

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสิงห์บุรีที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา เอกสาร ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. เทศบาลเมืองสิงห์บุรี
 - 1.1 ความหมายของเทศบาล
 - 1.2 ประเภทของเทศบาล
 - 1.3 บทบาทหน้าที่ของเทศบาล
 - 1.4 การจัดระบบโครงสร้างการบริหารของเทศบาลเมืองสิงห์บุรี
 - 1.5 บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในการจัดการศึกษาของเทศบาลเมืองสิงห์บุรี
2. การจัดการศึกษา
 - 2.1 ความหมายของการจัดการศึกษา
 - 2.2 ความสำคัญของการจัดการศึกษา
 - 2.3 ขอบข่ายของการจัดการศึกษา
3. การจัดการศึกษาโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองสิงห์บุรี
 - 3.1 ด้านวิชาการ
 - 3.2 ด้านครูผู้สอน
 - 3.3 ด้านการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน
 - 3.4 ด้านการบริการนักเรียน
 - 3.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน
4. ความพึงพอใจ
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 4.3 การวัดความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เทศบาลเมืองสิงห์บุรี

1. ความหมายของเทศบาล

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 541) ให้ความหมายของเทศบาลไว้ว่า เทศบาล เป็นองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นแบบหนึ่ง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 (2549, หน้า 1) กล่าวว่า เทศบาล หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และชุมชน โดยมีองค์การผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค แต่องค์กรปกครองท้องถิ่นก็ได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่น มีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล โดยมีหลักการดังต่อไปนี้

1) เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน

2) มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน

3) มีงบประมาณและรายได้เป็นของตนเอง

4) คณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

กระทรวงมหาดไทย (2551, กันยายน 14) กล่าวว่า เทศบาล คือ การปกครองท้องถิ่นซึ่งราษฎรมีสติธิในการดูแลและจัดการผลประโยชน์ในท้องถิ่นนั้น

สรุปได้ว่า เทศบาล หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ภายใต้การควบคุมของรัฐบาล

2. ประเภทของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล 2496 (2551, พฤษภาคม 14) กล่าวว่า เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ปัจจุบันมี พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นกฎหมายแม่บท กำหนดให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้โดยแบ่งเทศบาลเป็น 3 ประเภท คือ

1) เทศบาลตำบล

2) เทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร

หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลแต่ละประเภท มีดังนี้

1. เทศบาลตำบล การยกฐานะท้องถิ่นใดให้เป็นเทศบาลตำบล กฎหมายไม่ได้กำหนดจำนวนราษฎรและความหนาแน่นของราษฎรไว้แต่ประการใดเพียงกำหนดไว้ดังนี้

1.1 เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองหนาแน่นพอสมควร

1.2 มีรายได้เพียงพอแก่การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ในทางปฏิบัติ ท้องถิ่นจะยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลนั้น มักจะได้แก่ องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปสุขาภิบาลอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลไว้ดังนี้

1.2.1 มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่แล้วมาตั้งแต่ 5,000,001 บาทขึ้นไป

1.2.2 มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนเป็นต้นไป

1.2.3 ความหนาแน่นของประชากร ตั้งแต่ 1,500 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

1.2.4 ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

2. เทศบาลเมือง ท้องถิ่นใดที่ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้จะต้องมีลักษณะดังนี้

2.1 ท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดทุกแห่งให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ

2.2 สำหรับท้องถิ่นที่มีไซ้ที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดจะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ จะต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

2.2.1 เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2.2 ราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

2.2.3 มีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดได้

3. เทศบาลนคร ท้องถิ่นที่จะยกฐานะเป็นเทศบาลนครได้ จะต้องมีลักษณะดังนี้

3.1 เป็นท้องถิ่นที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป

3.2 ราษฎรอาศัยอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

3.3 มีรายได้พอที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

3. บทบาทหน้าที่ของเทศบาล

สุรชัย นาทองไทย (2548, หน้า 13-17) กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดอำนาจหน้าที่ของเทศบาลดังกล่าวได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะดังนี้

1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายจัดตั้งเทศบาลมี 2 ส่วนคือ อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและอำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำในแต่ละเทศบาลดังนี้

1.1) อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ ปราบกฏตั้งตาราง 1

ตาราง 1 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำของเทศบาล

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับเทศบาลเมือง
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ	2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา	2. ให้มีและบำรุงการสังเคราะห์มารดาและเด็ก
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล	3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	3. กิจการอย่างอื่น ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนไข้	4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง	5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ	5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม	6. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ	6. จัดให้และควบคุมตลาดท่าเทียบเรือท่าข้ามและที่จอดรถ
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและพิการ	7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. การวางแผนผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง
8. บำรุงศิลปจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น		
9. หน้าที่อื่นๆ ซึ่งมีคำสั่งกระทรวงมหาดไทยหรือกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล		

1.2 อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 อำนาจหน้าที่ที่อาจจัดทำ

เทศบาลตำบล	เทศบาลเมือง	เทศบาลนคร
1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการ ประปา	1. ให้มีตลาดทำเทียบเรือและ ท่าข้าม	1. มีหน้าที่เช่นเดียวกับ เทศบาลเมือง ตามข้อ 1-12
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์	2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน	
3. ให้มีตลาดทำเทียบเรือและ ท่าข้าม	3. บำรุงและส่งเสริมการทำมา หากินของราษฎร	
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน	4. ให้มีการบำรุงสถาน สงเคราะห์มารดาและเด็ก	
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมา หากินของราษฎร	5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล	
6. ให้มีบำรุงสถานที่การ พิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้	6. ให้มีการสาธารณสุข	
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น	7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อ การสาธารณสุข	
8. ให้มีและบำรุงทางระบาย น้ำ	8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียน อาชีวศึกษา	
9. เทศพาณิชย์	9. ให้มีและบำรุงสถานที่ สำหรับการกีฬาและพล ศึกษา	
	10. ให้มีและบำรุง สวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อน ใจ	
	11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาด เรียบร้อยของท้องถิ่น	
	12. เทศพาณิชย์	

2. อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่น นอกจากอำนาจหน้าที่ตามที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้วยังมีกฎหมายอื่น กำหนดให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อีกเป็นจำนวนมาก เช่น

2.1 พระราชบัญญัติป้องกันภัยอันตรายอันเกิดแก่การเล่นมหรสพ พุทธศักราช 2494

2.2 พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พุทธศักราช 2475

2.3 พระราชบัญญัติสาธารณสุข พุทธศักราช 2484

2.4 พระราชบัญญัติควบคุมการใช้อุจจาระทำปุ๋ย พุทธศักราช 2490

2.5 พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พุทธศักราช 2493

2.6 พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พุทธศักราช 2495

2.7 พระราชบัญญัติป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พุทธศักราช 2498

2.8 พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พุทธศักราช 2499

2.9 พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าและจำหน่ายเนื้อสัตว์ พุทธศักราช 2502

2.10 พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พุทธศักราช 2503

2.11 พระราชบัญญัติจัดระเบียบการจอดยานยนต์ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาล พุทธศักราช 2503

2.12 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องถิ่น พุทธศักราช 2508

2.13 พระราชบัญญัติภาษีป้าย พุทธศักราช 2510

2.14 พระราชบัญญัติการผังเมือง พุทธศักราช 2518

2.15 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พุทธศักราช 2522

2.16 พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พุทธศักราช 2522

2.17 พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พุทธศักราช 2523

2.19 พระราชบัญญัติรักษาคล่องประปา พุทธศักราช 2526

2.20 พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พุทธศักราช 2528

2.18 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542

3. อำนาจหน้าที่ที่จัดทำนอกเขตเทศบาล เทศบาลมีอำนาจจะทำกรนอกเขตเทศบาล โดยกิจการที่จะจัดทำนั้นจะต้องเข้าข่ายตามหลักเกณฑ์ 3 ประการ ดังนี้

3.1 เมื่อการนั้นจำเป็นต้องเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่ดำเนินตามอำนาจหน้าที่ที่อยู่ในเขตของตน

3.2 เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาเทศบาล คณะกรรมการสุขาภิบาล สภาจังหวัดหรือสภาตำบลแห่งท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและ

3.3 เมื่อได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

4. อำนาจหน้าที่ที่จัดทำร่วมกับบุคคลอื่น เทศบาลอาจทำการร่วมกับบุคคลอื่นโดย การก่อตั้งบริษัทจำกัดได้เมื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังนี้

4.1 บริษัทจำกัดนั้นมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อกิจการค้าขายอันเป็น สาธารณูปโภค

4.2 เทศบาลต้องถือหุ้นเป็นมูลค่าเกินกว่าร้อยละ 50 ของทุนที่บริษัทนั้นจดทะเบียนไว้ ในกรณีที่หลายเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือ สุขาภิบาล ถือหุ้นอยู่ในบริษัทเดียวกันให้นับหุ้นที่ถือกันรวมกัน และ

4.3 เมื่อได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

5. การจัดตั้งสหการ เป็นการจัดองค์กรความร่วมมือกันระหว่างเทศบาลตั้งแต่ 2 แห่งขึ้นไป ที่จะร่วมกันทำประโยชน์ภายในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยตราเป็นพระราช กฤษฎีกา ซึ่งจะกำหนดชื่ออำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ และการยุบเลิกสหการให้ ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ด้วย

4. การจัดระบบโครงสร้างการบริหารของเทศบาลเมืองสิงห์บุรี

เทศบาลเมืองสิงห์บุรี (2550 ก, หน้า 10) แบ่งโครงสร้างส่วนราชการออกเป็น หน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล หรือกิจการที่ มิได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดหรืองานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1 ฝ่ายอำนวยการ

1.1.1 งานการเจ้าหน้าที่

1.1.2 งานส่งเสริมการท่องเที่ยว

1.2 ฝ่ายปกครอง

1.2.1 งานทะเบียนราษฎร

1.2.2 งานบัตรประจำตัวประชาชน

1.2.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.2.4 งานรักษาความสงบ

1.2.5 งานขนส่งและจราจร

1.3 งานธุรการ

2. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผนและงาน อื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1 งานธุรการ

2.2 งานนิติการ

2.3 ฝ่ายแผนงานและประชาสัมพันธ์

- 2.3.1 งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน
- 2.3.2 งานประชาสัมพันธ์
- 3. กองคลัง มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน การงบประมาณ งานผลประโยชน์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 3.1 ฝ่ายบริหารงานคลัง
 - 3.1.1 งานการเงินและบัญชี
 - 3.1.2 งานพัสดุและทรัพย์สิน
 - 3.2 ฝ่ายพัฒนารายได้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
 - 3.2.1 งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์
 - 3.2.2 งานพัฒนารายได้
 - 3.2.3 งานแผนที่ภาษี
 - 3.2.4 งานทะเบียนทรัพย์สิน
 - 3.3 งานธุรการ
- 4. กองช่าง มีหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณูปโภค และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 4.1 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง
 - 4.1.1 งานวิศวกรรม
 - 4.1.2 งานสถาปัตยกรรมและผังเมือง
 - 4.2 ฝ่ายการโยธา
 - 4.2.1 งานสาธารณูปโภค
 - 4.2.2 งานสวนสาธารณะ
 - 4.2.3 งานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ
 - 4.2.4 งานช่างสุขาภิบาลกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 4.2.5 งานควบคุมและตรวจสอบบำบัดน้ำเสีย
 - 4.3 งานธุรการ
- 5. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
 - 5.1 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข
 - 5.1.1 งานแผนงานสาธารณสุข
 - 5.1.2 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
 - 5.1.3 งานศูนย์บริการสาธารณสุข
 - 5.1.4 งานรักษาความสะอาด
 - 5.2 ฝ่ายบริการสาธารณสุข

5.2.1 งานส่งเสริมสุขภาพ

5.2.2 งานสัตวแพทย์

6. กองการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.1 ฝ่ายบริหารการศึกษา

6.1.1 งานการเจ้าหน้าที่

6.1.2 งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร

6.1.3 งานงบประมาณ

6.1.4 งานโรงเรียน

6.2 ฝ่ายส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

6.2.1 งานส่งเสริมประเพณีศิลปะและวัฒนธรรม

6.2.2 งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

6.3 งานธุรการ

7 กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ผู้มีปัญหาทางสังคม

7.1 งานธุรการ

7.2 งานชุมชนเมือง

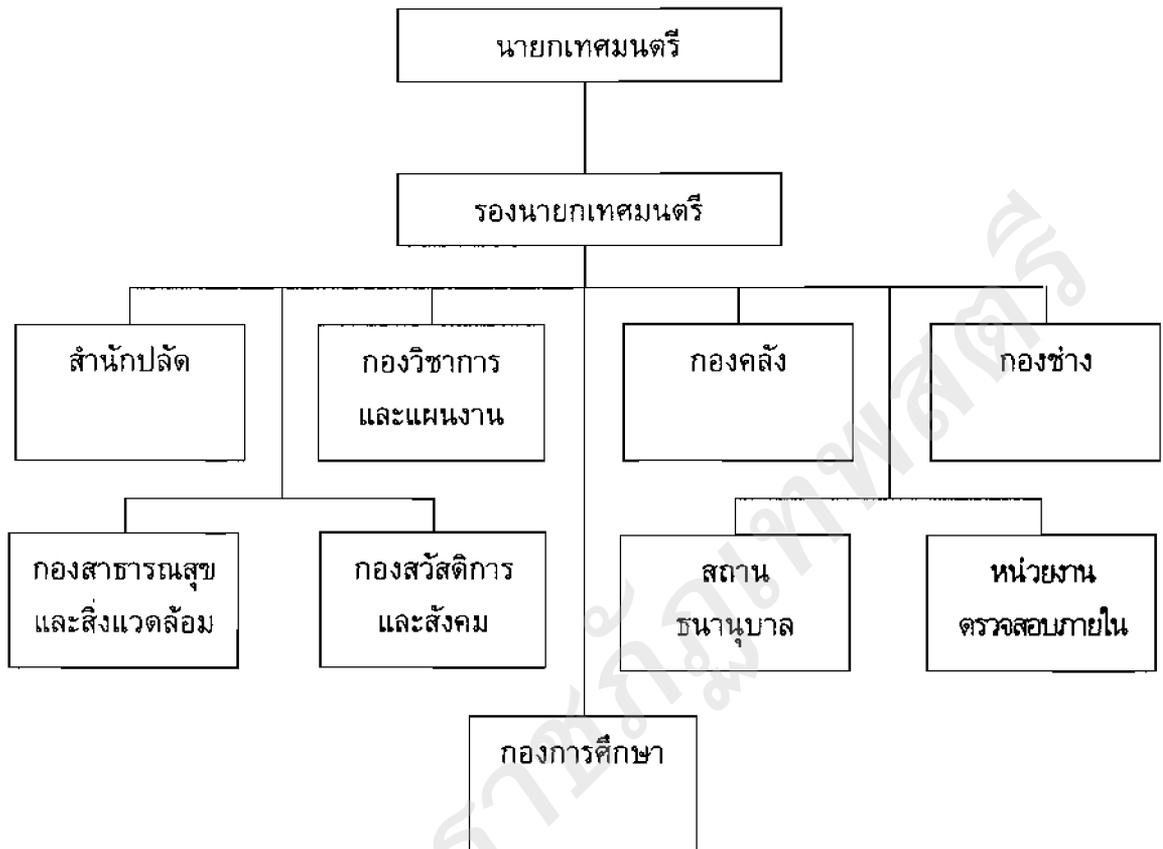
7.3 ฝ่ายพัฒนาชุมชน

8. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นชอบและข้อเสนอแนะแก่ปลัดเทศบาล เกี่ยวกับการเงินของเทศบาลและควบคุมตรวจสอบด้านอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

9. การดำเนินกิจการพาณิชย์

กิจการพาณิชย์ที่เทศบาลดำเนินการ คือ สถานธนาฑูบาล ซึ่งให้บริการประชาชนในการรับจำหน่ายทรัพย์สิน อัตราดอกเบี้ยต่ำ

ในการจัดระบบโครงสร้างการบริหารของเทศบาลเมืองสิงห์บุรี แสดงเป็นผังได้ดังต่อไปนี้ (เทศบาลเมืองสิงห์บุรี, 2550 ก, หน้า 10)



ภาพ 2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองสิงห์บุรี

จากภาพ 2 ที่แสดงโครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองสิงห์บุรีซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. นายกเทศมนตรี
2. รองนายกเทศมนตรี
3. สำนักปลัด
 - 3.1 ฝ่ายอำนวยการ
 - 3.2 ฝ่ายปกครอง
 - 3.3 ฝ่ายธุรการ
4. กองวิชาการและแผนงาน
 - 4.1 ฝ่ายนิติกร
 - 4.2 ฝ่ายนโยบายและแผน
 - 4.3 ฝ่ายประชาสัมพันธ์
 - 4.4 งานธุรการ
5. กองคลัง
 - 5.1 ฝ่ายบริหารงานคลัง

5.2 ฝ่ายพัฒนารายได้/ ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน

6. กองช่าง

6.1 ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

6.2 ฝ่ายโยธา

6.3 งานธุรการ

7. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

7.1 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข

7.2 ฝ่ายบริการ

7.3 ฝ่ายธุรการ

8. กองสวัสดิการและสังคม

8.1 ฝ่ายบริหารชุมชน

8.2 งานชุมชนเมือง

8.3 งานส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน

8.4 งานธุรการ

9. กองการศึกษา

9.1 ฝ่ายบริหารการศึกษา

9.2 ฝ่ายส่งเสริมพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

9.3 งานธุรการ

10. สถานธนานุบาล

10.1 ฝ่ายบริหาร

10.2 ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน

10.3 งานธุรการ

11. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

11.1 ฝ่ายตรวจสอบ

11.2 งานธุรการ

5. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในการจัดการศึกษาของเทศบาลเมืองสิงห์บุรี

เทศบาลเมืองสิงห์บุรี (2550 ก, หน้า 13) กล่าวว่า หน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาของเทศบาลเมืองสิงห์บุรี คือ กองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานด้านการศึกษา เผยแพร่แนะแนวการศึกษาและอาชีพแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป ส่งเสริมสุขอนามัยในโรงเรียน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน งานพัฒนาเยาวชนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ งานส่งเสริมกีฬา มีการแบ่งงานภายในออกเป็น 1 งาน 3 ฝ่าย คือ

1. งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานของกอง ดังนี้

1.1 งานสารบรรณ

1.2 งานประสานงานกับหน่วยงานอื่น

1.3 งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานของกอง

1.4 งานควบคุมดูแลพัสดุ การขออนุมัติเบิกจ่าย การจัดทำงบประมาณ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายบริหารการศึกษา มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและวิชาการ งานการเงินและงานโรงเรียน มีหน่วยงานภายใน 4 งาน คือ

2.1 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ของกอง ดังนี้

2.1.1 ควบคุมดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลที่สังกัดกองการศึกษา ในเรื่องการกำหนดตำแหน่ง การบรรจุ แต่งตั้ง โอนย้าย เลื่อนระดับ การสอบแข่งขัน สอบคัดเลือกและการคัดเลือก รวมทั้งการจัดทำทะเบียนประวัติและบัตรประวัติ

2.1.2 งานวางแผนบุคลากรทางการศึกษา

2.1.3 งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

2.1.4 การพัฒนาบุคลากร เช่น การลาศึกษาต่อ การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงานและทัศนศึกษานอกสถานที่

2.1.5 งานดำเนินการทางวินัย ร้องเรียนและร้องทุกข์

2.1.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานบริหารและวิชาการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.2.1 งานวางแผนกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน วินิจฉัยสั่งการ ประสานงาน และการตรวจสอบควบคุมการดำเนินงาน

2.2.2 งานประเมินผลและรายงานการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการศึกษาทั้งด้านการบริหารและส่งเสริมทางด้านการบริหารทั่วไปและด้านวิชาการ

2.2.3 งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

2.2.4 งานจัดเก็บวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษาและการทดลองวิจัยทางการศึกษา

2.2.5 งานส่งเสริมและเผยแพร่การศึกษาและวิชาการ

2.2.6 งานเผยแพร่และแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาและอาชีพ

2.2.7 งานประสานงานในการดำเนินงานทางการศึกษากับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.2.8 งานจัดทำรายงานการศึกษาหรือวัดผลการศึกษาและสถิติของชั้นเรียน

2.2.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3 งานการเงิน มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชีถือจ่ายเงินเดือน

2.3.1 งานเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี เช่น การวางฎีกา เตรียมการเบิกจ่ายเงินและสิ่งแทนตัวเงิน การตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญคู่จ่ายเงินทุกประการ รวมทั้งในและนอกงบประมาณ รวมถึงการลงบัญชี ทำรายงานการบัญชี

2.3.2 งานรวบรวมรายละเอียดและดำเนินงานเกี่ยวกับการงบประมาณของกอง เช่น การรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในการจัดทำงบประมาณ การทำหนังสือชี้แจงโต้ตอบด้านงบประมาณ การพิจารณาจัดสรรงบประมาณรายจ่าย

2.3.3 งานการบริหารและควบคุมงบประมาณของกอง

2.3.4 งานเกี่ยวกับการทำบัญชีถือจ่ายเงินเดือนครูเทศบาลตามแบบและวิธีการที่สำนักงานงบประมาณกำหนด เช่น จัดทำแผนสรุปยอดเงินงบประมาณ อัตราเงินเดือนที่ขอถือจ่ายประจำปี การจัดทำบัญชีขอถือจ่ายเงินเดือนระหว่างปี หรือเงินเพิ่มทุกกรณี การสรุปยอดจำนวนอัตราเงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษ การจัดทำสถิติเงินเดือนพนักงานครูเทศบาล การจัดทำสถิติประกอบบัญชีถือจ่ายประจำปี ซึ่งแสดงจำนวนโรงเรียน นักเรียน ห้องเรียนและครู

2.3.5 งานเกี่ยวกับการขออนุมัติ จัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง เบิกจ่าย ซ่อมแซม และบำรุงรักษาพัสดุ ตลอดจนจัดทำทะเบียนพัสดุ เก็บรักษาใบสำคัญหลักฐานเอกสารเกี่ยวกับพัสดุ

2.3.6 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4 งานโรงเรียน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.4.1 งานควบคุมดูแลโรงเรียนเทศบาล

2.4.2 งานตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่างๆ ของโรงเรียน

2.4.3 งานพิจารณาจัดตั้ง ยุบเลิก โรงเรียน

2.4.4 งานดูแล จัดเตรียมและให้บริการวัสดุอุปกรณ์ คู่มือครู สื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียน

2.4.5 งานจัดตั้งและส่งเสริมสมาคมครู นักเรียนและมูลนิธิต่างๆ ตลอดจนการจัดตั้งกรรมการศึกษาของโรงเรียน และการส่งเสริมการจัดกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน

2.4.6 งานการติดต่อประสานงานกับสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4.7 งานเผยแพร่ข่าวสาร เอกสารต่างๆ กฎ ระเบียบ และนโยบายของทางราชการอันเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียน

2.4.8 งานส่งเสริมสุขภาพอนามัยในโรงเรียน

2.4.9 งานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

2.4.10 งานปลูกฝังวินัยและถ่ายทอดวัฒนธรรมของชาติ

2.4.11 งานปลูกฝังประชาธิปไตยให้กับเด็กและชุมชน

2.4.12 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายพัฒนาการศึกษา มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานนิเทศการศึกษา งานกิจการนักเรียน และงานการศึกษานอกโรงเรียน มีหน่วยงานภายใน 3 งาน คือ

3.1 งานนิเทศการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.1.1 งานสำรวจความต้องการและปัญหาทางการศึกษา

3.1.2 งานจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติทางการศึกษา

3.1.3 งานวิจัยทางการศึกษา

3.1.4 งานพัฒนาหลักสูตร

3.1.5 งานให้บริการทางการศึกษาทั่วไป ด้วยการนิเทศ ให้คำปรึกษา

แนะนำปัญหาทางวิชาการ

3.1.6 งานเขียนเอกสาร ตำรา ผลิตภัณฑ์และสื่อการเรียนการสอน

3.1.7 งานค้นคว้า ทดลอง เผยแพร่เทคนิควิทยาแผนใหม่ทางการศึกษา

3.1.8 งานประชุม อบรม สัมมนา ประสานงาน และให้บริการทางด้าน

วิชาการ

3.1.9 งานการวัดผล ประเมินผลทางการศึกษา

3.1.10 งานส่งเสริมคุณภาพและควบคุมมาตรฐานทางการศึกษา

3.1.11 งานประสานงาน การดำเนินการด้านวิชาการกับหน่วยงานอื่นที่

เกี่ยวข้อง

3.1.12 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานกิจการนักเรียน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.2.1 งานตรวจตราสอดส่องดูแลความประพฤติของนักเรียน

3.2.2 งานสำรวจเด็กที่มีอายุตามเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ เพื่อให้เข้าเรียนตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

3.2.3 งานเกี่ยวกับเด็กที่อยู่ในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับ

3.2.4 งานการวิเคราะห์วิจัยศึกษาสาเหตุที่นักเรียนประพฤติตัวไม่

เหมาะสม

3.2.5 งานประสานงานกับสถานศึกษา ผู้ปกครอง และหน่วยงานอื่นที่

เกี่ยวข้อง

3.2.6 งานติดตาม แก้ไข ปรับปรุง เสนอแนะ และวางแผนปฏิบัติงานที่

เกี่ยวข้องกับการประพฤตินักเรียนเป็นรายบุคคล

3.2.7 การจัดทำรายงานการศึกษาและสถิติข้อมูลต่างๆ

- 3.2.8 งานเกี่ยวกับทะเบียน ประกาศนียบัตรและใบสุทธิ
- 3.2.9 งานตรวจสอบสถานที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย
- 3.2.10 งานแนะนำเด็กเดือน ห้ามปรามนักเรียนที่ประพฤติตัวไม่เหมาะสม แล้วรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาหรือนำตัวนักเรียนมาสอบสวน
- 3.2.11 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3.3 งานกิจกรรมเด็ก เยาวชน และการศึกษาออกโรงเรียน มีหน้าที่เกี่ยวกับ
 - 3.3.1 งานสำรวจ รวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการศึกษาออกโรงเรียน
 - 3.3.2 งานเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใหญ่และวิทยาลัยชุมชน หรือการศึกษา นอกเหนือจากการศึกษาภาคบังคับ
 - 3.3.3 งานการรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือ เผยแพร่ข่าวสาร เอกสารต่างๆ แก่ เยาวชนและประชาชนทั่วไป
 - 3.3.4 งานส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาชีพต่างๆ แก่เยาวชนและ ประชาชนทั่วไป
 - 3.3.5 งานการอบรม ปกครอง ดูแลและแนะแนวการศึกษา การแนะแนว อาชีพและแก้ไขปัญหาดังๆ แก่เยาวชนและประชาชน
 - 3.3.6 งานส่งเสริมคุณภาพและควบคุมมาตรฐานการศึกษาผู้ใหญ่
 - 3.3.7 งานควบคุม ตรวจสอบ ติดตามผล การวัดผล และประเมินผล การศึกษาผู้ใหญ่
 - 3.3.8 งานพัฒนาเยาวชนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชน แห่งชาติ
 - 3.3.9 งานศูนย์เยาวชน
 - 3.3.10 งานห้องสมุด
 - 3.3.11 งานส่งเสริมการกีฬา
 - 3.3.12 งานควบคุม ตรวจสอบ นิเทศ ติดตามผล วัดผล และประเมินผล กิจกรรมเยาวชน
 - 3.3.13 งานชุมชนต่างๆ เช่น การอยู่ค่ายพักแรม
 - 3.3.14 งานพัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน
 - 3.3.15 งานบริการด้านวิชาการและอื่นๆ
 - 3.3.16 งานติดต่อประสานงานกับสถานศึกษา หรือหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง
 - 3.3.17 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

การจัดการศึกษา

1. ความหมายของการจัดการศึกษา

วรรณณี ภาณุวัฒน์สุข (2543, หน้า 3) กล่าวว่า การจัดการศึกษา หมายถึง กระบวนการจัดการศึกษา ในด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อให้บรรลุตามความต้องการของชุมชน

สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2545, หน้า 3)ให้ความหมายของการจัดการศึกษาว่า การจัดการศึกษา คือ กระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายชัดเจน คือ การพัฒนามนุษย์ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา คุณธรรม ค่านิยม ความคิด การประพฤติปฏิบัติ โดยคาดหวังว่า คนที่มีคุณภาพจะทำให้สังคมมีความมั่นคง สงบสุข เจริญก้าวหน้าทันโลก แข่งขันกับสังคมอื่นในเวทีระหว่างประเทศได้ คนในสังคมมีความสุข มีความสามารถประกอบอาชีพการงานอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ร่วมกันได้อย่างสมานฉันท์

กระทรวงศึกษาธิการ (2549, ตุลาคม 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการศึกษา หมายถึง การจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์ จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างความรู้อันเกิดจากการสร้างสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

กล่าวโดยสรุป การจัดการศึกษา หมายถึง กระบวนการพัฒนาในทุกด้านให้บุคคลเป็นคนดีของสังคม มีความเจริญงอกงามในด้านความรู้ สติปัญญาอย่างยั่งยืน สามารถควบคุมอารมณ์และพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิต มีความสามารถในการแข่งขันกับสังคมอื่นในโลก และอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. ความสำคัญของการจัดการศึกษา

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2542, หน้า 5) กล่าวว่า การศึกษาเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จ ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข สามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมโลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาในการมุ่งพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีความสมดุลทั้งด้านจิตใจ ร่างกาย ปัญญา และสังคม สามารถพึ่งตนเอง ร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมมาเป็นแนวคิดในการจัดการศึกษา โดยปรับเปลี่ยนวิธีการพัฒนาคน ทั้งนี้ โดยอาศัยหลักการของศาสนามาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาคนให้เป็นคนที่สมบูรณ์ ซึ่งหมายถึงการมีชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งระบบสมอง ระบบกาย และจิตวิญญาณ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 3-4) กล่าวว่า การจัดการศึกษามีความสำคัญ ดังนี้

1. การจัดการศึกษาเป็นการลงทุนที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์แต่ละคน เป็นการลงทุนเพื่อให้คนอยู่รอดและสังคมพัฒนา การจัดการศึกษาส่งผลกระทบ และมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม วิทยาการและเทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงานและการใช้ชีวิต

2. การจัดการศึกษา เป็นการให้ช่องทางการเรียนรู้และการรับรู้แก่บุคคลมากขึ้น ในยุคการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ของโลก ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีด้านการสื่อสารใหม่ๆ

3. การจัดการศึกษาเป็นภารกิจที่ต้องใช้ทรัพยากร (คน เงิน อุปกรณ์ เทคโนโลยี) สนับสนุนเป็นจำนวนมาก เพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ตามความต้องการของสังคมที่กำหนด เป้าประสงค์ไว้ร่วมกัน โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การจัดการศึกษาต้องการใช้คนที่ได้รับการฝึกฝนเฉพาะด้าน มีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ มาดูแลรับผิดชอบการจัดการศึกษาไม่ว่าจะเป็นด้านการสอน การบริหาร หรือการสนับสนุน บุคลากรด้านการจัดการศึกษาต้องเป็นมืออาชีพ

5. โลกยุคปัจจุบันก้าวสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ เข้าสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ ความรู้เป็นเครื่องมือที่จำเป็นที่ขาดไม่ได้ การจัดการศึกษาจะส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ ช่วยแก้ปัญหาสังคมและพัฒนาสังคมอย่างต่อเนื่อง การจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นพลังสำคัญสำหรับการอยู่รอดและการพัฒนาของบุคคล สังคมและประเทศชาติโดยรวม

ประทุม สระทองยอด (2547, หน้า 25-27) กล่าวว่า การจัดการศึกษามีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยสรุปดังนี้

1. ความสำคัญของการศึกษาต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ

1.1 การศึกษาเป็นการลงทุนที่มีผลต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ประเทศที่มีการลงทุนทางการศึกษาสูง มีผลทำให้ขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงตามไปด้วย

1.2 การศึกษามีผลต่อการเพิ่มรายได้ของประชาชน ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย

1.3 การจัดการศึกษาแผนใหม่ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลสามารถเป็นนักลงทุนเป็นเจ้าของกิจการต่างๆ ด้วยตนเอง

1.4 การศึกษาทำให้เกิดการกระจายรายได้ คนที่มีการศึกษามากกว่ามีโอกาสที่จะมีงานทำมากกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย

2. ความสำคัญของการศึกษาต่อการพัฒนาสังคม

2.1 การเรียนการสอนเป็นปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ห้องเรียนเปรียบเสมือนสังคมเล็กๆ โรงเรียนเป็นสถาบันทางสังคม การปะทะสังสรรค์ของครู นักเรียน และบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้อง ย่อมส่งผลต่อการเรียนการสอนของโรงเรียนได้

2.2 โรงเรียนเป็นเครื่องมือที่สังคมตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ให้การศึกษา โดยกำหนดรูปแบบ เนื้อหาของวิชาให้โรงเรียน โรงเรียนจึงมีความสัมพันธ์กับสังคมอย่างใกล้ชิด

2.3 การศึกษาเป็นพลังทางสังคม นอกเหนือจากการถ่ายทอดทักษะความรู้ ค่านิยมแล้ว โรงเรียนจะสอดแทรกความเป็นผู้นำทางศีลธรรมแก่นักเรียนด้วย

3. ความสำคัญของการศึกษาต่อการเมือง

3.1 การจัดการศึกษา ส่งผลต่อรูปแบบของระบบการเมือง การปกครอง เพราะการจัดการศึกษาเป็นการถ่ายทอดทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมทางการเมืองของคนในสังคมส่งผลต่อการกำหนดพฤติกรรมทางการเมืองของแต่ละบุคคล

3.2 การจัดการศึกษาจะเป็นตัวเร่งในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้มีผลต่อการพัฒนาทางการเมือง คือ การพัฒนาทางการเมืองเพื่อให้พลเมืองมีวัฒนธรรมทางการเมืองดี จำต้องอาศัยการพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจ เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางสังคม และชีวิตทางเศรษฐกิจที่เหมาะสมหรือเอื้ออำนวยต่อการมีเหตุผล ความกระตือรือร้น และการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นจิตสำนึกที่สำคัญทางการเมือง

กล่าวโดยสรุป ความสำคัญของการจัดการศึกษาคือ

1. การจัดการศึกษาเป็นการลงทุนที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์แต่ละคน
2. การจัดการศึกษา เป็นการให้ช่องทางการเรียนรู้และการรับรู้แก่บุคคลมากขึ้น
3. การจัดการศึกษาเป็นภารกิจที่ต้องใช้ทรัพยากร
4. การจัดการศึกษาต้องการใช้คนที่ได้รับการฝึกฝนเฉพาะด้าน
5. โลกยุคปัจจุบันก้าวสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ เข้าสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ ความรู้เป็นเครื่องมือที่จำเป็นที่ขาดไม่ได้

3. ขอบข่ายของการจัดการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2536, หน้า 4) ได้จำแนกรายละเอียดลักษณะงานในแต่ละด้านที่จะต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. ด้านวิชาการ เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานของโรงเรียนไปสู่จุดหมายที่ต้องการ ซึ่งหมายถึงการจัดกิจกรรมและประสบการณ์ต่างๆ ให้กับนักเรียน เพื่อให้นักเรียนมีพัฒนาการทุกด้านครบถ้วนตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ประกอบด้วยงานที่สำคัญดังนี้ คือการพัฒนาแนวการจัดประสบการณ์หรือหลักสูตรให้เหมาะสมกับสภาพโรงเรียนและชุมชน การจัดทำแผนการสอนและบันทึกการสอน การจัดการเรียนการสอน การผลิตสื่อการเรียน การสอน ช่อมเสริม การวัดและประเมินผล การนิเทศภายใน และการจัดการห้องสมุด

2. ด้านกิจการนักเรียน หมายถึงงานบริการและกิจกรรมนักเรียน การจัดบริการให้นักเรียนเพื่อให้เกิดความสะดวก ปลอดภัย และให้ผลเต็มที่ต่อการเพิ่มพูนความสมบูรณ์และประสบการณ์ชีวิตโดยตรงแก่นักเรียนเป็นอย่างดีและทั่วถึง ทั้งเป็นไปในทิศทางที่สังคม

ปรารถนาสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร ประกอบด้วยการจัดการบริการ เพื่อเสริมสุขภาพ การรักษาความปลอดภัย การจัดบริการแนะแนว การจัดสวัสดิการช่วยเหลือ นักเรียน การจัดกิจกรรมนักเรียน

3. ด้านการบริหารบุคลากร หมายถึงการจัดและดำเนินการเกี่ยวกับนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับบุคลากรในโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วยผู้ทำหน้าที่สอนและผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการสอน เป็นการปฏิบัติเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถและคุณภาพที่เหมาะสมมาปฏิบัติงานในโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย การจัดโครงสร้างการบริหาร การจัดบุคลากรทำงานตรงความสามารถ และการพัฒนาบุคลากร

4. ด้านบริหารธุรการและการเงินเป็นกลไกสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้โรงเรียนดำเนินงานไปได้สำเร็จลุล่วงตามจุดหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ประกอบด้วยการจัดระบบของเอกสาร การจัดงานครุภัณฑ์ และการจัดทำงบประมาณ บัญชีการเงินและการควบคุมการตรวจสอบ

5. ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน เป็นงานที่ช่วยส่งเสริมในการจัดการศึกษาในโรงเรียนให้สอดคล้องและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นการร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ประกอบด้วย การช่วยเหลือ การบริการชุมชน การได้รับความร่วมมือและสนับสนุนจากชุมชน การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน

6. ด้านบริหารอาคารสถานที่ เป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและเกื้อกูลด้านอื่นๆ ของโรงเรียน โดยเฉพาะการเรียนการสอนให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามจุดหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย การดูแลบริเวณโรงเรียน การจัดสภาพห้องเรียน และการจัดอาคารสถานที่

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 ,หน้า 24) ได้กล่าวถึงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ได้กำหนดขอบข่ายงานการบริหารโรงเรียนไว้ 4 งาน ดังนี้

1. งานวิชาการ
2. งานงบประมาณ
3. งานบริหารงานบุคคล
4. งานการบริหารทั่วไป

อุทัย บุญประเสริฐ, และจิราภรณ์ จันทรสุพัฒน์ (2544, หน้า 13) ได้จำแนกขอบข่ายงานการบริหารสถานศึกษาไว้ 6 งาน คือ

1. งานการสอนและพัฒนาการใช้หลักสูตร
2. งานบริหารกิจการนักเรียน
3. งานสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน
4. งานบริหารบุคลากรในสถานศึกษา
5. งานอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

6. งานจัดองค์กรและโครงสร้างของสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 98) กล่าวถึงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ได้กำหนดแนวคิดของการจัดการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นภารกิจที่สถานศึกษาต้องดำเนินการใน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าขอขยายในการจัดการศึกษาตามแนวคิดต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว มีขอขยายในรายละเอียดแตกต่างกัน แต่ในการศึกษาความพึงพอใจของชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสิงห์บุรีที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ในครั้งนี้กำหนดกรอบการศึกษาใน 5 ด้าน ซึ่งเป็นด้านที่ชุมชนสามารถสังเกตเห็นได้ชัด และสอดคล้องกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนเทศบาล คือ ด้านวิชาการ/ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อมในโรงเรียน/ด้านการบริการนักเรียนและด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง

การจัดการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองสิงห์บุรี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอขยายการจัดการศึกษาที่ชุมชนสามารถสังเกตเห็นหรือแสดงความคิดเห็นได้เด่นชัด 5 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ด้านการบริการนักเรียน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ดังนี้

1. ด้านวิชาการ

1.1 ความหมายของวิชาการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 2) กล่าวว่า งานวิชาการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอน ตลอดจนการประเมินผล การสอน เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียน

กมล ภูประเสริฐ (2544, หน้า 6) กล่าวว่า งานวิชาการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อันเป็นเป้าหมายสูงสุดในภารกิจของโรงเรียน

จิรพัฒน์ จันทร์ศรี (2545, หน้า 6) กล่าวว่า งานวิชาการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน ตลอดจนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนต่างๆ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้เรียนจนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และสามารถนำความรู้พื้นฐานในการศึกษาต่อ หรือประกอบอาชีพ

ฮอฟ, และดันแคน (Hough, & Duncan, 1970, pp. 2 – 4) ได้ให้ความหมายของงานวิชาการไว้ว่า หมายถึงกิจกรรมของบุคคลซึ่งมีหลักการและเหตุผลเป็นกิจกรรมที่บุคคล

ได้ใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์และเพื่อสนับสนุนให้ผู้อื่นเกิดการเรียนรู้ ดังนั้นจึงเป็นกิจกรรมในแง่มุมต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน ด้านการวัดผล และด้านการประเมินผลการสอน

นีลเลอร์ (Kneller, 1971, p. 102) ได้ให้ความหมายของงานวิชาการไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีจุดหมายรวมถึงการให้ข่าวสาร สถานการณ์ เจือปนไข หรือกิจกรรมที่เหมาะสมที่เตรียมไว้สำหรับให้ความรู้

จากความหมายดังที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า งานวิชาการ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนการสอน ตลอดจนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนต่างๆ เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความรู้ความสามารถของผู้เรียนจนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และสามารถใช้ความรู้พื้นฐานในการศึกษาต่อ หรือประกอบอาชีพ

1.2 ขอบข่ายของวิชาการ

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2542, หน้า 127) ระบุขอบข่ายของงานด้านวิชาการว่าประกอบด้วยงานต่อไปนี้

1. การวางแผนเกี่ยวกับงานวิชาการ เป็นการวางแผนเกี่ยวกับการนำหลักสูตรไปใช้ การวางแผนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนต่างๆ ส่วงหน้า
2. การจัดดำเนินการเกี่ยวกับการเรียนการสอน ได้แก่ การจัดตารางสอน การจัดชั้นเรียน การจัดครูเข้าสอน การจัดเอกสารแบบเรียน การปรับปรุงการเรียนการสอน การฝึกงาน
3. การจัดบริการเกี่ยวกับการเรียนการสอน เป็นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และการส่งเสริมการจัดหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ ได้แก่ การจัดสื่อการเรียนการสอน การจัดห้องสมุด
4. การวัดและการประเมินผล เป็นกระบวนการที่จำเป็นในการจัดการเรียนการสอน

สุพจน์ เบญจามฤต (2542, หน้า 19) ได้จัดขอบข่ายงานวิชาการไว้ ดังนี้

1. การวางแผนงานวิชาการ
 - 1.1 การรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานวิชาการ
 - 1.2 การทำแผนงานวิชาการ
 2. การบริหารงานวิชาการ
 - 2.1 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 2.2 การจัดกลุ่มการเรียน
 - 2.3 การจัดตารางสอน
 - 2.4 การจัดครูเข้าสอนตามตาราง

- สอน
- 2.5 การจัดครูสอนแทน
 - 2.6 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานทางวิชาการ
 3. การจัดการเรียนการสอน
 - 3.1 การจัดทำ การใช้ ปรับปรุงแผนการสอนรายวิชา
 - 3.2 การจัดหา จัดทำ ใช้ บำรุงรักษา และส่งเสริมการผลิตสื่อการเรียนการสอน
 4. การพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการ
 - 4.1 การพัฒนากระบวนการเรียนการสอน
 - 4.2 การจัดสอนซ่อมเสริม
 - 4.3 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน
 - 4.4 การจัดกิจกรรมนักเรียนตามหลักสูตร
 - 4.5 การพัฒนาครูด้านวิชาการ
 - 4.6 จำนวนครูที่ผ่านการอบรม หรือฝึกอบรมด้านวิชาการในรอบ 2 ปี
 - 4.7 การสร้างบรรยากาศทางวิชาการในโรงเรียน
 - 4.8 การส่งเสริมวิเคราะห์วิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน
 5. การวัดผลและประเมินผลการเรียนและงานทะเบียนนักเรียน
 - 5.1 การดำเนินการวัดผลและประเมินผลการเรียน
 - 5.2 การสร้างและปรับปรุงเครื่องมือ การวัดผลการเรียนรู้
 - 5.3 การจัดให้มีเอกสารและแบบฟอร์มเกี่ยวกับการวัดผลประเมินผล
 - 5.4 การดำเนินการเกี่ยวกับหลักฐานการวัดผลและการประเมินผล
 - 5.5 งานทะเบียนนักเรียน
 6. การจัดการประเมินผลการจัดการงานวิชาการ
 - 6.1 การประเมินผลการจัดการงานวิชาการ
 - 6.2 การประเมินผลในด้านคุณภาพ การจัดการเรียนการสอน
- เรียน
- จिरพัณณ์ จันท์ศรี (2545, หน้า 6) กล่าวว่า ขอบข่ายงานวิชาการ ประกอบด้วย งานด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสนับสนุนการพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพ
- คิมบร็อก, และนันเนอร์รี่ (Kimbrough, & Nunnery, 1988, p. 58) ได้กำหนดขอบข่ายการบริหารงานวิชาการ ดังนี้
1. งานด้านหลักสูตรและการนำไปใช้ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรประเภทต่างๆ เพื่อดำเนินการจัดหาหลักสูตร และเอกสารหลักสูตร ตลอดจนคู่มือการใช้หลักสูตรให้เพียงพอสำหรับปฏิบัติงานของครู

2. งานการเรียนการสอน (การแปลงหลักสูตรไปสู่การสอน) ได้แก่ การจัดทำแผนการสอนและบันทึกการสอนตลอดจนปรับปรุงพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด บรรลุตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร จัดให้มีการอบรม สาธิต การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดและประสบการณ์กับเพื่อนครู หรือผู้ทรงคุณวุฒิอื่นๆ เกี่ยวกับวิธีการสอนแบบใหม่ ๆ

3. งานประเมินผลครอบคลุมถึงการจัดให้มีการวัดผล และประเมินผลให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ปรับปรุงการสร้างเครื่องมือวัดผลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นมีการตรวจสอบการทำสมุดประจำชั้น และสมุดประจำตัวนักเรียนของครูทุกคนให้ถูกต้องเรียบร้อยและเป็นปัจจุบันเสมอ

4. งานการจัดหาสื่อสนับสนุนโปรแกรมการเรียนการสอน ได้แก่ การจัดหาสื่อการเรียนการสอน งานห้องสมุด งานนิเทศการศึกษา งานด้านการวางแผน กำหนดวิธีการดำเนินงานตลอดจนการส่งเสริมการสอน โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ

จากความหมายดังที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า ขอบข่ายการจัดการศึกษาด้านงานวิชาการ ประกอบด้วย 1) การวางแผนงานวิชาการ 2) การบริหารงานวิชาการ 3) การจัดการเรียนการสอน 4) การพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการ 5) การวัดผลและประเมินผลการเรียน และงานทะเบียนนักเรียน และ 6) การจัดการประเมินผลการจัดการงานวิชาการ

2. ด้านครูผู้สอน

2.1 ความหมายของครูผู้สอน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542, หน้า3) ได้ให้ความหมายของคำว่า ครู ไว้ดังนี้ ครูหมายความว่า บุคลากรวิชาชีพ ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการสอนในสถานศึกษาหลักทั้งของรัฐและเอกชน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2542, หน้า 20) ได้ให้ความหมายของครูว่า เป็นบุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักในด้านการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนในสถานศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

อารีรัตน์ วัฒนสิน (2544, หน้า 1 – 6) ได้กล่าวถึงครูอาชีพตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 ไว้ว่า ครูเป็นกลไกสำคัญที่สุดในการส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาคุณภาพให้ครบทุกด้าน ทั้งด้านความดี มีปัญญา มีสุขภาพกายแข็งแรง มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข มีความเป็นไทยและสามารถพัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพและอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ ครูจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ครูอย่างสมบูรณ์ สร้างความมั่นใจให้สังคมยอมรับว่าครูอาชีพเป็นสถาบันวิชาชีพชั้นสูง ครูต้องปรับตนเองเพื่อเข้าสู่ครูอาชีพโดยมีภาระงานดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับข้อมูลตนเองและชุมชน รวมทั้งสามารถพัฒนาสาระเพิ่มเติมได้ เช่น

- 1.1 ร่วมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลชุมชน
- 1.2 ร่วมกำหนดโครงสร้างหลักสูตร โดยเฉพาะการกำหนดเวลา
- 1.3 ใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะกลุ่มสาระที่มีความถนัดมากที่สุด
ร่วมมือกันกำหนดผลการเรียนที่คาดหวังรายปี
- 1.4 รวมครูที่รับผิดชอบการสอนชั้นเดียวกันออกแบบหลักสูตรชั้น / ปี
- 1.5 ออกแบบการเรียนรู้ โดยจัดทำเป็นแผนการเรียนรู้รายคาบ / ชั่วโมง
- 1.6 ร่วมกำหนด ระบบ วิธีการและเกณฑ์ การวัดและการประเมินผลของ
สถานศึกษา

2. การพัฒนาการสอน ครูอาชีพต้องพัฒนาตนเองอย่างรอบด้าน ดังนี้

- 2.1 เป็นภาษาไทย ภาษาไทยเป็นเอกลักษณ์ประจำชาติและเป็นเครื่องมือ
สื่อสาร แสวงหาความรู้ ครูทุกคนต้องเป็นครูภาษาไทย ดูแลการพัฒนาการด้านภาษา
- 2.2 เป็นครูแนะแนว ครูต้องรู้จักผู้เรียนค้นหาวิธีการเรียนรู้ที่ตนถนัด เพื่อ
กระตุ้นการเรียนรู้ได้ตามศักยภาพ
- 2.3 เป็นครูหน้าที่พลเมือง ศีลธรรม การจัดการเรียนการสอน หรือ
กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ครูต้องสอดแทรกการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมอันพึง
ประสงค์
- 2.4 เป็นครูวัดผล การเรียนการสอนต้องควบคุมการประเมินตามสภาพจริง
เพราะจะเป็นผลดีในการดูแลพัฒนาการของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ผู้เรียนได้รับการแก้ไขปรับปรุง
พัฒนาการเรียนรู้ทันเพื่อน ครบถ้วนทุกผลการเรียนรู้
- 2.5 เป็นครูวิจัย คือ การประเมินตนเองนั้นเองว่าการสอนบรรลุผลตามที่
คาดหวังไว้หรือไม่ ควรปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอะไร อย่างไร
- 2.6 ครูอาชีพต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้รับมอบหมายให้เป็น
ผู้สอนหน่วยการเรียนรู้ใดหรือรายวิชาใด ต้องศึกษาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อครูสามารถ
โต้ตอบกับผู้เรียนได้อย่างมั่นใจ และสามารถนำคำตอบผิดของผู้เรียนมาตั้งคำถามใหม่เพื่อให้
ผู้เรียนหาคำตอบได้เอง เป็นการกระตุ้นกระบวนการคิดและการสรุปองค์ความรู้ที่ดีและ
นอกจากนั้นครูยังสามารถตรวจสอบผลงานผู้เรียนที่มีวิธีการหลากหลายแตกต่างกันได้อย่าง
มั่นใจ

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2548, หน้า 2) กล่าวถึงพระราชบัญญัติสภาครู
และบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ว่าครู หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพหลักด้านการ
เรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาปฐมวัย ชั้น
พื้นฐานและอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาทั้งของรัฐและเอกชน

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2551, พฤษภาคม 12) กล่าวว่า ครู หมายถึง ผู้อบรมสั่งสอน ผู้ถ่ายทอดความรู้ ผู้สร้างสรรค์ ภูมิปัญญา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง ของสังคมและประเทศชาติ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2551, พฤษภาคม 12) กล่าวว่า ครู หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน และครูที่พึงประสงค์ในมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพครู คือ มีคุณธรรมจริยธรรมควบคู่ไปกับมาตรฐานวิชาการ นอกจากนี้ แนวคิดทางปรัชญาในลัทธิต่างๆ ก็ได้ให้ความหมายของคำว่า ครู ไว้เช่นกัน ดังนี้

1. ลัทธิจิตนิยมถือว่า ครู คือแม่พิมพ์โดยยกให้ครูเป็นผู้อาวุโสและมีวุฒิภาวะสูงกว่านักเรียนต้องเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งด้านวุฒิปัญญา และบุคลิกภาพ

2. ลัทธิสังคมนิยมหรือวัตถุนิยม ถือว่าครูคือผู้สาธิตโดยสามารถแสดงให้เห็นถึงความจริงของโลก ประหนึ่งว่านักโฆษณา หรือ มัคคุเทศก์

3. ลัทธิโทมัสนิยมใหม่ ถือว่า ครู คือ ผู้รักษาวินัยทางความคิด เป็นเสมือนนายทางปัญญาหรือผู้อำนวยการฝึกฝนทางปัญญาและความคิดเป็นพิธีกรทางปัญญา หรือเป็นผู้พัฒนาอำนาจทางความคิด นั่นคือครูจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการให้เหตุผลมีความเชื่อมั่นและมีความจำดี

4. ลัทธิประสบการณ์นิยมถือว่า ครูเป็นเสมือนผู้อำนวยการโครงการวิจัยเป็นเพียงผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนของนักเรียน ครูมิใช่ตัวกลางหรือผู้นำสาร แต่อยู่ในฐานะผู้ดูแลให้แต่ละคนดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย

5. ลัทธิอัตถิภาวะนิยมถือว่า ครูคือผู้คอยกระตุ้น หรือ ยั่วยุเป็นผู้ปลุกให้นักเรียนตื่นขึ้นมาเพื่อให้เห็นตัวเอง ป้อนคำถามให้คิด เพื่อให้นักเรียนกระตือรือร้นและเกิดความสำนึกโดยไม่ล้ามตัวเองไว้ในกรอบของสังคม

กรีน (Green, 1979, pp. 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า ครูหมายถึงบุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่ในการปลูกฝังและพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนความรู้ และคุณธรรม จริยธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

จากข้อมูลดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ครูผู้สอน หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่หลักในด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนในโรงเรียน

2.2 ขอบข่ายของครูผู้สอน

กรมสามัญศึกษา (2541, หน้า 715) ได้กำหนดหน้าที่ขอบข่ายงานของครูและความรับผิดชอบของครูในการปฏิบัติการสอน โดยมีความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ทำการสอนและอบรมความรู้สามัญและหรือวิชาชีพตามหลักสูตร
2. ให้บริการทางการศึกษา ส่งเสริมการเรียนการสอน

3. รับผิดชอบปกครองดูแลความประพฤติ การรักษาวินัยและสุขภาพและดูแล การศึกษาเล่าเรียนของนักเรียนและนักศึกษา ตามที่ได้รับมอบหมาย
 4. ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมวิทยาการและประสบการณ์ใหม่ๆ ในสาขา วิชาที่ เกี่ยวข้อง
 5. รู้จักใช้สื่อการเรียนการสอนและเครื่องมืออุปกรณ์อื่นๆ และเก็บรักษาอย่าง ถูกต้อง
 6. รักษาวินัยและประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนและนักศึกษา
 7. ติดต่อสัมพันธ์กับผู้ปกครองเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน
 8. ปฏิบัติงานในลักษณะเฉพาะพิเศษตามลักษณะประเภทและระดับ การศึกษา
 9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 13-16) กล่าวถึง บทบาทหน้าที่ของครูผู้สอนไว้ ดังนี้
1. การจัดการเรียนการสอนโดยยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมี ความสามารถ เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมี ความสำคัญที่สุด ซึ่งต้องส่งเสริมให้ผู้เรียน สามารถพัฒนาตามธรรมชาติ
 2. การจัดการเรียนการสอนต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับ
 3. การจัดการเรียนการสอนต้องจัดเนื้อหา กิจกรรมให้สอดคล้องกับความ สนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิด เป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระ ความรู้ด้านต่างๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา และครูผู้สอนต้องได้รับการส่งเสริมให้สามารถจัด บรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และมีความรอบรู้ และจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทุกสถานที่
 4. การจัดการเรียนการสอนนั้น สถานศึกษาต้องจัดประเมินผู้เรียนโดย พิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรมการเรียน การร่วม กิจกรรมและการทดสอบควบคู่ไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสม รวมทั้งใช้วิธี ที่หลากหลายในการจัดสรรโอกาสการเข้าศึกษาต่อ
 5. การจัดการเรียนการสอนนั้น ใช้หลักสูตรของสถานศึกษา โดยให้ สถานศึกษาชั้นพื้นฐานมีหน้าที่จัดทำสาระตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพ

ปัญหาในชุมชนและสังคม ภูมิปัญญาท้องถิ่น คุณลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ

6. หลักสูตรสถานศึกษาต้องมีลักษณะหลากหลาย ทั้งนี้ ให้จัดตามความเหมาะสมของแต่ละระดับโดยมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลให้เหมาะสมแก่วัยและศักยภาพ

7. ครูผู้สอนต้องสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ออกกับผู้เรียนได้

สุรศักดิ์ หลาบมาลา (2545, หน้า 81) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. ครูร่วมมือกันทำงานอย่างนักวิชาชีพ ทำงานเป็นทีม เรียนรู้จากกันและกัน ร่วมกันสร้างองค์ความรู้ วิธีการสอน และสื่อใหม่ๆ มาใช้ในโรงเรียน

2. ครูใช้ยุทธวิธีการสอนที่หลากหลาย ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เน้นการสอนที่ผู้เรียนสำคัญที่สุด ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน ครูสอนทั้งวิชาการ ทักษะและค่านิยมที่พึงประสงค์

3. ครูจัดการห้องเรียนได้ดี มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียน นักเรียนเรียนรู้ได้จากครูจากเพื่อนจากเอกสาร สื่อต่างๆ สามารถเรียนรู้และมีโอกาสนำความรู้ไป ปฏิบัติได้ด้วยตนเอง ขณะเดียวกัน ครูก็มีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลต่างๆ จากนักเรียนด้วย

4. ครูทำการสอนเป็นขั้นตอน เรียงลำดับความยากง่ายและก่อนหลังของเนื้อหาและทักษะที่สอน มุ่งสู่การปฏิบัติ การค้นคว้า การสร้างองค์ความรู้ ไปเผยแพร่

โรงเรียนพระยาประเสริฐสุนทราศรัยฯ (2551, พฤษภาคม 12) กล่าวถึงหน้าที่ของครูผู้สอนไว้ ดังนี้

1. จัดกลุ่มผู้เรียนให้มีสมาชิกแตกต่างกัน กลุ่มละประมาณ 3-5 คน
2. ทบทวนบทบาทของการทำงานกลุ่ม หน้าที่ของสมาชิก การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น

3. ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเรียนให้เข้าใจชัดเจน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาในบทเรียนที่ต้องศึกษา

4. ให้ความร่วมมือกลุ่มในการทำงาน

5. วัดและประเมินผล

6. ให้การเสริมแรงเพื่อสร้างกำลังใจ

กล่าวโดยสรุปก็คือ ขอบข่ายงานของครูและความรับผิดชอบของครูในการปฏิบัติการสอน ดังนี้ 1) ทำการสอนและอบรมความรู้สามัญและหรือวิชาชีพตามหลักสูตร 2) ให้บริการทางการศึกษา ส่งเสริมการเรียนการสอน 3) รับผิดชอบปกครองดูแลความประพฤติ การรักษาวินัยและสุขภาพและดูแลการศึกษาเล่าเรียนของนักเรียนและนักศึกษา ตามที่ได้รับมอบหมาย 4) ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมวิทยาการและประสบการณ์ใหม่ๆ ในสาขา วิชาที่เกี่ยวข้อง 5) รู้จักใช้สื่อการเรียนการสอนและเครื่องมืออุปกรณ์อื่นๆ และเก็บรักษาอย่างถูกต้อง

6) รักษาวินัยและประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียนและนักศึกษา 7) ติดต่อสัมพันธ์กับ ผู้ปกครองเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน 8) ปฏิบัติงานในลักษณะเฉพาะพิเศษตามลักษณะ ประเภทและระดับการศึกษา 9) ครูผู้สอนต้องสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ออกกับผู้เรียนได้ 10) ครูควรมีสุนัขภาพที่ดี มีสติปัญญาพร้อมบริบูรณ์ตามควรแก่อายุ 11) ครูควรมีสุนัขภาพจิตใจดี เข้าใจโลก เข้าใจชีวิต 12) ครูควรรู้ลึกซึ้งในแก่นหรือศาสตร์สาระวิชาที่ตนรับผิดชอบ 13) ครูควร ฝึกฝน พัฒนาเทคนิควิธีการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมแก่เด็ก 14) ครูควร เพิ่มพูนความสามารถในการคิดและการบริหารจัดการ 15) ครูควรใจกว้าง น้อมรับการเสนอแนะ คำติชมและความคิดเห็นแตกต่างหลากหลาย และ 16) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ด้านการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน

3.1 ความหมายของการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน

วิลเวอร์ธ พิตยานุวัฒน์ (2539, หน้า 31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สิ่งแวดล้อม ในโรงเรียน หมายถึง สภาวะแวดล้อมทางธรรมชาติหรือที่มนุษย์สร้างขึ้นที่มีอิทธิพลต่อบุคคล เช่น บริเวณสถานที่ตั้งของอาคารสถานที่ การจัดสวนหย่อม ตลอดจนบริเวณต่างๆ รวมทั้งการ ถ่ายทอดอากาศ แสงสีและเสียง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศต่อบุคคล

ยูพาดิ รัชดาพรธนาธิกุล (2540, หน้า 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สิ่งแวดล้อม ในโรงเรียน คือ การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสร้างอาคาร การใช้ การบำรุงรักษา การควบคุมดูแลอาคารให้เกิดความปลอดภัย เกิดความสะดวกสบาย ความเพียงพอและเหมาะสมแก่ การศึกษา

จิรพัฒน์ จันทร์ศรี (2545, หน้า 6) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน หมายถึง การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการจัดบรรยากาศในโรงเรียน การใช้ประโยชน์จาก อาคารเรียน และอาคารประกอบ การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัยในบริเวณ โรงเรียน

สุกานดา โพธิ์ศรี (2551, หน้า 115) กล่าวว่า การจัดสภาพแวดล้อม คือ การ ดำเนินการเกี่ยวกับ การจัดสร้างอาคาร การใช้ การบำรุงรักษา การควบคุม ดูแลอาคาร ให้เกิด ความปลอดภัย เกิดความสะดวกสบาย ความเพียงพอและเหมาะสมแก่การศึกษา

รูสโซ (Rousseau, 1978, pp.1722-1778) เชื่อว่า เด็กควรได้รับการพัฒนาไป ตามธรรมชาติมากกว่าการเตรียมความพร้อมเพื่ออนาคต การจัดประสบการณ์ควรเป็นการรับรู้ จากการใช้ประสาทสัมผัสเป็นพื้นฐานที่แท้จริง ในการแสวงหาความรู้ของมนุษย์ และการสอนให้ คนมีความเมตตา กรุณาต่อกัน มีคุณค่ามากกว่าการสอนให้ความรู้

เฟรอบเบล (Froebel, 1952, p.1782) นักการศึกษาชาวเยอรมัน บิดาแห่ง การศึกษาปฐมวัย เชื่อว่าการศึกษাপฐมวัยมีความสำคัญที่สุดในการปฏิรูปการศึกษาการจัด ประสบการณ์ ครูควรส่งเสริมพัฒนาตามธรรมชาติของเด็กและการดูแลเอาใจใส่เด็ก กิจกรรม จะต้องเหมาะสมกับขั้นพัฒนาการของเด็ก การสอนต้องอาศัยเครื่องมือที่สร้างขึ้นและเกี่ยวกับอาชีพ

สรุปได้ว่า การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน หมายถึง การดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับการจัดบรรยากาศในโรงเรียน การใช้ประโยชน์จากอาคารเรียน และอาคารประกอบ การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัยในบริเวณโรงเรียน

3.2 ขอบข่ายของการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน

ยุพาคี รัชดาพรธนาธิกุล (2540, หน้า 26) กล่าวว่า ขอบข่ายของงานการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ประกอบด้วย

1. การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสร้างอาคาร
2. การใช้ การบำรุงรักษา
3. การควบคุมดูแลอาคารให้เกิดความปลอดภัย เกิดความสะดวกสบาย ความเพียงพอและเหมาะสมแก่การศึกษา

อรุณ รัชธรรม (2541, หน้า 42) กล่าวว่า ขอบข่ายงานงานการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนประกอบด้วย

1. การรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของทางราชการ
2. การมอบหมายงานให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง
3. การบริหารพื้นที่ อาคารสถานที่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. การจัดอาคารสถานที่ให้เอื้อต่อการเรียนการสอน
5. การดูแล บำรุงรักษาอาคารสถานที่ สิ่งปลูกสร้างให้พร้อมสำหรับการใช้งาน
6. การให้บริการแก่บุคลากรภายนอกที่เข้ามาใช้ประโยชน์จากสถานที่ของสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2543, หน้า 10) ได้เสนอแนะแนวทางการจัดสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกห้องเรียนไว้ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ

ควรจัดให้มีความอบอุ่นคล้ายบ้านมีพื้นที่ว่างให้เด็กได้เล่นและเคลื่อนไหวอย่างอิสระโดยไม่เป็นอันตราย เด็กสามารถทำงานด้วยตนเองและทำกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่มได้
2. สภาพห้องเรียน

ควรเป็นห้องขนาด 7 x 9 ตารางเมตร หรือ 6 x 8 ตารางเมตร ตามมาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ การจัดห้องเรียนควรคำนึงถึงสี แสงสว่าง อากาศ ความสะอาด ความมีระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย ความสะดวก ความสุข สนุกสนานสำหรับเด็ก
3. การจัดมุมประสบการณ์หรือมุมเล่นในห้องเรียน

ควรจัดมุมเล่นตามบริเวณต่างๆ ในห้องเรียน เช่น มุมบ้าน มุมบล็อก มุมศิลปะ มุมช่าง มุมธรรมชาติหรือมุมวิทยาศาสตร์ มุมหนังสือ ฯลฯ และควรจัดแยกมุมที่ใช้เสียงดังและมุมที่ต้องการความสงบออกจากกัน

4. สื่อ

ควรจัดให้มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนเด็ก หลากหลายและเหมาะสมกับวัยของเด็ก มีความอดทน จัดวางไว้ในชั้นหรือที่เด็กสามารถลงมือทำได้โดยตนเอง เพื่อกระตุ้นประสาทสัมผัสต่างๆ เช่น เครื่องเล่น วัสดุ ศิลปะ ฯลฯ สื่อที่จัดควรหมุนเวียนเปลี่ยนสื่อเป็นระยะๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลาย สนองความสนใจของเด็กแต่ละคน

5. สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียน

โรงเรียนควรจัดให้มีสนามเด็กเล่นที่มีผิวหลายประเภท เช่น ดิน ทราย หิน พื้นที่มีที่ร่ม ที่โล่งแจ้ง พื้นดินสำหรับขุด ที่เล่นน้ำ ป่อทราย พร้อมอุปกรณ์การเล่น เช่น เครื่องตวง ถังน้ำพลาสติก เครื่องเล่นสนามสำหรับปีนป่ายและทรงตัว ฯลฯ ทั้งนี้ต้องไม่ติดกับบริเวณอันตราย

เฉลิมชัย ฉวีวงศ์ (2543, หน้า 16) โรงเรียนหรือสถานศึกษานอกจากจะมีพื้นที่เพียงพอ มีอาคาร มีห้องเรียนครบถ้วนแล้ว ต้องมีบรรยากาศที่ร่มรื่นสงบ อาคารเรียนจะต้องเอื้อต่อการเรียนการสอน จะต้องมีการจัดวางส่วนต่างๆ ให้เหมาะสม รวมทั้งอาคารประกอบการปรับปรุง ตกแต่งสถานที่ การดูแลรักษาอาคารเรียน อาคารประกอบและการดูแลรักษาซ่อมแซม ครุภัณฑ์ของสถานศึกษาหรือโรงเรียนตามแนวการบริหารด้านอาคารสถานที่ที่จะเอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนควรเป็นดังนี้

1. จัดห้องเรียนและสถานที่อื่นๆ ที่จะส่งเสริมการเรียนการสอน
2. ดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุงอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและใช้งานได้
3. จัดหาอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยความสะดวกการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น อุปกรณ์ สนามเด็กเล่น สนามกีฬาและสถานที่พักผ่อนสำหรับนักเรียนทุกคน
4. สร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ในการช่วยเหลือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการจัดอาคารสถานที่

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549, หน้า 34-40) กล่าวว่า งานการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน ประกอบด้วย

1. การวางแผนด้านอาคารสถานที่
2. การรักษาความสะอาด และสุขภาพ
3. การจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม
4. การใช้อาคารสถานที่
5. การจัดสถานที่บริการนักเรียน

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนมีข้อบ่งชี้ที่ต้องดำเนินการดังนี้ 1) การรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของทางราชการ 2) การมอบหมายงานให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง 3) การบริหารพื้นที่ อาคารสถานที่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 4) การจัด

อาคารสถานที่ให้เอื้อต่อการเรียนการสอน 5) การดูแล บำรุงรักษาอาคารสถานที่ สิ่งปลูกสร้างให้พร้อมสำหรับการใช้งาน 6) การให้บริการแก่บุคลากรภายนอกที่เข้ามาใช้ประโยชน์จากสถานที่ของสถานศึกษา 7) การวางแผนด้านอาคารสถานที่ 8) การรักษาความสะอาด และสุขาภิบาล และ 9) การใช้อาคารสถานที่

4. ด้านการบริการนักเรียน

4.1 ความหมายของการบริการนักเรียน

สุวรรณ รุทธานุรักษ์ (2540, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของงานบริการนักเรียนหมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนวางแผนการจัดระบบการใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้ได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านงานกิจการนักเรียนในสถานศึกษา เช่น การปกครองนักเรียน การแนะแนว การบริการสุขภาพการอนามัย การจัดหาน้ำดื่ม น้ำใช้ ตลอดจนการบริการด้านอาหารกลางวันให้แก่เด็กนักเรียนในสถานศึกษา

อมรา เล็กเริงสินธ์ (2540, หน้า 144-154) ให้ความหมาย งานบริการนักเรียน คือการจัดการเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลงานกิจการนักเรียน เช่น การควบคุมดูแลงานแนะแนวอาชีพและจัดหางาน งานกิจกรรมนักเรียน งานโครงการพิเศษ งานปกครอง งานสวัสดิการพยาบาลและหอพัก และบริหารงานตามหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541, หน้า 21) ได้ให้ความหมายของการให้บริการนักเรียนว่า เป็นการบริการที่โรงเรียนให้ตามความสามารถที่โรงเรียนจะดำเนินการได้ ได้แก่ การให้บริการด้านข่าวสารข้อมูล วิชาการ อาชีพ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาหารือ การให้บริการอาคารสถานที่หรือวัสดุครุภัณฑ์ การให้บริการด้านสวัสดิการ เพื่อการแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจ เช่น ที่พักผ่อนหย่อนใจ สนามกีฬา สหกรณ์ร้านค้า ธนาคารข้าว ศูนย์การพัฒนาเด็กเล็ก ร้านตัดผม ตู้ยาประจำหมู่บ้าน น้ำสะอาด เป็นต้น

จรัส สังข์ขาว (2542, หน้า 30) ให้ความหมาย งานบริการนักเรียน เป็นงานโรงเรียนที่ต้องพยายามให้เด็กที่อยู่ในวัยเรียนทุกคนมีโอกาสเป็นนักเรียนอย่างเสมอภาคและยุติธรรมเพราะการศึกษาช่วยให้เด็กเติบโตขึ้นมาเป็นพลเมืองที่ดีของชาติช่วยให้บุคลากรมีความรอบรู้และความฉลาดมีไหวพริบ รู้จักแก้ปัญหาต่างๆ ของตนเอง รู้จักปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ เพื่อช่วยให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต

ธีรวุฒิ ประทุมนพรัตน์ (2544, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของบริการนักเรียนหมายถึง การจัดกิจกรรมนอกห้องเรียนปกติขึ้น เพื่อบริการให้นักเรียนได้มีโอกาสพัฒนาการด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอารมณ์ สังคม และจิตใจ ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ดี

เกสร โพธิ์ศรี (2545, หน้า 30) กล่าวว่า งานบริการนักเรียน หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน ในส่วนที่นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน

หรือเกี่ยวข้องกับวิชาการที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีเป้าหมายเพื่อความเจริญของโรงเรียนและให้การศึกษาสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ

มอนเตสเซอร์รี่ (Montessori, 1952, p.1870) แพทย์ชาวอิตาลี ผู้ริเริ่มการจัดสถานที่เรียนให้เหมือนกันและคิดค้นเครื่องเล่นแบบมอนเตสเซอร์รี่ ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย เขาเชื่อว่า เด็กมีความแตกต่างระหว่างบุคคล จึงควรมีเสรีภาพที่เลือกทำกิจกรรมใดๆ ตามความพร้อมและความสนใจของตนเอง และรับผิดชอบต่องานของตนเอง ครูเป็นเพียงผู้ชี้แนะยามที่เด็กต้องการ เน้นสุขภาพอนามัยเป็นเรื่องสำคัญที่ครูจะต้องตรวจตรา และศึกษา

สรุปได้ว่า งานบริการนักเรียน หมายถึง การบริการที่โรงเรียนให้ตามความสามารถที่โรงเรียนจะดำเนินการได้ ได้แก่ การให้บริการด้านข่าวสารข้อมูล วิชาการ อาชีพ การให้คำแนะนำ คำปรึกษาหารือ การให้บริการอาคารสถานที่หรือวัสดุครุภัณฑ์ การให้บริการด้านสวัสดิการ เพื่อการแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจ

4.2 ขอบข่ายของการบริการนักเรียน

กาญจนา ศรีภาพสินธุ์ (2543, หน้า 5-6) กล่าวว่า ขอบข่ายของงานบริการนักเรียน ประกอบด้วย

1. งานบริการด้านสุขภาพอนามัย
2. งานบริการแนะแนว
3. งานบริการสอนซ่อมเสริม
4. การจัดการดูแลนักเรียน
5. การจัดชั้นเรียนที่เหมาะสมกับความถนัดและความสุขใจของนักเรียน
6. การจัดกิจกรรมให้นักเรียนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ให้รู้จักการมี

ระเบียบวินัย รู้จักปกครองตนเองตามวิถีทางประชาธิปไตย

วุฒนะ จิมมาลา (2544, หน้า 33) กล่าวว่า งานบริการนักเรียนเป็นงานที่สนับสนุนงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการบูรณาการการเรียนของนักเรียน โดยมีขอบข่ายครอบคลุมในด้านบริการที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เรื่อง เขตบริการ เกณฑ์การรับนักเรียน การแก้ปัญหานักเรียน การบริการสุขภาพ การบริการอาหารกลางวัน และการจัดหาทุนการศึกษาให้นักเรียน

เกสร โพธิ์ศรี (2545, หน้า 34) กล่าวว่า ขอบข่ายของงานบริการนักเรียน เป็นงานที่เกี่ยวกับสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในส่วนที่นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน เพื่อช่วยส่งเสริมพัฒนาการสอนในหลักสูตรให้บรรลุผลประกอบด้วย การจัดกิจกรรมที่สร้างเสริมประสบการณ์แก่นักเรียน การดำเนินกิจกรรมแนะแนว การบริการอาคารสถานที่ การจัดการสื่ออุปกรณ์ การบริการสุขภาพอนามัย และการบริการในด้านสภาพแวดล้อม

มอร์เทนสัน, และชมัลเลอร์ (Mortenson, & Schmuller, 1966, p. 465) ได้กล่าวว่าการแนะแนวเป็นส่วนสมบูรณ์ส่วนหนึ่งของระบบการจัดการศึกษาที่มุ่งช่วยบุคคลให้พัฒนาความสามารถถึงขีดสูงสุดเต็มที่แล้วของแต่ละบุคคล อันเป็นไปตามอุดมการณ์ในระบบประชาธิปไตย และสรุปว่างานแนะแนวเป็นบริการที่เป็นทั้งปรัชญาและการดำเนินงานที่เป็นระเบียบแบบแผน

จอร์ตัน (Gorton, 1983, pp. 381 – 382) กล่าวว่าการทำงานแนะแนวจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารควรจัดบริการแนะแนวในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ให้ความรู้แก่ผู้ปกครองในเรื่องพัฒนาการของเด็ก
2. ให้คำปรึกษาเกี่ยวข้องกับข้อคิดเห็นอันจะช่วยให้เด็กมีความเจริญก้าวหน้า

ไปสู่การมีศักยภาพสูงสุด

3. จัดให้บริการสารสนเทศต่างๆ แก่ผู้ปกครอง
4. บริการรวบรวมข้อมูลและให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องแก่ผู้ปกครอง

สรุปได้ว่า งานบริการนักเรียนเป็นงานที่สนับสนุนงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมการบูรณาการการเรียนของนักเรียน โดยมีขอบข่ายครอบคลุมดังนี้ 1) งานบริการด้านสุขภาพอนามัย 2) งานบริการแนะแนว 3) งานบริการสอนซ่อมเสริม 4) การจัดการดูแลนักเรียน 5) การจัดชั้นเรียนที่เหมาะสมกับความถนัดและความสุขใจของนักเรียน และ 6) การจัดกิจกรรมให้นักเรียนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

5.1 ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

สุวรรณ รุทธนาสุรวิทย์ (2540, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของงานสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนว่า หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนวางแผนการจัดระบบการใช้เวลาในการปฏิบัติงานให้ได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพด้านงานสัมพันธ์ชุมชนในสถานศึกษา เช่น การดำเนินงานที่เกี่ยวกับสมาคม ผู้ปกครองและครู การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน การเยี่ยมเยียนผู้ปกครอง และชุมชน การให้บริการแก่ชุมชนทั้งในด้านความรู้ สุขภาพ อารมณ์ งานอาชีพ ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของโรงเรียน

มนัส พลายนุ่ม (2540, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของงานสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนว่า หมายถึง การดำเนินการระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารการรับฟังความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ การให้และรับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและเพื่อความร่วมมือในการพัฒนาการเรียนของนักเรียน และการจัดการศึกษาของโรงเรียน

วาม ดุสยากร (2540, หน้า 51) ได้ให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนว่า โรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและเป็นองค์กรในการเปลี่ยนแปลงและ

พัฒนาชุมชน ดังนั้นโรงเรียนกับชุมชน จึงมีความสัมพันธ์ กันอย่างใกล้ชิดจะต้องพึ่งพากันทั้งสองฝ่ายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

สุริยะ ราชวงศ์ (2544, หน้า 6) กล่าวว่า การบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่โรงเรียนมีต่อผู้ปกครองนักเรียน ทั้งในด้านแจ้งข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน รวมทั้งการให้ความร่วมมือช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน ตลอดจนการรับฟังข้อมูล ความคิดเห็น ทศนคติ และการขอความร่วมมือและความช่วยเหลือจากชุมชนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และเพื่อความก้าวหน้าในกิจการของโรงเรียนและของชุมชน

จิรพัฒน์ จันทร์ศรี (2545, หน้า 6) กล่าวว่า งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน หมายถึง การดำเนินงานระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน ในการให้ข้อมูลและรับข้อมูล การรับฟังความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันในการพัฒนาการเรียนการสอน

คันทิงแฮม, และคอร์ดิโอโร (Cunningham, & Cordeiro, 2000, p.116) ได้สรุปว่าการร่วมมือกันของโรงเรียน สังคมและครอบครัว ในการพัฒนาการศึกษา นั้น จะเป็นการที่พยายามสร้างความก้าวหน้าให้แก่สถานศึกษาให้เร็วขึ้น โดยมีเป้าหมายในการประเมินคุณภาพการสอน ประเมินวัตถุประสงค์ แนวทางการดำเนินงานและประเมินคุณภาพของการจัดการ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน หมายถึง การดำเนินการที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ได้แก่ การเยี่ยมบ้านผู้ปกครอง การรายงานความก้าวหน้าของนักเรียน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและการจัดกิจกรรมในโรงเรียน

5.2 ขอบข่ายงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541, หน้า 21) กล่าวถึงงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนมี 6 ด้าน คือ

1. การให้บริการ
2. การรับความช่วยเหลือสนับสนุนจากชุมชน
3. การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานอื่นๆ
4. งานเกี่ยวกับคณะกรรมการโรงเรียน
5. การจัดตั้งกลุ่ม ชมรม สมาคม หรือมูลนิธิ
6. การประชาสัมพันธ์โรงเรียน

ประณม จันทิม, และกานต์กมล ปิติสุข (2542, หน้า 2 – 8) ได้กล่าวถึงผู้ปกครองกับบทบาทการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนสตรีวิทยา 2 ไว้ สรุปได้ว่าการพัฒนาคนหรือเยาวชนและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีคุณลักษณะตามนโยบายการปฏิรูปการศึกษา

ได้นั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในการที่จะช่วยกันผลักดัน ส่งเสริม อย่างถูกต้องและเหมาะสม มิใช่มอบเป็นภาระหน้าที่ของโรงเรียนเพียงฝ่ายเดียวดังที่เคยมีความ เชื่อกันมาแต่เดิม บทบาทของพ่อแม่ ผู้ปกครองจะต้องมีมากขึ้น โรงเรียนจะต้องเปิดโอกาสให้ สมาชิกทุกคนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไป ในทิศทางที่ดีและเป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น คือ

1. บุคลากรผู้เป็นครูอาจารย์ สามารถปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ได้อย่างเต็ม กำลังความสามารถ ตามความถนัด ความสนใจ สามารถดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับ มอบหมายอย่างเรียบร้อยมีความสุข ปราศจากข้อขัดแย้งใดๆ เกิดการประสานประโยชน์ร่วมกัน อย่างแท้จริง

2. นักเรียนผู้เป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน มี โอกาสในการฝึกฝนทักษะในการทำงาน ฝึกการเป็นผู้นำ ฝึกการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ปลุกฝังจิตสำนึกในการรักโรงเรียน รักท้องถิ่นและมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

3. ผู้ปกครองนักเรียนมีส่วนร่วมในการพิจารณาการดำเนินงาน และการ บริหารโรงเรียนซึ่งถือเป็นการเปิดวิสัยทัศน์ใหม่ในการที่ผู้ปกครองนักเรียนจะได้เข้ามามีส่วน ร่วมในการพัฒนาโรงเรียนมากยิ่งขึ้น

ไพฑูริ ลิทธิสุนทร (2543, หน้า 22 – 24) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้ปกครองใน โรงเรียนไว้ โดยนำเสนอแนวคิดของเจมส์ เอปสไตน์ (James Epstein) ซึ่งเป็นนักวิชาการด้าน การศึกษาของมหาวิทยาลัยจอห์น ฮอปกินส์ ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ได้ให้ความสนใจศึกษา ประเด็นการนำผู้ปกครองเข้ามีส่วนร่วมในการศึกษาในโรงเรียนมายาวนาน โดยได้กล่าวถึงการ มีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการศึกษาของเด็กในโรงเรียนว่า สามารถทำได้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การเข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้ปกครองสามารถเข้ามามีส่วนร่วมใน กิจกรรมของโรงเรียนได้หลายรูปแบบ เช่น

1.1 ผู้ปกครองในฐานะแขกของโรงเรียนหรือผู้สังเกตการณ์ เพื่อชม กิจกรรม การแสดงกีฬา หรือการสาธิตผลงานการเรียนรู้ของเด็ก

1.2 ผู้ปกครองในฐานะอาสาสมัครเพื่อช่วยครูในชั้นเรียนและช่วยเหลือใน กิจกรรมอื่นๆ ของโรงเรียน

2. การเข้ามีส่วนร่วมในด้านบริหารจัดการ ได้แก่ การที่ผู้ปกครองเข้ามามีส่วน ร่วมในการให้คำปรึกษาในรูปคณะกรรมการ หรือในรูปแบบอื่นที่คล้ายกัน ทำหน้าที่สอดส่องดูแล ร่วมตัดสินใจ และวางแผนการพัฒนาโรงเรียนการที่ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมในการจัด การศึกษาของโรงเรียนดังกล่าว ส่งผลในทางบวกต่อการศึกษาหลายประการ โดยพบว่า การเข้า มามีส่วนร่วมของผู้ปกครองช่วยให้งานทั่วไปของโรงเรียนเป็นไปด้วยดี ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ของนักเรียนดีขึ้น นักเรียนมีระเบียบวินัยดีขึ้น และได้รับความร่วมมือจากผู้ปกครองจำนวนมาก ในการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2544, หน้า 34-35) ได้กล่าวถึงขอบข่ายความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนไว้ดังนี้

1. กิจกรรมในโรงเรียนที่เน้นให้ผู้ปกครองทุกคนมีส่วนร่วม โดยทางโรงเรียนเป็นฐานการจัดกิจกรรม เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแนะนำโรงเรียน กิจกรรมการแสดงของนักเรียน

2. กิจกรรมสานสัมพันธ์ เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความคุ้นเคยกันในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนทนา เยี่ยมเยียน ได้แก่ การประชุม การเยี่ยมเยียนเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ร่วมกันแก้ปัญหา รับทราบความก้าวหน้าของเด็ก

3. กิจกรรมการสื่อสารสนเทศ เน้นให้ผู้ปกครองรับข้อมูลเป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลของโรงเรียน กิจกรรมสื่อสารสนเทศในรูปแบบอื่นๆ ได้แก่ โทรศัพท์

4. กิจกรรมการศึกษา เป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองถึงชั้นเรียน ทั้งเป็นผู้สอน ผู้ช่วยครู ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาของผู้ปกครองด้วยกัน

5. กิจกรรมบริการ เป็นกิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อเป็นบริการแก่สังคมและครอบครัว

6. กิจกรรมการตัดสินใจ เป็นกิจกรรมระดับสูงที่ผู้ปกครองจะมีส่วนร่วมกับโรงเรียนในการตัดสินใจและวินิจฉัยสั่งการที่เกี่ยวกับกิจกรรม ดังนี้ นโยบายของโรงเรียน การสรรหาบุคลากรทางการศึกษา การพัฒนาการเรียนการสอน

จิรพัฒน์ จันทร์ศรี (2545, หน้า 6) กล่าวว่า ขอบข่ายงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์โรงเรียน การให้บริการแก่ชุมชน การร่วมกิจกรรมของชุมชน การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน การสร้างเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่นในท้องถิ่น ตลอดจนการใช้ทรัพยากรร่วมกันในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปได้ว่า บริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชน ประกอบด้วย 1) การประชาสัมพันธ์โรงเรียน 2) การให้บริการแก่ชุมชน 3) การร่วมกิจกรรมของชุมชน 4) การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน 5) การสร้างเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่นในท้องถิ่น 6) การใช้ทรัพยากรร่วมกันในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

เทพนม เมืองแมน, และสวีน สุวรรณ (2540, หน้า 100) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนคนหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้

บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะได้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาตกใจไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

ประสาธ อิศรปริดา (2441, หน้า 300) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พลังที่เกิดจากพลังทางจิตที่มีผลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการและหาสิ่งที่ต้องการไปตอบสนอง

สุชา จันท์เอม (2541 หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับของแต่ละคน และมีแนวโน้มมุ่งไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้เกิดความต้องการ

ยงยุทธ เกษสาคร (2541, หน้า 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงานหรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่หลายๆ ด้านได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

กาญจน์ เรืองมนตรี (2543 หน้า 1) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544, หน้า 92) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลโดยรวมของเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวกับงานที่ตนทำนั่นเอง ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิดและพฤติกรรม

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2545, หน้า 149) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นผลได้

อำนาจ แสงสว่าง (2547, หน้า 88) กล่าวว่า ความพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงานและพึงพอใจที่ทำ ได้แก่ การแสดงความยินดี ชื่นชม การคิดสร้างสรรค์ การร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน

วิเชียร วิทย์อุดม (2547, หน้า 95) กล่าวว่า ความพอใจ เป็นการประเมินความรู้สึกของแต่ละคนต่องานที่ปฏิบัติและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความพอใจขึ้นอยู่กับระดับความขัดแย้งระหว่างสิ่งที่บุคคลคาดหวังที่จะได้รับกับสิ่งที่คิดว่าจะได้รับจากงานนั้น ความพอใจสามารถเพิ่มขึ้นได้ ถ้าในองค์กรมีการมีระบบการประเมินผลด้วยความยุติธรรมและความพอใจยังขึ้นอยู่กับขนาดของกลุ่มทำงาน กลุ่มที่มีขนาดใหญ่มีมักจะทำให้เกิดความพอใจต่ำกว่ากลุ่มที่มีขนาดเล็ก

เพราะเมื่อขนาดของกลุ่มใหญ่ขึ้น โอกาสที่สมาชิกในกลุ่มจะได้มีชื่อเสียงจากการประสบความสำเร็จของกลุ่มก็น้อยลง และการที่ขนาดของกลุ่มใหญ่ขึ้นก็หมายถึง ความตึงเครียดที่มากขึ้น จากการมีปัญหาความขัดแย้งกัน ซึ่งจะทำให้กลุ่มไม่น่าพึงพอใจและทำให้อยากแยกตัวออกไปจากกลุ่ม

อิวานเซวิช, โคนอพาสค์, และแม็ทที่สัน (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2005, p. 177) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่แต่ละบุคคลมีต่องานของตน ความพึงพอใจเป็นผลที่ได้จากการรับรู้งาน ซึ่งขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

คินิกกี, และเครียทเนอร์ (Kinicki, & Kreitner, 2006, p. 164) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความสนใจหรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่องานใดงานหนึ่งของบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่า บุคคลแต่ละคนมีความเกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจโดยยึดถือหลักเกณฑ์เป็นหลัก

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดีซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของชุมชน

2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 122) ได้ให้ความสำคัญเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1) การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน

2) ความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมจะทำให้แต่ละบุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

เชย์เลส, และสเตร้าส์ (Sayles, & Strauss, 1966, pp. 22 – 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและเกี่ยวข้องกับความต้องการและจิตใจของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเพราะ

1. ผู้ปฏิบัติงานต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self - actualization) คือผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนา ที่จะแสดงบทบาทได้เต็มขีดความสามารถของตนที่มีอยู่ในชีวิต

2. บุคคลผู้ซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะไม่ประสพกับสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา (psychological maturity) คือ โดยทั่วไปบุคคลจะใช้เวลาแต่ละวันอยู่กับงานเป็นส่วนใหญ่ หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย ไม่ท้าทาย และไม่ให้อิสระ บุคคลก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และจะก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคมได้

3. บุคคลซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงาน ย่อมที่จะเกิดความคับข้องใจ เพราะในการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การลดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือการมีข้อขัดแย้งการปฏิบัติงานจะทำให้ขวัญในการทำงานลดลง

วาร์บา (Wahba, 1978, pp. 270 – 271) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญที่สุดทั้งทางทฤษฎีและการปฏิบัติ เพราะงานที่น่าพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่ปรารถนาของมนุษย์และมีความหมายต่อชีวิตของมนุษย์ ทำให้ชีวิตมนุษย์มีคุณค่าบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ แต่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ย่อมจะนำไปสู่การเกิดปัญหาทางด้านอารมณ์ จิตใจ และจะเชื่อมโยงก่อให้เกิดอาการป่วยไข้ทางด้านร่างกาย เช่น โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง เป็นต้น

จากที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า ความสำเร็จของความสำเร็จของงานมีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานเพราะจะทำให้บุคคลมีความเต็มใจ มีความสามัคคีและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

3. การวัดความพึงพอใจ

พงศ์ ทรดาล (2534, หน้า 60 – 64) กล่าวถึงวิธีวัดความพึงพอใจ คือ

1. แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะของงาน (job descriptive index : JDI) สมิท (Smith) เคนดอล (Kendall) และฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1969 เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่างๆ คือ ความพึงพอใจในตัวเอง ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ถึง 18 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้ถูกนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานในองค์การหลายประเภทที่มีพนักงานทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้ แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะของงาน นี้จะใช้เวลาในการดำเนินการประมาณสิบถึงสิบห้านาที และวิธีการวัดแบบนี้มีประโยชน์หลายๆ อย่าง เช่น (1) มีความง่ายพอที่พนักงานจะทำความเข้าใจ และสามารถดำเนินการทดสอบเองได้ (2) มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนต่องาน และ (3) มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางจนสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกันได้

2. แบบสอบถามความพึงพอใจมินเนโซต้า (Minnesota satisfaction questionnaire : MSQ) ถูกสร้างขึ้นโดย ไวส์ (Weise) อิงแลนด์ (England) และโลฟควิสท์ (Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 ซึ่งเป็นแบบสอบถามคล้ายกับ JDI คือ วัดความพึงพอใจในงานหลายๆ ด้าน ประมาณ 20 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความ โดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนนจากสูงสุด (5) คือ ความพอใจอย่างมาก จนถึงคะแนนต่ำสุด (1) ไม่พอใจอย่างมาก MSQ จะประกอบด้วยสิ่งที่จะต้องวัดในด้านต่างๆ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------|
| (1) ความสามารถ | (2) ความสำเร็จ |
| (3) กิจกรรม | (4) ความก้าวหน้า |
| (5) อำนาจหน้าที่ | (6) นโยบายบริษัท |
| (7) ผลตอบแทน | (8) เพื่อนร่วมงาน |
| (9) ความคิดสร้างสรรค์ | (10) ความเป็นอิสระ |
| (11) ขวัญ | (12) การยกย่อง |
| (13) ความรับผิดชอบ | (14) ความมั่นคง |
| (15) บริการสังคม | (16) ฐานะทางสังคม |
| (17) การบังคับบัญชา (มนุษย์สัมพันธ์) | (18) การบังคับบัญชา (เทคนิค) |

3. แบบสอบถามวัดความแตกต่างความหมาย (semantic differential scale) วิธีนี้คิดขึ้นโดย ออสกู๊ด (Osgood) เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานที่ทำอยู่ว่าในระดับใดจากคำคุณศัพท์ที่ได้มา

4. แบบมาตรวัดสีหน้า (face scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นการวัดจากลักษณะของหน้าตา โดยคุณลักษณะใบหน้าของคน ซึ่งบุคคลที่สร้างแบบสอบถามนี้คือ คูนิโน (Kunin) โดยแบบวัดความพึงพอใจดังกล่าวประกอบไปด้วยภาพใบหน้า ที่แสดงถึงความรู้สึกต่างๆ ออกมาแตกต่างกัน โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามนี้เพียงแค่เลือกว่าใบหน้าที่ปรากฏตรงหน้า ตรงกับความรู้สึกของตนเกี่ยวกับการทำงานโดยทั่วไป คำจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลที่ร่วมงานด้วย

ลัวัน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2538, หน้า 179 – 186) กล่าวถึง แบบทดสอบเจตคติ (Attitude Scale) ว่าเป็นการวัดความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าเป้าเจตคติ คือ

1) วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's Method) ซึ่งเป็นผลงานที่เทอร์สโตน, และเชฟ (Thurstone, & Chave) แห่งมหาวิทยาลัยชิคาโกได้ร่วมกันสร้างขึ้นโดยสร้างเป็นเอกสารรายงานการค้นคว้าออกเผยแพร่ในปี ค.ศ. 1929 และกำหนดคุณลักษณะความรู้สึกมีมากที่สุดถึงน้อยที่สุดให้ระยะห่างเท่าๆ กัน คุณลักษณะของความรู้สึกจะกำหนดไว้ 11 ช่วง

2) วิธีของลิเคอร์ท (Likert) วิธีนี้กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้น เป็นวิธีการสร้างมาตราวัดเจตคติแบบลิเคอร์ทนี้ เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากคือวิธีที่กำหนดค่าตัวเลขกับความรู้สึกแต่ละระดับ ถ้าความรู้สึกระดับสูงให้ตัวเลขสูง ความรู้สึกทางด้านดีมักเป็นตัวเลขสูงกว่าด้านไม่ดี

สรุปว่า งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามตามวิธีการของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดค่าตัวเลขกับความรู้สึกแต่ละระดับ กับความรู้สึกสูงจากการให้ตัวเลขสูง ซึ่งโดยทั่วไปแล้วถ้าความรู้สึกที่ดีมักจะมีตัวเลขที่สูงกว่าการรู้สึกไม่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

วาม ดุลยกร (2540, หน้า 98) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนอนุบาลเอกชนต่อการจัดการเรียนการสอนที่พึงประสงค์ กรณีศึกษาโรงเรียนบรรจงรัตน์ จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการดำเนินการจัดการเรียนการสอน ควรเน้นการเตรียมความพร้อม เพื่อพัฒนาเด็กทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา โดยต้องการให้เน้นวิชาการในระดับอนุบาลปีที่ 3 เพื่อเตรียมขึ้นชั้นประถมปีที่ 1 และควรมีการสอน คอมพิวเตอร์สำหรับเด็กอนุบาล คุณลักษณะของนักเรียนที่ควรเน้นคือ เรื่องมารยาท ผู้ปกครอง ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดบริการนักเรียนทุกด้าน เน้นครูอนุบาลต้องจบวิชาเอกอนุบาล โดยเฉพาะครูอนุบาลควรมีความเมตตากรุณาต่อเด็กและรักเด็ก ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชนควรมีการประชุมพบปะผู้ปกครองให้มากขึ้น และสภาพห้องเรียนควรมีแสงสว่างเพียงพอ การถ่ายเทอากาศดี มีลมพัดผ่าน สภาพแวดล้อมในโรงเรียนเน้นความปลอดภัย สะอาดและมีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

ประเสริฐ วิเศษกิจ (2542, หน้า 85-86) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนในแต่ละด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เรียงลำดับจากด้านปกครองนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านกิจกรรม และด้านบริหารทั่วไป ตามลำดับ ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนในแต่ละด้าน และโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้ปกครอง นักเรียนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทองใส โยวะ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดการศึกษาของเทศบาลเมืองเลย จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรเทศบาลโดยส่วนรวม และจำแนกตามสถานภาพมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของเทศบาลเมืองเลย จังหวัดเลย โดยรวมทุกด้าน และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านงานวิชาการ ด้านงานบุคลากร ด้านงานอาคารสถานที่ ด้านงานกิจการนักเรียน ด้านงานธุรการ การเงินและพัสดุ และด้านงานความสัมพันธ์กับชุมชน บุคลากรเทศบาลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของเทศบาลเมืองเลย โดยรวมและเป็นรายข้อไม่แตกต่างกัน

มณี โพธิเสน (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า บุคลากรโดยภาพรวม ผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษา มีความพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวม

และหลายปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย อยู่ในระดับมาก โดยมีรายข้อที่พึงพอใจในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละปัจจัย ดังนี้ ประสิทธิภาพและเป้าหมายของโรงเรียน มุ่งผลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จัดกิจกรรมให้นักเรียนพัฒนาทุกด้าน บุคลากรทุกฝ่ายเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสุภาพเป็นที่ยอมรับของนักเรียนผู้ปกครองและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รักษาอาคารเรียนให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และสะอาดถูกต้องตามสุขลักษณะ นำผลการประเมินคุณภาพมา เพื่อปรับปรุงบริการด้านอนามัยให้กับนักเรียนสม่ำเสมอ นักเรียนมีความสุขในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการเรียนการสอน บุคลากรในโรงเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน โฟซิเสนาวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและเป็นรายปัจจัย 6 ปัจจัย อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอีก 1 ปัจจัย ที่เหลืออยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยที่ 1 คือ ประสิทธิภาพและเป้าหมายของโรงเรียน โดยมีรายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพและเป้าหมายของโรงเรียนมุ่งผลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จำเรียง ถาวรสิน (2544, หน้า 67-73) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ จังหวัดตราด ฝ่ายมัธยม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในการบริหารการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เพราะว่า โรงเรียนสตรีมารดาพิทักษ์ได้พัฒนาคุณภาพในทุกด้านโดยผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานของคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ

สุริยะ ราชวงศ์ (2544, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษา ระดับประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก 2) ความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษา ระดับประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในด้านการบริหารงานวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ความต้องการของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการศึกษา ระดับประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอาชีพต่างกันมีความต้องการรายด้านทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อิสริยา พงศาณี (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเลย 7 ด้าน คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านวิชาการ ด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านบริการ ด้านโรงเรียนกับชุมชน และด้านการบริหารงานอาคารสถานที่ พบว่า คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวมผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดเลย

โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านธุรการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านการบริหารทั่วไป และด้านโรงเรียนกับชุมชน ด้านบริการ ด้านโรงเรียนกับชุมชนและด้านการบริหารอาคารสถานที่ และมีรายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการบริหารทั่วไป แผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียนสนองนโยบายหน่วยเหนือ การจัดการของโรงเรียนมีความชัดเจนเหมาะสม และการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่างๆ เช่น ประชุม อบรม การศึกษาต่อ ด้านธุรการ มีสถานที่ที่ติดต่อดีสะดวก และมีการออกไปเสด็จรับเงินเมื่อมีการรับเงินทุกประเภท ด้านปกครองนักเรียน การให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์ ไปรษณีย์ การจัดบริการน้ำดื่ม น้ำใช้เพียงพอ และสะอาด และมีครูโภชนาการหรือรับผิดชอบควบคุมดูแลการให้บริการด้านโภชนาการ และมีห้องพยาบาล ครูอนามัยดำเนินการด้านสุขอนามัย ด้านโรงเรียนกับชุมชน เผยแพร่เกียรติคุณประวัติทางด้านกีฬา และมีการกำหนดอุดมการณ์ เช่น ปรัชญา คำขวัญ เพื่อส่งเสริมคุณธรรม ด้านการบริหารอาคารสถานที่ มีความร่มรื่น ตกแต่งสวยงาม และมีบรรยากาศดี และอาคารเรียนอยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้การได้ดี มีความปลอดภัย

เกสร โพธิ์ศรี (2545, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนชุมชนพัฒนา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนชุมชนพัฒนา จังหวัดสระแก้ว โดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนชุมชนพัฒนา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนชุมชนพัฒนา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรพัฒน์ จันทร์ศรี (2545, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษากิ่งอำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษากิ่งอำเภอโนนนารายณ์ จังหวัดสุรินทร์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านบุคลากร ด้านธุรการ การเงินและพัสดุ ด้านกิจการนักเรียน ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านวิชาการ โดยมีรายข้อที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านวิชาการ ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจที่เห็นบุคลากรมีความสุขในการเรียนและอยากไปโรงเรียน และโรงเรียนได้รายงานผลการเรียนหรือผลการสอบให้ทราบในรูปแบบของสมุดประจำตัวนักเรียน ด้านบุคลากร ครู อาจารย์ในโรงเรียนให้ความสำคัญกับตนเองและให้บริการเมื่อไป

ร่วมงานหรือติดต่องาน และครู อาจารย์ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ด้านกิจการนักเรียน โรงเรียนจัดอาหารกลางวันอย่างทั่วถึง เพียงพอ ถูกหลักโภชนาการ และโรงเรียนให้บริการด้านสุขภาพอนามัยอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจสุขภาพ การช่วยเหลือนักเรียนที่ป่วย หรือเกิดอุบัติเหตุในโรงเรียน ด้านธุรการ การเงินและพัสดุ โรงเรียนอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับโรงเรียน เช่น การย้ายนักเรียน การขอใบรับรอง และโรงเรียนใช้จ่ายเงินอย่างโปร่งใส เช่น เงินผ้าป่า เงินบริจาค ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม โรงเรียนมีอาคารเรียนเพียงพอ อยู่ในสภาพใช้การได้ดี มีความปลอดภัย และโรงเรียนมีสนามกีฬา อุปกรณ์กีฬา เพื่อใช้ออกกำลังกายอย่างเพียงพอและเหมาะสม ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน โรงเรียนได้เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้าร่วมกิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้น และโรงเรียนได้ร่วมมือกับชุมชนในการจัดกิจกรรมประเพณีต่างๆ เช่น งานบวชนาค งานบุญบั้งไฟ งานแห่เทียนพรรษา และโรงเรียนให้บริการชุมชนด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์กีฬา เช่น การแข่งขันกีฬา การประชุมอบรม การจัดงานแต่งงาน

วิชฌุ เกิดในหล้า (2545, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนทัพพระยาพิทยา การวิจัยครั้งนี้

การวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนทัพพระยาพิทยา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านปกครองนักเรียน ด้านธุรการ ด้านบริการ และวิชาการ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนทัพพระยาพิทยา จำแนกตามอาชีพพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัวและค้าขาย และเกษตรกร / รับจ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน

สิริกุล ฉวีวรรณ (2546, บทคัดย่อ) ทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของ โรงเรียนบำรุงปัญญา อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียนบำรุงปัญญาในด้านวิชาการ ครูผู้สอน สภาพแวดล้อมในโรงเรียน การบริการนักเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครองในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจในการจัดการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียนในการศึกษาของโรงเรียนบำรุงปัญญา พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีสถานภาพต่างกันในระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ผู้ปกครองที่มีนักเรียนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ผู้ปกครองนักเรียนในระดับชั้นอนุบาลและประถมศึกษา มี

ความพึงพอใจการจัดการศึกษาของโรงเรียนบำรุงปัญญาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ชวลา กันทอง (2548, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา ของโรงเรียนบุญจิตวิทยา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบุญจิตวิทยา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบุญจิตวิทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับเพศ และการศึกษาของผู้ปกครอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนบุญจิตวิทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพของผู้ปกครอง ความสัมพันธ์กับนักเรียน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

บิทเนอร์, บูมส์, และ เทตรอลท์ (Bitner, Booms, & Tertrault, 1990, p. 15) ได้ศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในปฏิสัมพันธ์ของการบริการ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริโภคนจำนวน 375 คน ที่ใช้บริการจากสายการบิน โรงแรม และภัตตาคาร เกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการรับบริการจากองค์กรนั้น พบว่าผู้บริโภคทั้งสามกลุ่มได้ระบุถึงเหตุการณ์สำคัญทั้งหมด 700 เหตุการณ์ ซึ่งสามารถนำมาแยกประเภทและจัดกลุ่มเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การตอบสนองของพนักงาน ต่อความล้มเหลวในการให้บริการ เช่น การตอบสนองต่อการบริการที่ล่าช้าอย่างไม่มีเหตุผลหรือความล้มเหลวอื่นๆ 2)การตอบสนองของพนักงาน ต่อความต้องการของผู้บริโภค เช่น การตอบสนองต่อความต้องการพิเศษของผู้บริโภคหรือความผิดพลาดของผู้บริโภค 3) การปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ความใส่ใจที่ให้กับผู้บริโภค เป็นต้น

ฮาร์ทซอม (Hartshorn, 1992, p. 26) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริหารที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทการออกกำลังกายเพื่อการพักผ่อน โดยส่งแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ SERVQUAL ให้กับผู้บริหารในอุตสาหกรรมดังกล่าว พบว่า ในบรรดาปัจจัยทั้ง 5 ที่กำหนดคุณภาพของการบริการอื่น ได้แก่ ลักษณะภายนอก (tangibility) ความคงเส้นคงวาในการให้บริการ (reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ความเข้าถึงจิตใจ (empathy) และการสร้างความมั่นใจ (assurance) ปัจจัยด้านความมั่นใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดในการประเมินคุณภาพของการบริการ และปัจจัยด้านความเข้าถึงจิตใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อย

คลาว (Clow, 1993, p. 21) ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคในการบริการ โดยการศึกษาแบบสอบถามไปยังกลุ่มผู้บริโภคจำนวน 885 คน ที่ใช้บริการทันตกรรม ภัตตาคาร และร้านเช่าวีดีโอ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ (image)

ขององค์กร ประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการที่เคยได้รับ และความคิดเห็นของผู้บริโภคคนอื่นๆ ในการสร้างความคาดหวังที่มีต่อการบริการ

แม็คมาฮอน (McMahon, 1993, p. 52) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะในการตัดสินใจ คุณภาพของบริการร้านอาหารในมหาวิทยาลัย โดยทำการสำรวจในกลุ่มผู้บริโภค จำนวน 1,047 คน ผู้จัดการ 61 คน และพนักงานผู้ให้บริการ 75 คน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อลักษณะทางด้านกายภาพน้อยกว่าพนักงานผู้ให้บริการ อีกทั้งให้ความสำคัญมากต่อความหลากหลายในประเภทของการให้บริการ (variety in type of services) และให้ความสำคัญต่อความสะอาดปลอดภัยของอาหารที่จำหน่ายมากที่สุด

แลดคี (Ladki, 1994, p. 54) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการของภัตตาคาร โดยการสัมภาษณ์ประกอบแบบสอบถามในกลุ่มผู้บริโภคที่เข้ามารับประทานอาหารในภัตตาคารจำนวน 232 คน พบว่า คุณลักษณะ (attributes) บางประการของภัตตาคารมีผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้บริโภค ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ คุณภาพอาหาร และราคาของอาหารที่จำหน่าย

บาร์นส์ (Barnes, 1995, p. 315-A) ได้มีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของผู้ปกครองนักเรียน พบว่า การมีส่วนร่วมกับการเรียนการสอนของโรงเรียนโดยอุดมคติแล้ว ผู้ปกครองต้องการมีบทบาทที่โรงเรียนหรือในชั้นเรียนแม้ว่าจริงๆ แล้วการมีส่วนร่วมของพวกเขาจะไม่เป็นไปตามอุดมคติดังกล่าวและได้พบว่าผู้ปกครองยังมีส่วนร่วมมีกิจกรรมในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนที่บ้านด้วยการศึกษาค้นคว้าให้หลักฐานเพิ่มเติมว่าบิดามารดาอเมริกัน-แอฟริกันมีความประสงค์จะมีสิทธิ์มีเสียงเกี่ยวกับการเรียนการสอนลูกๆ ของตน ซึ่งต้องบ่งชี้ว่าบิดามารดาชาวอเมริกัน-แอฟริกัน เห็นคุณค่าของการศึกษาและเห็นว่าโรงเรียนจำเป็นต้องตระหนักถึงความคาดหวังด้านการศึกษาและวัฒนธรรมของผู้ปกครองด้วย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นพบว่าการจัดการศึกษาคือกระบวนการอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายชัดเจน คือ การพัฒนามนุษย์ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา คุณธรรม ค่านิยม ความคิด การประพฤติปฏิบัติ โดยคาดหวังว่าคนที่มีคุณภาพจะทำให้สังคมมีความมั่นคง สงบสุข เจริญก้าวหน้าทันโลก แข่งขันกับสังคมอื่นในเวทีระหว่างประเทศได้ คนในสังคมมีความสุข มีความสามารถประกอบอาชีพการงานอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ร่วมกันได้อย่างสมานฉันท์ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวต้องอาศัยสิ่งที่นำมาช่วยในการจัดการศึกษาคืองาน 5 งาน ได้แก่ งานวิชาการ งานครูผู้สอน งานการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียน งานการบริการนักเรียน และงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผู้วิจัยดำเนินการ