

การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ
สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

THE DEVELOPMENT OF INDICATORS FOR QUALITY MANAGEMENT OF THE OFFICE OF PROVINCIAL WELFARE PROMOTION FOR TEACHERS AND EDUCATIONAL PERSONNEL

เพทาย ทองมหา¹, พวงรัตน์ เกษรแพทย์², ดิลก บุญเรืองรอด³, ราชนันท์ บุญธิมา⁴

Petai Tongmaha¹, Puongrat Kesonpat², Dilok Boonruengrod³, Rachan Boontima⁴

¹นิสิตการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

³รองศาสตราจารย์ ประธานโครงการปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

บ้านสมเด็จเจ้าพระยา

⁴อาจารย์ สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อ(1)กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (2) วิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดและ(3) ประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ดำเนินการโดยการศึกษารายงาน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการจัดสนทนากลุ่มแล้วนำมาวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด คือบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 350 คน ครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ให้บริการ 400 คน รวม 750 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด คือบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ส่วนกลาง 85 คน และส่วนภูมิภาค 165 คน รวม 250 คน การเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นเพื่อให้กระจายตามประเภทของประชากรและตามภูมิภาค การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบ และทดสอบ t

ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งมีจำนวน 97 ตัวบ่งชี้ ของ 5 องค์ประกอบหลักและ 17 องค์ประกอบย่อยนั้น เมื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 แล้วพบว่า มีเพียง 74 ตัวบ่งชี้ ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและ

บุคลากรทางการศึกษาจังหวัดตามขั้นตอนที่ 3 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ พบว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 74 ตัวบ่งชี้ มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ

การพัฒนาตัวบ่งชี้ คุณภาพการบริหารงาน สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด

ABSTRACT

The main purposes of this study was to develop composite indicators for Quality Management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel and the specific aims of this study were (1) to create indicators for quality Management for The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel (2) to analyze factors and indicators for quality management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel, and (3) to study the possibility of indicators for quality management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel. The research sample consisted of 350 personnel of the Office of The Commission for Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel and 400 teachers and educational personnel all over the country. The Multi-Stage Random Sampling method was used for sampling. The research data were collected by questionnaire and analyzed by descriptive statistics using SPSS for Windows, Factor Analysis and t test.

The results of the study were as follows :

97 indicators for quality management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel in 5 main factors and 17 sub-factors which came from studying related literatures and focus group, when collecting and analyzing data by basic statistics, factor analysis and t test found that only 74 from 97 indicators for quality management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel were significant.

The study of possibility on performance of 74 indicators for quality management of The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel found that every indicator was possible to perform in high level.

Keyword

The development of Indicators , Quality Management , The Office of Provincial Welfare Promotion for Teachers and Educational Personnel

บทนำ

การศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริหารงานและคุณภาพของประชากร นั้น มีการดำเนินการอย่างเข้มข้นในหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น ในปี ค.ศ.1987 รัฐบาลของสหรัฐอเมริกา ได้ริเริ่มสร้างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้น เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร เรียกว่า Malcolm Baldrige National Quality Award หรือ MBNQA โดยการระดมสมองจากผู้บริหารและนักวิชาการระดับแนวหน้าของโลก และ MBNQA นี้ เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่าเป็นแนวทางการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพที่สุด สามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรทุกประเภททั้งภาครัฐกิจ ภาคธุรกิจ ทั้งองค์กรที่แสวงผลกำไรและองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร [1]

สำหรับการบริหารจัดการภาครัฐของไทย กล่าวได้ว่า ในอดีตรัฐได้จัดให้มีหน่วยงานเพื่อให้การบริการแก่ประชาชน 2 ประเภท คือ ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ต่อมาเกิดกระแสการปฏิรูประบบราชการถึงขั้นที่มีความจำเป็นจะต้องมีหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพสูงในการให้บริการแก่สาธารณะโดยไม่แสวงผลกำไรจากการดำเนินการ แต่มีวัฒนธรรมองค์กรเช่นเดียวกับภาคธุรกิจ เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อันก่อให้เกิดพระราชบัญญัติองค์การมหาชนขึ้นในปี พ.ศ. 2542 [2] ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ กำหนดให้รัฐบาลจัดตั้งองค์การมหาชนได้โดยการตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามที่พระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดไว้ นับถึงปัจจุบันมีหน่วยงานของรัฐประเภทองค์การมหาชนที่ตราโดยพระราชกฤษฎีกาแล้ว จำนวน 25 หน่วยงาน [3] แต่ยังมีองค์กรอิสระอีกกลุ่มหนึ่งที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ โดยเป็น หน่วยงานในกำกับของรัฐมนตรีต้นสังกัด และมีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการมากกว่าองค์การมหาชนที่จัดตั้งโดยพระราชกฤษฎีกาตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ปัจจุบันมีจำนวน 14 หน่วยงาน [4] หนึ่งในสิบสี่หน่วยงานนี้คือ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 โดยมีคณะกรรมการ เรียกว่า “คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา” จำนวน 23 คน ทำหน้าที่บริหารสำนักงานโดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคง รวมทั้งส่งเสริมความสามัคคีและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษา ส่งเสริมการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการในเรื่องสื่อการเรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์การศึกษาและเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการ [5]

การติดต่อขอใช้บริการกับหน่วยงานนี้ ผู้รับบริการจะติดต่อที่สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดหรือเรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน สกสค.จังหวัด” โดยมีอยู่ในทุกจังหวัด จำนวนรวม 76 สำนักงานทั่วประเทศ ดังนั้น สำนักงาน สกสค.จังหวัด จึงเป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง [6] ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษา มีคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืน สามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

ผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ที่ผ่านมานั้น ได้ให้บริการแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและปฏิบัติงานด้านการศึกษา ได้ดีในระดับหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นงานด้านสวัสดิการ ด้านสวัสดิภาพ ด้านสิทธิประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคงและยกย่องเชิดชูเกียรติ ตลอดจนการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถให้บริการที่สนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการได้จำนวนกว่า 800,000 คน [7]

การบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ยังมีปัญหาสำคัญที่ต้องพัฒนาคุณภาพ ซึ่งสรุปได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารองค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีบุคลากรทั้งหมด 707 คนในการให้บริการแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 1,141,538 คน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนระหว่างบุคลากรกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการจะเท่ากับ

1:1,615 คน [7] นอกจากนี้ ข้อมูลในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ยังพบว่ามีปัญหาด้านคุณภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์บางประการ เช่น (1) การขาดอัตรากำลังบุคลากรเฉพาะด้าน (2) ขาดการบริหารจัดการความรู้ (KM) ให้แก่บุคลากร (3) ขาดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และ (4) บุคลากรบางส่วนยังไม่ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น [8]

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การนั้นสรุปจากรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน ได้ว่า องค์การแห่งนี้มีปัญหาเกี่ยวกับ (1) การอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากสถานที่คับแคบในขณะที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก (2) ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครื่องมือทางการแพทย์ และ (3) ขาดกลไกที่มีประสิทธิภาพในการประสานงาน [9]

ในส่วนของหลักการหรือทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การนั้น มีผู้คิดค้นแนวทางหรือวิธีการเพื่อให้การบริหารองค์การมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา เช่น การบริหารแบบตารางสมดุล (BSC) แผนที่ยุทธศาสตร์ของแคปแลนและนอร์ตัน เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศของ มัลคอล์ม บัลดริจ (Malcolm Baldrige's Criteria for Performance Excellence) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) การเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงองค์การ (Benchmarking) ห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value chain) เป็นต้น ซึ่งองค์การต่าง ๆ ในปัจจุบัน จะต้องศึกษาและพัฒนาแล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานตนเองต่อไป [10]

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ในรอบปีที่ผ่านมา พบว่าบางจังหวัดมีผลการประเมินในระดับดีมาก ขณะที่บางจังหวัดมีผลการประเมินในระดับพอใช้หรือต้องปรับปรุง [11] อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ก็ยังมีประเด็นที่น่าสนใจอยู่ว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพที่แท้จริงควรพิจารณาจากอะไรบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษา หาคำตอบว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ซึ่งเป็นส่วนงานตรงในการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้หน่วยงานนี้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เพื่อเป็นแนวทางให้กับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคลและผู้บริหารระดับสูง ใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางการบริหารงาน หรือเกณฑ์คุณภาพการบริหารงานที่ดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
2. เพื่อวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด
3. เพื่อประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

วิธีดำเนินการวิจัย มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ดำเนินการโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด แล้วนำมาจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 คน

หลังจากนั้น นำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มมาสรุปด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อกำหนดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพการบริหารงานสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดตามที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 มีความเหมาะสมหรือไม่ในแต่ละองค์ประกอบ ทั้งนี้ ได้อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis : FA) ในการตรวจสอบ หลังจากนั้นนำตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบมาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ด้วยการใช้เทคนิคการอาศัยกลุ่มตัวอย่างทางเดียว (t-test for one sample) ซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประกอบด้วย บุคลากรของสำนักงานในกรุงเทพมหานคร 266 คน บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด 441คน และครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใช้บริการ 1,141,538 คน รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ทั้งสิ้น 1,142,245 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส่วนกลาง) 140 คน บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) 210 คน โดยการจำแนกตามภูมิภาค และครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใช้บริการ 400 คน โดยการจำแนกตามภูมิภาค รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 750 คน ซึ่งถือได้ว่าจำนวนตัวอย่าง ที่มากกว่า 10 เท่าของตัวแปรที่ศึกษาคั้งนี้ ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 17 ตัวแปร [12] สำหรับการเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random Sampling) เพื่อให้กระจายตามประเภทของบุคลากร

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จากเหมาะสมที่สุด (5) ไปถึง เหมาะสมน้อยที่สุด (1) โดยผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีประสบการณ์ในเรื่องคุณภาพการบริหารงาน จำนวน 5 ท่าน พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยใช้ดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Index: CVI)

2.2.2 การตรวจสอบอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น

นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและการพิจารณาจากอาจารย์ผู้ควบคุมการทำปริญญานิพนธ์แล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 50 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง การตรวจสอบอำนาจจำแนกนั้น ได้ใช้ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item - Total Correlation) ซึ่งเรียกว่า อำนาจจำแนกรายข้อ โดยค่าอำนาจจำแนกที่ถือว่าข้อคำถามนั้นมีอำนาจจำแนกใช้ได้ ต้องมีค่าตั้งแต่ .20 ขึ้นไป ผลสำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยใช้เกณฑ์ความเชื่อมั่น .70 ขึ้นไป

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ได้รวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ แล้วรอรับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 722 ฉบับ จาก 750 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.27

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบนั้น ได้วิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติตรวจสอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis : FA) [12] โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis : PCA) และหมุนแกนแบบอโรโกนอน (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิมแมกซ์ (Varimax Method) แล้วหลังจากนั้น ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) กับเกณฑ์ที่สูงเท่ากับ 3.00 ($Y = 3.00$) ด้วยการทดสอบแบบสุ่มตัวอย่างเดียว (t-test for one Sample)

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด

เป็นการศึกษาความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดเพื่อตรวจสอบว่าตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามขั้นตอนที่ 2 มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติหรือไม่ ทั้งนี้โดยพิจารณาจากบริบทที่เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่ กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ ทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดซึ่งมีวิธีการดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประกอบด้วย บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส่วนกลาง) 266 คน และบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) 441 คน จำแนกเป็น ภาคเหนือ 105 คน ภาคกลาง 137 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 120 คน และภาคใต้ 84 คน รวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 707 คน

กลุ่มตัวอย่างนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (ส่วนกลาง) 85 คน และบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) 165 คน โดยจำแนกตามภูมิภาค รวม

จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 250 คน ซึ่งได้จากการ กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ความเชื่อมั่น 95 % (e = .05) สำหรับการเลือกตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ให้กระจายตามประเภทบุคลากรและตามภูมิภาค

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จากเป็นไปได้มากที่สุด (5) ไปถึง เป็นไปได้น้อยที่สุด (1) โดยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content analysis) ได้ดำเนินการเช่นเดียวกับตอนที่ 2

3.2.2 การตรวจสอบอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่น (Discrimination & Reliability) ได้ดำเนินการเช่นเดียวกับตอนที่ 2

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ ถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจงด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ แล้วรอรับคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 241 ฉบับ จากตัวอย่าง 250 คน คิดเป็นร้อยละ 96.40

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) แต่ละตัวบ่งชี้ของคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของ ค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	แปลว่า ตัวบ่งชี้มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติมากที่สุด

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เกณฑ์ที่ยอมรับได้ของค่าเฉลี่ยความเป็นไปได้ของตัวบ่งชี้กำหนดไว้ที่ค่าเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานไม่เกิน .80

ผลการวิจัย

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด ตามวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดและมีความเป็นไปได้ ในการปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 17 องค์ประกอบย่อย และ 74 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

1.1. การวางแผนกลยุทธ์ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้โดยเรียงตามลำดับ คำนำหน้าองค์ประกอบ ดังนี้

1.1.1 มีกลไกการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินแผนเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์

1.1.2 แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน

- 1.1.3 ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์
- 1.1.4 มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและมีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 1.1.5 มีการกำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์
- 1.1.6 มีจุดเน้นจิตบริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์
- 1.1.7 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม

1.2. การติดตามและประเมินผล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 1.2.1 มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งก่อนการดำเนินการขณะกำลังดำเนินการและหลังการดำเนินการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน
- 1.2.2 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรอย่างต่อเนื่องในเรื่องกระบวนการงานมีความรวดเร็ว สะดวก โปร่งใส เป็นธรรม มีมาตรฐานและสอดคล้องกับหลัก ธรรม มาภิบาล
- 1.2.3 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลของการบริหารองค์กรอย่างสม่ำเสมอในเรื่องผลสำเร็จตามแผน ตามพันธกิจ ตามภารกิจหลักและตามนโยบายสำคัญ
- 1.2.4 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพของการบริหารองค์กรอย่างสม่ำเสมอในเรื่องการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเชื่อมั่น เนื่องจากต้องการได้รับการตอบสนอง
- 1.2.5 มีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพและคุณภาพอย่างยั่งยืนด้วยการวางระบบและนำเทคนิคการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในหน่วยงาน

1.3. การวิจัยและพัฒนา ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 1.3.1 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่ชัดเจนและเพียงพอทั้งด้านงบประมาณและการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ
- 1.3.2 มีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เช่น การจัดการความรู้ (Knowledge Management : K.M.) ภายในองค์กร
- 1.3.3 มีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 1.3.4 มีคณะบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบเฉพาะในการดำเนินการด้านการวิจัยและพัฒนา

1.4. ภาวะผู้นำ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 1.4.1 ผู้นำมีความสามารถในการนำให้กำหนดวิสัยทัศน์ของหน่วยงานร่วมกัน
 - 1.4.2 ผู้นำมีความสามารถในการโน้มน้าวชักจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานจนบรรลุภารกิจ
 - 1.4.3 ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความเป็นผู้นำด้านคุณธรรมและจริยธรรม
 - 1.4.4 ผู้นำมีความสามารถในการเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง
- ## 2. องค์กรประกอบหลักที่ 2 : โครงสร้างขององค์กร มี 4 องค์กรย่อย ได้แก่

2.1 การจัดองค์กร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 2.1.1 มีการออกแบบองค์กรที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

2.1.2 มีการออกแบบองค์การที่มีมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ
2.1.3 มีการจัดองค์การให้มีความพร้อมเพื่อพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้
(Learning Organization : LO) และองค์การแห่งนวัตกรรม (Innovation Organization : IO)

2.1.4 มีการออกแบบองค์การที่ตระหนักในเรื่องความคล่องตัวและยืดหยุ่นเพื่อ
ขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2. กระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

2.2.1 มีกระบวนการสื่อสารภายในหน่วยงานที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน
2.2.2 กระบวนการสื่อสารกับผู้รับบริการมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ตอบสนอง
ความต้องการได้ทันทีและทุกเวลา
2.2.3 มีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารงานอย่าง
สม่ำเสมอ
2.2.4 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.3. การประสานงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

2.3.1 มีระบบการประสานงานที่ดีภายในองค์การคือระหว่างหน่วยงานกับ
ส่วนกลางและกับหน่วยงานด้วยกัน
2.3.2 มีระบบการประสานงานที่ดีกับผู้รับบริการ
2.3.3 มีการศึกษาและพัฒนาระบบและกระบวนการประสานงานอย่างต่อเนื่อง
2.3.4 มีการสร้างหน่วยงานย่อยหรือสร้างเครือข่ายการประสานงานเพื่อประโยชน์
ของผู้รับบริการ

2.4. การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

2.4.1 มีกระบวนการประเมินทีมงานอย่างต่อเนื่อง
2.4.2 มีกระบวนการสร้างทีมงานอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน
2.4.3 มีการสร้างความตระหนักในการทำงานเป็นทีมแก่บุคลากร เช่น บุคลากร
ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ หรือมีความรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน
2.4.4 บุคลากรทุกคนสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการทดแทนกันได้เสมอ
หากบุคลากรอีกคนไม่ว่างหรือไม่ได้มาปฏิบัติงานนั้น

3. องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

3.1 บรรยากาศขององค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

3.1.1 มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นหรือทีมงานที่เป็นเลิศ
3.1.2 มีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร
ระหว่างบุคลากรในองค์การ
3.1.3 มีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบ
กฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ

3.2. วัฒนธรรมขององค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

3.2.1 มีการสร้างค่านิยมและความเชื่อของบุคลากรเพื่อคุณภาพการบริหารงานโดย
บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ
3.2.2 มีการเสริมสร้างและพัฒนาค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อร่วมกันในการรวม
พลังสร้างทีมงาน สร้างความรู้และทักษะเพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3.2.3 นำค่านิยม วัฒนธรรมและความเชื่อมาเสริมพลังในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3.2.4 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรตระหนักในภารกิจขององค์กรและมุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ

3.3 การวางระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

3.3.1 ระบบสารสนเทศมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง(.974)

3.3.2 มีการวางระบบสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์กร

3.3.3 มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานในด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ

3.3.4 ระบบสารสนเทศของบุคลากรและผู้รับบริการมีสมรรถนะที่สามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ตลอดเวลา

4. องค์กรประกอบหลักที่ 4 คุณภาพชีวิตของบุคลากร มี 3 องค์กรประกอบย่อย ได้แก่

4.1 ความก้าวหน้าในอาชีพ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

4.1.1 หน่วยงานมีการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน

4.1.2 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นไปตามระบบคุณธรรมอย่างชัดเจน

4.1.3 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการดึงดูดให้คนเก่ง/คนดี เข้ามาร่วมทำงาน

4.1.4 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพส่งเสริมให้บุคลากรที่เก่งและดีได้พัฒนาตนเองและทีมงานไปสู่การมีความก้าวหน้าในอาชีพ

4.1.5 มีแนวปฏิบัติในการเลื่อนเงินเดือนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

4.1.6 ใช้เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพในการส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ ผูกพันและมุ่งมั่นทุ่มเทในงาน

4.2 สวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

4.2.1 มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกจากที่กฎหมายกำหนดไว้

4.2.2 มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

4.2.3 มีการปรับปรุงพัฒนาสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกตามความต้องการของบุคลากร

4.2.4 มีระบบพิทักษ์สิทธิการทำงานของบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

4.2.5 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อคุณภาพการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ทำงาน เครื่องออกกำลังกาย ฯลฯ

4.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

4.3.1 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร

4.3.2 มีกิจกรรมที่สร้างความรัก ความเข้าใจจนเกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

4.3.3 มีกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างทีมงาน การปฏิบัติงานตามภารกิจและการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน

4.3.4 มีการวางระบบเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรด้วยกัน

5. องค์ประกอบหลักที่ 5 : คุณภาพการให้บริการ มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

5.1.1 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดเวลา

5.1.2 มีการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ

5.1.3 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการได้ ทุกที่และทุกเวลา

5.1.4 มีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจกับผู้รับบริการไปปรับปรุงและพัฒนาอย่าง

สม่ำเสมอ

5.2 การเพิ่มคุณค่างานบริการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

5.2.1 มีการจัดทำแผนผังและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

5.2.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

5.2.3 มีการแก้ปัญหาหรือสร้างความเข้าใจให้ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้นและเต็มความสามารถ

5.2.4 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและเอื้ออาทร

5.2.5 มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกด้าน เช่น ด้านสถานที่

บรรยากาศ ภูมิทัศน์ ฯลฯ

5.3 การบริการเชิงรุก ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

5.3.1 การให้ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศและความรู้ในสิ่งที่จะให้บริการในอนาคตแก่ผู้รับบริการ

5.3.2 มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการถึงสถานที่ของกลุ่มผู้รับบริการ

5.3.3 มีการศึกษาแนวโน้มความต้องการในอนาคตของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพให้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ว่าตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด และมีความเป็นไปได้ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 7 องค์ประกอบย่อย และ 74 ตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลโดยยกตัวอย่างพอสังเขปได้ดังนี้

1. องค์ประกอบหลักที่ 1 : นโยบายขององค์การ

1.1 องค์ประกอบย่อยที่ 1 : การวางแผนกลยุทธ์ มี 7 ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด เรียงตามลำดับคือ มีกลไกการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินแผนเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายปรากฏอย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ แผนกลยุทธ์มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับภารกิจของหน่วยงาน ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ มีการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานไว้อย่างชัดเจนและมีความเป็นไปได้ต่อการทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีการ

กำหนดกลไกสู่การปฏิบัติร่วมกันในรูปแบบของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแผนกลยุทธ์ มีจุดเน้นจิตบริการ (Service Mind) ของบุคลากรปรากฏชัดเจนในแผนกลยุทธ์ และมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนในแผนกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา 2 ฉบับที่ผ่านมายังขาดสาระสำคัญของแผนกลยุทธ์ที่จะทำให้หน่วยงานมีทิศทางที่ชัดเจนในการดำเนินการและทำให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ฉบับนั้น ๆ ทั้งนี้ เนื่องจาก แผนกลยุทธ์จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ กลยุทธ์และแผนดำเนินงานที่ชัดเจนและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งการนำกลยุทธ์ไปใช้อย่างมีระบบและขั้นตอน ดังนั้น การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในครั้งต่อไป จะต้องมีความชัดเจนมีความเป็นรูปธรรม ปฏิบัติได้จริง และทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน จึงจะทำให้การขับเคลื่อนองค์การประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ [13]

2. องค์ประกอบหลักที่ 3 : สภาพแวดล้อมขององค์การ

2.1 องค์ประกอบย่อยที่ 1 : บรรยากาศองค์การ มี 3 ตัวปัจจัยที่สะท้อนคุณภาพการบริหารงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดเรียงตามลำดับคือ มีกระบวนการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรผู้มีผลงานดีเด่นหรือที่มงานที่เป็นเลิศมีกระบวนการส่งเสริมอย่างสร้างสรรค์ ให้เกิดปฏิสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตรระหว่างบุคลากรในองค์กรและมีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการรับนโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ สาเหตุเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรมีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศองค์การที่ดี ส่งผลให้บุคลากรที่เก่งและดีมีขวัญกำลังใจ การสร้างเสริมความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร ระหว่างบุคลากรในองค์กรและสร้างความตระหนักในการรับนโยบายการปฏิบัติงานรวมทั้งระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การอย่างสม่ำเสมอจะนำไปสู่บรรยากาศองค์การที่ดี เพราะมีความจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจเบื้องต้นของบุคลากรในเรื่องสภาพแวดล้อมขององค์การที่กำหนดกับความสัมพันธ์ของการตอบแทนเนื่องจากบรรยากาศองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น [14] อีกทั้งการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติงานและระเบียบกฎเกณฑ์ขององค์การมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีขององค์การ [15]

เอกสารอ้างอิง

[1] Baldrige National Quality Program. (2010). *Criteria for Performance Excellence 2009-2010*.

USA.: Gaitherberg.

[2] พระราชบัญญัติองค์การมหาชน. พ.ศ. 2542. (2542, 24 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอน 9 ก หน้า 1-11.

[3] ก.พ.ร.. (2553). *องค์การมหาชนตามพระราชกฤษฎีกา*. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2553, จาก http://www.opde.go.th/content.php?menu_id=14&content_id=961

กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *สถิติการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นปี 2551*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

[4] สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. (2553). *สรุปผลการประชุมร่วมหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ ครั้งที่ 1/2553 วันที่ 11 มกราคม 2553*. กรุงเทพฯ: ถ่านเอกสาร.

[5] สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (2550). *พ้อหลวงของปวงครู*. กรุงเทพฯ: องค์การคำของสำนักงานคณะกรรมการสกสค.

[6] (2551). *ข้อบังคับคณะกรรมการ สกสค. พ.ศ.2551*. กรุงเทพฯ: ถ้ายเอกสาร.

[7] (2553). *ผลงานในรอบ 4 ปี ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค*. กรุงเทพฯ: สกสค.ลาดพร้าว.

- [8] (2552). แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. พ.ศ.2552-2554. กรุงเทพฯ: องค์การค้ำของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.
- [9] (2553). รายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 ไตรมาส 4. กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- [10] รัสเซล-วอลลิง, เอ็ดเวิร์ด. (2553). *MBA 50 หลักบริหาร*. แปลโดย ญัฐยา สันตระการผล. กรุงเทพฯ : ธรรมการพิมพ์.
- [11] (2553). รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน สกสค.จังหวัด กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.
- [12] Hair, Joseph F. & et al. (1998). *Multivariate Data Analysis* . 6th ed. New Jersey; Pearson Prentice Hall.
- [13] เสนาะ ดีเยาว์. (2543).*หลักการบริหาร : การวางแผน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [14] Pritchard, R. ; & Karasick, B. (1973). The Effects of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*. 9, 110-119.
- [15] Reichers, A. E. ; & Schneider, B. (1990). *Climate and Culture: An Evolution of Constructs: In Schneider, B. (Eds.). Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass.