

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work) มีความสำคัญยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า ในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณและสุขภาวะทางสังคม (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547, หน้า 18) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อการทำงานมาก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องสุขภาพจิต ช่วยให้เจริญก้าวหน้า มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก ลดอุบัติเหตุ และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดี ทั้งคุณภาพและปริมาณ (ทิพวรรณ ศิริคุณ, 2542, หน้า 18) คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งในการทำงานจะเน้นไปที่การสร้างความสุขสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย โดยเฉพาะพยายามสร้างให้คนมีความสุขกับงาน (สมศักดิ์ มากบุญ, 2542, หน้า 1) อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่มีภารกิจสำคัญในการจัดส่งเสริม สนับสนุน ประสานและพัฒนากิจการศึกษาระดับพื้นฐานอย่างทั่วถึงให้มีคุณภาพ โดยมีพันธกิจหลักด้านขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชากรวัยเรียนทุกคน พัฒนานักเรียนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีคุณธรรม ยกย่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาเพื่อรองรับการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา

ภารกิจและพันธกิจดังกล่าว จะสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพซึ่งก็คือบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่จะต้องทำหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานวิชาการ งานบริหารงานบุคคล งานงบประมาณ งานส่งเสริมการจัดการศึกษา งานนโยบายและแผน ซึ่งภารกิจงานในทุก ๆ ด้านจะต้องมีส่วนในการส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในอันที่จะพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ก็มีลักษณะเช่นเดียวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของคนทั่วไป ที่ไม่สามารถแยกกิจกรรมการทำงานออกจากการดำเนินชีวิตประจำวันได้ และการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาเป็นกิจกรรมสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรทางการศึกษามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีได้ ซึ่งลักษณะการทำงานของบุคลากรทางการศึกษานั้น เป็นการทำงานในสายสนับสนุนการสอนของครู โดยปฏิบัติหน้าที่บนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทำหน้าที่ให้บริการครูเกี่ยวกับภารกิจงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการเงินและสินทรัพย์ ด้านนโยบายและแผน ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา ปัจจุบัน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 มีบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 278 คน ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา จำนวน 460 โรงเรียน ซึ่งมีผู้บริหารโรงเรียนและครูและลูกจ้างประจำ รวมจำนวน 5,000 คน ที่มีภารกิจรับผิดชอบในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและทั่วถึงให้กับนักเรียนในสังกัดทั้งหมดรวมจำนวน 73,000 คน ซึ่งในแต่ละวันจะมีผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอน เข้ามาติดต่อประสานงานอยู่เป็นประจำ ขณะเดียวกันบุคลากรทางการศึกษาผู้รับผิดชอบงานในด้านต่าง ๆ ก็จำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับสถานศึกษาโดยผ่านทางผู้บริหารสถานศึกษา หรือครูผู้สอนอยู่เป็นประจำเช่นเดียวกัน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตรงตามเวลาที่กำหนด และในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานอยู่บนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนโยบายและแผน ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรทางการศึกษาท่านอื่น ๆ บนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งในระหว่างการทำงานนั้นสามารถรับรู้ได้ถึงสภาพการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาไม่ว่าจะเป็น ความคับข้องใจในการปฏิบัติงาน ความเครียด ความหงุดหงิดและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานซึ่งสภาพต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนี้บ่งบอกได้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งมีหลายปัจจัยที่เป็นสาเหตุไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานในแบบราชการ ซึ่งเป็นลักษณะที่ใช้กฎระเบียบอย่าง

เคร่งครัดซึ่งเป็นข้อจำกัดสำคัญที่ทำให้บุคลากรทางการศึกษาไม่เกิดความคิดในทางสร้างสรรค์ รวมทั้งในส่วนโครงสร้างก็มีสายการบังคับบัญชาที่เป็นรูปปริมาตร อำนาจในการบริหารจัดการและการตัดสินใจอยู่ในลักษณะรวมศูนย์กล่าวคือ การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ กระทำโดยผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มงานซึ่งในบางครั้งก็มีการใช้อำนาจไปในทางไม่เหมาะสมอันจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกและต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรทางการศึกษาหลายคนมีภาระรับผิดชอบงานในปริมาณมากกรอบกับมีกรอบระยะเวลามาเป็นตัวกำหนดให้เสร็จทันเวลา และในท้ายที่สุดเมื่อถึงเวลาพิจารณาความดีความชอบหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกลับไม่ได้การเหลียวแลจากฝ่ายบริหาร จึงเป็นเหตุให้การทำงานนั้นเจือไปด้วยความเครียด ความทุกข์ใจ หรือบุคลากรทางการศึกษาหลายคนก็แทบไม่มีภาระงานที่รับผิดชอบเลย ในแต่ละวันแทบไม่ต้องทำงานอะไร ในขณะที่บางคนต้องปฏิบัติหน้าที่ตั้งแต่เช้าจนหมดเวลา งานที่รับผิดชอบก็ยังไม่เสร็จลุล่วง เหตุการณ์ความคับข้องใจในความไม่เสมอภาค ภาระงานที่ไม่เท่าเทียมกัน จึงเกิดขึ้นในจิตใจของบุคลากรทางการศึกษาหลายต่อหลายท่าน ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็ไม่สามารถแก้ไขจัดการบริหารอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงานได้ รวมถึงการพิจารณาสิ่งที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใต้บังคับบัญชาก็ไม่คำนึงถึงหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของงาน แต่มักตัดสินด้วยความพึงพอใจส่วนตัวตนมากกว่าความถูกต้อง ยุติธรรม ดังนั้นปัจจัยด้านการบริหารจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ดังที่ Werther and Davis (1982, อ้างอิงใน จำเนียร จวงตระกูล, 2550, หน้า 2) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เพราะในการดำเนินชีวิตการทำงานในองค์กรนั้น ปัจจัยการบริหาร ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะงาน การบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ย่อมมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา

ผู้วิจัยเห็นว่า การเอาใจใส่ต่อทรัพยากรมนุษย์ภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องที่ผู้บริหารของหน่วยงานต้องให้ความสำคัญ เพราะเมื่อสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรทุกระดับและผสมผสานความต้องการให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรภายในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งจะโยงไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะเกิดความสุขกับงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ดี ก็จะเกิดความเบื่อหน่ายซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น การขาด

ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ให้ความร่วมมือ และอาจจะต้องสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กรไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัย จึงได้นำปัจจัยการบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านการบริหารจัดการ 3) ด้านสภาพแวดล้อม และ 4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มาศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาและค้นหาตัวแปรที่ดีที่สุดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรทางการศึกษา โดยกำหนดให้ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นตัวแปรพยากรณ์และกำหนดให้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา เป็นตัวแปรเกณฑ์โดยมีตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานใน 8 ด้านของ Walton (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 10) อันได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา
2. เพื่อค้นหาตัวแปรที่ดีที่สุดที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 มีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 จำนวน 97 คน เขต 2 จำนวน 79 คน และเขต 3 จำนวน 78 คน รวมทั้ง 3 เขต จำนวน 254 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 จำนวน 155 คน ซึ่งเลือกมาโดยวิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยการบริหาร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านการบริหารจัดการ 3) ด้านสภาพแวดล้อม และ 4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ตัวแปรเกณฑ์ คือ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 วัดการรับรู้โดยใช้ตัวชี้วัดใน 8 ด้าน ตามแนวคิดของวอลตัน (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 10) ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคล 7) จังหวะชีวิต และ 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยในคั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้ข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ก่อนการประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและเขตพื้นที่การมัธยมศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง การดำเนินชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 อย่างมีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ได้ปฏิบัติ โดยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถวัดการรับรู้โดยใช้เกณฑ์ชี้วัด 8 ด้านตามแนวคิดของวอลตัน (1973, อ้างอิงใน นลินี พงษ์ชวาล, 2543, หน้า 10) ประกอบด้วย

1.1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง บุคลากรทางการศึกษา มีรายได้จากการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน เงินค่าตอบแทน และเงินค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา (Overtime) อย่างเหมาะสมกับลักษณะของงานและมีความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตอยู่ตามมาตรฐานของสังคม

1.2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ บุคลากรทางการศึกษาควรจะปฏิบัติงานอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ

1.3) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน หมายถึง บุคลากรทางการศึกษามีการทำงานที่มีแนวโน้มในการพัฒนางาน คือ ได้รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายงานมากขึ้น มีแนวทางก้าวหน้า และมีโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายอาชีพ เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัวและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

1.4) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง หมายถึง บุคลากรทางการศึกษามีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาให้ศึกษาอบรมต่อเนื่อง ทำให้มีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้น มีความมั่นใจและสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้วยตนเองอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนงานของหน่วยงานหรือของกลุ่มงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

1.5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับคนอื่น หมายถึง บุคลากรทางการศึกษาเห็นว่าตนเองมีค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กร

1.6) สิทธิส่วนบุคคล หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้บุคลากรทางการศึกษาได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน

1.7) จังหวะชีวิต หมายถึง การที่บุคลากรทางการศึกษาสามารถจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่น ๆ

1.8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ความรู้สึกรักของบุคลากรทางการศึกษาที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีกิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของบุคลากรทางการศึกษา

2. ปัจจัยการบริหาร หมายถึง องค์ประกอบการบริหารที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรทางการศึกษาและมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

2.1) ด้านลักษณะงาน หมายถึง การทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น งานนโยบายและแผน งานบริหารการเงินและสินทรัพย์ งานบริหารงานบุคคล งานตรวจสอบภายใน งานส่งเสริมการจัดการศึกษา เป็นต้น โดยงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้ปฏิบัติจะมีส่วนร่วมในการวางแผนงานและมีความเป็นอิสระในการที่จะกำหนดเวลาในการทำงาน และตัดสินใจเลือกกระบวนการที่ใช้ในการทำงานได้ด้วยตนเอง ผู้ปฏิบัติจะสามารถทำงานด้วยตนเองให้สำเร็จได้ โดยงานที่รับผิดชอบและปฏิบัติอยู่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตนเองและบุคคลในหน่วยงาน หรือส่งผลถึงผู้อยู่นอกองค์กร ในที่นี้คือ ข้าราชการครู นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา และชุมชน

2.2) ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง เป็นกระบวนการบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยให้บุคลากรทางการศึกษามีอิสระในด้านความคิด และเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงาน กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและวิธีการทำงาน และในกระบวนการปฏิบัติงานนั้น มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่และกำหนดความรับผิดชอบงานที่ชัดเจนและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้เสริมสร้างบรรยากาศในหน่วยงานให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานและช่วยให้บุคลากรทางการศึกษามีความคล่องตัวในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องคอยสนับสนุน ชี้แนะให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานและกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาทุกคนมีการปรับปรุงงาน และพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างทัดเทียม และเป็นธรรม ในระบบการบริหารจัดการมีการสื่อสารกันแบบสองทาง (Two way communication) คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารแสดงความคิดเห็น ความต้องการกับผู้บังคับบัญชาได้โดยสะดวก

2.3) ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 มีแสงสว่างเพียงพอ มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีอุณหภูมิห้องที่เหมาะสม พื้นห้องทำงานไม่ลื่น ได้รับการดูแลทำความสะอาดสม่ำเสมอ ขนาดของห้องมีความกว้างได้มาตรฐานในการที่จะปฏิบัติงานทั้งในด้านการให้บริการข้าราชการครู เช่น การให้บริการเบิกเงิน ค่ารักษาพยาบาล การให้บริการเยี่ยมทะเบียนประวัติ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ และ

ด้านการทำงานอื่น ๆ มีน้ำใช้เพียงพอทั้งอุปโภคและบริโภค มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมและเพียงพอที่จะช่วยให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ มีระบบการสื่อสารภายในและภายนอกที่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือเครื่องใช้ไฟฟ้ามีระบบป้องกันอันตราย มีสายใต้ดินป้องกันไฟฟ้ารั่วและลัดวงจร มีระบบสวัสดิการห้องอาหาร ห้องพักผ่อนและห้องน้ำที่ถูกต้องสุขลักษณะ มีห้องพยาบาลกรณีเจ็บป่วย

2.4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง บุคลากรทางการศึกษาที่ผิดชอบงานและได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัตินั้นมีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น ได้รับการปรับระดับจากหัวหน้างานเป็นหัวหน้ากลุ่ม และได้รับการเลื่อนระดับตำแหน่งตามเงื่อนไขเวลาที่ราชการกำหนดไม่ล่าช้าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ ได้รับการสนับสนุนในเรื่องการขยายความรู้และทักษะเพื่อเพิ่มความมั่นใจและช่วยในเรื่องการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

3. บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนการจัดการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 กำหนดให้เรียกชื่อว่า “บุคลากรทางการศึกษา” โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานในกลุ่มงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เช่น กลุ่มงานนโยบายและแผน กลุ่มอำนวยการ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิษณุโลก เขต 1 เขต 2 และเขต 3
2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารทั้งในระดับกระทรวงและระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปรับปรุงการบริหารจัดการ ส่งเสริมบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา