

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การพัฒนาประเทศไทยที่ได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลานานพอสมควร แต่ มักจะขาดความชัดเจนและความต่อเนื่องในเชิงนโยบาย รวมทั้งไม่มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบหรือกลไก ในการผลักดันสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้การพัฒนาประเทศไทยดำเนินไปอย่างค่อยเป็นค่อย ไป ไม่ครบวงจรและเกิดผลการเปลี่ยนแปลงในระดับที่ค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ จุดเปลี่ยนผ่านสำคัญที่ทำให้ เกิดการพัฒนาประเทศไทยอย่างจริงจังในช่วงเวลา 5-6 ปีที่ผ่านมาเป็นผลมาจากปัจจัยในด้าน ต่างๆ ได้แก่การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของประเทศ ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย นโยบายและความมีเสถียรภาพทางการเมือง และกระแสเรียกร้องของชุมชนวิชาการที่ต้องการ ปรับปรุงระบบราชการให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพบ้านเมืองและตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชนมากขึ้น จึงมีการปฏิรูประบบราชการขนาดใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 เริ่มต้นจาก การปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงานภาครัฐและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ ทำให้มีการ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โดยเฉพาะการ นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทย (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551:16) รวมถึงมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการ พัฒนาระบบราชการไทย ซึ่งในช่วงระยะปี พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555 ประเด็นยุทธศาสตร์สามารถแยก ออกได้เป็น 4 ประการ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551)

1. ยกระดับการให้บริการและการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความ ต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
2. ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เกิดการแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

3. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

4. สร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ และสามารถตรวจสอบได้รวมทั้งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อประชาชน และต่อสังคมโดยรวม

สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาเป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษา พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพทัดเทียมนานาชาติที่เกิดจากความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยระบบการบริหารจัดการที่คล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญ ได้แก่ การศึกษา วิเคราะห์ รูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและแสวงหาความร่วมมือหรือทุน เพื่อการพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษา การดำเนินการนำร่องเพื่อให้สามารถนำรูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานไปสู่การปฏิบัติ การให้คำปรึกษาแนะนำติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับการนำรูปแบบและนวัตกรรมในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานไปปฏิบัติ และการปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายหลักสามประการ ได้แก่ ประการแรก ผู้เรียนทุกคนได้รับการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การใช้ ICT เพื่อการเรียนรู้ และการบูรณาการความรู้ในลักษณะของการพัฒนาสิ่งประดิษฐ์ ประการที่สอง สถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้รับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการในรูปแบบใหม่ที่เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพเต็มตามศักยภาพ ตามมาตรฐานและมุ่งสู่มาตรฐานสากล และประการที่สาม เป็นศูนย์กลางการผลิต พัฒนารวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ สื่อ และนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และปฐมวัยให้มีคุณภาพ (สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา, 2551) ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐ รวมไปถึงภารกิจหลักของหน่วยงานดังกล่าวมาแล้วข้างต้น สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาจึงตระหนักถึงการให้ความสำคัญกับการพัฒนาข้าราชการให้สามารถใช้ศักยภาพของ

ตนเองอย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นสิ่งพึงประสงค์สูงสุดของการบริการภาครัฐ จึงให้ความสำคัญ(สนใจ)กับการนำเครื่องมือทางการบริหารจัดการมาปรับใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการทั้งระบบ

ปัจจุบันเครื่องมือที่สำคัญต่อการดำเนินการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กรมีอยู่มากมาย ซึ่งรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) ก็เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง เริ่มต้นตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย และด้วยตระหนักถึงความสำคัญของรางวัลนี้ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน และผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ไปพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ องค์กรที่มีวิธีปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานโลกจะได้รับการประกาศเกียรติคุณด้วยรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และองค์กรที่ได้รับรางวัลจะนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำองค์กรของตนไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่างให้องค์กรอื่นๆ นำไปประยุกต์ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีการขยายการดำเนินงานไปอย่างกว้างขวางย่อมจะส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้สามารถแข่งขันในตลาดการค้าโลกได้ ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) จากการตั้งขึ้นมาเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพขององค์กรในทางธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1987 โดยมีองค์ประกอบหลัก (Basic Components) คือ ผู้ขับเคลื่อน (Driver) เป้าประสงค์ (Goal) ระบบ (System) และการวัดผลความก้าวหน้า (Measures of Progress) ซึ่งรางวัลนี้เป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศนำไปประยุกต์ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ รวมทั้งประเทศไทยซึ่งได้กำหนดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA) โดยประยุกต์ใช้ The Malcolm Baldring National Quality Award เป็น

เกณฑ์ในการประเมินเช่นกัน (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ , 2551) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จึงเป็นบรรทัดฐานสำหรับการประเมินตนเองขององค์กร การคัดเลือกผู้ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่องค์กรที่สมัครรับรางวัล ยิ่งกว่านั้น ยังมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ ช่วยในการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ จัดความสามารถ และผลลัพธ์ขององค์กร กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแบ่งปันสารสนเทศ วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่างๆ ทุกประเภท เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการทำความเข้าใจ และจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ อีกทั้งเพื่อช่วยให้องค์กรใช้แนวทางที่บูรณาการในการจัดการผลการดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นเสมอให้แก่ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร การปรับปรุงประสิทธิภาพและขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม และการเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ , 2551)

สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาจึงนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการ ดังที่กล่าวมาแล้ว โดยเริ่มวางแผนการดำเนินงานตั้งแต่กลางปี 2552 และนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาปรับใช้กับองค์กร ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2553 ซึ่งในปัจจุบันได้ดำเนินการถึงกิจกรรมที่ 2 คือ การจัดทำโครงสร้างองค์กรและประเมินองค์กรตนเอง ทั้งนี้ ในระหว่างกิจกรรมดังกล่าวได้กำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม โดยจะพิจารณาจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรระหว่างการดำเนินโครงการนั้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถนำผลที่ได้ไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปรับเกณฑ์ดังกล่าวให้มีความเหมาะสมกับองค์กร ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่จะใช้สำหรับการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติ หรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ในฐานะนักวิชาการศึกษาผู้ร่วมดูแลโครงการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา โดยจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์กับองค์กร เพื่อเป็นพื้นฐานไปสู่การปฏิบัติงานตามหลักการให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาต่อ
เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา ต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
2. ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาที่มีต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญ ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างโครงการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมายถึง เกณฑ์ที่สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษาที่มีต่อเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติได้นำมาใช้ในองค์กร ซึ่งได้จัดแบ่งออกเป็น 7 หมวด คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กร หมวดที่ 2 ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวดที่ 3 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า หมวดที่ 4 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน หมวดที่ 5 ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านผลลัพธ์

สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา หมายถึง สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่ดำเนินงานภายใต้สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนของรัฐบาลที่เปิดสอนในระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และโรงเรียนขยายโอกาส ในสังกัดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ