



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ศึกษาเรื่องการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการสาธารณะ
 - 1.1 ความหมายของงานบริการสาธารณะ
 - 1.2 การให้บริการสาธารณะ
 - 1.3 ประเภทของงานบริการสาธารณะ
 - 1.4 การให้บริการของผู้เกี่ยวข้อง
 - 1.5 หลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ
2. แนวคิดการจัดการบริการทางการศึกษา
 - 2.1 ความหมายของการจัดบริการทางการศึกษา
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของการจัดบริการทางการศึกษา
 - 2.3 หลักการจัดการบริการทางการศึกษา
 - 2.4 ขอบข่ายและภาระหน้าที่ของการจัดบริการทางการศึกษา
 - 2.5 ประเภทของการบริการทางการศึกษา
 - 2.6 ปัญหาการจัดบริการทางการศึกษา
3. แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของหน่วยงานและนักวิชาการ
4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 กับบริการสาธารณะ
 - 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา
 - 4.2 ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 - 4.3 แนวนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ
6. สรุปกรอบแนวคิด หลักการ ที่นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย



1. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการสาธารณะ

งานบริการสาธารณะเกิดจากรัฐที่เป็นนิติบุคคลโดยรัฐเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยในระยะแรกงานที่รัฐต้องจัดทำมีหลายประเภทที่ยังไม่มีคำเรียกลงไปอย่างแน่ชัดแต่คำว่า “บริการสาธารณะ” ได้เริ่มปรากฏขึ้นโดยในตอนต้น หมายถึง กิจกรรมฝ่ายปกครองทุกประเภท แต่ต่อมามีการวางกรอบความหมายเสียใหม่ โดยหมายถึง เฉพาะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ ที่รัฐจะทำให้แก่ประชาชนเป็นการตอบแทนการเสียภาษีอากรของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมนันท์, 2543 : 18)

การเกิดขึ้นของทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะนั้นมีวิวัฒนาการมาจากคำวินิจฉัยขององค์กรที่ทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดในคดีปกครองที่ได้สร้างหลักเกณฑ์ (นันทวัฒน์ บรมนันท์, 2543 : 19)

คำวินิจฉัยของสภาที่ปรึกษาแห่งรัฐ (ศาลปกครอง) เป็นที่มาของหลักและทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมายมหาชนในประเทศฝรั่งเศส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับทฤษฎีว่าด้วยการบริการสาธารณะ คือว่ามีที่มาโดยตรงจากแนวคำพิพากษาของศาลปกครอง จากความเห็นของพนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน (นันทวัฒน์ บรมนันท์, 2543 : 20) หรือความเห็นของศาลคดีขัดกัน

ผลจากคำพิพากษาดังกล่าว ศาลคดีขัดกันได้คัดค้านอำนาจศาลยุติธรรม พิจารณาคดีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมของรัฐจากคำวินิจฉัยของศาลปกครอง ศาลปกครองจึงได้วางหลักเกี่ยวกับความรับผิดชอบ การกระทำดังกล่าว เพื่อรักษาสุขอนามัย และเพื่อความปลอดภัยของประชาชน คือเป็นการกระทำที่มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ (นันทวัฒน์ บรมนันท์, 2543 : 21) คำวินิจฉัยทั้งสองดังกล่าว ถือเป็นคำวินิจฉัยที่สร้างทฤษฎีบริการสาธารณะ ขึ้นมาในระบบกฎหมายปกครองจากฝรั่งเศส

1.1 ความหมายของงานบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ นักวิชาการกล่าวไว้ต่าง ๆ กันที่สำคัญ ๆ ดังนี้

บรรจบ กาญจนกุล (2523 : 80-82) กล่าวว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจการทุกประเภทที่รัฐสร้างขึ้นเพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน อาจแบ่งแยกได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอย่างหนึ่ง

นันทวัฒน์ บรมนันท์ (2538 : 24) กล่าวว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจการทุกประการที่ถูกควบคุมจากฝ่ายปกครองทำให้บรรลุผลสำเร็จแล้วไม่อาจทำสำเร็จได้โดยปราศจากการแทรกแซงของอำนาจบังคับทางปกครอง

ประยูร กาญจนกุล (2538 : 108) ให้ความหมายของบริการสาธารณะหมายถึงกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 181) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การบริการที่มีลักษณะ การดำเนินการ โดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิการของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ

สรุปงานบริการสาธารณะหมายถึงกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองเป็นการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

1.2 การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ นักวิชาการกล่าวไว้ต่าง ๆ กันที่สำคัญ ๆ ดังนี้

มณีวรรณ ตันไพบ (2533 : 27) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การที่องค์กรของทางราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะ ออกไปให้คนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจะเป็นการศึกษาถึงกิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิภิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536 : 13) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือของเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะ แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

นภาพร เชียงแสน (2538 : 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ปรีชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ คือ การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปเพื่อบริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

สรุปการให้บริการสาธารณะหมายถึงการที่รัฐได้ให้บริการแก่ประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งยึดหลัก สะดวก มีอัตราเสีย เสมอภาค เป็นธรรม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้เพื่อสนองความต้องการและให้เกิดความพึงพอใจ

1.3 ประเภทของบริการสาธารณะ

แบ่งตามแนวคำวินิจฉัยและความเห็นของนักกฎหมาย แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.3.1 บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางการปกครอง



1.3.2 บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.3.2.1 แบ่งตามวัตถุประสงค์ แบ่งได้ 3 ประเภท คือ 1) บริการสาธารณะทางสังคม ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐจัดให้เพื่อช่วยเหลือสังคม 2) บริการสาธารณะทางสุขภาพ ได้แก่ กิจกรรมที่รัฐกำหนดให้เพื่อดูแลสุขภาพ และ 3) บริการสาธารณะทางวัฒนธรรม

1.3.2.2 แบ่งตามระบบราชการ แบ่งได้ 2 ประเภท (นันทวัฒน์ บรมนนท์. 2543 : 151) คือ 1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนกลาง องค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะในส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม บริการสาธารณะที่จัดทำได้แก่ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข การคมนาคม และ 2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยส่วนภูมิภาค องค์กรที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

สรุปประเภทของงานบริการสาธารณะแบ่งได้ตามความเห็นของนักกฎหมาย ความวัตถุประสงค์ และตามระบบราชการ

1.4 การให้บริการของผู้เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจ ในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรง จากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ซึ่งจากการศึกษา (ปรัชญา เวสารัชช. 2540 : 6) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไว้ดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่หรูหราตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว แต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงเบาๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมไม่รุงรัง นอกจากนี้ไม่ควรชะโลมน้ำหอมมาก



2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้มารับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

2.1 มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย

2.2 มีการซักถามความต้องการ

2.3 การอธิบาย

2.4 วิธีการพุดที่สุภาพ

1.5 หลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ นักวิชาการกล่าวไว้ต่างๆ กันที่สำคัญๆ ดังนี้

ปราโมทย์ สัจจรักษ์ (2535 : 51) หลักการเกณฑ์การให้การบริการสาธารณะ สามารถที่จะแยกพิจารณาได้ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

นนทวัฒน์ บรมนันท์ (2543 : 35) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ของการให้บริการสาธารณะไว้ 3 ประการ คือ

1. หลักการว่าด้วยความเสมอภาค มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะ อย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง มีจุดมุ่งหมายเพื่อความจำเป็นสำหรับประชาชน จะหยุดชะงักไม่ได้ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายและรัฐต้องรับผิดชอบ

3. หลักการว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง มีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะ



ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ได้เสนอหลักเกณฑ์ของการให้บริการสาธารณะไว้ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้ หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการให้บริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการผ่านพิธีการศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออก เป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญ ในขณะที่การบริการบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนด และมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะเป็นผู้ได้รับนั้น เป็นเรื่องที่รัฐเป็นผู้กำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือเฉพาะหน่วยงานของรัฐ เป็นผู้กำหนดรายละเอียด และเป็นผู้ให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องได้รับการ ณ จุดนั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนด นั้นมักมีเงื่อนไขเวลาที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดีเป็นต้น

4. มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐคือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ หรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

สรุป หลักการให้บริการสาธารณะ เป็นการให้บริการแก่ประชาชนสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักโดยเจ้าหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัวของผู้มารับบริการ บริการประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และต้องวางตัวเป็นกลางและจะส่งผลกระทบต่ออันยังโรงเรียนทำให้เจริญก้าวหน้าและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคน

2. แนวคิดการจัดบริการทางการศึกษา

2.1 ความหมายของการจัดบริการทางการศึกษา

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการทางการศึกษา” ไว้ดังนี้

รัศมี ตันเจริญ (2534 : 29) ให้ความหมายว่า เป็นการจัดบริการในด้านต่าง ๆ ให้แก่นักเรียนทั้งรายบุคคลและหมู่คณะ เพื่อที่จะช่วยเหลือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทางการศึกษาแก่นักเรียนโดยการช่วยเหลือสนับสนุนด้านวิชาการ สวัสดิการ ความเป็นอยู่และความเป็นประชาธิปไตย



ซึ่งเป็นตัวกลางประสานระหว่างนักเรียน บิดามารดา คณาจารย์ ผู้บริการ และชุมชน ตลอดจน การให้คำปรึกษา การแปลความหมาย และการให้ข้อเสนอแนะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน ทางจิตวิทยาสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อวัฒนธรรม และการกระทำของนักเรียนโดยอาจ จัดในรูปแบบของบริการกิจกรรมและการควบคุม

เพ็ญประภา กัทรานุกรม (2535 : 19-20) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการทาง การศึกษา ว่าเป็นสวัสดิการด้านการศึกษามีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นการบริการนักเรียน ที่มุ่งจะพัฒนาบุคลิกภาพของนักเรียนมากกว่าที่จะเสริมสร้าง ทางปัญญาและทักษะโดยตรง และเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการศึกษาเพื่อให้เกิดการพัฒนา พฤติกรรมและบุคลิกภาพของนักเรียน

2. เป็นการจัดกิจกรรมในการเสริมสร้างกิจกรรมทางวิชาการและกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ นักเรียนมีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านบุคลิกภาพทางสังคมและสติปัญญา ซึ่งมีผลต่อประสบการณ์ ความเป็นอยู่และการเรียนรู้

สุทธินี สันตะบุตร (2540 : 2) ได้กล่าวถึง การจัดสวัสดิการทางการศึกษาว่าเป็นการบริการ ที่ให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนซึ่งรวมหลายบริการเข้าไว้ด้วยกัน โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญและบุคลากร ที่ได้รับการอบรมมาในด้านนั้น ๆ โดยเฉพาะทำหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละสาขาหน้าที่ของการบริการ สวัสดิการด้านการศึกษานั้นกว้างขวางกว่าบริการแนะแนว

สมชัย สุกตัก (2543 : 18) กล่าวว่า สวัสดิการทางการศึกษาหมายถึง การจัดกิจกรรมและ การจัดบริการต่าง ๆ ที่มุ่งให้ความช่วยเหลือนักเรียนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนานักเรียนในด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และสังคม

สรุปได้ว่า บริการทางการศึกษา หมายถึงการจัดสวัสดิการ หรือการจัดกิจกรรมในด้าน ต่าง ๆ ที่โรงเรียนจัดให้กับนักเรียน นอกเหนือจากการเรียนการสอนตามปกติ เพื่อช่วยเหลือและให้ บริการนักเรียนในขณะที่มาอยู่โรงเรียนให้ได้รับความสะดวกสบาย มีความปลอดภัย ใช้ชีวิตอย่างมี ความสุข และสามารถเรียนจนจบหลักสูตรได้ โดยมีโรงเรียนเป็นผู้จัดบริการและนักเรียนเป็นผู้รับ บริการ

2.2 วัตถุประสงค์ของการจัดบริการทางการศึกษา

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดบริการทางการศึกษาไว้ ดังนี้ กาญจนา ศรีกาฬสินธุ์ (2538 : 6) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดบริการทางการศึกษา ไว้ดังนี้

1. เพื่อช่วยให้นักเรียนได้สำรวจตนเอง เข้าใจตนเองในด้านความต้องการ ความสนใจ ความถนัด และความสามารถที่แท้จริงของตนเอง



2. เพื่อช่วยให้ครูได้รู้จักนักเรียนแต่ละรายได้ดีขึ้น และสามารถส่งเสริมความสนใจ ความถนัด และความสามารถของแต่ละคนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
 3. เพื่อช่วยให้นักเรียนได้เพิ่มพูนประสบการณ์และทักษะ เพื่อช่วยสร้างเสริมบุคลิกภาพ และพัฒนาการของนักเรียนได้เต็มที่
 4. ช่วยให้นักเรียนประสบความสำเร็จในงานของคนก่อให้เกิดความภูมิใจ และความสุข
 5. ส่งเสริมสัมพันธภาพ ศิลธรรมจรยา ในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันในโรงเรียน ส่งเสริมการปกครองตนเอง ตามแนวทางประชาธิปไตยอันพึงปรารถนา
 6. ช่วยให้นักเรียนทุกคนได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนและได้รับประโยชน์สูงสุด
- ศุภฉินี สันตะบุตร (2540 : 1) กล่าวถึงวัตถุประสงค์การจัดบริการทางการศึกษาไว้ดังนี้
1. เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ในศึกษาระดับโรงเรียน เพื่อช่วยให้นักเรียนตอบสนองต่อตนเองและคนอื่นในฐานะที่เป็นมนุษย์ด้วยกันและช่วยให้นักเรียนสร้างหลักการด้วยตนเอง ในวิถีทางที่มนุษยธรรมจะมีความสัมพันธ์ต่อกัน ให้มีทักษะและอุปนิสัยที่จำเป็นต่อการศึกษา ช่วยให้ผู้รู้จักปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น
 2. เพื่อช่วยให้นักเรียนประพฤติตามหลักการที่วางไว้
 3. เพื่อช่วยให้นักเรียนพัฒนาการในด้านต่าง ๆ และตัดสินใจเรื่องสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการของคนได้ถูกต้องที่สุด
 4. เพื่อช่วยให้นักเรียนค้นพบความสามารถความสนใจ และความต้องการที่แท้จริงของตนเองดียิ่งขึ้น
 5. เพื่อช่วยให้นักเรียนรู้จักตนเองและเข้าใจตนเอง ให้รู้จักยอมรับภาวะความเป็นจริง และให้ความช่วยเหลือเพื่อนนักเรียนในด้านต่าง ๆ
- จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดบริการทางการศึกษาของนักวิชาการดังกล่าวจะเห็นว่ามีความสอดคล้องในประเด็นหลัก ดังนี้
- ประการที่ 1 เพื่อช่วยเหลือและให้บริการแก่นักเรียน
 - ประการที่ 2 เป็นการอำนวยความสะดวกแก่นักเรียน
 - ประการที่ 3 ให้นักเรียนเกิดพัฒนาในด้านต่าง ๆ
 - ประการที่ 4 ช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนจนจบหลักสูตร
- สมชัย สุกศักดิ์ (2543 : 19) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการบริการทางการศึกษาดังนี้
1. เพื่อช่วยให้นักเรียนรู้จักปรับปรุงวุฒิภาวะของตนให้เจริญสูงสุด
 2. เพื่อช่วยให้นักเรียนรู้จักคุ้นเคยกับ โรงเรียนและแหล่งวิชาการต่าง ๆ คียิ่งขึ้น



3. เพื่อช่วยให้นักเรียนรู้จักใช้ความสามารถของตนเองไปในทางที่ถูก เป็นประโยชน์แก่สังคม ศีลดียิ่งขึ้น

4. เพื่อช่วยให้นักเรียนรู้จักเอาชนะความบกพร่องต่าง ๆ ของตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการจัดบริการทางการศึกษาที่จัดให้แก่ นักเรียนในสถานศึกษานั้น เพื่อช่วยเหลือและให้บริการแก่นักเรียนในด้านชีวิตความเป็นอยู่ในขณะที่เข้ามาอยู่ในโรงเรียน ให้ได้รับความสะดวก เกิดการพัฒนา เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6) บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยลำดับตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์สูงสุดและสามารถเรียนจนจบหลักสูตรได้

2.3 หลักการจัดบริการทางการศึกษา

หลักการจัดบริการทางการศึกษา นักวิชาการกล่าวไว้ที่สำคัญ ๆ ดังนี้

กัญญา สาทร (2523 : 388-389) กล่าวถึงหลักการจัดบริการทางการศึกษาไว้ดังนี้

1. หลักแห่งความเสมอภาค เป็นการให้บริการทุกชนิดทุกวิธีโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกัน

2. หลักแห่งผลประโยชน์ เป็นการจัดสวัสดิการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับคุ้มค่าในการจัดทำหรือไม่

3. หลักแห่งความพอใจ ไม่ว่าจะจัดบริการใด ๆ ต้องเป็นสิ่งที่ให้เกิดกำลังใจ และมีความพอใจที่จะกระทำ หรือทำงานนั้น ๆ ให้เกิดผลดีแก่ตนเอง พยายามที่จะทำให้เขาพึงตนเองให้ได้และในขณะที่เดียวกันต้องคำนึงถึงชื่อเสียงของโรงเรียนด้วย

4. หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ การจัดบริการต้องคำนึงถึงว่าสิ่งที่จัดควรจะช่วยเอื้อความสะดวกเพื่อแก่ลูกแก่นักเรียนได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของนักเรียน เพราะถ้าจัดไปโดยไม่คำนึงถึงความต้องการก็จะไม่เกิดประโยชน์อะไรเลย

5. หลักแห่งประสิทธิภาพ การจัดบริการนั้น ต้องคำนึงถึงว่า เมื่อจัดแล้วต้องได้ผลดีที่สุดเกิดประโยชน์แก่นักเรียนมากที่สุด สิ้นเปลืองเวลาและลงทุนน้อยที่สุดได้รับผลประโยชน์จากการจัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

6. หลักแห่งความประหยัด การจัดบริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ควรคำนึงถึงหลักของความสิ้นเปลือง ถ้าทำโดยไม่ประหยัดแล้ว จะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือยและเป็นการเสียประโยชน์มากกว่าการได้ประโยชน์



3. เพื่อช่วยให้นักเรียนรู้จักใช้ความสามารถของตนเองไปในทางที่ถูก เป็นประโยชน์แก่สังคม ดียิ่งขึ้น

4. เพื่อช่วยให้นักเรียนรู้จักเอาชนะความบกพร่องต่าง ๆ ของตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการจัดบริการทางการศึกษาที่จัดให้แก่นักเรียนในสถานศึกษานั้น เพื่อช่วยเหลือและให้บริการแก่นักเรียนในด้านชีวิตความเป็นอยู่ในขณะที่เข้ามาอยู่ในโรงเรียน ให้ได้รับความสะดวก เกิดการพัฒนา เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6) บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยลำดับตามขั้นตอนที่กำหนดเพื่อให้ผลคุ้มค่าที่สุดและสามารถเรียนจนจบหลักสูตรได้

2.3 หลักการจัดบริการทางการศึกษา

หลักการจัดบริการทางการศึกษา นักวิชาการกล่าวไว้ที่สำคัญ ๆ ดังนี้

ถิฎยถิฎย สาสตร (2523 : 388-389) กล่าวถึงหลักการจัดบริการทางการศึกษาไว้ดังนี้

1. หลักแห่งความเสมอภาค เป็นการให้บริการทุกชนิดทุกวิธีโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกัน

2. หลักแห่งผลประโยชน์ เป็นการจัดสวัสดิการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ได้รับคุ้มค่าในการจัดทำหรือไม่

3. หลักแห่งความจงใจ ไม่ว่าจะจัดบริการใด ๆ ต้องเป็นสิ่งที่ให้เกิดกำลังใจ และมีความพอใจที่จะกระทำ หรือทำงานนั้น ๆ ให้เกิดผลดีแก่ตนเอง พยายามที่จะทำให้เขาทั้งตนเองให้ได้และในขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงชื่อเสียงของโรงเรียนด้วย

4. หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ การจัดบริการต้องคำนึงถึงว่าสิ่งที่จัดควรจะต้องตอบสนองเพื่อเกื้อกูลแก่นักเรียนได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของนักเรียน เพราะถ้าจัดไปโดยไม่คำนึงถึงความต้องการก็จะไม่เกิดประโยชน์อะไรเลย

5. หลักแห่งประสิทธิภาพ การจัดบริการนั้น ต้องคำนึงถึงว่า เมื่อจัดแล้วต้องได้ผลดีที่สุด เกิดประโยชน์แก่นักเรียนมากที่สุด สิ้นเปลืองเวลาและลงทุนน้อยที่สุดได้รับผลประโยชน์จากการจัดทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

6. หลักแห่งความประหยัด การจัดบริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ควรคำนึงถึงหลักของความสิ้นเปลือง ถ้าทำโดยไม่ประหยัดแล้ว จะกลายเป็นเรื่องของความฟุ่มเฟือยและเป็นการเสียประโยชน์มากกว่าการได้ประโยชน์



7. หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ การจัดบริการเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่นักเรียนที่มีปัญหา ได้รับบริการเพื่อช่วยขวัญและกำลังใจในการศึกษาเล่าเรียนให้ได้เต็มที่ ไม่เสียการเรียน แต่ถ้การจัดบริการเรื่องใด ไม่ก่อเกิดขวัญและกำลังใจแล้ว ไม่ควรทำ

8. หลักแห่งความสะดวก การจัดบริการถ้าจะให้เกิดผลดีก็จำเป็นต้องมีระเบียบแบบแผน ซึ่งทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบเรียบร้อย คล่องตัว ไม่ชักช้าเสียเวลาทำให้เกิดความสะดวกนั่นเอง

9. หลักแห่งงบประมาณ ในการจัดบริการให้นักเรียนต้องคำนึงถึง งบประมาณว่า การจัดทำโครงการใด เรื่องใดที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน ส่วนใหญ่มีทุนหมุนเวียนหรือใช้แล้วสูญเปล่า และมีงบประมาณสนับสนุนเพียงพอหรือไม่

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ในเรื่องของความเสมอภาค

ประเด็นที่ 2 ในเรื่องของความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับ

ประเด็นที่ 3 สนองตอบความต้องการของนักเรียน

2.4 ขอบข่ายและภาระหน้าที่ของการบริการทางการศึกษา

ขอบข่ายและภาระหน้าที่ของการบริการทางการศึกษา นักวิชาการกล่าวไว้ที่สำคัญ ๆ ดังนี้ ประการแรก จินตจันทรวงศ์ (2534 : 23-24) ได้แบ่งขอบข่ายของงานบริการทางการศึกษา ที่จัดให้กับนักเรียน ไว้ดังนี้

1. บริการจิตวิทยา เพื่อให้ความช่วยเหลือวินิจฉัยปัญหาการเรียนการปรับตัว แก่นักเรียน เป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม
2. บริการสังคมสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาในด้านการปรับตัว นักสังคมสงเคราะห์ทำงานร่วมกับโรงเรียน บ้าน ชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา
3. บริการสุขภาพ เกี่ยวข้องกับการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพมากกว่าการรักษา ซึ่งจะรวมทั้งงานแนะแนวด้วย บริการนี้จะเป็นการให้บริการร่วมกันระหว่างนักจิตวิทยาและ นักสังคมสงเคราะห์
4. บริการจัดวางตัวบุคคล หรือบริการจัดหางาน บริการนี้พบบ่อยในโรงเรียนที่เปิดสอนสายอาชีพ ซึ่งทำหน้าที่เช่นเดียวกับการจัดหางานสำหรับนักเรียนที่จบการศึกษา จัดหางานที่เหมาะสม รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน
5. บริการวิจัยประเมินผลและทดสอบ เป็นการวางแผนประสานงานการทดสอบ การประเมินผล การวิจัยทุกชนิด



6. บริการมาเรียนและการขาดเรียน ทำหน้าที่ติดต่อระหว่างบ้านกับโรงเรียน เพื่อช่วยแก้ปัญหาการขาดเรียน

2.5 ประเภทของการบริการทางการศึกษา

ประเภทของการบริการทางการศึกษา นักวิชาการกล่าวไว้ต่าง ๆ กันที่สำคัญ ๆ ดังนี้
 หวน พิณรุฬห์ (2528 : 89-100) ได้กล่าวถึง การจัดบริการต่าง ๆ ที่จัดให้แก่ นักเรียนซึ่ง
 มีเนื้อหาครอบคลุมการจัดบริการทางการศึกษา ดังนี้

1. การจัดกิจกรรมนักเรียน
2. การจัดบริการแนะแนว
3. การปกครองนักเรียนและวินัยโรงเรียน
4. การจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่นักเรียน
 - 4.1 การจัดบริการอาหารกลางวัน
 - 4.2 การจัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย
 - 4.3 การจัดบริการให้ความปลอดภัยแก่นักเรียน ทั้งขณะที่อยู่ในโรงเรียนและขณะ

เดินทางกลับบ้าน

- 4.4 การจัดบริการร้านค้าในโรงเรียน เพื่อจำหน่ายหนังสือแบบเรียนเครื่องเขียนต่าง ๆ

5. การจัดบริการเกี่ยวกับการเงิน เป็นบริการที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนที่ยากจน เพื่อจะได้ศึกษาเล่าเรียนจนสำเร็จ โดยจัดทำในรูปแบบเงินยืมลักษณะต่าง ๆ และเงินทุน การศึกษานอกจากการจัดการบริการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วยังมีบริการด้านอื่น ๆ อีกที่โรงเรียนควรจัดได้แก่ การจัดบริการเกี่ยวกับการรับส่งจดหมาย การจัดบริการฝากเงินเข้าธนาคาร

เขาว์ มณีวงศ์ (2532 : 34-112) กล่าวถึง บริการต่าง ๆ ที่จัดให้กับนักเรียน ดังนี้

1. การจัดบริการแนะแนวในโรงเรียน มี 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ
 - 1.1 การแนะแนวเกี่ยวกับการศึกษา
 - 1.2 การแนะแนวเกี่ยวกับอาชีพ
 - 1.3 การแนะแนวเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัว
2. การจัดบริการสุขภาพอนามัยในโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1 การจัดสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษา
 - 2.2 การป้องกันอุบัติเหตุ
 - 2.3 การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
3. การบริการอาหารกลางวัน จะจัดแบบใดขึ้นอยู่กับความพร้อมของสภาพของโรงเรียน

แต่ละโรงเรียน



- 3.1 โรงเรียนดำเนินการเองทั้งหมด
- 3.2 อนุญาตให้พ่อค้า แม่ค้า นำอาหารมาจำหน่ายในโรงเรียน
- 3.3 ให้นักเรียนนำอาหารมาจากบ้าน
- 3.4 ใช้วิธีบริการจากครัวกลาง
4. บริการรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน
 - 4.1 จัดบริการความปลอดภัยให้แก่นักเรียน
 - 4.2 การจัดสิ่งแวดล้อมภายในโรงเรียนให้มั่นคงปลอดภัย
 - 4.3 การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน เรื่องความปลอดภัย
5. การจัดการเพื่อสงเคราะห์และสวัสดิการนักเรียน มีรายละเอียดดังนี้
 - 5.1 กิจกรรมที่เป็นการช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจ ได้แก่
 - 5.1.1 บริการทุนการศึกษา
 - 5.1.2 สหกรณ์สำหรับนักเรียน
 - 5.1.3 บริการจัดหางานให้ทำ
 - 5.1.4 บริการเครื่องเขียน แบบเรียน และอุปกรณ์อื่น ๆ
 - 5.2 กิจกรรมที่เป็นนันทนาการ ได้แก่
 - 5.2.1 การไปศึกษานอกสถานที่
 - 5.2.2 การจัดชุมนุมหรือชมรมต่าง ๆ
 - 5.2.3 กิจกรรมกีฬา
 - 5.3 กิจกรรมที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักเรียนในโรงเรียน ได้แก่
 - 5.3.1 การจัดน้ำดื่ม น้ำใช้
 - 5.3.2 การจัดบริเวณ อาคารสถานที่ ห้องน้ำ ห้องส้วม
 - 5.3.3 การจัดบริการติดต่อสื่อสาร จดหมาย ไปรษณีย์ โทรศัพท์
 - 5.3.4 การจัดบริการด้านออมทรัพย์
 - 5.4 กิจกรรมที่อำนวยความสะดวกให้กับศิษย์เก่า
 - 5.4.1 จัดสถานที่ให้เป็นสำนักงานของชมรม ชุมนุม สมาคมศิษย์เก่า
 - 5.4.2 จัดเตรียมข้อมูลสำหรับศิษย์เก่า เช่น ระเบียบความเคลื่อนไหวความเจริญ
 - 5.4.3 จัดตั้งหน่วยติดต่อประสานงานกับศิษย์เก่า
6. การจัดบริการเสริมวิชาการ
 - 6.1 การบริการห้องสมุด

ก้าวหน้า



6.2 การจัดบริการโสตทัศนศึกษา

6.3 การจัดนิทรรศการเสริมวิชาการ

6.4 การจัดปาฐกถาและบรรยายพิเศษ

6.5 การพานักเรียนไปศึกษานอกสถานที่

ประมวล ดันยะ (2538 : 143-181) กล่าวว่า การจัดบริการสวัสดิการนักเรียน หรือการจัดกิจกรรมด้านสวัสดิการ เป็นงานหนึ่งซึ่งผู้บริหารโรงเรียนจะต้องรับผิดชอบดำเนินการและให้ความสนใจในงานนี้ เพราะการจัดสวัสดิการนักเรียนจะช่วยให้การเรียนของนักเรียนได้บรรลุตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และสามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุข บริการสวัสดิการที่สำคัญ ได้แก่

1. บริการแนะแนว
2. บริการทางการเงิน
3. บริการอนามัย
4. บริการอาหาร
5. บริการจดหมาย การไปรษณีย์และโทรศัพท์
6. บริการรับ ส่งนักเรียน
7. บริการความปลอดภัย
8. บริการเสริมวิชาการ
9. บริการการเรียนวิชาทหารและการขอผ่อนผันการตรวจคัดเลือดทหาร
10. บริการร้านค้าในโรงเรียน
11. บริการศิษย์เก่า

กาญจนา ศรีกาหะสินธุ์ (2538 : 331-487) กล่าวว่า บริการต่าง ๆ ที่โรงเรียนควรจัดให้แก่ นักเรียนได้แก่

1. บริการแนะแนว
2. บริการสุขภาพในโรงเรียน
3. บริการอาหารกลางวัน
4. บริการนันทนาการในโรงเรียน
5. บริการความปลอดภัยในโรงเรียน
6. บริการวิชาการ
 - 6.1 การจัดบริการสอนซ่อมเสริม
 - 6.2 การจัดบริการห้องสมุด
 - 6.3 การจัดบริการโสตทัศนศึกษา



ศุภชินี สันตะบุตร (2540 : 1-3) ได้กล่าวถึงการจัดบริการซึ่งประกอบด้วย

1. บริการด้านจิตวิทยา
2. บริการสังคมสงเคราะห์ประจำโรงเรียน
3. บริการด้านสุขภาพ
4. บริการด้านการเงิน
5. บริการที่หักอาศัย
6. บริการด้านอาหาร
7. บริการเกี่ยวกับการเรียน
8. บริการสอนซ่อมเสริม
9. บริการจัดวางตัวบุคคล
10. บริการศีลธรรม
11. บริการนันทนาการ
12. บริการแนะแนว
13. บริการห้องสมุด
14. บริการอุปกรณ์การศึกษา
15. บริการชุมชน เพื่อให้นักเรียนไม่แปลกแยกจากชุมชน ผู้สีกักและหวงแหนชุมชนที่ตนอยู่อาศัย

โจจริง บุญเรืองรอด (2542 : 95-120) ได้กล่าวถึงเรื่องเกี่ยวกับการจัดบริการทางการศึกษาไว้ว่า นอกจากการจัดการเรียนการสอนตามปกติแล้ว โรงเรียนยังมีบริการอีกหลายอย่างที่จัดให้กับนักเรียน เพื่อช่วยให้นักเรียนรับความสะดวกสบายและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของนักเรียนได้ ช่วยให้นักเรียนลดปัญหาของตนเองและช่วยให้เกิดความสำเร็จในการเรียนได้ง่ายขึ้น บริการที่สำคัญ ได้แก่

1. บริการสุขภาพอนามัย
 - 1.1 การบริการตรวจสุขภาพ
 - 1.2 การควบคุมโรคติดต่อ
 - 1.3 การปฐมพยาบาล
 - 1.4 การป้องกันอุบัติเหตุ/ อุบัติภัย และความปลอดภัย
2. การเดินและการจราจร การเดินทางไป กลับของนักเรียนแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้
 - 2.1 การเดินทางเท้า
 - 2.2 การใช้พาหนะ เช่น รถจักรยาน



- 2.3 การจัดกรรรับ – ส่ง นักเรียน
3. การจัดป้ายนิเทศ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ
 - 3.1 ข้อเสนอเทศทางการศึกษา
 - 3.2 ข้อเสนอเทศทางอาชีพ
 - 3.3 ข้อเสนอเทศทางสังคมและการปรับตัว
4. การจัดบริการของหอฯ มีหลักการเกี่ยวกับการจัดบริการของหอฯ ดังนี้
 - 4.1 การให้การศึกษ
 - 4.2 การป้องกัน
 - 4.3 การให้ความช่วยเหลือ
5. การจัดสิ่งแวดล้อมในห้องเรียนให้ปลอดภัย
6. การบริการอาหาร
7. บริการสงเคราะห์และสวัสดิการ ได้แก่
 - 7.1 ทุนการศึกษา
 - 7.2 บริการเครื่องเขียนแบบเรียนอุปกรณ์อื่น ๆ
 - 7.3 บริการเครื่องแบบนักเรียน
 - 7.4 บริการอาหารกลางวัน
8. บริการหอพัก / ที่พักร
9. บริการเสริมวิชาการ ได้แก่
 - 9.1 บริการห้องสมุด
 - 9.2 บริการห้องโสตทัศนศึกษา
 - 9.3 จัดปาฐกถาและบรรยายพิเศษ
 - 9.4 บริการการศึกษานอกสถานที่

คำร่ง ประเสริฐกุล (2542 : 113) กล่าวว่า งานบริการทั่วไป ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่นักเรียนในสิ่งต่อไปนี้

1. สถานที่พักร่อน
2. สวนหย่อม สวนดอกไม้ สวนป่า สวนสมุนไพร หรือสวนวรรณคดี
3. สนามกีฬา อาคารกีฬาร่วม
4. โทรศัพท
5. ไปรษณีย์
6. ธนาคารเคลื่อนที่



7. ร้านค้า จัดจำหน่ายสิ่งของเครื่องใช้ที่มีความจำเป็นต่อการเรียนและชีวิตประจำวัน รวมทั้งการจำหน่ายเครื่องเขียนแบบเรียนและอื่น ๆ
 8. ร้านอาหาร จัดให้มีร้านอาหาร เพื่อให้บริการอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มให้ได้มาตรฐานตามหลักโภชนาการและอนามัย ในราคาปานกลางไม่ค้ากำไรเกินควร
 9. รถรับ – ส่ง โรงเรียนขนาดใหญ่ จะมีรถยนต์สำหรับให้บริการ เช่น การออกไปนอกสถานศึกษาเพื่อการศึกษาออกสถานที่ เพื่อทัศนศึกษา เป็นต้น
 10. บริการสิ่งพิมพ์ ได้แก่การพิมพ์ อัดสำเนา ถ่ายเอกสาร เย็บเล่ม
- จากแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับขอบข่ายหรือภาระหน้าที่ของการจัดบริการทางการศึกษาแยกเป็นประเด็นที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้
- ประเด็นที่ 1 บริการเกี่ยวกับงานแนะแนว
 - ประเด็นที่ 2 บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของโรงเรียน
 - ประเด็นที่ 3 บริการเกี่ยวกับการเรียนการสอน
 - ประเด็นที่ 4 บริการเกี่ยวกับการให้สวัสดิการการส่งเสริมความเป็นอยู่ของนักเรียน
 - ประเด็นที่ 5 ในเรื่องกิจกรรมนักเรียน

สรุปได้ว่า ขอบข่ายของงานบริการสาธารณะ คือ การให้บริการในเรื่องบริการแนะแนว บริการสุขภาพ บริการเสริมวิชาการ บริการส่งเสริมความเป็นอยู่ และบริการกิจกรรมนักเรียน การปรับปรุงและการลดขั้นตอนขนาดใหญ่ โดยไม่จำเป็นต้องคิดปรับปรุงเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ละอย่าง สองอย่าง และไม่จำเป็นต้องริเริ่มต้นด้วยวิธีการคิดรากฐานเดิม แล้วจึงค่อยก้าวหน้า

2.6 ปัญหาการบริการทางการศึกษา

ปัญหาการบริการทางการศึกษา นักวิชาการกล่าวไว้ที่สำคัญ ๆ ดังนี้

นางเยาว์ ธาราศรีสุทธิ และคณะ (2529 : 210-211) ได้กล่าวถึง ปัญหาและเรื่องที่โรงเรียนมัธยมศึกษาควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับชุมชน โรงเรียนมัธยมส่วนมากไม่ค่อยได้เขียนแผนปฏิบัติงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็มีผลงานจากการปฏิบัติชุมชนตามโอกาส เช่น ในวันสำคัญของชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ หรือการพัฒนาห้องที่บ้างเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งโรงเรียนน่าจะเขียนแผนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และมีโครงการพัฒนาชุมชนนอกเหนือจากเคยปฏิบัติมาเป็นประจำทุกปี
2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับศิษย์เก่าของโรงเรียน โรงเรียนขนาดเล็กมีปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับศิษย์เก่ามาก ทั้งนี้ เพราะยังไม่ได้จัดตั้งขึ้นเป็นชมรมหรือสมาคมขึ้นมา ทำให้ขาดผู้ประสานงานระหว่างโรงเรียนกับศิษย์เก่าในการติดตามความเคลื่อนไหวของศิษย์เก่า หรือการช่วยเหลือสนับสนุนกิจการต่าง ๆ ของโรงเรียนอย่างไรก็ตามการมีสมาคมครูผู้ปกครองหรือ



สมาคมศิษย์เก่า ส่วนใหญ่แล้วไม่ค่อยจะได้มีบทบาทมากนักในเรื่องอื่นนอกเหนือไปจากการให้ความช่วยเหลือทางด้านการจัดหาทุนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

3. งานทางด้านบริการ เป็นปัญหาที่โรงเรียนจะต้องดำเนินการแก้ไขอย่างรีบด่วน ซึ่งได้แก่

3.1 การจัดบริการด้านเอกสารการใช้หลักสูตร โดยเฉพาะโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดกลาง มีเอกสารใช้หลักสูตรไม่มากนักซึ่งหน้าที่โรงเรียนจะได้รับการส่งเสริมให้มีการผลิตเอกสารเหล่านี้ขึ้นใช้เองบ้าง เพื่อให้เหมาะกับสภาพท้องถิ่นอีกด้วย

3.2 การนิเทศงานบริการโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลางยังไม่ค่อยได้จัดให้มีนิเทศกันเป็นล่ำเป็นสันมากนัก เพียงแต่จัดประชุมชี้แจงครูประจำปีเพื่อให้เข้าใจระบบงานบริการเป็นการภายในซึ่งควรจะได้จัดทำเป็นโครงการและนำผลการนิเทศวิเคราะห์เพื่อให้นักนิเทศมีโอกาสต่อไปมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 การประชุมปรึกษาหารือและประชุมปฏิบัติการของทุกหมวดวิชาส่วนใหญ่กระทำกันปีละครั้ง ซึ่งควรจะได้ปรับปรุงเป็นภาคละ 2-3 ครั้ง จึงจะทำให้การเรียนการสอนได้ผลดียิ่งขึ้น

3.4 ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนทุกขนาด ได้แก่ การสร้าง วิเคราะห์ และปรับปรุงข้อสอบ ยังไม่ได้กระทำกันอย่างทั่วถึง ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการวัดผล

3.5 การอบรมหรือจัดกิจกรรมให้นักเรียนรู้คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสาธารณสมบัติยังได้ผลไม่ดีเท่าที่ควร

3.6 การจัดสอนซ่อมเสริมนักเรียนที่เรียนช้าและส่งเสริมนักเรียนที่เรียนดีให้เพิ่มพูนความรู้ยังจัดได้ไม่จริงจังนัก

3.7 การประเมินผลการสอนของครู ไม่ได้กระทำกันโดยคณะกรรมการฝ่ายวิชาการเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขการสอน

3.8 การขาดแคลนห้องวิชาการเพื่อเป็นศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนรวมทั้งเอกสารข้อมูลทางวิชาการให้บริการแก่ครู เป็นปัญหาอย่างหนึ่งของโรงเรียนขนาดเล็กและขนาดกลาง

4. งานบริการของโรงเรียน ได้แก่ บริการห้องสมุด บริการแนะแนว บริการด้านสุขภาพและอนามัย ซึ่งโรงเรียนขนาดเล็กยังขาดแคลนอยู่มากทั้งสถานที่ เอกสาร และเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ประจำห้อง และเครื่องเวชภัณฑ์

5. การขาดแคลนอาคารสถานที่โดยเฉพาะอาคารประกอบ เช่น โรงฝึกงาน โรงอาหาร หอประชุม สำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก ๆ และปัญหาเรื่องสภาพบ้านพักครูในโรงเรียนขนาดใหญ่

6. จำนวนอุปกรณ์วัสดุ ครุภัณฑ์ ของโรงเรียนมีไม่เพียงพอ รวมทั้งปัญหาสถานที่เก็บ



และการที่โรงเรียนไม่มีมาตรการในการซ่อมแซมบำรุงรักษาที่ดีพอเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี

7. การขาดแคลนบุคลากรฝ่ายบริการ โรงเรียนส่วนใหญ่ยังมีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่ตรงตามเกณฑ์ของคุรุสภา ซึ่งได้แก่ ครูแนะแนว บรรณารักษ์ ทัศนศึกษา อนามัยโรงเรียน โภชนาการ และโสตทัศนศึกษา

สำหรับครูซึ่งทำหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้ มักไม่มีวุฒิตรงตามสายงานที่รับผิดชอบ แต่ส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาพอสมควร เช่น ครูแนะแนว ครูพยาบาล

งานบริการเป็นที่สำคัญในโรงเรียนงานหนึ่งเป็นงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนภายในโรงเรียนให้ได้ผลดียิ่งขึ้นสามารถให้การศึกษแก่เด็กนักเรียนตลอดเวลาทั้งเป็นงานสนับสนุนฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายปกครองและฝ่ายบริการ ทำให้นักเรียนประสบผลสำเร็จ

จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปเป็นปัญหาที่ต้องดำเนินการแก้ไขดังนี้
ประการที่ 1 การให้บริการของโรงเรียน

ประการที่ 2 การจัดบริการส่งเสริมด้านการเรียน เช่น การจัดสอนซ่อมเสริมนักเรียนที่เรียนช้าซึ่งโรงเรียนยังปฏิบัติไม่จริงจัง

ประการที่ 3 ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

สรุปได้ว่างานทางด้านบริการเป็นปัญหาที่โรงเรียนจะต้องหาแนวทางดำเนินการหาทางแก้ไขอย่างรีบด่วน ได้แก่ บริการห้องสมุด บริการแนะแนว บริการสุขภาพอนามัย ซึ่งก็เป็นบริการทางการศึกษาบริการหนึ่งที่โรงเรียนต้องจัดให้กับนักเรียน

3. แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของหน่วยงานและนักวิชาการ

กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 73) กล่าวว่า iva แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะมี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. จัดให้มีระบบการบริการสาธารณะ
2. จัดระบบข้อมูลข่าวสารของสถานศึกษาเพื่อให้บริการต่อสาธารณะ
3. ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และบริการอื่นแก่สาธารณะตามความเหมาะสมและศักยภาพของสถานศึกษา

4. พัฒนาระบบการให้บริการแก่สาธารณะให้มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ

5. ประเมินความพึงพอใจงานบริการจากผู้มารับบริการ

6. นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบงานบริการสาธารณะ

กิ่งพร ทองใบ (2535 : 271) กล่าวถึง กระบวนการดำเนินงานบริการมี 6 ขั้นตอน ดังนี้



1. การวางแผน
2. การจัดระบบ
3. การจัดบุคลากร
4. การตั้งงาน
5. การควบคุม
6. การประเมินผล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 406-407) กล่าวถึงขั้นตอนการจัดงานบริการให้มีประสิทธิภาพ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดความหมายของการบริการ
2. ตรวจสอบรับฟังความคิดเห็นและให้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
3. กำหนดระดับบริการที่ประทับใจเพื่อดึงดูดลูกค้า
4. สร้างโปรแกรมการตลาดเพื่อบริการการขาย
5. การทดสอบตลาดธุรกิจบริการ
6. การควบคุมการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 51-53) ได้เสนอแนะวิธีบริการของรัฐมี 4 ขั้นตอนว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนาระบบการบริการให้มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลาย ให้ถูกล่วงไปได้มากที่สุด คือ

1. การจัดบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ ต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีใหม่ มาเพื่อการบริการ เช่น การรู้จักวางแผนและจัดหานำเอาเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้งานง่าย และทำให้คมชัด ทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น นอกจากนี้ การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่เป็นทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มในการปรับปรุงระดับของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

2. การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรที่ทันสมัยที่มีราคาถูกทำงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ การให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิต หรือการวิเคราะห์การสูญเสีย และปรับปรุงหรือลดขั้นตอนไม่จำเป็น และที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลงก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดได้เช่นกัน

3. การเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า บริการรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชน ที่จะสามารถส่งเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้แก่ลูกค้า หรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ดังเช่นการให้บริการประชาสัมพันธ์ด้าน



ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปที่บ้าน หรือสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว

4. การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้อย่างรวดเร็ว ถึงสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่ายและลับไว และครบถ้วน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการมี 5 ขั้นตอนไว้ดังต่อไปนี้

1. เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติ หรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องยุ่งยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจตั้งแต่เริ่มต้น เงื่อนไขการบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง

2. แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอก ควรมีลักษณะเรียบง่าย ให้ถึงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

3. ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่า ต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้องผ่านเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสม คือ ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

4. ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีควรคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีชิ้นที่ว่างงาน ไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลานั้น “ทำงาน” ดังนั้นในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน ในหลายประเทศได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียว แทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

5. การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ร้องขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2540 : 364) กล่าวถึง การจัดระบบงานมี 7 ขั้นตอน ได้แก่

1. กำหนดวัตถุประสงค์การทำงาน
2. วิเคราะห์งาน



3. กำหนดผู้รับผิดชอบ

4. กำหนดทรัพยากร

5. กำหนดขั้นตอนการทำงาน

6. การดำเนินงาน

7. การประเมิน

สมิต สัจญกร (2542 : 222-223) กล่าวถึงแนวปฏิบัติในการให้บริการ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. เตรียมจิตใจของผู้ให้บริการ

2. การปฏิบัติตามหลักวิธีการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยของบริการ

4. ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

5. ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้ลูกค้าพอใจ

สมชาติ กิจจรธง (2543 : 108) กล่าวถึงขั้นตอนสนับสนุนงานบริการ มี 2 ขั้นตอน

1. การจัดโครงสร้างระบบงานมี 3 ส่วน คือ

1.1 สร้างระบบงาน

1.2 จัดขั้นตอนการทำงาน

1.3 สร้างระบบการประเมินผล

2. พัฒนาคุณค่าการให้บริการ โดยตัวบุคคลกำหนดแนวทางไว้ 3 ประการ

2.1 บุคลิกภาพ กิริยาท่าทางและการวางตัวในการให้บริการ

2.2 เทคนิคการใช้คำพูดเมื่อให้บริการ สดใปในการพูดคุย

2.3 เทคนิคการให้บริการ ที่สร้างคุณภาพ คุณค่าในการบริการ

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2546 : 29-35) กล่าวถึงการพัฒนาระบบบริการ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน

ได้แก่

1. ได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายบริหาร

2. รู้จักลูกค้าของคุณ

3. พัฒนามาตรฐานของงานบริการคุณภาพ

4. การจ้างให้กรอบรม การเสนอผลตอบแทนให้กับพนักงานที่ดี

5. การให้รางวัลกับผลสำเร็จของคุณภาพการบริการ

6. สร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าของคุณ

7. ดำเนินการให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



บุญดี บุญญากิจ และ มณฑร วิรัชศิลป์ (2544 : 39 - 58) กล่าวถึงการจัดระบบงานบริการ มี 9 ขั้นตอน ได้แก่

1. เลือกงานที่จะจัดระบบ
2. จัดตั้งคณะกรรมการวางระบบ
3. กำหนดพันธกิจและกระบวนการ
4. จัดทำแผนผังแบบจำลอง
5. สร้างบททวนและปรับปรุงเครื่องมือวัดผล
6. ทดสอบและปรับปรุงเครื่องมือวัดผล
7. วางแผนนำเครื่องมือไปใช้
8. จัดทำข้อมูล วิเคราะห์และจัดทำรายงาน
9. การนำข้อมูลไปใช้

สรุป แนวคิด แนวทาง แนวปฏิบัติ งานบริการ หมายถึง ขั้นตอนกระบวนการในการจัดระบบบริการ การให้บริการ การดำเนินการกิจกรรมบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ผู้วิจัยสรุปและสังเคราะห์แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ของหน่วยงาน นักวิชาการในประเทศและต่างประเทศ ดังตาราง 1



ตาราง 1 สรุปและสังเคราะห์แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ของหน่วยงาน นักวิชาการ
ในประเทศและต่างประเทศ

แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถาน ศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2	หน่วยงาน / นักวิชาการ							รวม	
	กระทรวงศึกษาธิการ	ส.ม.ค. ศักดิ์นคร	มหาวิทยาลัยสุโขทัย	ธรรมศาสตร์ (2539)	มหาวิทยาลัยสุโขทัย	ธรรมศาสตร์ (2540)	บุญดี บุญญาภักดิ์ และ มนตรา วิรัชสิทธิ์		สมชาติ กิจธรรม
การเตรียมการ									
1. การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร	/								1
2. เตรียมจิตใจของผู้ให้บริการ	/								1
3. กำหนดระดับความประทับใจเพื่อคึงดูลูกค้า			/						1
4. เลือกรงานที่จะจัดระบบ						/			1
5. เก็บข้อมูลวิเคราะห์และจัดทำรายงาน									
6. กำหนดวัตถุประสงค์					/				1
7. วิเคราะห์งาน					/				1
การวางแผน									
1. จัดให้มีระบบการบริการสาธารณะ	/								1
2. กำหนดพันธกิจและกระบวนการ					/	/			2
3. จัดทำแผนผังแบบจำลอง						/			1
4. วางแผนนำเครื่องมือไปใช้						/			1
5. จัดโครงสร้าง							/		1
6. กำหนดผู้รับผิดชอบ					/			/	2
7. กำหนดทรัพยากร					/				1
8. กำหนดขั้นตอนการทำงาน					/				1
9. การวางแผนโครงการหรือแผนงาน					/				1
10. จัดให้มีระบบการบริการสาธารณะ	/								1
การดำเนินงาน									
1. ให้บริการ	/								1
2. ปฏิบัติตามหลักและวิธีการ	/								1
3. กำหนดความหมายของการบริการ			/						1



จากตาราง 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 พบว่า การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของนักวิชาการแต่ละคนมีความคล้ายคลึงกัน เมื่อนำมาสังเคราะห์และบูรณาการเป็นแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การเตรียมการ การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุง

4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 กับบริการสาธารณะ

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา

4.1.1 ข้อมูลทั่วไป

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งการปกครองเป็น 16 อำเภอ ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา นครหลวง ภาษี บ้านแพรก บางซ้าย บางไทร มหาราช บางบาล ลาดบัวหลวง บางปะหัน เสนา อุทัย บางปะอิน ผักไห่ ท่าเรือ และอำเภอวังน้อย

4.1.2 ประวัติ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา

ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2545 เรื่อง กำหนดเขตพื้นที่การศึกษา เนื่องจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 กำหนดให้มีการปรับโครงสร้างการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ โดยแบ่งการบริหารออกเป็นเขตพื้นที่การศึกษา แทนการกำหนดให้มีส่วนราชการในระดับภูมิภาค ดังนั้น เมื่อพระราชบัญญัติดังกล่าว มีผลใช้บังคับ เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 ทำให้หน่วยงานเดิมของกระทรวงศึกษาธิการ ในระดับจังหวัด และอำเภอ เช่น สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด และสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ จึงต้องยุบเลิกไปโดยหลอมรวมกันเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทำให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแบ่งออกเป็น 2 เขตพื้นที่การศึกษา ดังนี้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ประกอบด้วย 9 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบ้านแพรก มหาราช บางปะหัน อุทัย วังน้อย ท่าเรือ พระนครศรีอยุธยา ภาษี และอำเภอนครหลวง มีสถานศึกษา 241 โรงเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 2 ประกอบด้วย 7 อำเภอ ได้แก่ เสนา บางบาล บางไทร บางปะอิน บางซ้าย ผักไห่ และลาดบัวหลวงมีสถานศึกษา 208 โรงเรียน



4.2 ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546

4.3 แนวนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตระหนักถึงเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติและกฎกระทรวงดังกล่าวเป็นอย่างดีจึงได้กำหนดแนวนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้หน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้เป็นกรอบแนวทางดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การปฏิรูประบบราชการทำให้มีการจัดระบบงานและกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนการทำงาน ทำงานที่สั้น กระทัดรัด มีความคล่องตัว เพื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. 2547 : 17-18) โดยกำหนดให้สถานศึกษาต้องให้บริการดังนี้

1. การรับสมัครเด็กเข้าเรียน

1.1 หลักฐานการสมัคร

1.1.1 ระดับชั้นอนุบาล ได้แก่ สูติบัตร สำเนาทะเบียนบ้าน

1.1.2 ระดับประถมศึกษา ได้แก่ สูติบัตร สำเนาทะเบียนบ้าน หลักฐานการจบ

ชั้นอนุบาล 2 หรืออนุบาล 3 และกรอกใบสมัคร (ถ้าจำนวนนักเรียนเกินจับฉลาก)

2. การขออนุญาตย้ายสถานศึกษาของนักเรียน

2.1 ผู้ปกครองกรอกรูปแบบคำร้องขอย้ายสถานศึกษา

2.2 โรงเรียนจัดทำหลักฐาน เอกสารการย้าย (ระดับประถมศึกษา)

2.2.1 โรงเรียนจัดทำหลักฐาน เอกสารการย้าย (ระดับประถมศึกษา) ได้แก่

ป.01 ป.04 ระเบียบสะสม แบบบันทึกสุขภาพ และเพิ่มสะสมงาน หลักสูตรใหม่ ปพ.6 ปพ.7 ปพ.8 ปพ.9 แบบบันทึกสุขภาพ และเพิ่มสะสมงาน

3. การออกใบรับรองทางการศึกษา ได้แก่ ผู้ขอกรอกแบบคำร้องขอใบรับรองทางการศึกษา โรงเรียนจัดทำใบรับรองตามแบบฟอร์มที่กำหนด และลงทะเบียนคุม

4. การออกใบสุทธิเกิน 10 ปี หรือหลักฐานแสดงผลการศึกษา

4.1 เขียนคำร้องขอใบสุทธิเกิน 10 ปี (ให้ผู้ขอมาดำเนินการด้วยตนเอง)



4.2 โรงเรียนดำเนินการออกใบสุทธิเกิน 10 ปี หรือใบแทนใบสุทธิ (ตามขั้นตอนที่กำหนด)

4.3 หลักฐานประกอบการขอ

4.3.1 รูปถ่ายหน้าตรง 2 นิ้ว จำนวน 2 รูป

4.3.2 กรณีใบสุทธิ หลักฐานผลการเรียนสูงๆหาให้ผู้อยู่ใบแทนดำเนินการแจ้งความและนำหลักฐานทางตำรวจมาประกอบคำร้องขอ

4.3.3 ถ้าใบสุทธิหรือหลักฐานแสดงผลการเรียนชำรุดให้นำมาเป็นหลักฐานด้วย

5. การขออนุญาตใช้อาคารสถานที่ของสถานศึกษา

5.1 หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน

5.1.1 ทำหนังสือขออนุญาตให้ใช้สถานที่ถึงโรงเรียนโดยตรง

5.1.2 สถานศึกษาออกหนังสืออนุญาตให้ใช้สถานที่

5.1.3 หน่วยงานที่ขออนุญาตใช้ทำหนังสือขอขอบคุณผู้ปกครอง ชุมชน

5.1.4 มาขออนุญาตด้วยตนเอง พร้อมกรอกแบบฟอร์มการขออนุญาตใช้สถานที่

5.1.5 สถานศึกษาออกหนังสืออนุญาต

6. การขอหลักฐานสำเนาทะเบียนนักเรียน

6.1 ผู้มาขอกรอกแบบคำขอด้วยตนเอง

6.2 สถานศึกษาจัดทำสำเนาทะเบียนนักเรียน

7. การให้ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศทางการศึกษาของสถานศึกษา โรงเรียนเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยการประสานงานกับฝ่าย/งานอื่นๆในโรงเรียน

8. จำนวน และประวัตินักการ เจ้าหน้าที่ (บุคลากร) จำนวนนักเรียน ประวัติ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางจัดบริการสาธารณะของสถานศึกษา ไม่พบว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยตรง แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

5.1 งานวิจัยในประเทศ

นิตยา ชินฉัตร (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคและความต้องการในการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษาพื้นที่ชนบทยากจน พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ ดังนี้



1. ปัญหาการขาดแคลนปัจจัยในการดำเนินโครงการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษาพื้นที่ชนบทยากจน เรียงตามลำดับของปัญหา ดังนี้

1.1 หมวดยุทธศาสตร์ พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่มีเงินทุนอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสรุปว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก

1.2 หมวดยุทธศาสตร์ พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่มีวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับน้อย เมื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสรุปว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก

1.3 หมวดยุทธศาสตร์ พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่มีบุคลากรน้อย เมื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสรุปว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 หมวดยุทธศาสตร์ โรงเรียนส่วนใหญ่มีการจัดการ ในการดำเนินโครงการ จัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสรุปว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ทักษะของบุคลากรต่อการบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนไม่เป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษา พื้นที่ชนบทยากจน

3. ความแตกต่างทางเพศ สถานภาพการสมรส และฐานะทางเศรษฐกิจของบุคลากร ไม่เป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษา พื้นที่ชนบทยากจน

4. ความแตกต่างทางด้านตำแหน่งหน้าที่ วุฒิการศึกษา และอายุราชการของบุคลากร เป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษา พื้นที่ชนบทยากจน

5. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษาพื้นที่ชนบทยากจน มีความต้องการปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินโครงการทั้งหมดเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรและการจัดการอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

สุวดี สุมะโมสกุล (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของสมาคมผู้ปกครองและครูในการให้สวัสดิการแก่นักเรียน พบว่า ผู้ปกครองและครูเห็นว่า สมาคมได้จัดบริการเกือบครบถ้วน ยกเว้นในด้านการจัดเอกสารเผยแพร่ความรู้ในเรื่องคุณภาพชีวิต ในด้านการจัดสวัสดิการการเงิน ผู้ปกครองและครูเห็นว่ายังขาดบริการทางด้านเงินกู้ การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วย บางส่วนแก่ครูและนักเรียน สำหรับการบริการด้านต่าง ๆ นั้นผู้ปกครองและครูเห็นว่ายังขาดบริการในเรื่องการให้เข้าหนังสือเรียน การให้เครื่องแบบนักเรียนที่ยากจน รดรับ-ส่งนักเรียน การสนับสนุนโครงการอาหารเสริมของโรงเรียน การช่วยติดต่อหางานให้กับนักเรียนที่จบการศึกษาไปแล้วในด้านความต้องการทั้งผู้ปกครองและครูมีความเห็นแตกต่างกันหกด้าน คือ ด้านการจัดบริการสุขภาพแก่นักเรียน ด้านการจัดบริการทางวิชาการ ด้านการหารายได้ของสมาคม ด้านการจัดบริการ



1. ปัญหาการขาดแคลนปัจจัยในการดำเนินโครงการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษาพื้นที่ชนบทยากจน เรียงตามลำดับของปัญหา ดังนี้

1.1 หมดเงินอุดหนุน พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่มีเงินทุนอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสรุปว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก

1.2 หมดวัสดุอุปกรณ์ พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่มีวัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับน้อย เมื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสรุปว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก

1.3 หมดบุคลากร พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่มีบุคลากรน้อย เมื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสรุปว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 หมดการจัดการ โรงเรียนส่วนใหญ่มีการจัดการ ในการดำเนินโครงการ จัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนไม่เต็มที่เท่าที่ควร เมื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบสรุปว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ทัศนคติของบุคลากรต่อการบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียน ไม่เป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษา พื้นที่ชนบทยากจน

3. ความแตกต่างทางเพศ สถานภาพการสมรส และฐานะทางเศรษฐกิจของบุคลากร ไม่เป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษา พื้นที่ชนบทยากจน

4. ความแตกต่างทางด้านตำแหน่งหน้าที่ วุฒิการศึกษา และอายุราชการของบุคลากร เป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษา พื้นที่ชนบทยากจน

5. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียนประถมศึกษาพื้นที่ชนบทยากจน มีความต้องการปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินโครงการทั้งหมดเงินทุน วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรและการจัดการอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

สุวดี สุมะโมสกุล (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบทบาทของสมาคมผู้ปกครองและครูในการให้สวัสดิการแก่นักเรียน พบว่า ผู้ปกครองและครูเห็นว่า สมาคมได้จัดบริการเกือบครบถ้วน ยกเว้นในด้านการจัดเอกสารเผยแพร่ความรู้ในเรื่องคุณภาพชีวิต ในด้านการจัดสวัสดิการการเงิน ผู้ปกครองและครูเห็นว่ายังขาดบริการทางด้านเงินกู้ การช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลเมื่อมีการเจ็บป่วย บางส่วนแก่ครูและนักเรียน สำหรับการบริการด้านต่าง ๆ นั้นผู้ปกครองและครูเห็นว่ายังขาดบริการในเรื่องการให้เช่าหนังสือเรียน การให้เครื่องแบบนักเรียนที่ยากจน รดรับ-ส่งนักเรียน การสนับสนุนโครงการอาหารเสริมของโรงเรียน การช่วยติดต่อหางานให้กับนักเรียนที่จบการศึกษาไปแล้วในด้านความต้องการทั้งผู้ปกครองและครูมีความเห็นแตกต่างกันหกด้าน คือ ด้านการจัดบริการสุขภาพแก่นักเรียน ด้านการจัดบริการทางวิชาการ ด้านการหารายได้ของสมาคม ด้านการจัดบริการ



เงินทุน ด้านการจัดบริการชุมชนและด้านนโยบายของสมาคมฯ ทั้งผู้ปกครองและครูต่าง มีความเห็นสอดคล้องกันในการจัดบริการเรื่องเงินทุน และการบริการด้านสุขภาพอนามัย

สุชาดา จันทร์ทอง (2530 : อัดสำเนา) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารและ ความต้องการนิเทศด้านสิ่งแวดล้อมทางสุขภาพในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 7 พบว่า โรงเรียนมีปัญหาและความต้องการ การนิเทศปานกลางในด้าน น้ำดื่ม น้ำใช้ ส้วม การจัดบรรยากาศ เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตในโรงเรียน

รัศมี ตันเจริญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของอาจารย์ และ นักศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังที่มีต่องานบุคลากรนักศึกษาในวิทยาลัยครู พบว่า อาจารย์ นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันในการจัดดำเนินงานทุกบริการแตกต่างกัน โดยอาจารย์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีกว่านักศึกษา โดยเฉพาะด้านวินัยนักศึกษา สุขภาพอนามัย ทุนการศึกษา สวัสดิการทั่วไปและที่พักอาศัย แต่ในด้านความคาดหวัง พบว่า แตกต่างกันเพียง 3 บริการ คือบริการแนะแนว บริการโภชนา และบริการสวัสดิการ

สุธีรา บัวทองจันทร์ (2535 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการในการ จัดสวัสดิภาพในโรงเรียน กรณีศึกษา : นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่ม 3 เขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและความต้องการในการจัดโครงการสวัสดิภาพในโรงเรียนนั้น ปัญหาด้านการจัดสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนให้ปลอดภัย มีนักเรียนระบุปัญหาและความต้องการมากที่สุด คือ เรื่องห้องน้ำดื่มอาคารเรียน รองลงมาคือ เรื่องห้องส้วมตามอาคารเรียน การจัดบริการ ความปลอดภัยในโรงเรียน คือปัญหาการซ่อมการหนีไฟมากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาการจัดระบบจราจรทางเดินในโรงเรียน ความต้องการในการจัดบริการด้านความปลอดภัยในโรงเรียนคือนักเรียน ต้องการรับบริการด้านอุบัติเหตุฉุกเฉินมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องการในเรื่องบุคลากรผู้รับผิดชอบ งานห้องพยาบาล ส่วนปัญหาการจัดการเรียนการสอนสวัสดิศึกษา นั่นคือ ปัญหาในเรื่องการจัด หักสนศึกษานอกสถานที่เพื่อประกอบการเรียนการสอนสวัสดิศึกษามากที่สุดรองลงมาคือ ปัญหาการ สร้าง

อัญชลี ทวีสมบัติ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่มีต่องานกิจการและบริการนักศึกษา กองงานวิทยาเขตบางนา มหาวิทยาลัยราม คำแหง ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาคณะต่าง ๆ มีปัญหาและความต้องการแตกต่างกันไป โดยสรุป คือ นักศึกษามีปัญหาและความต้องการในการขอคำแนะนำ และปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับหลักสูตร การเรียนการสอนและระบบการเรียนการสอน การแนะนำการศึกษา การแนะนำอาชีพ การแนะนำ และปรึกษาปัญหาทั่วไป ปัญหาด้านที่พัก ต้องการอาจารย์ที่ปรึกษาที่แยกคณะ ต้องการบริการห้อง สมุดอาชีพ พิธีกรักษ์ทางการศึกษาเพื่อการค้นคว้า ต้องการบริการด้านเอกสารต่าง ๆ ต้องการจัด



บริการเอกสาร และวิธีทัศนศึกษา และความบันเทิงต่าง ๆ นอกจากนี้ในด้านการจัดกิจกรรมพิเศษ
ต้องการจัดตั้งกลุ่มชมรมต่าง ๆ การจัดนิทรรศการต่าง ๆ และต้องการการจัดให้มีการแข่งขันกีฬา
เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคณะ และกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันให้มากกว่านี้

ศุทธิณี ต้นตะบุตร (2540 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึงปัญหาอันเป็นอุปสรรคในการบริการ
การศึกษาให้แก่เยาวชนทุกระดับ ตั้งแต่ระดับอนุบาล ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับ
อาชีวศึกษา จนถึงระดับอุดมศึกษา มี 4 ประการ คือ

1. ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ครอบครัวของนักเรียนบางรายฐานะยากจนไม่มีเงินพอจะเป็น
ค่าอุปกรณ์การศึกษา ค่าอาหารกลางวัน ค่าพาหนะไปโรงเรียน
2. ปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต ระหว่างการศึกษา นักเรียนบางรายมีปัญหาด้าน
สุขภาพทางกายเจ็บป่วยบ่อย ๆ มีโรคประจำตัว บางรายมีปัญหาด้านสุขภาพจิต เช่น เป็นคนคิดมาก
ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบเก็บตัว มีความวิตกกังวลสูง บางรายก็มีปัญหาการปรับตัว เช่น
เข้ากับเพื่อนในชั้นเรียนไม่ได้หรือปรับตัวเข้ากับอาจารย์หรือระบบการเรียนของโรงเรียนไม่ได้
3. ปัญหาด้านการเรียน นักเรียนบางรายมีปัญหาการเรียนอ่อน เรียนช้า ไม่สนใจเรียน
เมื่อโรงเรียนและหนีโรงเรียน บางรายตกซ้ำชั้น บางรายแบ่งเวลาเรียนและเวลาทำกิจกรรมไม่เป็น
สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดผลเสียต่อการเรียน บางรายผลการเรียนต่ำมาก และเรียนไม่ครบตามหลักสูตรที่
กำหนดไว้ ทำให้ต้องออกจากโรงเรียนกลางคัน
4. ปัญหาทางสังคม นักเรียนบางรายมีปัญหาเกี่ยวกับการคบเพื่อนถูกเพื่อนชักจูงไปใน
ทางที่ผิด เช่น ชวนให้เล่นการพนัน ดื่มขโมย หรือเสพสิ่งเสพติด บางรายก็ถูกชักจูงให้หนีเรียนหนี
เที่ยว ทำให้เสียอนาคตการเรียนไปในที่สุด นอกจากนี้ ก็มีปัญห่อื่น ๆ คือ ปัญหาคมนาคม วัดและ
โรงเรียนอยู่ห่างไกลกันมาก เป็นต้น

ทรงพล เทพคำ (2540 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารงาน
กิจกรรมนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า ในด้านการวางแผน
โรงเรียนควรจัดกิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรด้านกิจกรรมนักเรียนในเรื่องเกี่ยวกับ
การวางแผน ควรมีการศึกษาวิเคราะห์นโยบายและสภาพปัจจุบัน ปัญหา รวมทั้งนำข้อมูลจากการ
ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาใช้ในการวางแผนโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ
วางแผน ควรมีแผนงานปฏิทินปฏิบัติงานและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ ในด้านการจัดองค์การ
นั้น ควรมีหัวหน้างานเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานทุกงานของหมวดกิจกรรม ควรมีคณะกรรมการที่
ปรึกษางานกิจกรรมนักเรียน ซึ่งได้แก่ ครูที่มีความรู้เกี่ยวกับงานกิจกรรมนักเรียน ควรมีบุคลากร
ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ช่วยหัวหน้าหมวดกิจกรรม เพื่อช่วยบริหารงานและการจัดองค์การงานกิจกรรม
นักเรียน มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมในด้านการจัดบุคลากรนั้น



บุคลากรงานกิจกรรมนักเรียนควรได้รับการสรรหาจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการประเมินผล ควรจัดให้มีการประเมินผลหลายรูปแบบ มีการสรุปผลไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

วราวุธ ค้วงน้อย (2541 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารงานกิจการนักเรียนในโรงเรียนปรีณสร้อยแกล้ววิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า งานปกครองนักเรียนควรกำหนดนโยบายด้านการปกครองนักเรียนให้มีความชัดเจน ควรกำหนดขอบข่ายหน้าที่การปฏิบัติงานของครูให้เหมาะสม ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในคณะครู และควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้วนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับนักเรียน งานระดับชั้น ควรมีการประชุมอบรมนักเรียนในเรื่องระเบียบวินัย ความประพฤติการดำเนินชีวิตตามสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันและอนาคต ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับนักเรียน งานระดับชั้น ควรมีการประชุมอบรมนักเรียนในเรื่องระเบียบวินัย ความประพฤติการดำเนินชีวิตตามสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันและอนาคต ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในคณะครู ควรให้นักเรียนและครูร่วมกันวางนโยบาย เป้าหมาย แนวทางการดำเนินการจัดกิจกรรมที่ตนสังกัด และควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ แล้วนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับนักเรียน งานแนะแนว ควรวางนโยบายด้านแนะแนวให้มีความชัดเจน ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ครูให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานบริการนักเรียน ควรมีการพัฒนาครูแนะแนวให้มีความรู้แนะแนวดียิ่งขึ้น แล้วนำผลมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลกับนักเรียน

นริรัตน์ วิจิตรแก้ว (2542 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนานักศึกษาตามความคิดของอาจารย์และการประเมินตนเองของนักเรียน นักศึกษานานาชาติปีชั้นกลางและชั้นสูงวิทยาลัยนานาชาติกรุงเทพฯ ผลการวิจัย พบว่า ทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์และนักศึกษาต่างมีความต้องการให้สถาบันการศึกษาจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนานักเรียนนักศึกษาในระดับมาก โดยเฉพาะนักศึกษามีความต้องการในเรื่องการจัดตั้งชมรมต่าง ๆ ได้แก่ ชมรมการแสดง ชมรมดนตรี ชมรมวิชาการ ต้องการให้สถาบันการศึกษาจัดโอกาสให้แสดงความสามารถโดยร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ เพื่อการฝึกงาน การศึกษาดูงาน รวมถึงการเชิญผู้ประสบความสำเร็จในด้านอาชีพที่เกี่ยวข้องมาให้ความรู้แก่นักเรียนนักศึกษาโดยตรงเป็นประจำ ต้องการจัดกิจกรรมในการพัฒนาอาชีพของตนเพื่อประสบการณ์และความรู้ที่หลากหลายเพื่อการศึกษาต่อและการแข่งขันเข้าสู่ตลาดแรงงานและต้องการให้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้ตามชมรมต่าง ๆ ส่วนความคิดเห็นของอาจารย์เห็นว่าสถาบันการศึกษาคควรมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม เช่น การจัดแข่งขันกีฬา เป็นประจำทุกปี การเชิญผู้ประสบความสำเร็จในด้านที่เกี่ยวข้องมาให้ความรู้แก่นักเรียนนักศึกษา



โดยตรงเป็นประจำ จัดโครงการบำเพ็ญประโยชน์จัดบริการห้องสมุดอาชีพเพื่อให้ข่าวสารข้อมูลด้านการประกอบอาชีพตามสาขาวิชาต่าง ๆ และจัดกิจกรรมความร่วมมือกับสถาบันองค์กรภายนอกทางด้านวิชาชีพ เพื่อการฝึกงาน การศึกษาผลงานของนักเรียนนักศึกษา

ดิเรก หาญตระกูล (2542 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานบริการของโรงเรียนธีรภานท์ บ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน พบว่า ความคิดเห็นของครูและนักการภารโรงเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานบริการโรงเรียนธีรภานท์บ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน ด้านการวางแผน เห็นด้วยให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ และเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการและควรมีการจัดทำเอกสาร โครงการของฝ่ายบริการเพื่อประชาสัมพันธ์ให้คณะครูทุกคนทราบ ด้านการจัดองค์การงานบริการ ควรมีกำหนดโครงสร้างการจัดสรรงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบพรรณนางาน ระเบียบแนวปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน และควรมีการแต่งตั้งหัวหน้างานทุกงานในฝ่ายบริการ ด้านการจัดบุคลากรงานบริการ ควรมีการแต่งตั้งปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคลผู้นั้น ควรมีการปฐมนิเทศผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ควรจัดให้มีการประชุม หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรจัดกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจ ด้านการอำนวยความสะดวกงานบริการ ควรให้มีการประชุมปรึกษาหารือ มีการนิเทศงานอย่างสม่ำเสมอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานไว้อย่างเพียงพอ ด้านการประสานงานบริการ ควรให้มีการจัดระบบติดต่อประสานงานกับบุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียนไว้อย่างชัดเจน มีการจัดทำเอกสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสารและเป็นสื่อกลางระหว่างโรงเรียนกับชุมชน นอกจากนี้ยังให้มีการประสานงานทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ด้านการประเมินผลงานบริการ ควรให้มีการประเมินผล การปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลไปพัฒนางานต่อไป

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แอบบอท (Abbott, 2004 : Abstract) ได้ศึกษาผลกระทบของแผนส่งเสริมการมีส่วนร่วมจัดหาและให้บริการศูนย์บริการส่งเสริมสวัสดิการนักศึกษา ในการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษาในระดับชั้นก่อนมัธยมศึกษา พบว่า เด็กเพียงส่วนน้อยที่ไม่สัมฤทธิ์ผลทางการศึกษา

คอลลิ (Collier, 2004 : Abstract) ได้ศึกษารูปแบบการศึกษาพิเศษที่เป็นเลิศของรัฐแคลิฟอร์เนีย พบว่า รูปแบบการจัดการศึกษาพิเศษยึดมาตรฐานคะแนนจากแบบทดสอบก่อนข้างเป็นปัญหา มีมีข้อสรุปในเรื่องรูปแบบและผลของการทดสอบ

เอ็ดมอนด์ ลอยด์ (Edmonds-Lloyd, 2005 : Abstract) ได้ศึกษาผู้หญิงผิวดำที่มีรายได้ต่ำ จะทำหน้าที่การงานอย่างไรเมื่อการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีมีความเกี่ยวข้องกับบริการทางสังคม พบว่า ผู้หญิงที่มีรายได้ต่ำ จะปฏิบัติหน้าที่การงานในเทคโนโลยีในการรับรู้ที่ไม่เป็นลำดับขั้นตอน



ความพยายามในการหาเสียงอำนาจและตัวตนในระหว่างข้อขัดแย้งทั้งภายในองคค์กร และเทคโนโลยีในตัวของมัน การจัดการด้านการเงินก็เกี่ยวข้องกับการจัดงานในบ้านและการจ้างงาน ครอบครัว และพัฒนาคุณสมบัติทางด้านนี้เป็นที่ยอมรับได้

6. สรุปกรอบแนวคิดหลักการที่นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 พบว่า ยังไม่มีแนวทางการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะที่สอดคล้องและเหมาะสม กับบริบทของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ผู้วิจัยได้นำขั้นตอนกระบวนการเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ได้แก่ กระทรวง ศึกษาธิการ (2546 : 73) ; สมิต สัจฉกร (2542 : 222-223) ; กิ่งพร ทองใบ (2535 : 271) ; มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาราช (2540 : 363-365) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2539 : 406-407) ; บุญดี บุญญากิจ และ มณฑร วิรัชศิลป์ (2544 : 39 - 58) และ สมชาติ กิจธรรมง (2543 : 93-98) นำมา สังเคราะห์และบูรณาการ จัดลำดับความสำคัญตามขั้นตอนและกระบวนการสามารถนำมาสรุปเป็น แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 ที่นำไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมการ
2. การวางแผน
3. การดำเนินการ
4. การประเมินผล
- และ 5. การนำผลการ ประเมินมาปรับปรุง