



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในปัจจุบัน จะมีความยุ่งยากและมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อันเนื่องมาจากเป็นระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงแผนการศึกษาแห่งชาติเป็นฉบับ พุทธศักราช 2535 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) ซึ่งปรับเปลี่ยนตามแผนการศึกษาแห่งชาติ การเปลี่ยนแปลงหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้นพุทธศักราช 2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) และหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อการบริหารโรงเรียนและทำให้ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีภาระหน้าที่ มีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้นไปด้วย

การจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้การเรียนของนักเรียนและการสอนของครูประสบผลสำเร็จได้ ต้องอาศัยฝ่ายบริการช่วยสนับสนุนงานวิชาการ รวมทั้งงานอื่น ๆ เช่น งานธุรการ งานปกครอง เพราะงานฝ่ายบริการมีส่วนส่งเสริมนักเรียน ส่งเสริมการเรียนการสอน เสริมสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมแลสวัสดิการของครูอาจารย์ นักเรียน นักการภารโรง ตลอดจนการจัดสวัสดิการให้บุคลากรในโรงเรียน (บรรจบ เสริมทอง, 2534) จึงเห็นได้ว่างานบริการเป็นงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายในโรงเรียน ช่วยเสริมสร้างโรงเรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

การปฏิบัติงานฝ่ายบริการเป็นงานที่สำคัญอีกฝ่ายหนึ่งของโรงเรียน ที่จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ และมีความสอดคล้องกับกระบวนการบริหารภายในโรงเรียน ถ้าโรงเรียนจัดบริการได้ถูกต้องจะเป็นการสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ให้โรงเรียนได้เป็นที่รู้จัก และยอมรับ

จากประชาชน อันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างครูในโรงเรียน ครูกับนักเรียน ครูกับฝ่ายปกครอง

ปัจจุบันโรงเรียนมัธยมศึกษาได้ปรับปรุงการใช้หลักสูตรทั้งสองระดับคือ หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) และหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533) โรงเรียนจะต้องเผยแพร่ชี้แจงให้นักเรียน ผู้ปกครอง ผู้สนใจในการศึกษา และผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนได้รับทราบข้อเท็จจริงเพื่อที่จะได้หาทางเลือก หรือสนับสนุนให้เขาเหล่านั้นได้เลือกอาชีพหรือแนวทางในการศึกษาต่อในระดับสูงได้ตรงกับความถนัดและความสนใจของนักเรียน การบริหารงานฝ่ายบริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดดำเนินการให้ชุมชน ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนได้มีโอกาสทราบความก้าวหน้าและความเคลื่อนไหวทางการศึกษา ซึ่งกรมสามัญศึกษาได้เห็นความสำคัญของงานฝ่ายบริการจึงกำหนดให้งานบริการเป็นงานหนึ่งของงานบริหารการศึกษาของโรงเรียนที่จะต้องกระทำทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา

โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ได้แบ่งงานในโรงเรียนออกเป็น 4 ฝ่าย โดยแต่ละฝ่ายมีผู้ช่วยผู้บริหาร เป็นผู้ช่วยดูแลรับผิดชอบ ดังนี้

1. งานธุรการหรืองานอำนวยการ ที่สนับสนุนให้การบริหารโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. งานวิชาการหรือการจัดกระบวนการเรียนการสอนเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
3. งานปกครอง หรือการดำเนินงานเพื่อให้การอยู่ร่วมกันมีระเบียบวินัยตามกฎข้อบังคับของโรงเรียน สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีของนักเรียนทั้งภายใน และภายนอกโรงเรียน
4. งานบริการหรืองานที่สนับสนุน ส่งเสริมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพช่วยเสริมสร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่ดี

งานบริการของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่เป็นงานที่สำคัญมากงานหนึ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนไม่ควรมองข้าม และละเลย เพราะเป็นงานที่เกี่ยวพันงานอื่น ๆ ดังได้กล่าวแล้ว และเนื่องจากสภาพแวดล้อมสังคมเปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะโรงเรียนขนาดใหญ่ซึ่งอยู่ในเขตเมือง

จำนวนนักเรียน จำนวนครูและจำนวนบุคลากรในโรงเรียนเพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในด้านบริการต่าง ๆ เพื่อให้ให้นักเรียนได้ประสบผลสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียนทั้งภายใน และภายนอกโรงเรียนตามความถนัด และความสนใจจึงมีมากขึ้น

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา โดยจะศึกษาในเขตการศึกษา 11 เนื่องจากสภาพการบริหารงานฝ่ายบริการต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ทางกรมสามัญศึกษาได้กำหนดเอาไว้ ประกอบกับขณะนี้ยังไม่มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับงานฝ่ายบริการ ผู้วิจัยซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเขตการศึกษาดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารงานฝ่ายบริการ พร้อมกับมีความคาดหวังไว้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารโรงเรียน และผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ บริหารงานบริการตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษาที่กรมสามัญศึกษาได้กำหนดเอาไว้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตการศึกษา 11 ซึ่งมีอยู่ 5 จังหวัดคือ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์และศรีสะเกษ
2. กรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยงานฝ่ายบริการ 8 งานดังนี้
 - 2.1 การวางแผนงานบริการ
 - 2.2 การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้
 - 2.3 การจัดบริการโภชนาการ

2.4 การจัดบริการสุขภาพอนามัย

2.5 การจัดบริการห้องสมุด

2.6 การจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์

2.7 การจัดบริการแนะแนว

2.8 การประเมินผลงานบริการ

(เกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา 2532)

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11
2. ได้แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ หมายถึง โรงเรียนมัธยมศึกษาที่เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 ที่มีห้องเรียน 37 ห้องขึ้นไป มีนักเรียน 1,500 คนขึ้นไป และมีผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนทั้ง 4 ฝ่าย
2. ผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง หัวหน้าสถานศึกษาที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการหรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน
3. ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ หมายถึง ผู้ช่วยหัวหน้าสถานศึกษาที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ หรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ
4. งานฝ่ายบริการ หมายถึง งานด้านการวางแผนงานบริการ การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ การจัดบริการโภชนาการ การจัดบริการสุขภาพอนามัย การจัดบริการห้องสมุด การจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์ การจัดบริการแนะแนว และการประเมินผลงานบริการ

5. การบริหารงานฝ่ายบริการ หมายถึง การจัดการและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานฝ่ายบริการของโรงเรียนที่จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ

6. การวางแผนงานบริการ หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการเกี่ยวกับงานบริการของโรงเรียน

7. การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ หมายถึง การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับน้ำดื่ม น้ำใช้ที่สะอาดให้ได้อย่างเพียงพอแก่นักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน

8. การจัดบริการโภชนาการ หมายถึง การบริการในเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาหารที่ต้องคำนึงถึงคุณภาพความสะอาด ความถูกสุขลักษณะ เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค

9. การจัดบริการสุขภาพอนามัย หมายถึง การตรวจและป้องกันรวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพให้แก่นักเรียนในโรงเรียนได้มีร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์

10. การจัดบริการห้องสมุด หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์เพื่อให้ให้นักเรียน ครูและบุคลากรในโรงเรียนได้ศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน

11. การจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์ หมายถึง การบริการในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนโดยใช้วัสดุอุปกรณ์และนวัตกรรมที่ช่วยเป็นสื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน

12. การจัดบริการแนะแนว หมายถึง การจัดการเพื่อช่วยให้นักเรียนได้รู้จักตนเองและรู้จักปรับปรุงตนเองให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

13. การประเมินผลงานบริการ หมายถึง การพิจารณาผลที่ได้จากการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับนโยบายหรือแผนงานหรือเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

14. เขตการศึกษา 11 หมายถึง การแบ่งเขตการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้เป็นเขตที่ 11 ประกอบด้วยจังหวัด 5 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ และศรีสะเกษ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 ประกอบด้วยผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ จำนวน 48 โรงเรียน รวม 96 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (checklist) และแบบปลายเปิด (open-ended)

ตอนที่ 2 สภาพการบริหารงานฝ่ายบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิด

ตอนที่ 3 ปัญหาการบริหารงานฝ่ายบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิด

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้บริการทางไปรษณีย์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ลำดับขั้นในการ เสนอรายงานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ลำดับขั้นตอนในการ เสนอรายงานการวิจัยไว้ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของ

การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ของการวิจัย คำนียามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย และวิธี
ดำเนินการวิจัย

บทที่ 2 วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
รายการอ้างอิง

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียน