

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดแนวทางการปฏิรูปโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาของไทยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายและหลากหลายในทางปฏิบัติมีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาดังปรากฏในบทบัญญัติ มาตรา 39 ที่ว่า “ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไปไปยังคณะกรรมการ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง” การกระจายอำนาจดังกล่าวจะทำให้สถานศึกษามีความคล่องตัว มีอิสระในการบริหารจัดการ และมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐานและสามารถพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากแนวคิดดังกล่าว เพื่อให้สถานศึกษามีความคล่องตัว มีอิสระและมีความเข้มแข็ง รัฐจึงให้สถานศึกษาเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ในมาตรา 35 ที่ว่า “สถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามมาตรา 34 (2) เฉพาะที่เป็นโรงเรียนมีฐานะที่เป็นนิติบุคคลเมื่อมีการยุบเลิกสถานศึกษาตามวรรคหนึ่ง ให้ความเป็นนิติบุคคลสิ้นสุดลง” สถานศึกษาจึงเป็นนิติบุคคลที่สามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองตามวัตถุประสงค์ มีการจัดระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีการรวบรวม และจัดระบบข้อมูลศึกษากฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ใช้หลักการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วม มีการจัดระบบบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนเนื่องจากสถานศึกษาเป็นนิติบุคคล ซึ่งมีสภาพเป็นบุคคลธรรมดา และนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้กฎหมาย ผู้อำนวยการสถานศึกษาพึงให้ความสำคัญและเคร่งครัดต่อการจัดระบบการเงิน บัญชี การพัสดุ ภายในสถานศึกษา โดยให้อยู่บนพื้นฐานของหลักความถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, ก - ข)

การบริหารสถานศึกษาจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ ต้องอาศัยทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ บุคลากรที่มีคุณภาพและมีปริมาณเพียงพอ งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานที่มากพอ วัสดุที่ตรงตามความต้องการทั้งประเภทและปริมาณ และระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ (กอบกุล พุกกะวัน, 2539, หน้า 28) ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 8 มาตรา 60 (4) ที่ว่า “รัฐจัดสรรงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการและงบลงทุนให้สถานศึกษาของรัฐตามนโยบายแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ และภารกิจของ

สถานศึกษา โดยให้มีอิสระในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรทางการศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึงคุณภาพและความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา” ด้วยเหตุนี้การปฏิบัติงานพัสดุจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะเป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถทำงานด้านการพัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด หากขาดหลักการปฏิบัติงานพัสดุที่ดีแล้ว การทำงานย่อมจะเกิดความซับซ้อน สิ้นเปลือง และอาจส่งผลให้องค์การต้องสูญเสียทรัพยากรเกินความจำเป็น ทำให้การปฏิบัติงานในองค์การขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและได้ผลน้อยกว่าที่ควรได้ (อุทัย หิรัญโต, 2532, หน้า103)

โรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 เป็นสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงานพัสดุโดยดำเนินการตามกระบวนการสี่ขั้นตอน คือ ขั้นตอนหนึ่งการจัดหา ขั้นตอนที่สองการแจกจ่ายและควบคุม ขั้นตอนที่สามการบำรุงรักษา และขั้นตอนที่สี่การจำหน่าย ทุกขั้นตอนจำเป็นต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความละเอียดรอบคอบและเชี่ยวชาญในระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้ได้พัสดุที่มีคุณภาพดี ราคาเหมาะสมไว้ใช้ในการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้การใช้พัสดุดังกล่าวเกิดประโยชน์สูงสุดโดยประหยัด ใช้ได้ตรงตามแผนและวัตถุประสงค์ที่เบิก จำเป็นต้องมีการวางระบบในการควบคุม การเก็บรักษา การแจกจ่าย การซ่อมและบำรุง การใช้งานและการจำหน่ายให้เหมาะสม สอดคล้องกัน อีกทั้งเป็นไปตามระเบียบทางราชการ (สมาคมผู้บริหารพัสดุแห่งประเทศไทย, 2538, หน้า 55)

ถึงแม้ว่าโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 ได้บริหารงานพัสดุโรงเรียนโดยยึดถือระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด แต่ในทางปฏิบัติ พบว่าการบริหารงานพัสดอยังพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้แก่ 1) การจัดหาวัสดุและครุภัณฑ์ขาดประสิทธิภาพล่าช้าและได้สิ่งของไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ 2) ไม่มีการลงทะเบียนครุภัณฑ์ของโรงเรียนหรือลงทะเบียนแต่ไม่เป็นปัจจุบัน 3) การใช้วัสดุไม่มีการประหยัด 4) ขาดการดูแลและซ่อมแซมครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ และ 5) การเก็บรักษาไม่ดีอาจจะหายหรือถูกโจรกรรมไป (วิชชัย เปรมปรีดิ์, 2542, หน้า 20) มาจากหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่พัสดวยังไม่เข้าใจวิธีการในการจัดซื้อจัดจ้างเพราะไม่ได้ศึกษาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่พัสดุขาดความชำนาญ ไม่มีประสบการณ์ในการทำงานพัสดุมาก่อน บทบาทในการตัดสินใจการจัดซื้อจัดจ้างของหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่พัสดุน้อย เจ้าหน้าที่พัสดุมิภาระงานสอนมาก ไม่ค่อยมีเวลาศึกษาระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง จึงทำให้การบริหารพัสดุไม่มีประสิทธิภาพ (ประวีณา ไตรธรรม, 2555, หน้า 184)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้บริหารโรงเรียนจึงจำเป็นต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียนให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ดังเช่นสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ที่เน้นการพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management) ทั้งนี้เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร ให้ผลิตผลงานที่องค์กรต้องการได้ และสนับสนุนวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ สมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นกัน (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547, หน้า 23) สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือ (Tool) ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคคลภายในองค์กร (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 12) ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับระบบบริหารงานบุคคลให้มีทิศทางที่ชัดเจน การพัฒนาบุคคลจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนคนในองค์กรให้มีความสามารถตรงตามที่ต้องการ โดยมุ่งเน้นสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของบุคลากรสนับสนุนต่อความสำเร็จต่อองค์กรและคุณลักษณะที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของงานจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ ที่มีระเบียบ กฎเกณฑ์เข้ามาเกี่ยวข้อง การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดหรือขัดต่อกฎระเบียบย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานในภาพรวมของโรงเรียนได้

จากการที่โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 ต้องมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับพัสดุอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างราบรื่น โดยอาศัยบุคลากรซึ่งส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอนในโรงเรียนเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการสอนและงานพัสดุไปพร้อมกัน ซึ่งการบริหารงานพัสดุเป็นงานที่มีความสำคัญมากขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความสำคัญของการวิจัย

1. ความสำคัญในเชิงทฤษฎีทำให้ได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่พัสดุ รวมทั้งรู้แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่พัสดุ

2. ความสำคัญในเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้รับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสมรรถนะเจ้าหน้าที่พัสดุรวมทั้งแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่พัสดุซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 และต่อผู้บริหารโรงเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแตกต่างกันดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้างานพัสดุ และเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 111 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้างานพัสดุ และเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 87 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นด้วยการเลือกแบบเจาะจง

ขั้นตอนที่ 2 การนำเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 44 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 29 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นด้วยการเลือกแบบเจาะจง

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน

2.2 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุจากหน่วยงานต่าง ๆ มาสังเคราะห์ และบูรณาการ ประกอบด้วยแนวคิดจาก กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2554, หน้า 16) ; กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2553, หน้า 32) ; กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2556, หน้า 83) ; กรมพัฒนาชุมชน (2554, หน้า 29) ; กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2554, หน้า 23) ; สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555, หน้า 31) ; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 4) โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หัวหน้างานพัสดุ หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสถานศึกษาที่แต่งตั้งในปี พ.ศ. 2559 ให้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของโรงเรียน

2. สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง ระดับความรู้ ทักษะ หรือคุณลักษณะประจำตัวของบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถาม ประกอบด้วยสมรรถนะ ดังนี้

2.1 สมรรถนะด้านความรู้

2.1.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องหลักการ วิธีการ กระบวนการ ขั้นตอนในการจัดซื้อ จัดจ้าง การเบิกจ่าย การเก็บ

รักษา การซ่อมแซมและบำรุงรักษา การทำบัญชีทะเบียนพัสดุ การเก็บรักษาใบสำคัญหลักฐานและเอกสารเกี่ยวกับพัสดุ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พัสดุ การทำสัญญา การต่ออายุสัญญาและการเปลี่ยนแปลงสัญญาซื้อหรือสัญญาจ้างและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและกฎหมายต่าง ๆ หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและข้อบังคับการประชุม เป็นต้น และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

2.2 สมรรถนะด้านทักษะ

2.2.1 ทักษะพื้นฐาน

2.2.1.1 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง สามารถใช้โปรแกรมหรือฟังก์ชันต่าง ๆ ของไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ (Microsoft office) ได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการใช้ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศได้

2.2.1.2 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง สามารถพูด เขียน อ่านและฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้ สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาสาระของข้อความในภาษาอังกฤษ และสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจผ่านภาษาอังกฤษได้

2.2.1.3 ทักษะการคำนวณ หมายถึง มีทักษะในการทำความเข้าใจ คิดคำนวณ และประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สามารถคำนวณค่าใช้จ่ายอย่างง่ายได้

2.2.2 ทักษะเกี่ยวกับงาน

2.2.2.1 ทักษะการจัดการข้อมูล หมายถึง สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ อย่างเป็นระบบ พร้อมใช้และถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ สามารถจัดทำรายงานหรือกราฟรูปแบบต่าง ๆ ได้ ประเมินผลข้อมูลที่สลับซับซ้อนได้อย่างถูกต้อง

2.2.2.2 ทักษะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม สนับสนุนการตัดสินใจของทีม ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

2.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะการปฏิบัติงาน

2.3.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง ปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนดเวลา มาตรฐาน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ติดตามและประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชา

กำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงาน ได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

2.3.2 ทักษะการบริการที่ดี หมายถึง สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจน แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

2.3.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ หมายถึง การศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

2.3.4 การยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิดชอบ และรับผิดชอบต่อ เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

2.3.5 การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิด โดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือที่ละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่างๆสามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

2.3.6 การดำเนินการเชิงรุก หมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอและอย่างไร้ข้อหา หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย

2.3.7 การมองภาพองค์รวม หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็นสรุปรูปแบบ เชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือทัศนคติต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่

2.3.8 การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ หมายถึง ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาท หน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูล ตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการ

2.3.9 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ หมายถึง การกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ มอบหมายงานในรายละเอียดบางส่วนให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้ เพื่อให้ตนเองปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ได้มากขึ้น

2.3.10 การสืบเสาะหาข้อมูล หมายถึง ความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

2.3.11 การยืดหยุ่นผ่อนปรน หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย หมายความว่ารวมถึงการยอมรับความเห็นที่แตกต่างและปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาที่มีหน้าที่ กำกับ ดูแล ส่งเสริมและสนับสนุน โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล จำนวน 47 โรงเรียนในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและนนทบุรี

4. โรงเรียน หมายถึง โรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐบาล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 29 โรงเรียนที่อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารสามารถนำแนวทางไปพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่พัสดุโรงเรียน
2. เจ้าหน้าที่พัสดุสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล