

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่
สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 มีผลการวิจัยและข้อเสนอแนะดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัด
กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11
2. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่
สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารโรงเรียน และผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการใน
โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 รวม 96 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในบางส่วนใช้บริการ
ทางไปรษณีย์ จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป 96 ฉบับ ได้รับคืนมา 96 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
โดยแยกเป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 48 ฉบับ และแบบสอบถามที่
ได้รับคืนจากผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ จำนวน 48 ฉบับ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาความถี่
ค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปจากรายการที่มีผู้ระบุไว้สูงสุด มีดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี ราชการระหว่าง 21-30 ปี มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน และผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ มีระยะเวลาในการบริหารงานในตำแหน่งระหว่าง 11-20 ปี มีประสบการณ์ในงานฝ่ายบริการโดยศึกษาด้วยตนเอง จากตำราหรือเอกสารเกี่ยวกับงานบริการ และเคยเข้ารับการอบรม

ตอนที่ 2 สภาพการบริหารงานฝ่ายบริการ

1. การวางแผนงานบริการ

โรงเรียนมีการกำหนดวัตถุประสงค์ โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาของโรงเรียน นโยบายของกรมสามัญศึกษา เกณฑ์มาตรฐานของกรมสามัญศึกษา มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดแผนงานบริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีการรวบรวมและจัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานบริการ

โรงเรียนมีการมอบหมายให้คณะบุคคลวางแผนงานบริการซึ่งคณะบุคคลประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ ครู-อาจารย์ และผู้บริหารโรงเรียน โดยโรงเรียนมีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน

2. การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้

โรงเรียนจัดให้มีอุปกรณ์และสถานที่อำนวยความสะดวกด้านน้ำดื่ม น้ำใช้ จัดได้ สะอาดและถูกสุขลักษณะ มีการตรวจสอบปรับปรุงคุณภาพของน้ำ

โรงเรียนจัดเก็บน้ำดื่ม น้ำใช้โดยใช้ใช้น้ำประปา ใช้น้ำฝักบัวและใช้น้ำดื่ม น้ำบ่อ น้ำบาดาล

3. การจัดบริการโภชนาการ

โรงเรียนจัดให้มีการบริการด้านโภชนาการ ในรูปแบบที่โรงเรียนให้แม่ค่าน้ำ

อาหารมาขาย ให้นักเรียนนำอาหารมารับประทานเอง มีสถานที่หรือโรงอาหาร มีการจัดผู้ดูแลด้านสุขาภิบาล และมีครูเวรดูแลเรื่องมารยาทในการรับประทานอาหาร

ในการจัดบริการโภชนาการ โรงเรียนมอบหมายให้หัวหน้างานโภชนาการ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ และมีการแต่งตั้งคณะบุคคลดำเนินการที่ประกอบด้วยครู-อาจารย์เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ

4. การจัดบริการสุขภาพอนามัย

โรงเรียนจัดให้มีห้องพยาบาลหรือสถานที่เป็นส่วนจัดทำสถิติข้อมูลด้านสุขภาพอนามัย มีการดูแลห้องพยาบาลให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ

โรงเรียนจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัยโดยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ จัดนิทรรศการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและประสานงานกับหน่วยงานด้านสุขภาพอนามัยเพื่อให้บริการแก่นักเรียน

5. การจัดบริการห้องสมุด

โรงเรียนมีการจัดบริการห้องสมุด โดยมีครู-อาจารย์ให้บริการอยู่ประจำ มีสถานที่เป็นส่วนเฉพาะ และมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นได้แก่ จัดนิทรรศการ ตอบปัญหาและเล่าเรื่องหนังสือ วัสดุสารนิเทศในห้องสมุดมีวัสดุตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสืออ้างอิง หนังสือเรียน หนังสือสารคดี และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ รูปภาพ ภาพนิ่ง

ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือในห้องสมุด จัดตามระบบทศนิยมของดิวอี้

6. การจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์

โรงเรียนมีห้องโสตทัศนอุปกรณ์โดยเฉพาะ มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับให้บริการ และจัดบริการสื่อสารการเรียนการสอนให้แก่นักเรียนตามความสนใจ

การจัดระบบงานโสตทัศนอุปกรณ์ โรงเรียนได้จัดทำทะเบียนโสตทัศนอุปกรณ์ จัดทำบันทึกการให้บริการ จัดระบบการดูแลและบำรุงรักษา

การจัดระบบดูแลรักษา และซ่อมบำรุงโสตทัศนอุปกรณ์ โรงเรียนได้จัดทำทะเบียนครุภัณฑ์โสตทัศนอุปกรณ์ให้เป็นปัจจุบัน มีการตรวจสอบสภาพโสตทัศนอุปกรณ์ทุกสิ้นภาคเรียนและมีระบบการจัดเก็บโสตทัศนอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่

7. การจัดบริการแนะแนว

โรงเรียนมีการจัดบริการแนะแนวโดยบริการรวบรวมข้อมูลนักเรียน บริการให้คำปรึกษาและบริการสนเทศ

โรงเรียนมีการบริการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งดำเนินการโดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล นำเสนอข้อมูลให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ และมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้

โรงเรียนมีการจัดบริการสนเทศ โดยจัดพิมพ์ข่าวสารเผยแพร่แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดบุคคลให้บริการด้านข่าวสารโดยเฉพาะและให้บริการสืบค้นข้อมูลตามความต้องการของนักเรียน

โรงเรียนมีการจัดบริการให้คำปรึกษา โดยจัดให้มีครูแนะแนวประจำเวลาที่กำหนด จัดให้นักเรียนขอพบครูแนะแนวเมื่อมีปัญหา และจัดทำบันทึกการให้คำปรึกษา

โรงเรียนมีการจัดบริการวางตัวบุคคล โดยจัดกิจกรรมกลุ่มสนใจ จัดกิจกรรมเลือกอาชีพ และจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ

โรงเรียนมีโครงการแนะแนวในด้านโครงการแนะแนวอาชีพ โครงการทุนการศึกษาและโครงการศึกษาต่อ

โรงเรียนมีการบริการติดตามผลนักเรียน ซึ่งดำเนินการติดตามผลนักเรียนที่จบการศึกษาแล้วทุกปี โดยมีเกณฑ์และวิธีในการติดตามผลและจัดทำรายงานการติดตามผล

8. การประเมินผลงานบริการ

โรงเรียนมีการประเมินผลงานบริการในด้านการจัดบริการนำดื่ม นำใช้การจัดบริการห้องสมุด การจัดบริการแนะแนว การจัดบริการโภชนาการ การจัดบริการสุขภาพอนามัย และการจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์

ผู้ประเมินผลงานบริการของโรงเรียน คือคณะกรรมการแผนงานโรงเรียนและคณะกรรมการบริหารโรงเรียน

การประเมินผลงานบริการดำเนินการโดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินแล้วแจ้งให้ผู้ปฏิบัติทราบล่วงหน้า ให้ผู้ปฏิบัติรายงานผลการปฏิบัติงาน มีการสังเกตการปฏิบัติงานรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และรายงานผลการประเมินให้ผู้ปฏิบัติทราบ

โรงเรียนมีการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน ก่อนสิ้นสุด
โครงการ ใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำโครงการใหม่ และใช้ประกอบการตัดสินใจทำ
โครงการเดิมต่อไป

โรงเรียนได้มีการกำหนดระยะเวลาในการประเมินผลงานบริการ โดยกำหนด
ไว้เมื่อสิ้นปีการศึกษาและสิ้นภาคเรียน

ตอนที่ 3 ปัญหาการบริหารงานฝ่ายบริการ

1. ปัญหาการวางแผนงานบริการ ได้แก่ งบประมาณที่ได้รับไม่สอดคล้องกับ
แผนงานบริการ และผู้รับผิดชอบการวางแผนงานบริการไม่ต่อเนื่องกัน
2. ปัญหาการจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ ได้แก่ ขาดงบประมาณที่จะนำมาจัดบริการ
น้ำดื่ม น้ำใช้
3. ปัญหาการจัดบริการโภชนาการ ได้แก่ ขาดงบประมาณในการจัดบริการ
โภชนาการ ขาดวัสดุอุปกรณ์การจัดบริการโภชนาการและบุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในการ
จัดบริการโภชนาการ
4. ปัญหาการจัดบริการสุขภาพอนามัย ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ
เกี่ยวกับการจัดบริการสุขภาพอนามัย และขาดงบประมาณการจัดบริการสุขภาพอนามัย
5. ปัญหาการจัดบริการห้องสมุด ได้แก่ สถานที่จัดบริการห้องสมุดคับแคบ หนังสือ
เอกสารสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอต่อการบริการบุคลากร และบรรยากาศในห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยในการ
ศึกษาค้นคว้า
6. ปัญหาการจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ ขาดงบประมาณในการจัดบริการ
โสตทัศนอุปกรณ์ ขาดบุคลากรด้านโสตทัศนอุปกรณ์ และงบประมาณที่จัดสรรให้ไม่เพียงพอ
7. ปัญหาการจัดบริการแนะแนว ได้แก่ สัดส่วนของครูแนะแนวต่อนักเรียนไม่
เพียงพอ ขาดงบประมาณในการจัดบริการแนะแนวและนักเรียนไม่เห็นความสำคัญของการจัด
บริการแนะแนว
8. ปัญหาการประเมินผลงานบริการ ได้แก่ การประเมินผลงานบริการไม่สม่ำเสมอ

อภิปรายผล

ผลการวิจัย การศึกษาการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 มีดังนี้ คือ

1. การวางแผนงานบริการ พบว่า ทุกโรงเรียนมีการกำหนดวัตถุประสงค์โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาของโรงเรียน นโยบายของกรมสามัญศึกษา และเกณฑ์มาตรฐานของกรมสามัญศึกษา ถือได้ว่ามีความเหมาะสมเพราะเป็นโรงเรียนที่อยู่ในสังกัดกรมสามัญศึกษา จึงวางแผนงานบริการตามนโยบายและเกณฑ์มาตรฐานของกรมสามัญศึกษา ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติของกรมเจ้าสังกัด และสอดคล้องกับสนานจิตร์ สุนทรทรัพย์ (2524) ที่กล่าวไว้ว่า การวางแผนเป็นกระบวนการกำหนดทางเลือกที่จะดำเนินการในอนาคตเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดแผนงานบริการเป็นลายลักษณ์อักษร มีการรวบรวมและจัดทำแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานบริการ

โรงเรียนมีการมอบหมายให้คณะบุคคลวางแผนงานบริการ ซึ่งคณะบุคคลประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ ครู-อาจารย์ และผู้บริหารโรงเรียน ดำเนินการวางแผนงานบริการ โดยโรงเรียนมีการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ อุทัย บุญประเสริฐ (2532) ที่กล่าวว่า เพื่อให้การวางแผนดำเนินไปโดยสะดวกและสอดคล้องกับการบริหารงานตามปกติของโรงเรียนให้มากที่สุด จึงจำเป็นต้องมีองค์การหรือคณะกรรมการที่สำคัญ ๆ ซึ่งในโรงเรียนอาจใช้คณะทำงานหรือกลุ่มทำงานก็ได้

2. การจัดบริการน้ำดื่ม - น้ำใช้ พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนจัดได้ครบตามหลักวิชา เพราะมีอุปกรณ์และสถานที่อำนวยความสะดวกด้านน้ำดื่ม น้ำใช้ จัดได้สะอาดและถูกสุขลักษณะ มีการตรวจสอบปรับปรุงคุณภาพของน้ำ ซึ่งสอดคล้องกับ รวีวรรณ ฐมชัย (2536) ที่กล่าวว่า การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ ควรมีการสำรวจสภาพและคุณภาพของน้ำดื่ม น้ำใช้ และอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงคุณภาพของน้ำ โรงเรียนจัดเก็บน้ำดื่ม น้ำใช้ โดยวิธีใช้น้ำประปา ใช้น้ำถึงเก็บน้ำฝน ใช้น้ำถึงเก็บน้ำบ่อ น้ำบาดาล ซึ่งสอดคล้องกับณรงค์ ฒ เชียงใหม่ (2530) ที่กล่าวถึง

วิธีการเก็บน้ำคือการเก็บน้ำฝนโดยการรองรับจากหลังคาแล้วเก็บเอาไว้ในถังเก็บน้ำฝน และการเก็บน้ำใต้ดินโดยมีการสร้างที่เก็บน้ำซึ่งเป็นถังหรือท่อถึงสูง

3. การจัดบริการโภชนาการ พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนจัดให้มีการบริการด้านโภชนาการในรูปแบบที่โรงเรียนให้แม่ค้านำอาหารมาขาย ให้เด็กเรียนนำอาหารมารับประทานเอง ซึ่งสอดคล้องกับกิติมา ปรีดีดิลก (2532) ที่กล่าวว่า การที่โรงเรียนจ้างหรือให้คนอื่นมาขายเพราะโรงเรียนไม่สามารถจัดบริการอาหารกลางวันให้กับนักเรียนได้

โรงเรียนมีสถานที่หรือโรงอาหาร มีการจัดผู้ดูแลด้านสุขาภิบาล และมีครูเวรดูแลเรื่องมารยาทในการรับประทานอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับ จรินทร์ ธานีรัตน์ (2529) ที่กล่าวว่า การสุขาภิบาลเกี่ยวกับอาหาร ได้แก่การจัดสถานที่ในการเตรียมอาหาร สถานที่รับประทานอาหาร ความสะอาดเกี่ยวกับอาหาร ตลอดจนการรู้จักหลักในการบริโภคอาหาร

ในการจัดบริการโภชนาการ โรงเรียนมอบหมายให้หัวหน้างานโภชนาการ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ และมีการแต่งตั้งคณะบุคคลดำเนินการที่ประกอบด้วยครู-อาจารย์ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ

4. การจัดบริการสุขภาพอนามัย พบว่า ทุกโรงเรียนจัดได้ครบตามหลักวิชาเหมาะสม เพราะว่ามีห้องพยาบาลหรือสถานที่เป็นส่วน มีการจัดทำสถิติข้อมูลด้านสุขภาพอนามัย มีการดูแลห้องพยาบาลให้สะอาดและถูกสุขลักษณะถือว่าจัดได้ถูกต้องตามหลักการที่สอดคล้องกับภิญโญ สาร (2516) กล่าวไว้ว่า เพื่อส่งเสริมสุขภาพของนักเรียนซึ่งโรงเรียนอาจจะมีห้องพยาบาลไว้ในโรงเรียน มีบริการเกี่ยวกับยารักษาโรคที่จำเป็นเพื่อแก้ปัญหาเวลาฉุกเฉิน จัดทำประวัติสุขภาพอนามัยของนักเรียนแต่ละคน

โรงเรียนจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัย ถือว่ามีความเหมาะสมมากที่สุดเพราะโรงเรียนเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ จัดนิทรรศการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและประสานงานกับหน่วยงานด้านสุขภาพอนามัยเพื่อให้บริการนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับฟอง เกิดแก้ว (2517) ที่กล่าวว่า กิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการอนามัยของนักเรียนที่ถือเป็นหลักปฏิบัติทั่วไป

ประกอบด้วยการจัดสุขาภิบาลในโรงเรียน การตรวจสุขภาพและการแนะนำอนามัย การสอน สุขศึกษาในโรงเรียน และการควบคุมการออกกำลังกายให้เหมาะสมกับร่างกาย

5. การจัดบริการห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนจัดบริการห้องสมุดได้ครบและ สอดคล้องตามหลักการทฤษฎีเพราะว่า มีครู - อาจารย์ ให้บริการอยู่ประจำ มีสถานที่เป็นส่วน เฉพาะ มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับ รัญจวน อินทรกำแหง (2517) ที่กล่าว ไว้ว่างานบริการห้องสมุดโรงเรียนคือ การให้แก่นักเรียน และครูได้รับความสะดวกในการใช้ ห้องสมุด จัดการปฐมนิเทศให้นักเรียนได้รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุด

กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นนั้นส่วนใหญ่จัดนิทรรศการ ตอบปัญหา เล่าเรื่องหนังสือ ห้องสมุด ทุกโรงเรียนมีวัสดุตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสืออ้างอิง หนังสือเรียน หนังสือสารคดี และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ได้แก่รูปภาพ ภาพนิ่ง ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือในห้องสมุดส่วนใหญ่จัดตามระบบทศนิยมของคิวอี้ ซึ่งสอดคล้องกับ จรรยา มานิตกุล (2526) ที่กล่าวว่า การจัดนิทรรศการเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ใช้ ห้องสมุดสนใจหนังสือมากขึ้น และได้ความรู้เพิ่มเติมไปในตัวด้วยการแนะนำการอ่าน การจัดหมู่ ของหนังสือนั้น โดยปกติแล้วห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษามักนิยมแยกประเภทหนังสือแล้วจัดเป็น หมวดหมู่ตามระบบทศนิยมของคิวอี้

6. การจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์ พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์ ได้เหมาะสมมีห้องโสตทัศนอุปกรณ์โดยเฉพาะ มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับให้บริการ จัดบริการสื่อการ เรียนการสอนให้แก่แก่นักเรียนตามความสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ภิญโญ สาธร (2516) ที่กล่าวไว้ว่า โสตทัศนศึกษาเป็นศาสตร์ชนิดหนึ่งในการเลือก และหาอุปกรณ์การศึกษามาให้ครูและนักเรียนใช้ ประกอบการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดระบบงานโสตทัศนอุปกรณ์ ส่วนใหญ่โรงเรียนจัดได้เหมาะสมเพราะว่าได้จัดทำ ทะเบียนโสตทัศนอุปกรณ์ จัดทำบันทึกการให้บริการ มีการจัดระบบดูแลรักษาและซ่อมบำรุง โสตทัศนอุปกรณ์ โดยโรงเรียนจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์โสตทัศนอุปกรณ์ให้เป็นปัจจุบันมีการตรวจสภาพ อุปกรณ์ทุกสิ้นภาคเรียน และมีระบบการจัดเก็บโสตทัศนอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่ ซึ่งสอดคล้องกับกิติมา ปริดีดิติก (2532) ที่กล่าวว่า การจัดเก็บจะแบ่ง 3 ประเภท ได้แก่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ วัสดุ

และเทคนิคหรือวิธีการข้อสังเกตที่เห็นว่าเหมาะสมอีกประการหนึ่ง คือโรงเรียนมีการจัดทำคู่มือการใช้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ให้แก่ครู - อาจารย์และนักเรียน

7. การจัดบริการแนะแนว พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนจัดบริการแนะแนวได้ครบและสอดคล้องตามแนวปฏิบัติของกรมเจ้าสังกัด เพราะมีบริการรวบรวมข้อมูลนักเรียนบริการให้คำปรึกษาและบริการสนเทศ โรงเรียนมีการบริการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งดำเนินการโดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล นำเสนอข้อมูลให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อผู้บริหาร

โรงเรียนมีการจัดบริการสนเทศ โดยจัดพิมพ์ข่าวสารเผยแพร่แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดบุคคลบริการด้านข่าวสารโดยเฉพาะ และให้บริการสืบค้นข้อมูลตามความต้องการของนักเรียน

โรงเรียนมีการจัดบริการให้คำปรึกษา โดยจัดให้ครูแนะแนวประจำเวลาที่กำหนด จัดให้นักเรียนขอพบครูแนะแนวเมื่อมีปัญหา และจัดทำบันทึกการให้คำปรึกษา

โรงเรียนมีการจัดบริการวางตัวบุคคล โดยจัดกิจกรรมกลุ่มสนใจจัดกิจกรรมเลือกอาชีพและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับอนันต์ อนันตรังสี (2517) ที่กล่าวไว้ว่าการแนะแนวคือการบริการอย่างหนึ่งที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือนักเรียนแต่ละคนให้รู้จักตนเองอย่างดี รู้ถึงความสามารถและขอบเขตแห่งความสามารถของตน

โรงเรียนมีโครงการแนะแนวในด้านโครงการแนะแนวอาชีพ โครงการทุนการศึกษาและโครงการศึกษาต่อ ซึ่งสอดคล้องกับ พันส์ หันนาคินท์ (2524) ที่กล่าวว่าการจัดบริการแนะแนวที่โรงเรียนควรจัด คือการหาข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียน การเสนอข่าวเกี่ยวกับอาชีพ การศึกษา การสังคม และบริการหางานและสถานที่เรียนต่อ

โรงเรียนมีการบริการติดตามผลนักเรียน ซึ่งดำเนินการติดตามผล นักเรียนที่จบการศึกษาแล้วทุกปี โดยมีเกณฑ์และวิธีในการติดตามผลและจัดทำรายงานการติดตามผล ซึ่งสอดคล้องกับ ภิญโญ สาธร (2516) ที่กล่าวว่าครูแนะแนวมีหน้าที่จัดทำระเบียบสะสมของนักเรียนเป็นผู้ประสานงานติดต่อระหว่างครู-อาจารย์ และผู้ปกครองนักเรียนเพื่อทราบประวัติความเป็นไปของนักเรียน

8. การประเมินผลงานบริการ พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนมีการประเมินผลงานบริการครบทุกงาน ถือได้ว่ามีความสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา 2532 ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติของกรมเจ้าสังกัด

ผู้ประเมินผลงานบริการของโรงเรียน คือคณะกรรมการแผนงานโรงเรียนและคณะกรรมการบริหารโรงเรียน

การประเมินผลงานบริการดำเนินการโดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินแล้วแจ้งให้ผู้ปฏิบัติทราบล่วงหน้า ให้ผู้ปฏิบัติรายงานผลการปฏิบัติงาน มีการสังเกตการปฏิบัติงาน รายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และรายงานผลการประเมินให้ผู้ปฏิบัติทราบ ซึ่งสอดคล้องกับประพันธ์ สุริหาร (2532) ที่กล่าวว่าคนจะปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เมื่อเขาารู้ถึงเป้าหมายของการปฏิบัติงาน และสามารถประสานเป้าหมายนั้นให้สัมพันธ์กับเป้าหมายส่วนตัวของตนได้

โรงเรียนมีการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานก่อนสิ้นสุดโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา (2535) ที่กล่าวว่า การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ เรียกว่า การประเมินผลรวม ก็มุ่งตัดสินใจผลการพัฒนาตามแผนที่วางไว้เพื่อสรุปผลการรายงาน และนำผลไปเป็นข้อมูล ในการพัฒนางานในอนาคตต่อไป นอกจากนี้โรงเรียนยังนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำโครงการใหม่ และใช้ประกอบการตัดสินใจทำโครงการเดิมต่อไป ที่สอดคล้องกับ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2525) ที่กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการประเมินผลเพื่อการวินิจฉัย ในการที่ต้องการจะรู้ว่าการกระทำใด ๆ บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด เพื่อการปรับปรุงจะเป็นการนำไปสู่ขั้นตอนที่จำเป็นในการปรับปรุงและเพื่อการจูงใจช่วยก่อให้เกิดแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

โรงเรียนได้มีการกำหนดระยะเวลาในการประเมินผลงานบริการ โดยกำหนดไว้เมื่อสิ้นปีการศึกษาและสิ้นภาคเรียน ถือได้ว่ามีความเหมาะสมเพราะจะได้นำผลการประเมินไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาเมื่อเปิดภาคเรียน ตามที่เอกชัย กีสุพันธ์ (2533) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีระเบียบ กฎเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ หัวข้อการประเมินที่ชัดเจน แน่นนอน และรับรู้อย่างทั่วถึง

ปัญหาการบริหารงานฝ่ายบริการ

1. ปัญหาการวางแผนงานบริการ พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนมีปัญหาในด้านงบประมาณที่ได้รับไม่สอดคล้องกับแผนงานบริการ และผู้รับผิดชอบการวางแผนงานบริการไม่ต่อเนื่องกัน ซึ่งโรงเรียนควรจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับแผนงานบริการเพื่อให้ฝ่ายบริการได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ กำหนดผู้รับผิดชอบการวางแผนงานบริการไว้ให้ต่อเนื่องกัน

2. ปัญหาการจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนมีปัญหาในด้านขาดงบประมาณที่จะนำมาจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า น้ำเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักเรียนที่จะต้องใช้น้ำดื่มทำความสะอาด ซึ่งโรงเรียนจะต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ให้มากที่สุด จึงเป็นเรื่องสำคัญที่โรงเรียนจะต้องจัดงบประมาณในการจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ไว้ให้มากเพื่อบริการนักเรียนและบุคลากร

3. ปัญหาการจัดบริการโภชนาการ พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนมีปัญหาในด้านขาดงบประมาณในการจัดบริการโภชนาการ ขาดวัสดุอุปกรณ์การจัดบริการโภชนาการและบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดบริการโภชนาการ โรงเรียนควรจัดงบประมาณ จัดวัสดุอุปกรณ์ และจัดหาบุคลากรให้เพียงพอ เพราะการสุขาภิบาลเกี่ยวกับอาหารควรมีบุคลากรที่มีความรู้ทางโภชนาการ มีโรงอาหารที่พอเหมาะกับจำนวนนักเรียน จัดสถานที่ในการเตรียมอาหาร สถานที่รับประทานอาหาร สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องใช้งบประมาณดำเนินการให้เกิดประโยชน์แก่นักเรียน

4. ปัญหาการจัดบริการสุขภาพอนามัย พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนมีปัญหาเรื่องบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดบริการสุขภาพอนามัย และขาดงบประมาณการจัดบริการสุขภาพอนามัย ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่าโรงเรียนควรมีครู - อาจารย์ ที่จบพยาบาลไว้ประจำห้องพยาบาลของโรงเรียนและสอนสุขศึกษา ตามที่ จินตนาสรายุทธพิทักษ์ (2536) กล่าวไว้ว่า การจัดบริการสุขภาพอนามัย โรงเรียนควรมีครูที่มีความรู้ในเรื่องการสอนสุขศึกษาในโรงเรียน การ

จัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะและการบริการสุขภาพในโรงเรียน โรงเรียนควรจัดสรรงบประมาณการจัดบริการสุขภาพอนามัยให้เพียงพอ

5. ปัญหาการจัดบริการห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่โรงเรียนมีปัญหาในด้านสถานที่จัดบริการห้องสมุดคับแคบ หนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอต่อการบริการบุคลากรและบรรยากาศในห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยในการศึกษาค้นคว้า ดังนั้นโรงเรียนควรจัดหรือหาสถานที่จัดบริการห้องสมุดให้กว้างขวางขึ้นและจัดหาหนังสือ เอกสารสิ่งพิมพ์ให้เพียงพอและสร้างบรรยากาศในห้องสมุดให้อำนวยในการศึกษาค้นคว้าเพราะโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ มีจำนวนนักเรียนมาก จำเป็นต้องใช้เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้ารวมทั้งเป็นสถานที่ปลูกฝังการรักการอ่านหนังสือ และการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ตามความสามารถที่จะศึกษาค้นคว้าให้เกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

6. ปัญหาการจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์ พบว่าส่วนใหญ่โรงเรียนมีปัญหาการขาดงบประมาณในการจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์ ขาดบุคลากรด้านโสตทัศนอุปกรณ์และงบประมาณที่จัดสรรให้ไม่เพียงพอ ดังนั้นโรงเรียนควรจัดงบประมาณให้ฝ่ายโสตทัศนอุปกรณ์ให้เพียงพอและคัดเลือกหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ ตามที่ จรรยา มานิตกุล (2526) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารต้องจัดและคัดเลือกคนที่มีความรู้ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อจัดกระบวนการของงานให้พร้อมจึงจะทำให้การดำเนินงานบริการเกิดความคล่องตัว ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่างานโสตทัศนอุปกรณ์นี้เป็นตัวกลางที่เป็นสื่อในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด เจตคติระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน การดำเนินงานจะประสบผลสำเร็จนั้น ควรมีงบประมาณที่เพียงพอและมีบุคลากรที่มีความรู้ทางโสตทัศนอุปกรณ์โดยเฉพาะ

7. ปัญหาการจัดบริการแนะแนว พบว่าส่วนใหญ่โรงเรียนมีปัญหา สัดส่วนของครูแนะแนวต่อนักเรียนไม่เพียงพอ ขาดงบประมาณในการจัดบริการแนะแนวและนักเรียนไม่เห็นความสำคัญของการจัดบริการแนะแนวซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรสิทธิ์ ศิลป์ศรีกุล (2525) ที่พบว่าการจัดบริการแนะแนวสิ่งที่เป็นปัญหาคือ โรงเรียนขาดบุคลากรด้านการแนะแนว ผู้วิจัยเห็นว่าการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางโรงเรียนควรจัดอัตราครูที่จบด้านการแนะแนวโดยเฉพาะให้พอกับจำนวน

นักเรียนและจัดสรรงบประมาณในการจัดบริการแนะแนวให้เพียงพอ พร้อมกับหาวิธีให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการจัดบริการแนะแนว เพราะว่าในปัจจุบันปัญหาของสังคมมีมากขึ้น รวมทั้งปัญหาของนักเรียนในด้านการเรียนการศึกษาคือ การประกอบอาชีพ การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อน ๆ และสังคม ตามที่ ภิญญา สาร(2516) ได้กล่าวไว้ว่า ครูแนะแนวมีหน้าที่ให้การแนะแนวนักเรียนในเรื่องการเรียน ความประพฤติอุปสรรคต่าง ๆ และการอาชีพ หาทางช่วยเหลือนักเรียนที่ขัดสนหรือนักเรียนที่มีปัญหา เช่นหาทุนให้ทำระหว่างปิดเรียน

8. ปัญหาการประเมินผลงานบริการ พบว่าส่วนใหญ่โรงเรียนมีปัญหา การประเมินผลงานบริการไม่สม่ำเสมอ ผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่าอาจมีสาเหตุมาจากผู้ปฏิบัติงานขาดความรับผิดชอบในการรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533) ที่กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้นจะต้องพยายามให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลที่ตรงตามความเป็นจริงและมีความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นผลด้านปริมาณงาน ความเอาใจใส่ในการทำงาน ระเบียบวินัยในการทำงาน หรือคุณภาพของผลงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การวางแผนงานบริการ โรงเรียนควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานฝ่ายบริการ โดยคำนึงถึงสภาพปัญหาของโรงเรียน นโยบายของกรมสามัญศึกษา และเกณฑ์มาตรฐานของกรมสามัญศึกษา เพื่อเป็นแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานฝ่ายบริการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

2. การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ โรงเรียนควรจัดให้มีอุปกรณ์ สถานที่อำนวยความสะดวก จัดให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ และมีการตรวจสอบคุณภาพของน้ำ

3. การจัดบริการโภชนาการ โรงเรียนควรจัดให้มีโรงอาหารที่เป็นสัดส่วน โดยเฉพาะ ให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียน จัดให้มีผู้ดูแลด้านสุขาภิบาล และมีครูเวรดูแลเรื่องมารยาทในการรับประทานอาหาร

4. การจัดบริการสุขภาพอนามัย โรงเรียนควรจัดให้มีห้องพยาบาลที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ จัดให้มีเครื่องใช้อุปกรณ์รักษาพยาบาล มีการจัดทำสถิติข้อมูลด้านสุขภาพอนามัย มีการจัดทำบัตรบันทึกสุขภาพของนักเรียน (ส.ส.3) และจัดอัตราครูที่จบพยาบาลให้มีประจำในโรงเรียน

5. การจัดบริการห้องสมุด โรงเรียนควรจัดให้มีห้องสมุดที่เป็นสัดส่วนให้กว้างขวางพอเพียงเพื่อบริการนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน มีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จัดให้มีหนังสืออ้างอิง หนังสือเรียน หนังสือสารคดี นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ รูปภาพ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ให้มีเพียงพอกับความต้องการของนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน

6. การจัดบริการโสตทัศนอุปกรณ์ โรงเรียนควรจัดให้มีห้องโสตทัศนอุปกรณ์โดยเฉพาะ จัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้บริการสื่อการเรียนการสอน จัดทำทะเบียนโสตทัศนอุปกรณ์ให้เป็นปัจจุบันและมีการจัดโสตทัศนอุปกรณ์ให้เป็นหมวดหมู่

7. การจัดบริการแนะแนว โรงเรียนควรจัดให้มีห้องแนะแนวไว้บริการเป็นสัดส่วน ให้มีครูที่จบแนะแนวโดยเฉพาะประจำตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้นักเรียนขอพบเมื่อมีปัญหา มีการจัดบริการเก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียน บริการสนเทศ บริการให้คำปรึกษา บริการจัดวางตัวบุคคล บริการติดตามผล โรงเรียนควรมีโครงการแนะแนวในด้านการศึกษาต่อ แนะแนวอาชีพ ทุนการศึกษา การสอนเสริม และการส่งเสริมบุคลิกภาพ

8. การประเมินผลการบริการ โรงเรียนควรมีการประเมินผลงานบริการให้ครบทุกงาน มีคณะกรรมการแผนงานโรงเรียนเป็นผู้ประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินแล้วแจ้งให้ผู้ปฏิบัติทราบล่วงหน้าและให้ผู้ปฏิบัติรายงานผลการปฏิบัติงาน โรงเรียนควรนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงงานบริการหรือทำโครงการใหม่

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษาอื่น ๆ

2. ควรวิจัยในแนวลึกเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดใหญ่