

การสร้างองค์การสมรรถนะสูงภายใต้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทย*

CREATING A HIGH-PERFORMANCE ORGANIZATION UNDER EDUCATION CRITERIA FOR PERFORMANCE EXCELLENCE OF COMMUNITY COLLEGES IN THAILAND

กฤษฎา ฉิมพลีวัฒน์*

Kritsada Chimpleewat*

อรรถเดช สรสุชาติ

Attadate Sorasuchat

รณิดา มนต์คลัง

Ranida Monklung

วิทยาลัยชุมชนระนอง

Ranong Community College, Thailand

*Corresponding author E-mail: kritsadarx2529@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจและวิเคราะห์ประสิทธิผลของ EdPEx ในการสร้างองค์การสมรรถนะสูงของวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทยโดยทำความเข้าใจถึงกระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติ และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในอนาคตอย่างยั่งยืน เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการศึกษาจากการสืบค้นข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสรุปและตีความจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอตามวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) การสร้างองค์การสมรรถนะสูงให้เกิดขึ้นกับการดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทยสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรมภายใต้การประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ เกณฑ์ EdPEx ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานภายใต้เกณฑ์ที่สำคัญ 7 หมวด ได้แก่ 1.1) การนำองค์กร 1.2) กลยุทธ์ 1.3) ลูกค้า 1.4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 1.5) บุคลากร 1.6) การปฏิบัติการ และ 1.7) ผลลัพธ์ และ 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในอนาคตอย่างยั่งยืน ดำเนินการโดยการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ EdPEx มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทของวิทยาลัยชุมชนตามขนาดขององค์กร และงบประมาณที่ได้รับจากภาครัฐ และในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนตามเกณฑ์ EdPEx จึงมีต้องวิเคราะห์และประเมินอย่างรอบคอบถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์และถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยในเบื้องต้นวิทยาลัยชุมชนอาจต้องดำเนินการ ดังนี้ 2.1) จัดทำโครงสร้างองค์กรไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน 2.2) จัดทำแผนการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนภายใต้เกณฑ์ EdPEx 2.3) จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 2.4) กำหนดบุคลากรในการดำเนินการ 2.5) ดำเนินการตามแผน และ 2.6) ประเมินผลและปรับปรุง

คำสำคัญ: องค์การสมรรถนะสูง, วิทยาลัยชุมชน, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

Abstract

This article aims to 1) Survey and analyze the effectiveness of EdPEX in building high-performance organizations of community colleges in Thailand by seeking to understand the implementation process and outcomes from practice and 2) Propose guidelines for sustainable development of the quality of education of community colleges in the future. This is a qualitative study utilizing documentary research methods that studies relevant concepts, theories, academic articles, and research. The data is analyzed through summarization and interpretation of relevant documents and research to present according to the objectives. The details are as follows: 1) Building high-performance organizations for the operations of community colleges in Thailand can be concretely implemented under the application of the Education Criteria for Performance Excellence, or EdPEX Criteria, which has an operational process under 7 important criteria: 1.1) Leading; 1.2) Strategies; 1.3) Customer; 1.4) Measurement, analysis, and knowledge management; 1.5) Staffs; 1.6) Operation; and 1.7) Results. And 2) The guidelines for sustainable development of the quality of education at community colleges in the future are implemented by applying the Education Criteria for Performance Excellence, also known as EdPEX, to the context of community colleges based on the size of the organization and the budget received from the government sector. In carrying out each step according to the EdPEX criteria, there must be careful analysis and evaluation of suitability and feasibility, usefulness, and correctness according to academic principles. Initially, community colleges may need to do the following: 2.1) Establish an organizational structure to avoid duplication; 2.2) Create a curriculum development plan, organizing teaching and learning under the EdPEX criteria; 2.3) Create strategic plans and action plans; 2.4) Assign personnel to carry out operations; 2.5) Implement the plans; and 2.6) Evaluate and improve the results.

Keywords: High-Performance Organization, Community College, Operational Effectiveness, Education Criteria for Performance Excellence

บทนำ

การศึกษาเป็นทั้งกลไกและปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ และคุณภาพชีวิตของประชาชน (ประดิษฐ์เมฆชัยภักดิ์, 2557) ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศ วิทยาลัยชุมชนเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชนและผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เกณฑ์คุณภาพการศึกษา EdPEX (Education Performance Excellence) เป็นกรอบการประเมินคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย เกณฑ์คุณภาพการศึกษา EdPEX ครอบคลุมถึงทุกมิติของการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ตั้งแต่การบริหารจัดการ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการพัฒนาชุมชน การดำเนินงานภายใต้เกณฑ์คุณภาพ

วิทยาลัยชุมชนเป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในระดับอนุปริญญา และมีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการขยายโอกาสทางการศึกษาและการผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพ และวิทยาลัยชุมชนยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ในด้านการผลิตกำลังคน ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทยจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการขยายโอกาสทางการศึกษา เนื่องจากการดำเนินงานภายใต้เกณฑ์คุณภาพการศึกษา EdPEX เป็นหนทางที่ช่วยพัฒนาองค์การโดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา เช่น วิทยาลัยชุมชนไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชน รวมทั้งเพื่อให้นักเรียน มีประสิทธิภาพการเรียนรู้และเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

สืบเนื่องจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ EdPEX ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ การศึกษาเกี่ยวกับ EdPEX จึงมีความสำคัญต่อวิทยาลัยชุมชนเป็นอย่างสูง เนื่องจากจะสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงการพัฒนาให้วิทยาลัยชุมชนเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่สามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้ เนื่องจากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของ EdPEX ในการสร้างองค์กรสมรรถนะสูงของวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทย จะช่วยให้สามารถความเข้าใจถึงกระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติจนสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในอนาคต

จากความสำคัญของวิทยาลัยชุมชนซึ่งมีบทบาทในการขยายโอกาสทางการศึกษา และความสำคัญของการดำเนินงานภายใต้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ EdPEX ที่กล่าวมาบทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะสำรวจและวิเคราะห์ประสิทธิภาพของ EdPEX ในการสร้างองค์กรสมรรถนะสูงให้เกิดขึ้นกับการดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทย โดยทำความเข้าใจถึงกระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติ จากนั้นจึงนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในอนาคตต่อไป

องค์กรสมรรถนะสูง

ผู้บริหารในทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างมุ่งหวังที่จะพัฒนาองค์กรของตนให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) หรือองค์กรที่เป็นเลิศ (Excellence Organization) กันทั้งสิ้น เนื่องจากองค์กรสมรรถนะสูงนั้นย่อมจะเป็นรากฐานและแนวทางที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในระยะยาวโดย พสุ เดชะรินทร์ ได้สรุปถึงคุณลักษณะหรือแนวทาง ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสมรรถนะสูงของหน่วยงานและนักวิชาการไว้ ดังนี้ (พสุ เดชะรินทร์, 2549)

Gartner Group บริษัทที่ปรึกษาชื่อดังทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ระบุถึงคุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรสมรรถนะสูง ประกอบด้วย

1. การตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและแสวงหาแนวทางในการบรรลุเป้าหมายนั้น (Setting Ambitious Targets & Achieving Them)
2. การมีค่านิยมร่วมกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร (Shared Values)
3. การมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์และการทำให้ทั่วทั้งองค์กรดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน (Strategic Focus and Alignment)
4. การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่สิ่งที่สามารถเข้าใจและปฏิบัติได้ (Translating Strategy into Operational Terms)
5. เป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่น (Business Agility)

พเยาว์ อินทอง กล่าวว่า การพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่องค์กรสมรรถนะสูง ประกอบด้วยแนวทางสำคัญ ดังนี้ (พเยาว์ อินทอง, 2561)

1. พัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรในองค์กรมุ่งสู่วิสัยทัศน์ร่วมกัน และสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน

2. ในด้านกลยุทธ์ขององค์กร มีการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และนโยบายรัฐบาล วิเคราะห์สภาพแวดล้อม มีแผนการปฏิบัติงาน โครงการที่ระบุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด การติดตามประเมินผล และการจัดการความรู้เพื่อสร้างความรู้ให้เป็นสมรรถนะหลักขององค์กร

3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร ควรมีการสร้างและปลูกฝังค่านิยมขององค์กรไปยังบุคลากรเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพ และเสริมสร้างธรรมาภิบาลและทัศนคติที่ดี มีความผูกพันต่อองค์กรและจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม

4. ด้านระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ สนับสนุนความก้าวหน้า สร้างแรงจูงใจและผลตอบแทน

5. ด้านกระบวนการและวิธีการทำงาน ต้องปรับปรุงให้มีขั้นตอนน้อย กระชับ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมมุ่งเน้นผลงาน

นอกจากแนวทางที่สำคัญทั้ง 5 ประการ หน่วยงานราชการจะต้องมีสมรรถนะ (Competencies) ที่สำคัญอีก 5 ด้าน ได้แก่ (สุรพล เศรษฐบุตร, 2555)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) เป็นความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่

2. การบริการที่ดี (Service Mind) เป็นสมรรถนะที่เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise) โดยเป็นความเชี่ยวชาญ สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสมศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ

4. จริยธรรม (Ethics) เป็นการครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น การเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงานหรือองค์กร ในฐานะเป็นสมาชิกในทีม

จากแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ และสมรรถนะที่สำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ในส่วนของประเทศสหรัฐอเมริกาได้มีการมอบรางวัลให้กับองค์กรที่สามารถดำเนินงานได้ตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานเหล่านั้น (Malcolm Baldrige National Quality Award) สำหรับประเทศไทยทางสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้มีการนำเกณฑ์ MBNQA มาปรับเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับและพัฒนาองค์กรธุรกิจของไทยสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำ และทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานราชการใช้ในการประเมินตนเอง อันจะนำไปสู่การยกระดับการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยถ้าองค์กรใดที่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์เหล่านี้ได้ในระดับดี ย่อมจะเป็นการรับรองถึงความเป็นเลิศขององค์กรได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมี 7 หมวด ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ อย่างไรก็ตามการที่จะเป็นองค์กรสมรรถนะสูงนั้นย่อมไม่สามารถที่จะวัดได้

ด้วยผลตอบแทนทางธุรกิจเช่นเดียวกับการธุรกิจได้ เช่นเดียวกับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของวิทยาลัยชุมชนซึ่งไม่ใช่องค์การทางธุรกิจ ดังนั้น เกณฑ์หรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเป็นองค์การสมรรถนะสูงจึงต้องมุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ดังนั้น การนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาประยุกต์ใช้จึงมีความสำคัญและเป็นเรื่องที่ทำนาย เนื่องจากข้อจำกัดในด้านทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ เกณฑ์ EdPEX มีที่มาจากการนำเกณฑ์บัลดริจด้านการศึกษ (Baldrige Excellence Framework for Education) มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของการอุดมศึกษาไทย เพื่อให้สถาบันใช้พัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ และสามารถยกระดับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันและของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ โดย ในประเทศไทยได้เริ่มปรับใช้เกณฑ์บัลดริจและนำมาเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (Hospital Accreditation: HA)

คุณลักษณะสำคัญของเกณฑ์ EdPEX คือ เป็นเกณฑ์ที่ไม่กำหนดวิธีดำเนินการว่าต้องทำอะไร (Nonprescriptive) ดังนั้น เกณฑ์นี้จึงสามารถเสริมพลังให้สถาบันของท่านบรรลุเป้าหมาย ปรับปรุงผลลัพธ์และแข่งขันได้ โดยที่ฐานคิดของเกณฑ์ EdPEX จะมีที่มาจากค่านิยม และแนวคิดหลัก ซึ่งประกอบด้วยความเชื่อและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญที่สามารถเห็นได้จากองค์การที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น ได้แก่

1. มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective) หมายถึง การบริหารจัดการองค์ประกอบทั้งหมดขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ซึ่งโครงสร้างและกลไกการบูรณาการของระบบ ได้แก่ ค่านิยม และแนวคิดหลัก
2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) โดยที่ผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทางขององค์กรและสร้างการมุ่งมั่นลูกค้ำ การมีค่านิยมที่ชัดเจน และความคาดหวังที่สูง สร้างกลยุทธ์อย่างมีระบบ และมีวิธีการที่ชัดเจน ตลอดจนมีระบบธรรมาภิบาลที่สามารถนำมาเป็นแบบอย่างที่ดี
3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน (Student-Centered Excellence) โดยให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียน
4. การให้ความสำคัญกับคน (Valuing People) โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร
5. ความคล่องตัวและความสามารถที่จะฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Agility and Resilience) หมายถึง หมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการของบุคลากร
6. การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational Learning) โดยการสร้างการเรียนรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ วัฒนธรรมองค์กร กลยุทธ์และโครงสร้างองค์กร
7. การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม (Focus on Success and Innovation) เป็นกระบวนการพัฒนาความคิดเชิงนวัตกรรมในงานที่มุ่งเน้นการเปิดใจยอมรับแนวคิด/วิธีการทำงานใหม่ ๆ และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง

8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact) เป็นแนวคิดการทำงานที่มุ่งเน้นการลงไปดู ที่หน้างานจริง สัมผัสของจริง และ สำนวณสภาพแวดล้อมสถานการณ์จริง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ๆ ในการแก้ปัญหา และตัดสินใจต่าง ๆ

9. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions) โดยการสร้างกิจกรรมที่จัดขึ้นภายใต้แนวคิดในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

10. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency) หมายถึง การดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด และสามารถตรวจสอบได้

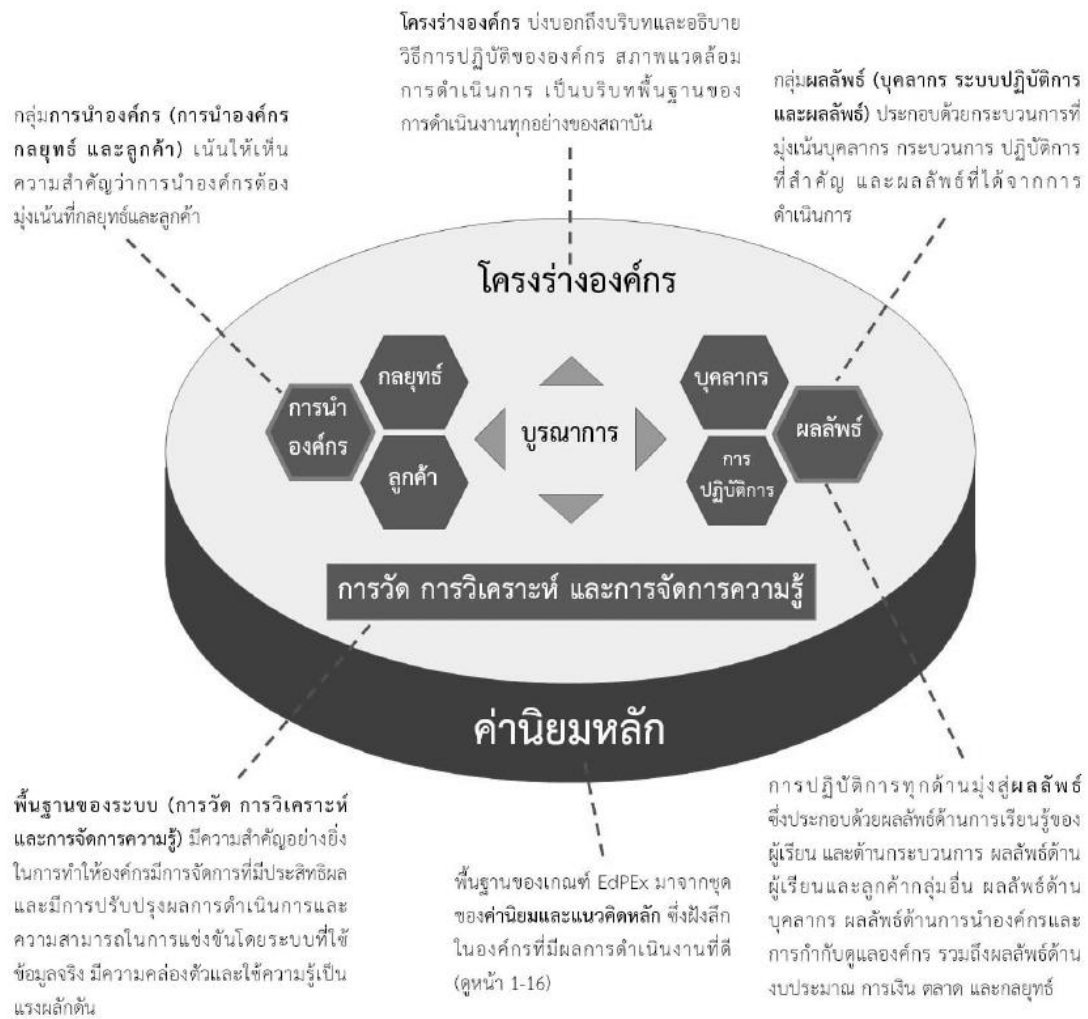
11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results) โดยการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนรวมทั้งสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

คุณสมบัติของเกณฑ์ EdPEX

เกณฑ์ EdPEX ช่วยให้สถาบันการศึกษาตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ คือ 1) สถาบันของท่านดำเนินการได้ดีอย่างที่สถาบันพึงจะเป็นหรือไม่ เป็นการทบทวนถึงสภาพปัจจุบันในการดำเนินงาน 2) สถาบันทราบได้อย่างไรที่จะช่วยให้ทราบถึงที่มาของปัญหา หรือสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และ 3) สถาบันของท่านควรจะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงอะไรและอย่างไร โดยจะทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเนื่องจากเกณฑ์ EdPEX ถูกจัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมและแนวคิดหลักต่าง ๆ ดังนี้ มุมมองเชิงระบบ (Systems Perspective) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน (Student-Centered Excellence) การให้ความสำคัญกับคน (Valuing People) ความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Agility and Resilience) การเรียนรู้ระดับองค์กร (Organizational Learning) การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม (Focus on Success and Innovation) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by Fact) การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions) จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency) และการส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results) ซึ่งทั้งหมดจะมีความครอบคลุมการบริหารจัดการในทุกมิติที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

ลักษณะของเกณฑ์ EdPEX

ปัจจุบันเกณฑ์ EdPEX ฉบับปี 2567 - 2570 ถูกพัฒนามาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2023 - 2024 ของสหรัฐอเมริกา โดยให้ความสำคัญกับความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้ระดับองค์กร การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม การสร้างประโยชน์ให้สังคม ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม และระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ประกอบด้วยหลักการสำคัญใน 7 มิติ ที่สำคัญต่อการบริหารจัดการของสถาบันการศึกษา โดยเริ่มจากการนำและการจัดการองค์กร ซึ่งนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์องค์กร และการคำนึงถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการกำหนดวิธีการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ในองค์กร และการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ จนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และนอกจากนี้ ยังมีการนำแนวคิดและวิกฤตทางการศึกษาที่สถาบันต้องเผชิญและนำมาพิจารณาในการบริหารจัดการ โดยจะต้องมีความเชื่อมโยงกับมิติต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โครงสร้างเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

โครงสร้างเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ เกณฑ์ EdPEx สามารถอธิบายโดยสรุปได้ คือ ใน 7 มิติของเกณฑ์ EdPEx เป็นการบูรณาการ 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) กลุ่มการนำองค์กร ซึ่งประกอบด้วยมิติของการนำองค์กร กลยุทธ์และลูกค้า 2) โครงร่างองค์กรประกอบด้วย สภาพแวดล้อมการดำเนินงานซึ่งเป็นพื้นฐานขององค์กร 3) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร 4) ค่านิยมหลัก ซึ่งแสดงถึงความเชื่อมั่นในวิธีคิดที่ฝังลึกขององค์กร และ 5) กลุ่มผลลัพธ์ ซึ่งมี 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของการปฏิบัติเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ และส่วนที่มุ่งเน้นในด้านบุคลากร กระบวนการ และปฏิบัติการที่สำคัญ

กระบวนการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

การดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สรุปขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ปีที่ 1 ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดส่งโครงสร้างองค์การ พร้อมกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามวิสัยทัศน์ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพ (Goal-Based) พร้อมรายงานวิธีการนำเกณฑ์ EdPEx ไปใช้ในหน่วยงานว่ามีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร

2. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEx

3. จัดส่งข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set เข้าสู่ระบบ CHE QA Online

ปีที่ 2 ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดส่งรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดในปีที่ 1

2. จัดส่งข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set เข้าสู่ระบบ CHE QA Online

ปีที่ 3 ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดส่งรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานตามที่หน่วยงานกำหนดในปีที่ 1

2. จัดส่งรายงานการประเมินตนเองด้วยเกณฑ์ EdPEx ฉบับสมบูรณ์

3. จัดส่งข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set เข้าสู่ระบบ CHE QA Online

กล่าวโดยสรุปการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในเบื้องต้นในระยะเวลาในการดำเนินการ 3 ปี โดยในแต่ละปีจะมีขั้นตอนต่าง ๆ ที่สำคัญ โดยการดำเนินงานในสามปีจะให้ความสำคัญกับข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร

ประสิทธิผลการดำเนินงาน

การวัดประสิทธิผลองค์การเป็นแนวคิดเชิงคุณภาพ (Qualitative Concept) ในการจัดการหรือการผลิตที่ทำให้สามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ต่างจากการเกณฑ์วัดประสิทธิภาพที่วัดผลสำเร็จที่ได้จากการดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรให้ได้น้อยที่สุด การใช้เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานนั้นเพื่อประกอบการตัดสินใจความคุ้มค่าในการจัดการและใช้ประเมินว่าองค์การประสบผลสำเร็จ การวัดผลการดำเนินงานเป็นมาตรการหนึ่งในการตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงาน โดยการวัด (Measurement) ให้ถูกต้องแม่นยำต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขึ้นก่อน สามารถวัดออกมาได้เชิงปริมาณแบบตัวเลขและนามธรรมโดยการสรุปความคิดเห็นที่บ่งบอกคุณภาพหรือศักยภาพของสิ่งนั้น ประสิทธิผลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในทางบริหารองค์การ เพราะเป็นตัวชี้วัดว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด และยังเป็นปัจจัยบ่งชี้ประการหนึ่งถึงความสำเร็จของผู้นำองค์การที่แสดงถึงความสามารถ ศักยภาพ ภาวะผู้นำและความรับผิดชอบของผู้นำองค์การในการบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์หรือคุณค่าสูงสุดต่อองค์การ

Campbell, A. et al. กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นผลลัพธ์หรือความสำเร็จขององค์การในการดำเนินการใด ๆ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้ ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การที่สำคัญ ได้แก่ 1) การวัดประสิทธิผลจากกรอบของหน่วยงานโดยเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนงานเท่านั้น แต่ไม่ได้ก้าวล่วงไปถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2) การวัดประสิทธิผลในแง่การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยพิจารณาในแง่เชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย (Campbell, A. et al., 1977) สอดคล้องกับ ศจิจิพ ถวิลหวัง และนริศ เพ็ญโกไคย กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและ ระยะยาว ทั้งในเชิงผลลัพธ์และกระบวนการที่ส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์การ ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึงมีความสำคัญต่อองค์การ (ศจิจิพ ถวิลหวัง และนริศ เพ็ญโกไคย, 2564) กล่าวคือ ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยดูว่าการจัดตั้งองค์การมีการดำเนินงาน

เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ ช่วยประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนดไว้ ช่วยประเมินผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยเปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ประสิทธิภาพของการจึงเป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่นักวิชาการและนักบริหารต่าง ๆ ให้ความสำคัญว่าเป็นหัวใจของการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์การ เพื่อเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับหรือขอบเขตของความสำเร็จในการวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาองค์การ โดยประสิทธิภาพของการหรือผลการปฏิบัติงานจะเป็นอย่างไรและควรปรับปรุงอะไร ต้องอาศัยแนวทางในการประเมินประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือในการตอบคำถามดังกล่าว ในส่วนประสิทธิภาพขององค์การถือเป็นภาพรวมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งบอกว่าองค์การมีความสามารถในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Hoy, W. K. & Miskel, C. G., 2010) สถานการณ์ปัจจุบันองค์การที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่เป็นองค์การที่มีการประเมินผลและวัดผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ การวัดผลจะทำให้องค์การทราบสถานะและความสามารถขององค์การ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการดำเนินงานภายใต้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ EdPEX จะสามารถช่วยให้การดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชนเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ควบคุมการดำเนินงานได้ครอบคลุมการสร้างคุณภาพในทุกมิติที่จำเป็นและสำคัญ

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในอนาคตอย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในอนาคตอย่างยั่งยืน สามารถดำเนินการโดยการนำเอาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ EdPEX มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทของวิทยาลัยชุมชน เนื่องจากขนาดขององค์กร และงบประมาณที่ได้รับจากภาครัฐจะมีความแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ ดังนั้น ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนตามเกณฑ์ EdPEX จึงต้องวิเคราะห์และประเมินอย่างรอบคอบถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์และถูกต้องตามหลักวิชาการ (Stufflebeam, D. L., 2007) โดยในเบื้องต้นวิทยาลัยชุมชนอาจต้องดำเนินการ ดังนี้

1. จัดทำโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวโดยปรับปรุงสายการบังคับบัญชาไม่ให้ความซ้ำซ้อน
2. จัดทำแผนการพัฒนาลำดับ การจัดการเรียนการสอนภายใต้เกณฑ์ EdPEX
3. จัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรองรับแผนพัฒนาฯ
4. กำหนดบุคลากรในการดำเนินการ
5. ดำเนินการตามแผน
6. ประเมินผลและปรับปรุง

สรุป

จากการสำรวจและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใต้เกณฑ์ EdPEX สำหรับการสร้างองค์การสมรรถนะสูงให้เกิดขึ้นกับการดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชนในประเทศไทย พบว่า การนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ เกณฑ์ EdPEX มาประยุกต์ใช้จะสามารถช่วยให้การดำเนินงานของวิทยาลัยชุมชนเกิดประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ควบคุมการดำเนินงานได้ครอบคลุมการสร้างคุณภาพในทุกมิติที่จำเป็นและสำคัญ แต่ทั้งนี้ ผู้บริหารวิทยาลัยชุมชนจำเป็นต้องมีการประเมินอย่างรอบคอบและรัดกุม เนื่องจากการดำเนินงานภายใต้เกณฑ์ EdPEX มีความละเอียดอ่อน ประกอบด้วย 7 หมวดที่สำคัญต่อการบริหารจัดการของสถาบันการศึกษา ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) กลยุทธ์ 3) ลูกค้า 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร 6) การปฏิบัติการ และ 7) ผลลัพธ์ และยังมีแนวคิดและวิกฤตทาง

การศึกษาที่ต้องนำมาพิจารณาในการบริหารจัดการอีกด้วย โดยจะต้องมีความเชื่อมโยงกับหมวดต่าง ๆ และเนื้อหาที่กล่าวไว้ในเกณฑ์ดังกล่าวจำเป็นต้องดำเนินงานในทุกขั้นตอน ซึ่งหมายถึงการใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่วิทยาลัยชุมชนเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีขนาดเล็ก อาจจะมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จำเป็นต้องวางแผนอย่างรัดกุมและเป็นระบบ ส่วนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยชุมชนในอนาคตอย่างยั่งยืนสามารถดำเนินการโดยนำเกณฑ์ EdPEx มาประยุกต์ใช้โดยปรับให้เหมาะสมกับบริบทของวิทยาลัยชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- ประดิษฐ์ เมฆชัยภักดิ์. (2557). แนวโน้มการรับบุคคลเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ใน รายงานการวิจัย. กองการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เพียว อินทอง. (2561). การพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่องค์กรสมรรถนะสูง: กรณีศึกษารวมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน. ใน สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พสุ เดชะรินทร์. (2549). รายงานผลการศึกษาพัฒนารูปแบบเบื้องต้นของหน่วยงานภาครัฐ: องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศจีทิพ ถวิลหวัง และนริศ เพ็ญโกโคย. (2564). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยจากผลกระทบภายนอก ความคล่องตัว และกลยุทธ์ที่มีต่อประสิทธิภาพของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์มือสองในประเทศไทย. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 14(1), 1-20.
- สุรพล เศรษฐบุตร. (2555). การพัฒนาระบบสมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Campbell, A. et al. (1977). On the nature of organizational effectiveness. San Francisco: Jassay Bass.
- Hoy, W. K. & Miskel, C. G. (2010). Management theory, research and practice. New York: Ankara Nobel Printing Distribution.
- Stufflebeam, D. L. (2007). CIPP Evaluation Model Checklist: A Tool for Applying the CIPP Model to Assess Projects and Programs. Retrieved May 31, 2023, from https://wmich.edu/sites/default/files/attachments/u350/2014/cippc_hecklist_mar07.pdf.