



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิรูปการศึกษามีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีความสามารถ และมีความสุข การดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีพลัง และมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจ และให้ทุกฝ่ายการมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และเป็นไปตามหลักการของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งให้มีการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการศึกษาของไทย มีเอกภาพเชิงนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ มีการกระจายอำนาจ ไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มาตรา 39 กำหนดให้กระทรวงกระจายอำนาจการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารบุคคล และการบริหารทั่วไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่โดยตรง องค์กรที่มีสถานะเป็นนิติบุคคลมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะทำให้สถานศึกษามีความคล่องตัวมีอิสระในการบริหารจัดการประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 35 สถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานมีฐานะเป็นนิติบุคคล สถานศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นหน่วยงานหนึ่งของสังคมที่มีหน้าที่จัดจนาบริการสาธารณะระดับชาติ (นันทวัฒน์ บรมนันท์, 2543 : 57) เพื่อป้องกันไม่ให้สถานศึกษาเกิดความสับสนหรือมีปัญหา เมื่อมาตรา 35 ของ พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการมีผลบังคับใช้ และโรงเรียนต้องเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายทันที กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้ “ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารจัดการและขอบเขตการปฏิบัติหน้าที่ของสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคล” (รุ่ง แก้วแดง, 2546 : 22-25) เมื่อได้มี พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาเป็นนิติบุคคล กระทรวงศึกษาธิการจึงได้รวมหน่วยงาน 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนเข้าด้วยกันเป็นสำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และกระทรวงศึกษาธิการ ได้จัดทำคู่มือการบริหารสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคลเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา

งานบริการสาธารณะของสถานศึกษาเป็นงานที่เกิดจากการที่โรงเรียนมีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ในขอบข่ายและภารกิจการบริหารและจัดการสถานศึกษาในงานบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร ให้บริการบริหารงานอื่น ๆ บรรลุผลตามมาตรฐาน คุณภาพ



และเป็นเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริมสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการการศึกษาทุกรูปแบบ มุ่งพัฒนาสถานศึกษาให้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ส่งเสริมในการบริหารและการจัดการของสถานศึกษา ตามหลักการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักโดยเน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ ตลอดจน การมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การจัดบริการสาธารณะของสถานศึกษาเป็นการจัดบริการด้านต่าง ๆ ให้แก่นักเรียน ซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นงานในหน้าที่อย่างหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษา ครูที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแทนในฐานะผู้ให้บริการ เพราะบริการนี้เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียนในสถานศึกษา นอกจากจะช่วยให้นักเรียนมีชีวิตอย่างมีความสุขสะดวกสบายแล้ว ยังจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้การเรียนการสอนในชั้นเรียนได้บรรลุตามเป้าหมาย (นงเยาว์ ชาราศรีสุทธิ และคณะ. 2529 : 211) ดังที่ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 64) งานบริการสาธารณะเป็นงานที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนและงานในฝ่ายต่าง ๆ ภายในสถานศึกษาให้ดำเนินไปได้ผลดียิ่งขึ้น สามารถให้การศึกษแก่นักเรียนได้ตลอดเวลาทำให้นักเรียนประสบผลสำเร็จในการศึกษาเล่าเรียนตามความถนัดตามความสามารถ เป็นการช่วยแก้ปัญหาในสถานศึกษาและเป็นการลดการสูญเปล่าทางการศึกษาประการหนึ่ง งานบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้นในสถานศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา ปี 2539 คือ การจัดบริการด้านสาธารณูปโภค การจัดบริการด้านน้ำดื่มน้ำใช้ การจัดบริการโภชนาการ การจัดบริการสุขภาพอนามัย การจัดบริการห้องสมุด การจัดบริการโสตทัศนูปกรณ์ การจัดบริการแนะแนว และการจัดบริการร้านค้าในสถานศึกษา ดังที่ (พนัส หันนาคินทร์. 2529 : 368-369) กล่าวถึง การจัดบริการของโรงเรียนประถมศึกษาตามมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา 2524 โรงเรียนจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการเรียนการสอน และระเบียบข้อบังคับ รวมทั้งข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของครู ช่วยเหลือครูเมื่อประสบปัญหาส่วนตัว ดูแลให้นักเรียนได้รับประทานอาหารกลางวันถูกหลักโภชนาการ ถูกสุขลักษณะและราคาเขี้ยว จัดให้มีน้ำดื่มน้ำใช้ที่สะอาด มีการช่วยเหลือนักเรียนที่ขาดแคลนอุปกรณ์การเรียน เสื้อผ้าและอาหารกลางวัน จัดหาหนังสือพิมพ์ วารสาร และที่อ่านหนังสือพิมพ์ จัดให้มีการบริการแนะแนวในโรงเรียน จัดกิจกรรมแก่ผู้ปกครองและบุคคลในท้องถิ่น จัดให้มีการตรวจสุขภาพอนามัยของนักเรียนเป็นประจำทุกวัน จัดให้มีการป้องกันโรค จัดให้มีบริการรักษา โรคภัยไข้เจ็บแก่นักเรียน จัดให้มีการเอาใจใส่เรื่องความปลอดภัยทั้งในและนอกบริเวณโรงเรียน และกล่าวถึงการจัดบริการโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา 2527 (พนัส หันนาคินทร์. 2529 : 388-389) ดังนี้ การวางแผน การบริการน้ำดื่มน้ำใช้ การบริการโภชนาการ บริการสุขภาพอนามัย



บริการห้องสมุด บริการโสตทัศนอุปกรณ์ บริการแนะแนว บริการสื่อสารและคมนาคม และบริการประชาสัมพันธ์ ซึ่งแต่ละบริการได้กำหนดแนวทางการดำเนินการไว้อย่างชัดเจน ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานบริการ การประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไข แต่ยังมีปัญหาและเรื่องที่โรงเรียนมัธยมศึกษาควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างรีบด่วนในเรื่องของการให้บริการของโรงเรียน ได้แก่ บริการห้องสมุด บริการแนะแนว บริการด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งโรงเรียนส่วนมากยังขาดแคลนอยู่ทั้งสถานที่ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ประจำห้อง และเครื่องเวชภัณฑ์

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 เมื่อมีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงต้องมาดำเนินการตามแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาต้องบริการในเรื่อง การรับสมัครเด็กนักเรียน การขออนุญาตย้ายสถานศึกษาของนักเรียน การออกใบรับรองทางการศึกษา การออกใบสุทธิเกิน 10 ปี หรือหลักฐานแสดงผลการเรียน การอนุญาตใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษา การขอหลักฐานสำเนาทะเบียนนักเรียน การให้ข้อมูลข่าวสารสนเทศทางการศึกษาของสถานศึกษา โดยให้ยึดแนวทางในคู่มือการบริหารสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคลในการบริหารสาธารณะ แต่แนวทางในคู่มือดังกล่าวยังไม่ชัดเจนและไม่สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาโดยเฉพาะด้านการบริการสาธารณะของสถานศึกษาดังนั้นผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องหาแนวทางเพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวได้มีนักวิชาการได้กล่าวไว้ ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 73) ; สมิต สัจจกุล (2542 : 222 - 223) ; กิ่งพร ทองใบ (2535 : 271) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540 : 363 - 365) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539 : 406 - 407) ; บุญดี บุญญากิจ และ มณฑร วิรัชศิลป์ (2544 : 39 - 58) และ สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 93 - 98) ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อใช้ในสถานศึกษา ซึ่งผู้วิจัยนำมาสรุปเป็นแนวทางการปฏิบัติด้านบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5 ขั้นตอน 40 รายการ เป็นแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 เพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาต่อไป

### คำถามการวิจัย

1. ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความต้องการแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หรือไม่
2. แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ควรเป็นอย่างไร



3. แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีความเหมาะสมหรือไม่

4. แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีความเป็นไปได้หรือไม่

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

2. เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

3. เพื่อศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

4. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

#### ความสำคัญของการวิจัย

การบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อสถานศึกษาทุกแห่งเนื่องจากการให้บริการประชาชนและผู้เกี่ยวข้องที่สถานศึกษาต้องจัดบริการตามแนวทางของกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ จัดให้มีระบบบริการสาธารณะ จัดระบบข้อมูลข่าวสารของสถานศึกษาเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและบริการอื่นตามความเหมาะสมและศักยภาพของสถานศึกษา ตลอดจนมีการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่สถานศึกษาจะต้องหาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันจะเป็นแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ให้ผู้บริหารสถานศึกษานำไปใช้ในการให้บริการสาธารณะต่อไป

#### ขอบเขตการวิจัย

1. หน่วยในการวิเคราะห์ คือ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย



## 2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1.1 ขั้นศึกษาความต้องการของแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา จำนวน 1,349 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการหรือผู้แทนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 2 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 449 คน ครูหัวหน้างานบริหารทั่วไป จำนวน 449 คน และ ประธานกรรมการสถานศึกษา จำนวน 449 คน

2.1.2 ขั้นพัฒนาแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิโดยมีวุฒิ การศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาการบริหารการศึกษาหรือสาขาทางการศึกษา หรือผู้ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการบริหารในหน่วยงานทางการศึกษาหรือในสถานศึกษามาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี

2.1.3 ขั้นศึกษาความเหมาะสมของแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เขต 2 ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญโดย มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาการบริหารการศึกษาหรือสาขาทางการศึกษา หรือผู้ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการบริหารงานในหน่วยงานทางการศึกษาหรือสถานศึกษามาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี

2.1.4 ขั้นศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้แก่ ผู้บริหาร สถานศึกษา จำนวน 449 คน

## 2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2.2.1 ขั้นศึกษาความต้องการของแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 คือ ผู้เกี่ยวข้อง ทางการศึกษา จำนวน 18 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการหรือผู้แทนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 2 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 6 คน ครูหัวหน้างานบริหารทั่วไป จำนวน 6 คน และ ประธานกรรมการสถานศึกษา จำนวน 4 คน

2.2.2 ขั้นพัฒนาแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน

2.2.3 ขั้นศึกษาความเหมาะสมของแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน

2.2.4 ขั้นศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 210 คน



### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

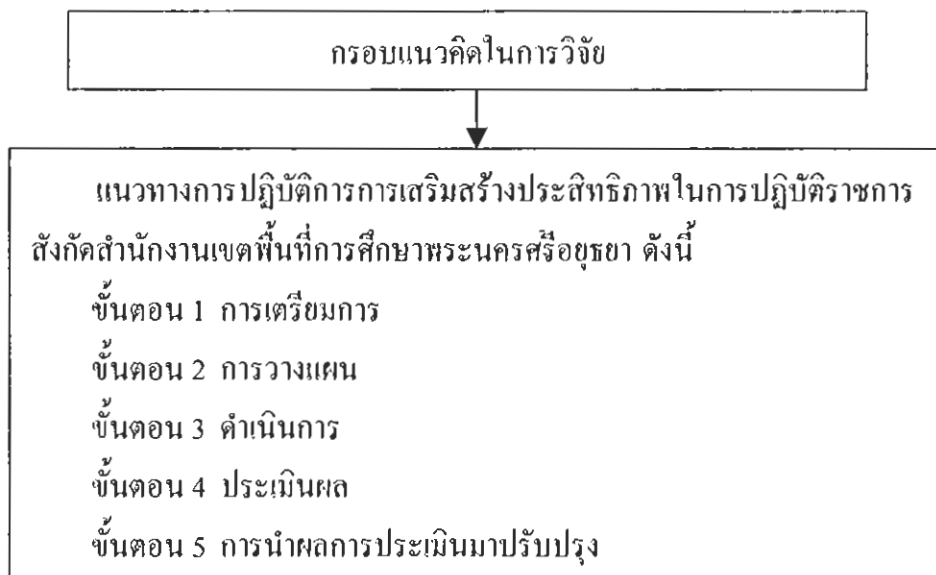
3.2 แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

3.3 ความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

3.4 ความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

### 4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้จากการสังเคราะห์ขั้นตอนกระบวนการของหน่วยงานและนักวิชาการ ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 73) ; สมิต ทัศนุกร(2542 : 222-223) ; กิ่งพร ทองใบ (2535 : 271) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540 : 363-365) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 406-407) ; บุญดี บุญญากิจ และ มณฑร วีรัชศิลป์ (2544 : 39 - 58) และ สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 93-98) สามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานบริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองเป็นการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

2. ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความประสงค์ที่จะได้สิ่งนั้นของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา โดยวัดความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในการประชุมสัมมนาครั้งที่ 1 โดยใช้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการ ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะที่ตรงตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา มีความตรงตามเนื้อหา โครงสร้าง หลักวิชาการ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ระดับ คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย พร้อมข้อเสนอแนะ และสรุปแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้ 5 ขั้นตอน

3.1 การเตรียมการ หมายถึง การจัดระบบข้อมูลข่าวสารของสถานศึกษาโดยการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมากำหนดวัตถุประสงค์ มาตรฐานและการตรวจสอบรับฟังความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบความต้องการเพิ่มเติมของลูกค้ำ การแนะนำหรือข้อเสนอแนะ ตลอดจนการประเมิน สภาพการบริการ เพราะนอกจากจะได้ข้อมูลที่สำคัญประกอบการวางแผนแล้ว ยังได้ทราบถึงทัศนคติของผู้รับบริการอีกด้วย

3.2 การวางแผน หมายถึง การแต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการ โดยคำนึงถึงคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ เช่น การทำงานเป็นทีม เพื่อนำมาวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผลลัพธ์ วิธีการและทรัพยากรที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3.3 การดำเนินการ หมายถึง การให้บริการด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาแก่ผู้รับบริการ ซึ่งในการดำเนินการ จะต้องมีการ ตรวจสอบ ประเมินอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.4 การประเมินผล หมายถึง การควบคุม การตรวจสอบประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงาน บรรลุวัตถุประสงค์และความพึงพอใจตามที่กำหนดและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลของงานระหว่างมาตรฐานของงานกับผลงานที่เกิดขึ้น



3.5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง หมายถึง การนำเสนอผลการสรุปผล การประเมิน นำมาเสนอให้พิจารณาโดยละเอียดเพื่อเป็นข้อมูล ประกอบการวางแผน ควบคุม การปฏิบัติงาน หาสาเหตุแนวทางแก้ไขและนำผลไปปรับปรุงไป

4. ความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หมายถึง คะแนนจากการสอบวัด ความเหมาะสมที่จะนำแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานในเขตพื้นที่ การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 โดยวัดจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5. ความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาใน เขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 หมายถึง คะแนนจากการสอบวัดความเป็นไป ได้ที่จะนำแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ไปใช้ปฏิบัติได้จริง ภายใต้บริบทของสถานศึกษาโดยวัดจากความคิดเห็นของ ผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

6. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา หรือผู้รักษาราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

7. สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

8. เขตพื้นที่การศึกษา หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

9. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกสาขาการบริหารการศึกษา หรือสาขาทางการศึกษาหรือผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารในหน่วยงานทางการศึกษาหรือใน สถานศึกษามาแล้วไม่ต่ำกว่า 5 ปี

10. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาการบริหารการศึกษา หรือสาขาทางการศึกษาหรือผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารในหน่วยงานทางการศึกษาหรือใน สถานศึกษามาแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ปี

11. ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา หมายถึง ผู้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการ หรือผู้แทนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาครูหัวหน้างานบริหารทั่วไป ประธาน กรรมการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2





12. ครูหัวหน้างานบริหารทั่วไป หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่การสอนที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้บริหารสถานศึกษาให้มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานบริหารทั่วไป ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

13. ประธานกรรมการสถานศึกษา หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิของชุมชนที่ได้รับการคัดเลือกจากสถานศึกษาให้ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

14. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 2 เขต คือ เขต 1 มีพื้นที่รับผิดชอบ 9 อำเภอ ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา ท่าเรือ นครหลวง บางปะหัน มหาราช บ้านแพรก ภาชี วังน้อย และอุทัย และ เขต 2 มีพื้นที่รับผิดชอบ 7 อำเภอ ได้แก่ เสนา บางบาล บางไทร บางซ้าย ลาดบัวหลวง ผักไห่ และบางปะอิน

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะเพื่อนำไปเผยแพร่ให้สถานศึกษาในสังกัดนำแนวทางในการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
2. สถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 สามารถนำแนวทาง การปฏิบัติงานบริการสาธารณะไปเป็นแนวทางการปฏิบัติประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานบริหารของสถานศึกษาให้มีความทันสมัยขึ้น
3. ผู้บริหารสถานศึกษา ครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา สามารถนำแนวทางการปฏิบัติการบริหารงานบริการสาธารณะไปพัฒนาองค์ความรู้ในการพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
4. องค์การทางการศึกษาที่มีบริบทและหลักการบริหารที่คล้ายคลึงกัน สามารถนำแนวทางการปฏิบัติการบริหารงานบริการสาธารณะไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล