสานงาน			.897
ข้อ 1.1	1.00	.924	
ข้อ 1.2	1.00	.714	
ข้อ 1.3	1.00	.918	
ข้อ 1.4	.80	.797	
4. องค์ประกอบย่อยที่ 4 : การทำงานเป็นทีม			.938
ข้อ 1.1	1.00	.748	
ข้อ 1.2	1.00	.866	
ข้อ 1.3	1.00	.926	
ข้อ 1.4	1.00	.272	

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : บรรยากาศองค์การ			.629
ข้อ 1.1	1.00	.667	
ข้อ 1.2	.80	.427	
ข้อ 1.3	1.00	.615	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : วัฒนธรรมองค์การ			
ข้อ 1.1	1.00	.497	.758
ข้อ 1.2	1.00	.667	
ข้อ 1.3	.80	.565	
ข้อ 1.4	1.00	.849	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การวางระบบสารสนเทศ			
ข้อ 1.1	1.00	.378	.524
ข้อ 1.2	1.00	.605	
ข้อ 1.3	1.00	.513	
ข้อ 1.4	1.00	.183	

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบหลักที่ 4 : คุณภาพชีวิตของบุคลากร	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความก้าวหน้าในอาชีพ			.812
ข้อ 1.1	1.00	.735	
ข้อ 1.2	1.00	.906	
ข้อ 1.3	.80	.291	
ข้อ 1.4	1.00	.593	
ข้อ 1.5	1.00	.807	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก			.929
ข้อ 1.1	1.00	.709	
ข้อ 1.2	1.00	.955	
ข้อ 1.3	1.00	.925	
ข้อ 1.4	1.00	.925	
ข้อ 1.5	1.00	.701	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน			.663
ข้อ 1.1	1.00	.787	
ข้อ 1.2	.80	.462	
ข้อ 1.3	1.00	.243	
ข้อ 1.4	.80	.720	

ตาราง 17 (ต่อ)

องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ	CVI	r	α
1. องค์ประกอบย่อยที่ 1 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ			.535
ข้อ 1.1	1.00	.867	
ข้อ 1.2	1.00	.053	
ข้อ 1.3	.80	.102	
ข้อ 1.4	1.00	.704	
2. องค์ประกอบย่อยที่ 2 : การเพิ่มคุณค่างานบริการ			.827
ข้อ 1.1	1.00	.514	
ข้อ 1.2	1.00	.849	
ข้อ 1.3	1.00	.684	
ข้อ 1.4	1.00	.887	
ข้อ 1.5	1.00	.612	
3. องค์ประกอบย่อยที่ 3 : การบริการเชิงรุก			.591
ข้อ 1.1	1.00	.483	
ข้อ 1.2	.80	.430	
ข้อ 1.3	1.00	.804	



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายเพทาย ทองมหา
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2497
สถานที่เกิด	อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	219/255 หมู่บ้านอักษรา ซอย 17 หมู่ที่ 1 ตำบลพิมลราช ถนนบางกรวย - ไทรน้อย อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ 128/1 ถนนราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2509	ประถมศึกษาปีที่ 5 จาก โรงเรียนเสนาธิ์วิทยาคาร อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2517	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก การสอบเทียบความรู้ กรมวิชาการ
พ.ศ. 2518	พ.ม. จาก การสอบเทียบความรู้ กรมการฝึกหัดครู
พ.ศ. 2520	กศ.บ. (ภาษาอังกฤษ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2528	ค.ม. (บริหารการศึกษา) จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2554	กศ.ด. (การบริหารการศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ