

แนวคิดสังคมบริการกับผู้บริหาร

สถานศึกษาในปัจจุบัน

เรื่อง : ดร. มนัสวี ศรีนนท์ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

บทความเรื่องนี้ ผู้เขียนต้องการนำเสนอถึงอิทธิพลและบทบาทของแนวคิดทางสังคมที่มีผลต่อความเป็นไปของการบริหารการศึกษา สืบเนื่องจากปัจจุบันได้เกิดแนวคิดในการนำรูปแบบการบริหารสถานศึกษาหรือหน่วยงานทางการศึกษาที่ได้รับการยอมรับในอดีตกลับมาใช้ใหม่ แต่ข่าวในประเด็นนี้ก็ยังไม่ได้สรุปว่าเรื่องดังกล่าวจะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เพียงแต่ว่าเมื่อผู้นำทางการศึกษานำเสนอความคิดในลักษณะเช่นนี้ออกมาเป็นข่าวก็ได้รับความสนใจจากประชาชนแล้ว จึงทำให้เกิดแนวคิดว่าลักษณะการบริหารการศึกษาเช่นที่กำลังเสนอเป็นประเด็นอยู่นี้จะได้รับการยอมรับและนำไปสู่การบังคับใช้ได้หรือไม่ก็ยังคงติดตามกันไป เมื่อไม่นานมานี้ มีข่าวเกี่ยวกับการที่จะเปลี่ยนชื่อตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจาก “ผู้อำนวยการ” เป็น “ครูใหญ่ และ อาจารย์ใหญ่” แทน ตามเนื้อหาในข่าวดังนี้ “วันนี้ (20 ก.พ.) รศ.ดร.เอกชัย กี่สุขพันธ์ ประธานคณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ (กมว.) เปิดเผยว่า เมื่อเร็วๆ นี้ คณะกรรมการกฤษฎีกา พิจารณาร่าง พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ... ที่มี นายมีชัย ฤชุพันธุ์ เป็นประธาน ได้เปิดรับฟังความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการ (ศธ.) ซึ่งมีข้อเสนอที่หลากหลาย ทั้งเรื่องใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ที่จะมีการปรับเปลี่ยน จากเดิมที่ให้สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มีหน้าที่ออก “ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ” มาเป็นให้คุรุสภาออก “ใบรับรองความเป็นครู” เพื่อให้ชัดเจนว่าครูเป็นวิชาชีพชั้นสูง จะออกให้เฉพาะครูและผู้บริหารสถานศึกษา และเตรียมจะยกเลิกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพศึกษานิเทศก์ เพราะไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการสอนโดยตรง ประธาน กมว. กล่าวต่อไปว่า นอกจากนี้ คณะกรรมการกฤษฎีกา เห็นตรงกันว่าให้กำหนดไว้ในร่างพ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ ฉบับใหม่ เปลี่ยนชื่อตำแหน่ง “ผู้อำนวยการโรงเรียน” มาเป็น “ครูใหญ่” ทำหน้าที่บริหารสถานศึกษา เพื่อให้การทำงานมีความชัดเจน โดยจะใช้ชื่อตำแหน่งครูใหญ่ กับสถานศึกษาทุกขนาด อย่างไรก็ตาม ทั้งหมดนี้ยังเป็นเพียงข้อเสนอจะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี (ครม.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง” (ผู้จัดการออนไลน์, จ่อโละชื่อตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาจาก “ผู้อำนวยการ” เป็น “ครูใหญ่”,

https://mgronline.com/qol/detail/9620000017858?fbclid=IwAR1POM0BlHijHalRC8Gd98WL_w9B5m2qY5PigOCKNrkWdF0iZBB006jh_6A, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562)

ส่วนแนวคิดทางสังคมนั้นมีอยู่อย่างหลากหลาย ความเป็นสังคมนั้นเริ่มจากคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีชีวิต ส่วนตนและวิถีทางสังคมคล้ายคลึงกัน ก็จัดว่าเป็นสังคมได้แล้ว และความเป็นสังคมนี้มีประวัติศาสตร์ ความเป็นมายาวนาน เริ่มจากสังคมดั้งเดิม สังคมชวานา และสังคมสมัยใหม่ หากจัดแบ่งสังคมตามลักษณะทางสังคมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ก็มีอยู่ 2 ประเภท คือ สังคมอุตสาหกรรมและสังคมบริการ ดังนั้น แนวคิดทางสังคมที่กล่าวมาอย่างย่อๆ นี้จึงเป็นการกล่าวถึงลักษณะทางสังคมที่เป็นมาแล้ว กำลังเป็นอยู่ และกำลังจะเกิดขึ้น การบริหารการศึกษาหรือการจัดการการศึกษาที่ดำเนินการอยู่ในสังคมก็ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดทางสังคมด้วย จึงเป็นไปได้ที่สังคมจะมืองคัพพคนละแบบกับรูปแบบการศึกษาของคนในสังคม

ตามที่กล่าวมาข้างต้นนี้ แนวคิดสังคมบริการมีความสัมพันธ์หรือมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารการศึกษาในสังคมได้ ผู้เขียนจึงสนใจหาความเป็นจริงของการที่ผู้นำทางการศึกษามีนโยบายที่จะนำรูปแบบการเรียกชื่อตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาแบบเดิมก่อนที่มีการปรับเปลี่ยนมาใช้ในปัจจุบันนั้นจะเป็นไปได้มากเพียงใด เพราะในแง่พื้นฐานทางการศึกษาแล้ว การศึกษาจะเป็นเช่นไรหรือมีทิศทางอย่างไร ส่วนใหญ่ต้องดูที่ความเป็นสังคมนั้นเป็นอยู่ในลักษณะแบบไหนหรือเป็นสังคมเช่นใด โดยสังคมในปัจจุบันนั้นจัดได้ว่าเป็นสังคมแนวบริการและทิศทางการบริหารการศึกษาในปัจจุบัน หน่วยงานการศึกษาเป็นผู้ให้บริการทางการศึกษา เรียกผู้สนใจเข้ามาศึกษาหาความรู้ว่าเป็นผู้มารับบริการ ตลอดถึงผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่างๆ ก็เป็นผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการเท่านั้น ซึ่งเมื่อผู้นำทางการศึกษามีนโยบายที่จะนำรูปแบบการบริหารการศึกษาแบบเดิม ซึ่งมีครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ เป็นผู้นำในหน่วยงานการศึกษาแล้วจะทำให้การบริหารการศึกษาตอบโจทย์รูปแบบของสังคมที่เป็นไปอยู่และกำลังจะเป็นไปหรือไม่ ดังนั้น ประเด็นนี้จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจสำหรับนักคิดทางสังคมและการศึกษาแนวคิดสังคมบริการ

แนวคิดการจัดแบ่งสังคมนั้นมีอยู่อย่างหลากหลาย โดยการจัดแบ่งสังคมตามที่ทราบกันดี จะใช้ประวัติศาสตร์ ยุคสมัยทางสังคม หรือใช้ความสัมพันธ์ทางสังคมแบ่ง เช่น การแบ่งสังคมเป็นแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิ ดังนั้น แนวคิดการแบ่งสังคมจึงขึ้นอยู่กับว่าจะใช้แนวคิดไหนในการจัดแบ่ง สำหรับในที่นี้ ผู้เขียนนำเสนอแนวคิดการจัดแบ่งสังคมเป็น 2 แบบ คือ สังคมแบบอุตสาหกรรมและสังคมแบบบริการ โดยเฉพาะสังคมบริการนี้เป็นแนวคิดหลักที่ผู้เขียนได้ศึกษาวิเคราะห์ร่วมกับการคิดที่จะปฏิรูปชื่อตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาที่ผู้นำการศึกษาในปัจจุบันกำลังนำเสนอต่อสาธารณชน คือ แนวคิดสังคมบริการนี้ ได้แก่ แนวคิดที่อธิบายลักษณะของสังคมผ่านความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ความรวดเร็วของการส่งข้อมูลข่าวสาร เป็นสังคมแนวทุนนิยม ดำเนินธุรกิจแบบแข่งขันกันอย่างรุนแรงและมุ่งผลประโยชน์เป็นที่ตั้ง เป็นสังคมที่เปิดเสรีทางการค้าและตีค่าวัตถุทุกอย่างในสังคมเป็นสินค้าและการบริการ ที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เป็นสังคมที่เน้นการขายสินค้าและการบริการเพื่อนำมาเป็นรายได้เป็นหลัก

ดังนั้น เมื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นสังคมบริการแล้ว ก็จะเห็นได้ว่าการจัดการทรัพยากรทุกอย่างในสังคมจะถูกตีค่าว่ามีคุณค่าต่อสังคมได้ก็เมื่อสิ่งนั้นสามารถให้ผลประโยชน์กับสังคมได้เท่านั้น ตรงกันข้าม หากทรัพยากรในสังคมที่ไม่สามารถเสนอเป็นสินค้าและขายได้ก็จะถูกยกเลิหรือหมดความสำคัญไปเช่นเดียวกัน เรื่องการศึกษาในปัจจุบันได้ถูกมองว่าเป็นเรื่องของการให้บริการเหมือนกัน การจัดการศึกษาที่ดีต้อง

เป็นการบริหารการศึกษาที่ไม่ทำให้องค์กรขาดทุน และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดถึงต้องผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษาในทุกๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารอย่างมีธรรมาภิบาล และผู้ศึกษาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ ดังนั้น การเป็นสังคมบริการจึงเกิดขึ้นได้ แม้กระทั่งในการจัดการการศึกษา สืบเนื่องจากการศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาสังคมนั่นเอง

ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบัน

ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้นำในองค์กรทางการศึกษา ในอดีตและปัจจุบันย่อมมีความแตกต่างกัน ในแง่ชื่อตำแหน่ง ภารกิจหรือหน้าที่ในตำแหน่ง เรียกว่าง่าย ๆ ว่าพระเดชและพระคุณของผู้บริหารการศึกษา ที่ผ่านมามีการปรับปรุงและพัฒนาไปตามการกำหนดตำแหน่ง ดังข่าวที่ว่า “ในอดีตชื่อตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน ถูกเปลี่ยนในช่วงที่ พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2546 ประกาศใช้แรกๆ จากเดิมชื่อตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานศึกษาจะแบ่งตามขนาดโรงเรียน ดังนี้ โรงเรียนขนาดใหญ่ ใช้คำว่า ผู้อำนวยการโรงเรียน ขนาดกลาง ใช้คำว่าอาจารย์ใหญ่ และโรงเรียนขนาดเล็ก ใช้คำว่า ครูใหญ่ ทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาในขณะนั้นมองว่า การกำหนดชื่อตำแหน่งตามขนาดโรงเรียน ทำให้เกิดการแบ่งแยก ทั้งที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา เช่นเดียวกัน จึงขอให้เปลี่ยนชื่อตำแหน่งมาเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน เหมือนกันทุกขนาด แต่การกำหนดชื่อตำแหน่งเช่นนี้ในประเทศต่างๆ ไม่ใช่กัน เพราะทำให้ไม่กำหนดบทบาทหน้าที่ไม่ชัดเจน” (ผู้จัดการออนไลน์, อ้างแล้ว, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562)

ดังนั้นเรื่องเกี่ยวกับชื่อตำแหน่งผู้บริหารการศึกษาในปัจจุบันที่ถูกมองว่าไม่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษามากนัก โดยเป็นเพียงการเน้นไปที่ความแตกต่างกันในเชิงปริมาณของจำนวนผู้เรียนในสถานศึกษาเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากคำว่า ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ในอดีต ที่ดูเหมือนว่าจะมีความชัดเจนในเชิงการบริหารจัดการสถานศึกษามากกว่า คือ หากมีการเรียกผู้นำในสถานศึกษาด้วยคำว่า ผู้อำนวยการ เหมือนเดิมจะทำให้การดำเนินงานการศึกษาไม่ได้มุ่งไปที่เป้าหมายทางการศึกษาและยังเป็นการให้ความสำคัญในเรื่องอื่นๆ ในสถานศึกษามากพอๆ หรือมากกว่าเรื่องการพัฒนาครูและนักเรียน ซึ่งนับว่าน่าจะผิดวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา สรุปแล้ว หากจะนำบรรยากาศการจัดการศึกษาแบบเดิมที่มุ่งตรงไปที่ครูและนักเรียนเป็นสำคัญ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับชื่อเรียกตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาเป็นชื่อตำแหน่งที่มีนัยแห่งการจัดการศึกษาเท่านั้น เพราะคำว่า ผู้อำนวยการ นั้น เป็นคำที่ดูเหมือนจะมุ่งไปที่การส่งเสริมการศึกษาอย่างหลวมๆ มากกว่าที่จะมีบทบาทและหน้าที่เพื่อการศึกษาอย่างชัดเจน

วิเคราะห์แนวคิดสังคมบริการกับผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับแนวคิดที่ตัดสินความเป็นสังคมโดยใช้เงื่อนไขเรื่องบริการเป็นเกณฑ์กับการบริหารการศึกษาที่มีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง โดยการบริหารการศึกษาที่ปรากฏเป็นประจักษ์อยู่ทุกวันนี้ก็จะเห็นร่องรอยว่ามีความเป็นมาอย่างไรบ้าง ดังนั้น รูปแบบทางการศึกษาที่ดำเนินการอยู่จึงไม่ใช่เป็นแบบเกิดผุดขึ้นโดยไม่มีที่มาที่ไปหรือไม่มีเหตุผลประกอบ การศึกษาที่เป็นอยู่นี้เกิดขึ้นบนพื้นฐานจากแนวคิดและทฤษฎี

ตลอดถึงงานวิจัย และที่สำคัญอย่างยิ่ง การศึกษาที่บริหารจัดการกันอยู่ทุกวันนี้และที่ผู้นำทางการศึกษาอยากปรับเปลี่ยนชื่อตำแหน่งกลับไปเหมือนดังเดิม เพราะชื่อตำแหน่งที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันไม่ได้สะท้อนถึงบทบาทและหน้าที่ทางการศึกษาอย่างแท้จริง หมายความว่าผู้นำทางการศึกษามองว่าชื่อตำแหน่งผู้อำนวยการนี้ไม่สอดคล้องกับที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการศึกษาเลย จึงได้มีความคิดและความพยายามที่จะนำชื่อตำแหน่งครูใหญ่และอาจารย์ใหญ่มาใช้แทน ซึ่งแนวคิดนี้ ผู้เขียนมองว่าการจะปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารการศึกษาของสังคมโดยมองแค่เพียงชื่อตำแหน่งของผู้บริหารสถานศึกษาเท่านั้น ส่วนเรื่องอื่นๆ ในการศึกษาเป็นเรื่องรอง จึงมีน่าจะถูกต้องและเป็นผลดีกับสังคมโดยรวมนี้ ด้วยว่าการศึกษาที่สังคมเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออกนั่นเอง ผู้เขียนจึงเสนอการวิเคราะห์เรื่องนี้ไว้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. วิเคราะห์ผ่านความเป็นมาและลักษณะของแนวคิดสังคมบริการ

ได้แก่ เรื่องการศึกษานี้เป็นที่ยอมรับกันโดยส่วนใหญ่แล้วว่าเป็นผลสืบเนื่องหรือมีความสัมพันธ์กับสภาพของสังคมแน่นอน เพราะการศึกษาที่จะเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมนั้นต้องเป็นการศึกษาที่ตอบโจทย์การพัฒนาสังคมและพัฒนาคนในสังคมตามยุคสมัยนั้นๆ ด้วย แต่ถ้าการศึกษาไม่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประชาชนแล้ว การศึกษาจะไม่ได้ได้รับความสนใจหรือหาคคุณค่า ยิ่งถ้าเป็นการศึกษาในสมัยที่สังคมเข้าสู่สังคมบริการ การศึกษาจะต้องผลิตคนออกไปสู่สังคมให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของสังคมด้วย ดังนั้น สถาบันการศึกษาจึงต้องเป็นต้นแบบในการบริหารการศึกษาที่สอดคล้องกับความเป็นไปของสังคมตลอดทั้งคนในสังคมก็มีแนวคิดเกี่ยวกับสังคม เป็นสังคมบริการผู้นำทางการศึกษาในสถานศึกษาจึงต้องเปิดพื้นที่ให้กับผู้ร่วมงานหรือครู ตลอดจนผู้เรียนได้มีโอกาสหรือมีพื้นที่ในสังคมให้มากขึ้น เพราะถ้าไม่ทำหรือบริหารจัดการศึกษาเช่นนี้ การศึกษาก็จะไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นไปของสังคม จะเป็นการทำให้การศึกษาไม่ตอบโจทย์สังคมได้ ในที่สุด การศึกษาที่ไม่สัมพันธ์กับสภาพสังคมก็จะเป็นการศึกษาที่คนในสังคมไม่สนใจและเป็นการศึกษาที่ไร้ประโยชน์จนล้มหายตายจากสังคมไป

2. วิเคราะห์ผ่านบทบาทและหน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบัน

ได้แก่ การจะตัดสินการศึกษาทั้งหมดที่ว่าดีหรือไม่ดีด้วยชื่อตำแหน่งของผู้บริหารการศึกษา ในหน่วยงานการศึกษานั้นอาจจะถือว่าไม่เป็นที่ยอมรับกันได้ เพราะการศึกษาที่ดีที่จะได้รับการยอมรับมักมาจากผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการจัดการเรียนการสอนหรือการบริหารการศึกษาของครูหรือผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหลัก เรียกว่าเมื่อผู้เรียนได้รับความรู้ความเข้าใจในสิ่งที่เรียนได้อย่างมีคุณภาพก็จัดได้ว่าการศึกษาประสบความสำเร็จแล้ว โดยผลสำเร็จดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากการประพฤติปฏิบัติตนตามบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการหรือผู้บริหารและครูในสถานศึกษานั้นเอง ส่วนผู้รับบริการหรือผู้เรียน เมื่อได้รับความรู้จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับชีวิตและการทำงานได้ก็นับว่าเป็นที่เกิดความพึงพอใจแล้ว ส่วนชื่อตำแหน่งของผู้บริหารสถานศึกษาแล้วก็ไม่ควรจะส่งผลต่อการจัดการศึกษามากนัก ถึงแม้ว่าชื่อตำแหน่งครูใหญ่และอาจารย์ใหญ่ดูเหมือนว่าจะให้ความหมายที่สัมพันธ์กับการจัดการศึกษามากกว่าก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาจากกรอบแนวคิดสังคมบริการดังกล่าวแล้ว ชื่อตำแหน่งผู้อำนวยการอาจจะดูเหมาะสมกว่าด้วยซ้ำไป เพราะเป็น

การบริหารการศึกษาที่ไม่ยึดโยงอำนาจในการบริหารจัดการอยู่เพียงแค่ผู้บริหารสถานศึกษาคนเดียว เรียกว่า การศึกษาจะเป็นเช่นไรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย น่าจะเป็นแนวคิดที่เหมาะสมกับยุคสมัยนี้ ที่สุด

สรุปแล้ว ในเรื่องนี้ ผู้เขียนมองว่า หากจะมีการปรับเปลี่ยนชื่อตำแหน่งด้วยเหตุผลและบริบทดังกล่าว อาจจะมีข้อโต้แย้งได้อีกมากมาย หากมองในแง่ความเป็นสังคมที่มีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ก็ให้เห็นได้ว่า ประชากรที่ทำงานเกี่ยวกับการศึกษานั้นมีจำนวนมากขึ้นและบรรยากาศทางการศึกษาก็ไม่เหมือนกับในอดีต แล้ว ผู้นำทางการศึกษาในแต่ละสถานศึกษาหรือสถาบันจะบริหารด้วยภาวะแห่งการสั่งการโดยไม่รับฟัง ความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานย่อมจะไม่เป็นที่เหมาะสมกับกาลสมัยนัก จริงอยู่ ในสมัยก่อน การเรียกชื่อผู้นำ สถานศึกษาด้วยคำว่า ครูใหญ่และอาจารย์ใหญ่ อาจดูเหมาะสมแล้ว แต่ถ้ามองในบริบทสังคมปัจจุบัน และ ช่วงวัยของผู้เข้ามาเรียนในสถานศึกษาที่ได้รับการกล่อมเกลามาแบบสังคมสมัยใหม่ย่อมไม่เหมาะสมเลย ดังนั้น การเรียกชื่อตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาว่า ผู้อำนวยการ เหมือนที่เป็นอยู่ในปัจจุบันย่อมถือว่าเหมาะสมแล้ว เพราะการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันต้องเป็นการทำงานแบบมีส่วนร่วม ยอมรับความแตกต่าง และความสามารถของผู้ร่วมงาน ไม่ใช่บริหารแบบเผด็จการหรือแบบสั่งการโดยมิฟังข้อเสนอแนะจากผู้ร่วมงาน เลย และที่สำคัญ การบริหารสถานศึกษาในปัจจุบันมีการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งจากหน่วยงานภายใน ด้วยกันและจากหน่วยงานภายนอกย่อมมีการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการ ด้วย เช่น ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่มาติดต่อประสานงานหรือความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้เรียนที่มารับบริการ ดังนั้น หากจะบริหารการศึกษาแบบเดิมและเรียกชื่อตำแหน่งผู้บริหารแบบเดิม อาจจะถูกมองว่าไม่สะท้อนถึงความเป็นสังคมบริการและรูปแบบการศึกษาสมัยใหม่ที่ไม่ยึดโยงความเป็น เจ้าของแห่งความรู้อยู่เพียงผู้ใดผู้หนึ่งเท่านั้น เพราะความรู้ในยุคสมัยนี้สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เรียกว่าเป็น ยุคสมัยแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตนั่นเอง
