

# กลไกคุณภาพเพื่อยกระดับประสิทธิภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

## Quality Mechanism to Enhance Efficiency of the Educational Service

### Area Office

ประสิทธิ์ หนูกุง

Prasit Nookung

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

Office of the Basic Education Commission, Ministry of Education, Thailand

E-mail: praasittn@gmail.com

Received February 11, 2024; Revised March 11, 2024; Accepted April 22, 2024

### บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกลไกคุณภาพ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกรอบคิดการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แนวคิดการดำเนินงานตามนโยบาย โดยเฉพาะกรอบการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรม และสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอยู่ 245 เขต ทั่วประเทศนั้น ยังไม่สามารถดำเนินการงานทุกภารกิจให้มีประสิทธิภาพจนได้รับรางวัลยกย่องเชิดชู ดังนั้นบทความนี้จะแสดงถึงแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานระดับสากล ตามกรอบคิดและแนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งถือเป็นมาตรฐานการดำเนินงานระดับโลก และยังสามารถเป็นเครื่องการันตีคุณภาพการดำเนินงานอีกด้วย ส่งผลให้มีโอกาสได้รับรางวัลระดับชาติ หากสำนักงานเขตพื้นที่ใดยื่นเรื่องเพื่อขอรับการประเมินเพื่อรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ กลไกคุณภาพ ประกอบด้วย 8 กลไก ได้แก่ 1) กลไกการนำองค์กร (Corporate Leadership Mechanism: CLM) 2) กลไกการวางแผนเชิงระบบ (System Planning Mechanism: SPM) 3) กลไกการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (Service Provider Focus Mechanism: SPFM) 4) กลไกการจัดการความรู้ (Knowledge Management Mechanism: KMM) 5) กลไกการบริหารบุคลากร (Personnel Management Mechanism: PMM) 6) กลไกการปฏิบัติการ (Operating Mechanism: OM) 7) กลไกเชิงผลลัพธ์ (Result Mechanism: RM) และ 8) กลไกการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Mechanism :SDM) ผู้เขียนจึง

นำเสนอกลไกคุณภาพเพื่อยกระดับประสิทธิภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มานำเสนอลงในบทความวิชาการฉบับนี้

**คำสำคัญ:** กลไกคุณภาพ; ยกระดับประสิทธิภาพ; สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

## Abstract

The objective of this article was to present a quality mechanism to improve efficiency. Operations of the educational service area office, according to the operational framework of the educational service area office concept of operating, according to policy. Especially the framework for evaluating national quality awards. From the study of theoretical concepts, conduct a literature review and interview relevant people. It was found that there were 245 educational area offices throughout the country. Still unable to carry out all missions efficiently to the point of receiving awards and honors. Therefore, this article showed guidelines for the efficient operation of the educational service area office. There are international standards. According to the framework and operational guidelines, according to the national quality award criteria, Which is considered a world-class operating standard. It can also be a guarantee of the quality of operations. Resulting in the opportunity to receive national awards. If any area office submits a request for evaluation to receive a national quality award, the quality mechanism consists of eight mechanisms: 1) Corporate Leadership Mechanism: CLM; 2) System Planning Mechanism: SPM; 3) Service Provider Focus Mechanism: SPFM; 4) Knowledge Management Mechanism: KMM; 5) Personnel Management Mechanism: PMM; 6) Operating Mechanism: OM; 7) Result Mechanism: RM; and 8) Sustainable Development Mechanism: SDM. The author therefore presents quality mechanisms to enhance the efficiency of the office in the field of education presented in this academic article.

**Keywords:** Quality Mechanism; Enhance Efficiency; Educational Service Area Office.

## บทนำ

ในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ส่งผลให้ทิศทางการศึกษาโลกมีการปรับเปลี่ยนด้วยเช่นกัน และแน่นอนว่าย่อมมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อแนวทางการจัดการศึกษาของไทย หน่วยงานทางการศึกษาทุกๆ หน่วยงานที่จะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งการกำหนดทิศทางการศึกษาของไทย จำเป็นต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับอนาคตภาพของสังคมโลกและสังคมไทย ภายใต้การจัดการบริหารการศึกษาที่มีเป้าหมายชัดเจน เพื่อให้ระบบการศึกษาของไทยมีมาตรฐาน มีทิศทางในทางที่ดี และมีคุณภาพ

ผลการทดสอบ PISA ปี 2022 ล่าสุดปรับตัวลดลงในทุกหมวดวิชา และสะท้อนว่าปัญหาคุณภาพการศึกษาไทย เป็นประเด็นเร่งด่วนที่ภาครัฐต้องแก้ไข โดยปัญหาสำคัญของการศึกษาไทย คือ การพัฒนาในอดีตที่เน้นเป้าหมายเชิงปริมาณเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นโอกาสการเข้าถึงการศึกษา การอุดหนุนค่าใช้จ่าย การจัดสรรงบประมาณที่ยังไม่ตรงจุด งบประมาณขนาดเล็กไม่เพียงพอ คุณภาพครูไม่พร้อมสำหรับการปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบ แรงจูงใจของครูไม่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประกอบกับวิธีการประเมินผลนักเรียนยังไม่ได้มาตรฐาน โครงสร้างหลักสูตรยังขาดการเรียนรู้ทักษะสมัยใหม่ หรือแม้แต่การผลิตคนยังไม่ตรงตามความต้องการของตลาด และโครงสร้างการบริหารที่มีการปรับเปลี่ยนบ่อยๆ ความเข้าใจและความตระหนักรู้ของบุคลากรทางการศึกษาตามบทบาทหน้าที่ ยังน้อย เป็นต้น ที่กล่าวมานั้นล้วนเป็นข้อจำกัดต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทย

สังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ การเข้าสู่ยุค Deglobalization ในขณะที่ประเทศคู่แข่งเริ่มพัฒนามากขึ้น ตอกย้ำความจำเป็นเร่งด่วนในการปฏิรูปการศึกษา ภาครัฐจำเป็นต้องเร่งดำเนินนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาการศึกษาอย่างยั่งยืน เช่น การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารสถานศึกษา การกระจายอำนาจ ปรับปรุงหลักสูตรให้มีความชัดเจนมากขึ้น ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นคุณภาพการสอน พัฒนาระบบการคัดเลือกและเตรียมครูให้มีมาตรฐานระดับสากล พัฒนาระบบการสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ต้องการ เป็นต้น ทั้งนี้การจัดการศึกษา เป็นกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ภายใต้การขับเคลื่อนของหน่วยงานทางการศึกษา โดยเฉพาะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาทั่วประเทศ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแล และประสานงานกิจกรรมการศึกษาภายในเขตพื้นที่บริเวณที่รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการทำงานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีระบบการดำเนินงานที่เป็นกลไกคุณภาพที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และส่งเสริมความเป็นเลิศในด้านต่างๆ เพื่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษา ที่มีความมุ่งหมายที่จะจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เป็นอย่างดี มีความสามารถ และมีความสุข ภายใต้การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีพลัง และมีประสิทธิภาพ และมีการกระจายอำนาจให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา (ณวิญญู เสริฐผล, 2563) ถือเป็นบทพิสูจน์ถึงความสำเร็จขององค์กรในการเสริมสร้างความ เป็นเลิศด้านการบริหารจัดการองค์กรระดับโลก ให้ทุกคนในองค์กรมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการร่วมมือของผู้บริหารและพนักงานที่ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับตัว เปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์กรและระบบการจัดการสู่มาตรฐานความเป็นเลิศ ทั้งนี้ระบบที่มีปฏิบัติงานร่วมกันดุจเครื่องจักร สามารถดำเนินการให้งานสำเร็จตามประสงค์จะสามารถแสดงถึงกลไกคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (พัฒนา เรือนใจดี และ มารุพงศ์ มาสิงห์, 2561)

กลไกคุณภาพ เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพที่หลายคนรู้จัก ได้แก่ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพไปสู่การบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ ทัดเทียมระดับสากล โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขาอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ตรวจประเมินโดยเฉพาะ จะช่วยให้องค์กรจะได้รับรายงานป้อนกลับ ซึ่งระบุจุดแข็งและจุดที่ควรปรับปรุง ซึ่งนับเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผนปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้น ดังนั้นหากมีการนำเครื่องมือนี้ไปใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรจะช่วยให้เกิดกลไกคุณภาพเพื่อยกระดับประสิทธิภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) ยังเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบระบบต่างๆ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการตลอดจนผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม, 2562) สามารถเชื่อมโยงการประเมินทุกรายการที่มีอยู่แล้ว และมุ่งสู่คุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้วยการนำแนวคิดและรูปแบบการประเมินเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการศึกษาเพื่อยกระดับประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นองค์กรปฏิบัติในท้องถิ่นที่จัดการศึกษาเชิงพื้นที่ (Area) กระจายอยู่ทั่วประเทศ 245 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีหน้าที่ขับเคลื่อนนโยบายให้มีคุณภาพไปยังสถานศึกษาในกำกับ ประสานส่งเสริม สนับสนุนและนิเทศการศึกษาให้มีคุณภาพ รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา มีตัวชี้วัดคุณภาพเป็นกรอบในการทำงาน ตรวจสอบและประเมินผล (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2, 2564) โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนดเพื่อให้ผู้เรียนมีมาตรฐานและมีคุณภาพตามรูปแบบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน หากนำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการศึกษา และพัฒนาคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และขยายผลไปสู่สถานศึกษา

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับกลไกคุณภาพในการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกรอบแนวทางการดำเนินงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มากำหนดเป็นกรอบคิดในการดำเนินงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นรางวัลอันทรงเกียรติที่แสดงถึงศักยภาพในการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ ทัดเทียมระดับสากล ที่มีเกณฑ์เป็นเครื่องกำหนดทิศทางการดำเนินการ ประกอบไปด้วย 7 หมวด 17 หัวข้อ มาใช้ในการดำเนินงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อการพัฒนาคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และขยายผลไปสู่สถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งแนวคิดดังกล่าว เป็นแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน

ผู้เขียนจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการดำเนินงานด้วยกลไกคุณภาพ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงได้ศึกษาองค์ประกอบตามประเด็นหัวข้อดังต่อไปนี้

## กลไกคุณภาพเพื่อการขับเคลื่อนนโยบาย

กลไก เป็นสิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายึดหลักการกระจายอำนาจ เน้นมุมมองเชิงระบบ มุ่งเน้นที่ค่านิยมและแนวคิดหลัก มุ่งเน้นกระบวนการ มุ่งเน้นผลลัพธ์ มุ่งเน้นความเกี่ยวข้องกัน มุ่งเน้นการปรับปรุง และสามารถปรับใช้ได้การบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เป็นไปตามนโยบายและทิศทางการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

การดำเนินงานในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมีระบบไปสู่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยทำหน้าที่ในการกำกับติดตามการบริหารงานด้านการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัด ตั้งแต่กำกับดูแล จัดตั้งยุบรวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานส่งเสริมและสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริหารจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราชญ์บุรี เขต 2, 2564) และมีอำนาจในการบริหารจัดการ บางประการเกี่ยวกับวิชาการ งบประมาณ และบุคลากรตามกฎหมายระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (พัฒนา เรือนใจดี และ มารุพงศ์ มาสิงห์, 2561) ตามบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนนโยบายให้มีคุณภาพไปยังสถานศึกษาในกำกับเพื่อประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและนิเทศการศึกษาให้มีคุณภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราชญ์บุรี เขต 2, 2564)

ดังนั้น กลไกคุณภาพเพื่อการขับเคลื่อนนโยบาย เป็นการดำเนินงานต่างๆตามภารกิจ วัตถุประสงค์ระดับนโยบายให้สอดคล้องกัน โดยอาศัยกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีกลไก คุณภาพ มีเกณฑ์กำหนดแนวทางการดำเนินงาน มีกรอบการดำเนินงานที่ได้รับการยอมรับระดับสากล ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นองค์กรปฏิบัติในท้องถิ่น ช่วยในการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่ มีหน้าที่ ขับเคลื่อนนโยบายให้มีคุณภาพไปยังสถานศึกษาในกำกับเพื่อประสานส่งเสริม สนับสนุนและนิเทศ การศึกษาให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานระดับสากล โดยยึดกรอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

## รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

หลักการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นการดำเนินการโดยสำนักงานรางวัลคุณภาพ แห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดยมีเจตนารมณ์เพื่อสนับสนุนการนำแนวทางรางวัลคุณภาพ แห่งชาติไปใช้ในการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน เพื่อประกาศเกียรติคุณให้แก่องค์กรที่ประสบ

ความสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก เพื่อกระตุ้นให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และเพื่อแสดงให้นานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2562)

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาพัฒนาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรที่ดี อันเป็นแนวความคิดที่ดี และเป็นระบบ โดยให้ความสำคัญของผู้นำใน 4 ส่วน ประกอบด้วย 1) การจัดการคุณภาพของกระบวนการ 2) การพัฒนาและจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3) การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ และ 4) ข้อมูลและการวิเคราะห์ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2550) และ ใจชนก ภาคออต (2555) กล่าวว่า “มีสถาบันการศึกษาจำนวนมากที่เริ่มนำหลักการและเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในการบริหารองค์กร ยิ่งในต่างประเทศเกณฑ์รางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) นั้นเป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นองค์กรต้นสังกัดของสถานศึกษาในพื้นที่ระดับท้องถิ่น ที่มีหน้าที่กำกับติดตาม สนับสนุนการดำเนินงานกิจการต่างๆ ของสถานศึกษา ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ข้อที่ 4 คือ กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา และข้อที่ 6 ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดและพัฒนาศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 1, 2562)

การพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้างการวางแผน และการดำเนินการตามแผน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกฝ่าย ไม่ใช่เฉพาะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือสถานศึกษา

หลักการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นการดำเนินการโดยสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดยมีเจตนารมณ์เพื่อสนับสนุนการนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน เพื่อประกาศเกียรติคุณให้แก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จในระดับมาตรฐานโลก เพื่อกระตุ้นให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และเพื่อแสดงให้นานาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2562) สามารถนำหลักการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ไปใช้ในส่วนงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นกรอบแนวคิดในการทำงานที่ทันสมัยสนองตอบต่อการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรม หรือมีทิศทางในเชิงความเป็นสากล โดยมีตัวชี้วัดที่ทันสมัย เข้ากับยุคการปฏิบัติการศึกษาและการพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ที่แท้จริงมีการอบในการบริหารจัดการตามเกณฑ์ที่ชัดเจน อันจะได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ยั่งยืน และหากมีผลการประเมินเป็นระดับคะแนนที่สูงแล้ว เชื่อว่าจะเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีคุณภาพที่แท้จริง จะมี

การปฏิรูปการศึกษา หรือการปฏิรูปองค์กรอย่างไร คุณภาพของผลลัพธ์ตามผลการประเมิน จะเป็นเครื่องยืนยันถึงความสำเร็จของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่จะพัฒนาการศึกษาของชาติที่ยั่งยืนก้าวหน้าในอนาคต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานทางการศึกษาระดับจังหวัด มีหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา กำกับติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายการจัดการศึกษาของชาติ การนำแนวรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ไปใช้ในการขับเคลื่อนคุณภาพในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาไปใช้ให้เกิดรูปธรรมนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยกระบวนการทำงานที่เป็นระบบที่สร้างการรับรู้ร่วมกันในองค์กร โดยมีแนวทางการนำรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ขับเคลื่อนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

แนวทางการนำไปใช้เป็นกรอบการบริหารจัดการที่แสดงเอกลักษณ์ซึ่งบูรณาการผลการดำเนินการขององค์กร การตอบคำถามของเกณฑ์จะช่วยให้องค์กรสร้างความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ระหว่างทรัพยากรต่าง ๆ ระบุจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง ปรับปรุงการสื่อสาร ผลผลิตภาพ และ ประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้บรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ สอดคล้องกับกระบวนการหรือขั้นตอนในการรับการประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 8 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจแก่บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา 2) การจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว ระยะกลางและระยะเร่งด่วน 3) การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์และองค์ประกอบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) 4) การประกาศนโยบายการขับเคลื่อนคุณภาพ ด้วยกลไกรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ไปใช้ในการขับเคลื่อนคุณภาพในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อเข้าถึงทุกคน 5) การดำเนินการบูรณาการการประเมินรูปแบบต่างๆให้เป็นระบบเดียวกันโดยการใช้รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นตัวนำ 6) การติดตามและประเมินผล 7) การปรับเปลี่ยน Mindset เพื่อการนำผลการประเมินมาพัฒนาองค์กรในอนาคต 8) การเผยแพร่และเรียนรู้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นการนำระบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้มุ่งสู่คุณภาพ สามารถสร้างการใฝ่เรียนรู้และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้องค์กรมีการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและเพิ่มผลผลิต และมีศักยภาพที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ร่วมกันของสมาชิกในองค์กรมีระดับความสำเร็จมากขึ้นเพียงใด อาจทำในรูปแบบของการรายงานผ่านโปสเตอร์ หรือสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆที่เป็นช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว และเข้าถึงได้เร็ว ช่วยให้การบริหารงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

## เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) กับการขับเคลื่อนงานระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา และยังเป็นต้นแบบอีกหลายประเทศทั่วโลกที่นำไปประยุกต์ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์และไทย คะแนนเต็ม 1,000 คะแนน และหน่วยงานที่ผ่านเกณฑ์ด้วยคะแนน 651 ขึ้นไป จะได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หน่วยงานหรือองค์กรที่ผ่านเกณฑ์ด้วยคะแนน 351 ขึ้นไป จะได้รับรางวัล TQC ประกอบไปด้วยค่านิยมหลักและแนวคิด ได้แก่ 1) มุมมองในเชิงระบบ (Systems Perspective) 2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) 3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Excellence) 4) การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational Learning and Agility) 5) การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing People) 6) การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on Success) 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation) 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact) 9) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal Responsibility) 10) จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency) 11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results) หากองค์กรใดต้องการที่จะมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศนั้นสามารถนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งแนวทางที่นำไปสู่การสร้างเสริมความสามารถในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

การส่งเสริมให้องค์กรทุกองค์กรที่มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบทำให้องค์กรนั้นๆ เกิดมุมมองเชิงระบบ มุ่งเน้นที่ค่านิยมและแนวคิดหลัก มุ่งเน้นกระบวนการ มุ่งเน้นผลลัพธ์ มุ่งเน้นความเกี่ยวเนื่องกัน มุ่งเน้นการปรับปรุงและสามารถปรับใช้ได้ และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มีประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนทุกประเภท ทุกขนาดที่นำเกณฑ์ไปใช้ประกอบการดำเนินงาน เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของตน และการนำใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ใช้เป็นกรอบคิดในการดำเนินงานจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงขีดความสามารถในการแข่งขัน และผลลัพธ์ผ่านระบบการพัฒนาและประเมินองค์กรต่าง ๆ

องค์กรต่างๆที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศนั้น มักจะนำเกณฑ์รางวัลประเภทต่าง ๆ มากำหนดเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน เพื่อเป็นกรอบคิด กำหนดบทบาทสำคัญในการสร้างเสริมความสามารถของคนในองค์กรมีทักษะในการขับเคลื่อนงานไปสู่ความเป็นเลิศ และช่วยแก้ไข ปรับปรุงกระบวนการ ขีดความสามารถ ผลลัพธ์ และวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศนั้น เป็นเครื่องมือที่ในการสร้างความเข้าใจและใช้ในการบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งนำความคิดในเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสในการเรียนรู้ และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติยังเป็นที่ยอมรับด้านการบริหารจัดการเพื่อนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ หากใช้เกณฑ์ดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทย มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อประโยชน์ของลูกค้า บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม ประเทศชาติ ภายใต้กรอบรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) (ใจชนก ภาคอัฐ, 2555)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) เป็นเกณฑ์การประเมินที่องค์กรชั้นนำของภายในประเทศนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงวิธีปฏิบัติอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในการแข่งขันไปสู่ระดับนานาชาติ และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ยังเป็นต้นแบบของเกณฑ์การประเมินองค์กรที่มีลักษณะจำเพาะ ได้แก่ ระบบการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation: HA) ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) เป็นต้น ทั้งนี้ระบบการดำเนินงานทุกระบบงานมุ่งหวังที่จะนำพาองค์กรสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ

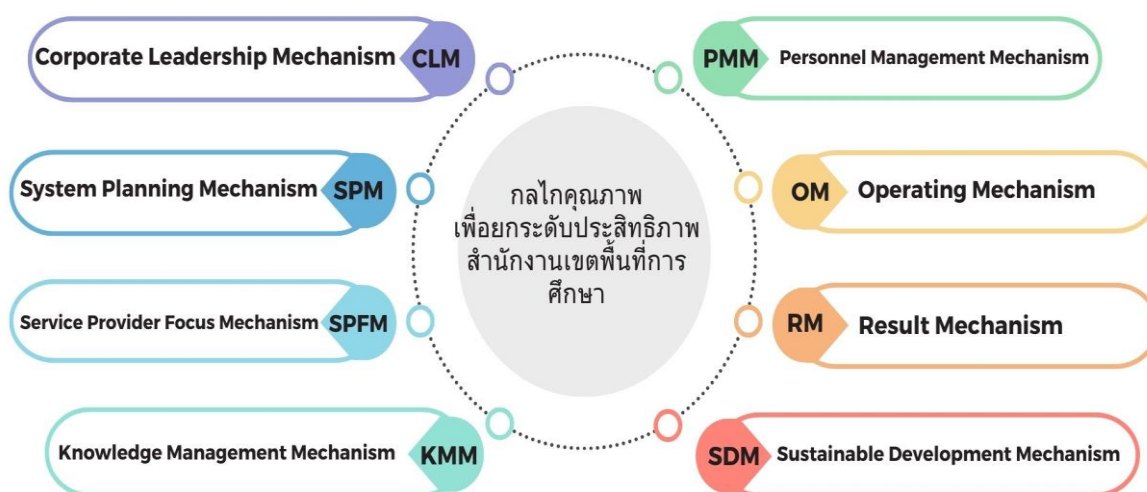
ดังนั้นการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยการดำเนินการตามกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ประกอบไปด้วยหมวดและหัวข้อต่างๆ ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร ประกอบด้วย 1) การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง 2) การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม, หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย 1) การจัดทำกลยุทธ์ 2) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ, หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า ประกอบด้วย 1) เสียงของลูกค้า 2) ความผูกพันของลูกค้า, หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร 2) การจัดการความรู้สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ, หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมของบุคลากร 2) ความผูกพันของบุคลากร, หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วย 1) การบวนการทำงาน 2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ และ หมวด 7 ผลลัพธ์ ประกอบด้วย 1) ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 2) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 5) ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด รวมแล้วเกณฑ์รางวัลประกอบด้วย 7 หมวด 17 หัวข้อ เพื่อเป็นแนวทางที่นำไปสู่การสร้างเสริมความสามารถในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และช่วยในการตรวจสอบส่วนต่าง ๆ ของระบบบริหารจัดการองค์กร ปรับปรุงกระบวนการตลอดจนผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร

## องค์ความรู้ใหม่

กลไกคุณภาพเพื่อยกระดับประสิทธิภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 8 กลไก ได้แก่ 1) กลไกการนำองค์กร (Corporate Leadership Mechanism: CLM) 2) กลไกการวางแผนเชิงระบบ (System Planning Mechanism: SPM) 3) กลไกการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (Service Provider Focus Mechanism: SPFM) 4) กลไกการจัดการความรู้ (Knowledge Management Mechanism: KMM) 5) กลไกการบริหารบุคลากร (Personnel Management Mechanism:

PMM) 6) กลไกการปฏิบัติการ (Operating Mechanism: OM) 7) กลไกเชิงผลลัพธ์ (Result Mechanism :RM) 8) กลไกการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Mechanism :SDM) กลไกทั้ง 8 กลไกสามารถช่วยยกระดับประสิทธิภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและหากองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ทุกประเภท ทุกขนาดนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรจะทำให้เกิดระบบ Best Practice หรือ แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ สามารถพัฒนาองค์กรจนประสบผลสำเร็จได้ไม่ยากนัก

บุคลากรในองค์กรที่มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการปฏิบัติตามกลไกคุณภาพทั้ง 8 กลไกอย่างจริงจังและโปร่งใส จึงจะก่อให้เกิดผลสำเร็จ มีมาตรฐานระดับสากล มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพได้ เป็นการนำเอา Benchmark ที่ดีจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) สามารถก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารองค์กรเพื่อการศึกษาของชาติ ให้เป็นองค์กรคุณภาพ มีมาตรฐานระดับสากลและเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับจากสาธารณะชน โดยสามารถสรุปได้เป็นแนวทางดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กลไกคุณภาพเพื่อยกระดับประสิทธิภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

การนำกลไกคุณภาพไปใช้ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาถือ เพื่อเป็นแนวทางกรอบการดำเนินงาน เพื่อยกระดับการดำเนินงานขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐานระดับสากล เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเป็นเลิศในการบริหารการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

### 1. กลไกการนำองค์กร (Corporate Leadership Mechanism: CLM)

เป็นวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรชั้นนำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กรเพื่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรสื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลองค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน ประกอบไปด้วย

- 1) การขับเคลื่อนองค์กรโดยผู้นำระดับสูง
- 2) การกำกับติดตามดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม

## 2. กลไกการวางแผนเชิงระบบ (System Planning Mechanism: SPM)

เป็นการวางแผนเพื่อกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมายระยะยาวที่แน่ชัด มีการวิเคราะห์อนาคตและคิดเชิงการแข่งขันอย่างเป็นระบบการทำงานที่มีความสามารถในการปรับตัวสูงสำหรับการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ต้องการระบบการทำงานที่คล่องตัว ต้องการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงในการนำสู่เป้าหมายในอนาคต สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อให้หน่วยงานมีความอยู่รอดได้ในอนาคตประกอบไปด้วย

- 1) การจัดทำนโยบายและกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ
- 2) การนำนโยบายและกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้

## 3. กลไกการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (Service Provider Focus Mechanism: SPFM)

เป็นกลไกที่องค์กรสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการเพื่อความสำเร็จในระยะยาว กลยุทธ์การสร้าง ความผูกพันนี้ครอบคลุมถึงวิธีการสร้างวัฒนธรรม ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ รวมทั้งวิธีการที่องค์กรรับฟัง “เสียงของผู้รับบริการ” และใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงและค้นหา โอกาสในการสร้างนวัตกรรมประกอบไปด้วย

- 1) การดำเนินงานตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 2) การสร้างความผูกพันของผู้รับบริการ

## 4. กลไกการจัดการความรู้ (Knowledge Management Mechanism: KMM)

เป็นการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้วยการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้ และองค์กร มีการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการทบทวนและใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ ประกอบไปด้วย

- 1) การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
- 2) การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

## 5. กลไกการบริหารบุคลากร (Personnel Management Mechanism: PMM)

เป็นวิธีปฏิบัติที่สำคัญด้านบุคลากร เพื่อมุ่งสร้างและรักษาให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ผลการดำเนินการดีอยู่เสมอ และทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร และมุ่งปฏิบัติงานสู่เป้าหมาย ดำเนินการจัดการความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร วิธีตอบสนองความต้องการ เหล่านั้นเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผล รวมทั้งถามถึงวิธีการที่ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าบรรยากาศในการทำงานเกื้อหนุนการปฏิบัติงาน จุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ประสิทธิผลที่ส่งผลให้การทำงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จและสามารถเกื้อหนุนบุคลากรได้ พัฒนาระบบขององค์กรในเรื่องการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความสามารถ

และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ โดยมีเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินการที่ขององค์กร เพื่อนำสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้ และเพื่อส่งเสริมให้องค์กรบรรลุแผนปฏิบัติการและทำให้มั่นใจว่ามีความสำเร็จในปัจจุบันและในอนาคต ประกอบไปด้วย

- 1) สภาพแวดล้อมของบุคลากร
- 2) ความผูกพันของบุคลากร

#### 6. กลไกการปฏิบัติการ (Operating Mechanism: OM)

เป็นการจัดการโอกาสเพื่อนวัตกรรม และกระบวนการขององค์กรที่ดำเนินการกับโอกาสสำหรับนวัตกรรมควรใช้ประโยชน์จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ มุ่งเน้นประสิทธิผลของการปฏิบัติการ และแสดงถึงวิธีการที่องค์กรทำให้มั่นใจถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติการเพื่อให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และรักษาระบบสารสนเทศให้มีความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย และมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ประกอบไปด้วย

- 1) กระบวนการทำงาน
- 2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

#### 7. กลไกเชิงผลลัพธ์ (Result Mechanism: RM)

เป็นการทำให้องค์กรยั่งยืน ซึ่งรวมถึงผลลัพธ์ด้านกระบวนการ และผลลัพธ์ที่สำคัญ ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านระบบการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ดังกล่าวจะทำให้สามารถรักษานำเสนอคุณค่าที่ดีเยี่ยมในมุมมองของผู้รับบริการ การมีผลการดำเนินการที่ดีเยี่ยมสะท้อนจากตัวชี้วัด ด้านการปฏิบัติการ เพื่อประเมิน ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมของกระบวนการและผลลัพธ์ โดยมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์โดยรวมขององค์กร มีตรวจประเมินผลลัพธ์อย่างกว้าง ๆ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการตรวจติดตาม ผลลัพธ์ที่เป็นผลจากการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ และเป็นตัวพยากรณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ประกอบด้วย

- 1) ผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์และกระบวนการพัฒนา
- 2) ผลด้านสถานศึกษา
- 3) ผลลัพธ์ด้านครูบุคลากรทางการศึกษา
- 4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรในสังกัด
- 5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ สถานศึกษา และนวัตกรรม

#### 8. กลไกการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Mechanism: SDM)

เป็นกระบวนการพื้นฐานในการพัฒนาทุกด้านอย่างเป็นองค์รวม เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืนครอบคลุมและเกิดความสมดุลอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและคนในองค์กรทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการสร้างคุณค่าสำหรับ

ทุกคน เป็นการพัฒนาที่ก่อให้เกิดดุลยภาพระหว่างการพัฒนาองค์กรและผลลัพธ์ใหม่ ทั้งนี้กลไกการพัฒนาที่ยั่งยืนจะมีการพัฒนา ความรู้(knowledge) ทักษะ (skills) และมุมมอง (perspectives) ของบุคลากรในองค์กรควบคู่กับผลลัพธ์ใหม่ที่สมดุลและยั่งยืน ประกอบไปด้วย

- 1) กระบวนการรักษาผลลัพธ์เดิม
- 2) การพัฒนาผลลัพธ์ใหม่อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

## บทสรุป

แนวทางกลไกคุณภาพเพื่อการยกระดับประสิทธิภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 8 กลไก ได้แก่ 1) กลไกการนำองค์กร (Corporate Leadership Mechanism: CLM) 2) กลไกการวางแผนเชิงระบบ (System Planning Mechanism: SPM) 3) กลไกการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นหลัก (Service Provider Focus Mechanism: SPFM) 4) กลไกการจัดการความรู้ (Knowledge Management Mechanism: KMM) 5) กลไกการบริหารบุคลากร (Personnel Management Mechanism: PMM) 6) กลไกการปฏิบัติการ (Operating Mechanism: OM) 7) กลไกเชิงผลลัพธ์ (Result Mechanism: RM) 8) กลไกการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Mechanism :SDM) ทั้ง 8 กลไกสามารถขับเคลื่อนนโยบายทางการศึกษาให้มีคุณภาพไปยังสถานศึกษาในสังกัด ส่งผลให้เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ กลไกดังกล่าวจะช่วยให้องค์กรมุ่งมั่นพัฒนาดตนเองอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อประโยชน์ของรับบริการ บุคลากรในองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม ประเทศชาติ และองค์กร และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และขยายผลไปสู่สถานศึกษา และผู้เกี่ยวข้องต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- ณวิญญู เสริฐผล. (2563). การดำรงอยู่ของภูมิปัญญาท้องถิ่นในสังคมโลกาภิวัตน์. *บัณฑิตแสงโคมคำ*, 5(2), 328–329. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jsbs/article/view/245405>
- พัฒนา เรือนใจดี และ มารุตพงศ์ มาสิงห์. (2561). ข้อเสนอแนะบางประการเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. *นิติศาสตร์และสังคมท้องถิ่น*, 2(1), 1–25.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2557). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (OBECQA) ของโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล ปี 2557–2558*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559). *คู่มือการปฏิบัติงานขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการในส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2562). *เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2563 –2564 TQA Criteria for Performance Excellence Framework*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราชญ์บุรี เขต 2. (2564). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*. ปราชญ์บุรี: กลุ่มนโยบายและแผน, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปราชญ์บุรี เขต 2.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). *การจัดการคุณภาพจาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

ใจชนก ภาคอิต. (2555). *การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพสถาบันสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Malcolm Baldrige. (2013, November 10). *Education Criteria for Performance Excellence 2013–2014*. Retrieved September 2, 2023, from <https://www.nist.gov/baldrige/2013–2014–criteria–performance–excellence>