

รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4

QUALITY TRILOGY MANAGEMENT MODEL OF ADMINISTRATORS AT PRIMARY EDUCATIONAL
SERVICE AREA OFFICES IN THE GOVERNMENT INSPECTORATE AREA 4

รุ่งกานต์ สืบสุทธา¹, วรณรี ปานศิริ² และ ทศนีย์ ช่อเทียนทิพย์³

Rungkarn Suebsuttha¹, Wannaree Pansiri², and Tassanee Chotientip³

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2¹

Prachuapkhirikhan Primary Educational Service Area Office 2¹

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์^{2,3}

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin^{2,3}

Email: rungkarn.sue@rmutr.ac.th¹

Received 8 July 2024; Revised 19 September 2024; Accepted 30 September 2024.



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 2) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 3) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 และ 4) เพื่อประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ได้ศึกษาแนวคิดไตรศาสตร์คุณภาพเป็นกรอบการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชนิด คือ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแนวทางการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 มีการบริหารจัดการงานในแต่ละฝ่ายที่ชัดเจน แต่ก็ยังพบปัญหาด้านการบริหารงานที่ขาดความต่อเนื่อง 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ มีค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้ $\chi^2=29.78$, $df=22$, $p=0.12390$, $\chi^2/df=1.35$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.95$, $RMSEA=0.030$, $RMR=0.003$ 3) รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์มีตัวแปร 13 ตัว 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบการวางแผน องค์ประกอบการควบคุมคุณภาพ และ องค์ประกอบปรับปรุงคุณภาพ 4) ผลการประเมินรูปแบบมีความเหมาะสม เป็นไปได้ถูกต้องและเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้

คำสำคัญ: รูปแบบ; การบริหารคุณภาพ; แนวคิดไตรศาสตร์คุณภาพ; ผู้บริหาร

Abstract

This research article has the objective : 1) To study the general conditions regarding the administration of the Primary Educational Service Area Office in the government inspectorate area 4. 2) To analyze the components of quality Trilogy management model of the administrators of the Primary Educational Service Area Office in the government inspectorate area 4. 3) to create quality Trilogy management model of the administrators of the Primary Educational Service Area Office in the government inspectorate area 4. 4) To evaluate the appropriateness of quality Trilogy management model of the administrators of the Primary Educational Service Area Office in the government inspectorate area 4. It is a combined method research. Studied the concept of quality Trilogy as a research framework. The sample group is administrators, teachers, and educational personnel in the government inspectorate area 4. A total of 400 people were recruited using a multi-stage sampling method. There are 3 types of tools used in the research: 1) interview form, 2) questionnaire, 3) focus group guideline. Data were analyzed using basic statistics. For qualitative data, document research was used, analyzed, synthesized and then used to write a descriptive narrative.

The research results found that: 1) General conditions regarding the administrators of the Primary Educational Service Area Office in the government inspectorate area 4., there is clear management of work in each department. But there were still problems with management that lacked continuity. 2) Analysis of the components of quality Trilogy management. There is a model consistency index value. Meets the specified criteria as follows: $\chi^2=29.78$, $df=22$, $p=0.12390$, $\chi^2/df=1.35$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.95$, $RMSEA=0.030$, $RMR=0.003$ 3) Quality Trilogy management model has 13 variables, 3 components: (1) planning component, (2) quality control component, and (3) quality improvement component. 4) The results of the model evaluation are appropriate, possible, accurate and useful for use.

Keywords: Model, Quality Administration, Quality Trilogy, Administrator

บทนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญยิ่งในการกำกับดูแลและสนับสนุนส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การให้บริการทางการศึกษาแก่ประชากรวัยเรียน ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและไม่เก็บค่าใช้จ่าย แต่เนื่องจากในช่วงเวลาการปฏิบัติงานที่ผ่านมา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้หลักการบริหารด้วยการกระจายอำนาจ จึงพบว่า ความหลากหลายของบริบทและปัจจัยในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแต่ละแห่ง มีระดับผลสัมฤทธิ์ที่แตกต่างกัน

จากรายงานผลการติดตาม ประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 จำนวน 6 เขต 4 จังหวัด ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

เพชรบุรี เขต 2, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงครามและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ของ สพฐ. ในปีงบประมาณ 2564 ปรากฏว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่ามาตรฐานตัวชี้วัด ใน 4 ประเด็นดังนี้ คือ 1) กระบวนการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนางานยังขาดความเป็นระบบไม่ครอบคลุมกลุ่มงานเท่าที่ควร 2) บุคลากรขาดความชัดเจนในการประเมิน 3) แนวทางการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจน และ 4) บุคลากรยังขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเมื่อมีการปรับเปลี่ยนสายงานใหม่ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1, 2564) ดังนั้นการบริหารคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพราะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย และเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

จากปัญหาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นการบริหารคุณภาพของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาถือเป็นหัวใจหลักสำคัญที่ทำให้ผลลัพธ์ของงานเกิดประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนางานในหน้าที่และนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพจนประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4
3. เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4
4. เพื่อประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

รูปแบบ

มีผู้ให้ความหมายรูปแบบไว้หลายท่าน พอสรุปได้ว่ารูปแบบ หมายถึง รูปแบบที่สร้างขึ้นเพื่อให้อธิบายตัวสาระของทฤษฎี โดยอาศัยหลักการ (Rationale) ของระบบรูปนัย (Formal system) และมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้เกิดความกระจ่างชัดของนิยาม ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบนั้น ๆ (John.F.Reth, 1999) (Good, 1973) (Willer, 2011)

การบริหารคุณภาพ

การบริหารคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งพัฒนา งาน หรือกิจกรรมนั้น ๆ ให้มีคุณภาพเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนคุณภาพ การควบคุม คุณภาพ และ การปรับปรุงคุณภาพ โดยบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของ กระบวนการและกิจกรรมนั้น ๆ (Matkovic, 2013) (วิจิตรา สอนทะ, 2563) (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2560)

แนวคิดไตรศาสตร์คุณภาพ

ดร.จูราน (1975) ได้นำเสนอถึงแนวทางทั่วไปต่อการดำเนินการให้เกิดคุณภาพ ซึ่งเรียกว่า ไตรศาสตร์ ด้านคุณภาพ (Quality trilogy) มีสาระสำคัญดังนี้

ไตรศาสตร์	กระบวนการ	ผลลัพธ์สุดท้าย
1. การวางแผนคุณภาพ (QP)	กระบวนการในการจัดเตรียมวิธี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ	กระบวนการมีความสามารถในการ บรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพภายใต้ เงื่อนไข
2. การควบคุมคุณภาพ (QC)	กระบวนการที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย ด้านคุณภาพภายใต้การปฏิบัติการ	การดำเนินการกับการปฏิบัติการให้ เป็นไปตามแผนคุณภาพ
3.การปรับปรุงคุณภาพ (QI)	กระบวนการในการก้าวกระโดดสู่ ระดับด้านสมรรถนะที่ไม่เคยทำ ได้มาก่อน(un- precedented level of performance)	การดำเนินการกับการปฏิบัติการที่ ระดับคุณภาพในระดับสูงกว่าระดับ สมรรถนะที่วางแผนไว้

กระบวนการขั้นพื้นฐานของไตรศาสตร์คุณภาพจะประกอบด้วยกระบวนการพื้นฐานที่เน้น คุณภาพ 3 กระบวนการ คือ การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning: QP) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control: QC) และการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement: QI)

โดยแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเป็นสากล และดำเนินการตามลำดับขั้นตอนที่ไม่สามารถสลับ ขั้นตอนกันได้

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM)

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นแนวทางการบริหารขององค์กรที่มุ่งเน้นให้องค์กรมีคุณภาพโดย สมาชิกขององค์กรต้องมีส่วนร่วมและสร้างผลกำไรในระยะยาวให้กับองค์กรด้วยการสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้า ทั้งยังสร้างผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่สมาชิกในองค์กร มีหลักการสำคัญ 3 ประการ ดังนี้ 1) มุ่งเน้น คุณภาพ 2) ปรับปรุงกระบวนการ และ 3) ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม (Juneja, Ahmad and Kumar, 2011)

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการ ภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ และการแสวงหา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการ บริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลัก ความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและ แนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการ

สาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (Pollitt, 2001) (Hood, 1991)

แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)

การบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นแนวทางหลักในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กร เกณฑ์ PMQA ประกอบด้วยองค์ความรู้สำคัญในการบริหารและดำเนินงานของหน่วยงาน ประเด็นสำคัญ 7 หมวด ดังนี้ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้น หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

1. รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA) เป็นแนวคิดของการประเมินองค์กรที่มีการประเมินและยกย่ององค์กรที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้องค์กรต่างๆ ให้ความสนใจเรื่องคุณภาพการทำงาน บทบาทที่สำคัญของ MBNQA มีอยู่ 3 ประการ คือ 1) ช่วยปรับปรุงวิธีการดำเนินการความสามารถและผลการดำเนินการให้เป็นที่ยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะทำให้เกิดการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรมที่แท้จริง 2) กระตุ้นให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศระหว่างองค์กร 3) เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการผลการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ โดยมีเกณฑ์คุณภาพ หรือความเป็นเลิศหรือองค์ประกอบหลักในการตรวจสอบความเป็นเลิศในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 7 ด้าน ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำ 2) การวางแผนกลยุทธ์ 3) การให้ความสำคัญกับนักเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตลาด 4) สารสนเทศและการวิเคราะห์ 5) การให้ความสำคัญแก่บุคลากร 6) การบริหารกระบวนการ 7) ผลการดำเนินงาน (สังวรณ จิตกระโทก, 2562)

2. รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award - TQA) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ เป็นเกณฑ์ที่มีต้นแบบมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกาเมืองคัมเบอร์แลนด์ การปฏิบัติการของระบบ ดังนี้ หมวดที่ 1 การนำองค์กร หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2556) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

ระเบียบวิธีวิจัย/วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยผสมวิธี (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ประชากร จำนวน 6,379 คน กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 กำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ของ Hair คือ อย่างน้อยที่สุดต้องใช้ตัวอย่างจำนวน 15-20 เท่าของตัวแปร (Hair, 2010) ในการวิจัยครั้งนี้มี 13 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวอย่างไว้อย่างต่ำ 260 คน โดยคำนวณจากขนาดตัวอย่าง 20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร แต่เพื่อให้การวิจัยได้ตัวอย่างที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงได้เก็บตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่ง Tabachnick & Fidell (2007) ระบุว่าขนาดตัวอย่าง 50 ราย ถือว่าใช้ไม่ได้ 100 รายขึ้นไปก็ยังไม่น่าเชื่อถือ แต่ถ้า 200 รายขึ้น

ไปก็พอเชื่อถือได้ แต่ถ้าได้ตัวอย่าง 300 รายขึ้นไปถือว่าดี ดังนั้นเพื่อความแม่นยำและความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยใช้ตัวอย่าง 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 2) แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน และตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) และ 3) แนวทางการสนทนากลุ่ม เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 9 ท่าน เพื่อแสดงความคิดเห็นใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และประโยชน์ในการนำไปใช้ มาสรุปและปรับปรุงรูปแบบ

รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2566 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 สรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 พบว่า มีการบริหารจัดการงานในแต่ละฝ่ายที่ชัดเจน โดยการกำหนดหน้าที่ในการบริหารจัดการตามโครงสร้างและกรอบการทำงาน จำนวน 4 ฝ่าย 9 กลุ่มงาน 1 หน่วย ซึ่งมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการของเขตพื้นที่การศึกษา มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานที่วางไว้ กำกับติดตามและประเมินผล พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์กร พบว่า มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงบ่อยครั้ง ทำให้การบริหารงานขาดความต่อเนื่องและเกิดความล่าช้าในการกำหนดภารกิจ บุคลากรขาดความรู้และความเข้าใจในการกำหนดกิจกรรมของโครงการ ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายด้านคุณภาพ บางครั้งนโยบายและงานเร่งด่วน ทำให้ระบบการดำเนินงานไม่เป็นไปตามปฏิทินปฏิบัติงานและเกิดความล่าช้า ผู้ปฏิบัติบางคนขาดขวัญกำลังใจและความถนัดในงาน ต้องอาศัยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ขาดผู้นำที่มีความชำนาญ การดำเนินงานยังช้าๆ และเร่งรีบในระยะเวลาสั้น มีการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างเป็นระบบ แต่ยังคงพบปัญหาจากการขาดความต่อเนื่องในการทบทวนกิจกรรม การขาดรายละเอียดในการปรับปรุงกระบวนการ บุคลากรขาดความชำนาญและงบประมาณที่ไม่เพียงพอ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบายและโครงสร้างจากหน่วยเหนือที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน การประเมินผลการดำเนินงานไม่ชัดเจน ควรมีการกำหนดปฏิทินการประเมินผลและตั้งเกณฑ์ประเมินให้ชัดเจน

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ดังนี้

จากการศึกษาเอกสาร หลักการแนวคิด ทฤษฎีและจากศึกษาสภาพทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ผู้วิจัยได้นำผลมาสังเคราะห์จนได้ตัวแปรและองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบการวางแผนคุณภาพ 2) องค์ประกอบการควบคุมคุณภาพ และ 3) องค์ประกอบปรับปรุงคุณภาพ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำองค์ประกอบที่ได้ไปสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยมีผลการวิเคราะห์ทั้งหมด คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 มีอายุน้อยกว่า 35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 เป็นตำแหน่งครูผู้สอน จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 และส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรในองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรในองค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 มีดังนี้

องค์ประกอบการวางแผนคุณภาพ ประกอบด้วย 1) ด้านการวิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์กร 2) ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ 3) ด้านการกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ด้านคุณภาพ และ 4) ด้านการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ พบว่า ทุกด้านมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ 1) ด้านการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ 2) ด้านการเตรียมระบบการดำเนินงาน 3) ด้านการดำเนินการ 4) ด้านการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่อง และ 5) ด้านการประเมินผล พบว่า ทุกด้านมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบปรับปรุงคุณภาพ ประกอบด้วย 1) ด้านการทบทวนกิจกรรม 2) ด้านการปรับปรุงวิธีการทำงาน 3) ด้านการแก้ไขปัญหองค์กร และ 4) ด้านการพัฒนาคุณภาพองค์กร พบว่า ทุกด้านมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก

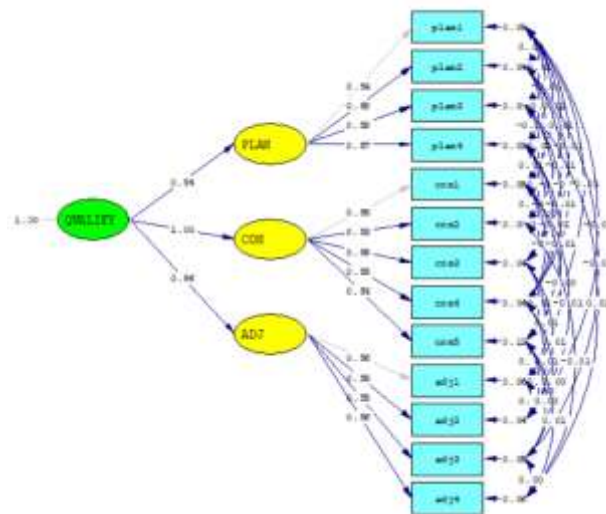
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบการวางแผนคุณภาพ มีตัวแปรทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ Plan1-plan4 องค์ประกอบการควบคุมคุณภาพ มีตัวแปรทั้งหมด 5 ตัว ได้แก่ con1-con5 และองค์ประกอบปรับปรุงคุณภาพ มีตัวแปรทั้งหมด 4 ตัว ได้แก่ adj1-adj4 มีผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองแสดงผลในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าความคลาดเคลื่อน ค่าสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันอันดับสองหลังปรับปรุงโมเดล

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ			
	b	SE	t	R ²
องค์ประกอบการวางแผนคุณภาพ(PLAN)				
ตัวแปรสังเกตได้				
1) การวิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์กร (Plan1)	0.54	0.01	9.27*	0.76
2) การกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ(Plan2)	0.58	0.02	27.29*	0.88
3) การกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ด้านคุณภาพ (Plan3)	0.58	0.02	28.52*	0.87
4) การกำหนดแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ(Plan4)	0.57	0.02	27.04*	0.92
องค์ประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ(CON)				
ตัวแปรสังเกตได้				
1) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (con1)	0.55	0.01	10.65*	0.79
2) การเตรียมระบบการดำเนินงาน(con2)	0.53	0.02	32.14*	0.84
3) การดำเนินการ(con3)	0.55	0.02	29.71*	0.87
4) การปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่อง(con4)	0.55	0.02	28.68*	0.88
5) การประเมินผล(con5)	0.54	0.02	23.87	0.72
องค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพ(ADJ)				
ตัวแปรแฝง				
1) การทบทวนกิจกรรม(adj1)	0.56	0.01	11.28*	0.84
2) การปรับปรุงวิธีการทำงาน(adj2)	0.55	0.02	38.32*	0.89
3) การแก้ไขปัญหาองค์กร(adj3)	0.55	0.02	32.75*	0.86
4) การพัฒนาคุณภาพองค์กร(adj4)	0.56	0.02	31.65*	0.84
ตัวแปรแฝง				
1. องค์ประกอบการวางแผนคุณภาพ(PLAN)	0.94	0.05	20.19*	0.91
2. องค์ประกอบการกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ(CON)	1.00	0.04	38.32*	1.00
3. องค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพ(ADJ)	0.96	0.04	32.75*	0.95

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสององค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล ดังนี้ $\chi^2=29.78$, $df=22$, $p=0.12390$, $\chi^2/df=1.35$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.95$, $RMSEA=0.030$, $RMR=0.003$ โดยดัชนีความสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ $relative\ \chi^2$ (χ^2/df) น้อยกว่า 2 ค่าดัชนี $RMSEA$ และ RMR มีค่าน้อยกว่า .05 ค่าดัชนี GFI และ $AGFI$ มากกว่า .95 แสดงว่าองค์ประกอบในโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงสรุปได้ว่าการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบการวางแผน 2) องค์ประกอบการควบคุมคุณภาพและ 3) องค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวกทั้งหมดมีค่า 0.94 -1.00 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทุกองค์ประกอบ มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.04-0.05 และ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์มีค่า 0.91 - 1.00



Chi-Square=29.78, df=22, P-value=0.12390,

ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

3. รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ดังภาพ



หลักในการบริหารคุณภาพที่สำคัญมีอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพและการปรับปรุงคุณภาพ โดยเริ่มจากการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานได้ตามค่าเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยผู้บริหารมีหน้าที่สร้างและพัฒนาระบบสำหรับการควบคุมคุณภาพ และเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ต้องทำการปรับปรุงสิ่งต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น โดยนำแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน เช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total Quality Management : TQM) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award

: PMQA) แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA)

4. ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 พบว่ารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 มีความเหมาะสม เป็นไปได้ ถูกต้องและประโยชน์ในการนำไปใช้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้มีประเด็นการอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เรื่อง การบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ดังนี้

1. สภาพทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 พบว่า มีการบริหารจัดการงานในแต่ละฝ่ายที่ชัดเจน แต่ยังมีปัญหา เช่น การปรับเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงบ่อยครั้ง ทำให้การบริหารงานขาดความต่อเนื่องและเกิดความล่าช้าทำให้การกำหนดภารกิจ บุคลากรขาดความรู้และความเข้าใจในการกำหนดกิจกรรม ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายด้านคุณภาพ เนื่องจากบางครั้งนโยบายและงานเร่งด่วน ทำให้ระบบการดำเนินงานไม่เป็นไปตามปฏิทินงานและเกิดความล่าช้า ผู้ปฏิบัติบางคนขาดขวัญกำลังใจและความถนัดในงาน ต้องอาศัยการเรียนรู้ด้วยตนเอง การดำเนินงานยังช้า ๆ และเร่งรีบในระยะเวลาสั้น ขาดความต่อเนื่องในการทบทวนกิจกรรม การขาดรายละเอียดในการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงนโยบายและโครงสร้างจากหน่วยเหนือที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานประเมินผลไม่ชัดเจน

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 พบว่า การบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบการวางแผนคุณภาพ 2) องค์ประกอบการควบคุมคุณภาพ และ 3) องค์ประกอบปรับปรุงคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากองค์ประกอบที่ได้สังเคราะห์มาจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพแบบต่างๆ และนำแนวคิดการดำเนินการบริหารคุณภาพมาบูรณาการกับแนวคิดของการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของ จูราน (1975) ประกอบด้วย 1) การวางแผนคุณภาพ 2) การควบคุมคุณภาพ และ 3) การปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งเป็นการบริหารคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมที่อาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทั่วทั้งองค์กรภายใต้การนำของผู้บริหารระดับสูง เพื่อดำเนินการอย่างมีระบบและระเบียบกฎเกณฑ์ โดยใช้ทรัพยากรและเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน โดยทุกคนต้องปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้ มีการวางแผนและควบคุมคุณภาพเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่ได้วางไว้ และเกิดความราบรื่น ลดความสับสนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาและวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร การปรับปรุงคุณภาพ เมื่อพิจารณาความสอดคล้องของแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า 1) องค์ประกอบด้านการวางแผนคุณภาพ (Quality Planning: QP) เป็นการดำเนินการเพื่อการเตรียมวิธีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ อังในชิษณุพงศ์ ทองพวง (2556) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพ ซึ่งจะประกอบด้วยงานที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ ซึ่งการวางแผนคุณภาพจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์กร ขั้นตอนที่ 2 กำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ ขั้นตอนที่ 3 กำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ด้านคุณภาพ ขั้นตอนที่ 4 กำหนด

แผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ 2) องค์ประกอบการควบคุมคุณภาพ เป็นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนหรือตามดัชนีตัวบ่งชี้ที่ได้กำหนดไว้ มีการตรวจสอบคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ตลอดจนการปฏิบัติตามระบบหรือกลไกที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของซิวฮาร์ท (1986) และ Hood (1991) ที่ได้กล่าวถึงหลักการการควบคุมคุณภาพสมัยใหม่ ที่กล่าวถึงการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีหลักสำคัญคือเน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output controls) การใช้ทรัพยากรต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบ และ 3) องค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement: QI) เป็นกระบวนการในการก้าวกระโดดสู่ระดับด้านสมรรถนะที่ไม่เคยทำได้มาก่อน (un -precedented level of performance) ผลลัพธ์สุดท้าย คือ การดำเนินการกับการปฏิบัติการที่ระดับคุณภาพในระดับสูงกว่าระดับสมรรถนะที่วางแผนไว้ โดยแต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเป็นสากล มีการทบทวนวางแผนเป็นระยะๆ เพื่อการปรับปรุงวิธีการทำงานและแก้ไขปัญหาและวิธีทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Edwards Deming (1986) และ Kolesar (1994) ได้กำหนดปรัชญาในการปรับปรุงคุณภาพไว้ว่า จุดประสงค์สูงสุดในการปรับปรุงคุณภาพ จะต้องช่วยทวีประโยชน์ (Synergy) กับการเพิ่มผลผลิต (Productivity improvement) โดยไม่มีความจำเป็นต้องลงทุนเพิ่ม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ครอสบี้ (1979) ได้กำหนดการประเมินความก้าวหน้าของการบริหาร (Quality management maturity grid) เพื่อปรับปรุงคุณภาพเป็นระยะๆ โดยได้แบ่งตัววัดความก้าวหน้าออกเป็น 6 ตัววัดด้วยกัน คือ (1) ความเข้าใจและทัศนคติต่อการบริหาร (2) สถานะขององค์กรบริหารคุณภาพ (3) การจัดการกับปัญหา (4) ต้นทุนด้านคุณภาพ (5) การดำเนินการต่อการปรับปรุงคุณภาพ และ (6) บทสรุปของใบประกาศคุณภาพขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ แนวคิดของระบบมาตรฐานการประเมินแบบ Total Quality Management (TQM) ที่ได้กำหนดไว้ว่าการปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำความเข้าใจ ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันได้

3. รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 พบว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบการวางแผนคุณภาพ 2) องค์ประกอบการควบคุมคุณภาพ และ 3) องค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพสอดคล้องกับแนวคิดของจูราน(1975) มีความเชื่อว่าการบริหารและการจัดการจะต้องดำเนินการภายใต้แนวทางที่ทำให้เป็นหน่วยเดียวกัน เพื่อทำให้ได้มาซึ่งคุณภาพ ซึ่งเรียกว่า ไตรศาสตร์ ประกอบด้วย 1) การวางแผนคุณภาพ 2) การควบคุมคุณภาพ และ 3) การปรับปรุงคุณภาพ นอกจากนี้สอดคล้องกับ Rodgers (1999) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐบาลเมืองมารีโคปา มลรัฐอริโซนา สหรัฐอเมริกาในการศึกษาพบว่า การบริหารคุณภาพควรประกอบด้วย ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การวิเคราะห์ข้อมูล 3) การอบรมบุคลากร 4) การร่วมมือของภาคีและบุคคล 5) ความพึงพอใจของบุคคล 6) ความร่วมมือของนักเรียน 7) การประเมินด้านการบริหาร 8) ความพึงพอใจของลูกค้า และ 9) ความสำเร็จของนักเรียน และการศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ มีการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการทำงานที่มีการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในการพัฒนาอย่างเห็นได้ชัด

4. ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 พบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 มีความเหมาะสม เป็นไปได้ ถูกต้องและประโยชน์ในการนำไปใช้ เนื่องจากรูปแบบที่ได้ศึกษามาจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ที่เน้นผลลัพธ์

ที่มีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เน้นการควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามแผนการควบคุมคุณภาพและเน้นการปรับปรุงเพื่อให้การบริหารเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ (จูราน, 1975) (Edwards Deming, 1986) (Kolesar, 1994)

สรุปองค์ความรู้

จากการศึกษารูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ได้องค์ความรู้ใหม่และรูปแบบที่เหมาะสมซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางนี้

รูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4	
1. การวางแผนคุณภาพ	เป็นการกำหนดแผนและการตั้งเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพ โดยการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการ เพื่อกำหนดแผนและเป้าหมายคุณภาพที่เหมาะสม ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารคุณภาพ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์สถานะด้านคุณภาพขององค์กร 2) การกำหนดวิสัยทัศน์คุณภาพ 3) การกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ด้านคุณภาพ 4) การกำหนดแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ
2. การควบคุมคุณภาพ	เป็นการตรวจสอบและวัดผลการดำเนินการตามแผนและเป้าหมายคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือและเทคนิคในการตรวจสอบความถูกต้อง ให้บรรลุผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการบริหารจัดการศึกษา ดังนี้ 1) การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ 2) การเตรียมระบบการดำเนินงาน 3) การดำเนินการ 4) การปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่อง 5) การประเมินผล
3. การปรับปรุงคุณภาพ	เป็นพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและผลการบริหารคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงแผนและเป้าหมายการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ดังนี้ 1) การทบทวนกิจกรรม 2) การปรับปรุงวิธีการทำงาน 3) การแก้ไขปัญหาองค์กร 4) การพัฒนาคุณภาพองค์กร
แนวคิดการบริหาร คุณภาพ	นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน เช่น การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) แนวคิดเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอล์มบอลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA)

จากตารางสามารถถอดองค์ความรู้อธิบายเป็นภาพได้ ดังนี้



ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาวิจัยการนำรูปแบบการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ของผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในกลุ่มพื้นที่การศึกษาประจำเขตตรวจราชการที่ 4 ไปทดลองใช้ในการบริหารเพื่อสรุปผลภาพรวมของรูปแบบ
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์ในการขับเคลื่อนและพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเริ่มตั้งแต่การวางแผนคุณภาพการทำงาน การควบคุมคุณภาพงานไปจนถึงการปรับปรุงคุณภาพของงาน
3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารคุณภาพแบบไตรศาสตร์

References

- Christopher Hood. (1991). A Public Management for all Seasons?, " Public Administration Review 69 (Spring 1991): 3-19.
- Christopher Pollitt. (2001). *Clarifying Convergence: Striking Similarities and Durable in Public Management Reform*, " Public Management Review 3, 4 : 471-492.
- Crosby,P.B. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.
- Deming, W.E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, Massachusetts: Massachusetts Institute of echnology.
- Good V. Cater. (1973). *Dictionary of Education* (New York : McGraw - Hill). 79.
- Hair, J. et al. (2010). *Multivariate data analysis*. (7thed.). New Jersey: Upper saddle River.
- John. F. Reth. (1999). *How to be a better manager* (online),accessed 30 August 2007. available: Ask Jeeves Answer Business Management, (Article-leadership. Management.htm.) 86.
- Juran J.M. (1975). The Non-Pareto Principle-Mea Culpa, *Quality Progress*, 8(5), ASQC, May 1975.
- Kolesar P.J. (1994). *What Deming Told The Japanese in 1950*. *Quality Management Journal*, 2(1), ASQ, Fall 1994.

- Ngudgratoke, S. (2019). An Application of the Malcolm Baldrige National Quality Award Criteria for External Assessment of Basic Educational Institutions. Sukhothai Thammathirat Open University.
- Nikola Matkovic, “ Aspects of Quality Management According to Quality without Tears by Phillip B. Crosby,” Tehnicki glasnik: Technical journal 7 (2013): 47-55.
- Office of The Public Sector Development Commission (OPDC). (2022). Manual for evaluating the status of agencies the public sector is a bureaucracy 4.0. Bangkok.
- Rodger, C.G. (1999). Teacher participants of total quality management practices in elementary school. Dissertation Abstracts International, 30(7), 3709A-3710A.
- Simachokdi, W. (2517). Guide to organizational development towards excellence. Bangkok: Thailand.
- Sonta, W. (2020). The quality management in secondary school. Silpakorn University.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). Using Multivariate Statistics (5th ed.). Pearson International Publishing.
- The secondary education service area office. (2013). Guidelines for management with a quality system TQA. Bangkok: The Agricultural Cooperative Federation of Thailand.
- Tongphuang, C. (2013). The Components of Total Quality Management in Private Universities in Thailand. Bangkok: Christian University of Thailand.
- Wilier. (2011). *Interorganizational Learning and Network Organization: Toward a Behavioral Theory of the Interfere*. Retrieved June 22, 2018, from <https://rohn.utoronto.ca/bicpapers/pdf/200-04.pdf>.

