

แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
The New Public Administration of Educational Promotion Group under
Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3

นารากร สันธิ์ศรี

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ รัตนวงษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระร่วม อาจารย์ ดร. สมเกียรติ ดุ่นแก้ว

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระเรื่องนี้ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ตามเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของ สำนักงาน ก.พ.ร. ผลการศึกษาพบว่า

ด้านการให้ความร่วมมือ (Collaboration) มีการจัดประชุมระหว่างหน่วยงานภายใน หน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันวางแผนการทำงาน มีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน/กิจกรรม กำกับติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงาน มีการแก้ไขปัญหาาร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ด้านนวัตกรรม (Innovation) มีการสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือที่ ทันสมัย มาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลทางการศึกษาแต่ละกลุ่มภารกิจ

ด้านความเป็นดิจิทัล (Digitalization) มีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เครื่องการทำงาน ที่ทันสมัย นำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัล มาใช้ในการส่ง รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล ที่ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรสามารถนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินงาน การตัดสินใจ หรือ เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา แก่ผู้ขอรับบริการข้อมูลทางการศึกษา

ด้านผู้รับบริการ (Customer) มีการพัฒนาการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการ ให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ ในทุกขั้นตอนอย่างละเอียด เพื่อการให้บริการที่ดี มีความเป็นมืออาชีพ

ด้านกระบวนการ (Process) นำกระบวนการ P-D-C-A มาใช้ในการดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรม ประกอบด้วย มีการวิเคราะห์แผนงาน การวางแผนการทำงาน วิธีการดำเนินงาน ที่เน้นการทำงานเป็นทีม (Team work) มีการกำกับ ติดตามการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

ด้านบุคลากร (People) มีการวางแผนโครงสร้างภารกิจภายในกลุ่มงาน มีคำสั่งมอบหมายงาน ที่ชัดเจน มีแผนการพัฒนาทักษะขีดความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สร้างสรรค์ผลงานที่ดีต่อหน่วยงาน สนับสนุนการทำงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม

ด้านผู้นำ (Leadership) ผู้นำ (เจ้าของงาน/โครงการ/กิจกรรม) ให้ความสำคัญกับคณะกรรมการ/คณะทำงาน มีการประสานงานที่ดี มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานในหน้าที่ความรับผิดชอบงานที่เหมาะสม เพื่อผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ด้านผลลัพธ์ (Results) มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานประจำปี ตามแผนงาน/โครงการ มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงาน นำผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ มาต่อยอดสร้างผลงานที่เป็นประจักษ์ สร้างสรรค์ผลงานสู่ความเป็นเลิศ

Abstract

This qualitative study aimed to examine the new public administration of educational promotion group under Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3 underpinning quality indicators of the new public administration prescribed by Office of the Public Sector Development Commission (OPDC). The results showed that:

Collaboration involved organizing the meeting among internal units and related units in order to collaboratively design action plans, showing involvement in operation/activities process, monitoring and evaluating the operation, consistently working together in solving the problems.

Innovation involved supporting implementation of new information technology system and modern equipment to link educational data of each task group.

Digitalization involved allocating modern equipment and tools, computerized programs, digital technology for delivery, compiling and storing data with ease and speed in order that staff can use data for their tasks, decision-making or disseminating educational information for people requesting service on educational data.

Customer involved developing service, designing handbook for operation, servicing, service standards detailing every step for good and professional service.

Process involved implementing P-D-C-A in administration/projects/activities which consisted of plan analysis, action planning, procedure, teamwork, monitoring, and tracking according to the intended objectives and goals.

People involved designing tasks structure for a group and clear job assignment order, consistent capacity building plan for personnel in order to upgrade better job competence and creativity, promoting morality and ethics in working.

Leadership involved leaders (a person in charge of job/project/activity) paying attention to committee/working group, showing good coordination, showing appropriate job administration structure to achieve the targeted goals.

Results involved operation reporting, annual operation report based on action plans/projects, showing comparison of operation outcome against goals and policy of the unit, incorporating successful operation for developing concrete outcome and excellence.

บทนำ

การขับเคลื่อนกระบวนการทำงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษา เป็นบทบาทสำคัญของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา แต่ปัจจุบันพบว่า ด้านบุคลากร เป็นผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ยังขาดประสบการณ์การปฏิบัติงาน บุคลากรเดิมเกษียณอายุราชการ ทำให้บุคลากรตามโครงสร้างไม่เพียงพอ รวมทั้งภารกิจงานที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3, <https://bit.ly/2xKXHLL>, 2562) พบประเด็น ที่เป็นจุดอ่อน คือ ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศในการบริหารจัดการ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุม บุคลากรมีอัตรากำลังไม่ครบตามกรอบโครงสร้างกำหนด ขาดการแจ้งปฏิทินการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้กับหน่วยงานในสังกัด การติดตาม ประเมินผลการกำหนดโครงการหรือกิจกรรมการดำเนินงานที่ไม่เป็นระบบ จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มส่งเสริมการจัดการจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงาน ให้มีมาตรฐานตามการบริหารงานภาครัฐ และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา

3. ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ประโยชน์ของการศึกษา

1. ด้านความรู้ ทำให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ปัจจัยของของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และได้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

2. ด้านการนำไปใช้ แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ได้จากผลการศึกษาครั้งนี้ จะนำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ และนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการมุ่งศึกษาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้แก่

1. สภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

1.1 ด้านเนื้อหา ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบไปด้วย 1) การให้ความร่วมมือ (Collaboration) 2) นวัตกรรม (Innovation) 3) ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) 4) ผู้รับบริการ (Customer) 5) กระบวนการ (Process) 6) บุคลากร (People) 7) ผู้นำ (Leadership) 8) ผลลัพธ์ (Results)

1.2 แหล่งข้อมูล ประชากรในการศึกษาค้นคว้านี้ได้เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม ศึกษานิเทศก์ และข้าราชการประเภทยวิชาการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 รวม 38 คน

2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

2.1 ด้านเนื้อหา ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยที่สนับสนุนและปัจจัยที่ฉุดรั้ง

2.1.1 ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

2.1.2 ปัจจัยที่อุดหนุน ได้แก่ ปัจจัยที่อุดหนุนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

2.2 ด้านแหล่งข้อมูล กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้างนี้ ได้เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จำนวน 1 คนและบุคลากรกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จำนวน 5 คน รวม 7 คน

3. ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

3.1 ด้านเนื้อหา ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบไปด้วย 1) การให้ความร่วมมือ (Collaboration) 2) นวัตกรรม (Innovation) 3) ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) 4) ผู้รับบริการ (Customer) 5) กระบวนการ (Process) 6) บุคลากร (People) 7) ผู้นำ (Leadership) 8) ผลลัพธ์ (Results)

3.2 แหล่งข้อมูล กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาค้างนี้ ได้เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จำนวน 1 คน และบุคลากรกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จำนวน 5 คน รวม 7 คน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษานวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ซึ่งผู้ศึกษาได้ออกแบบการศึกษาค้าง (Research Design) และวิธีการดำเนินการศึกษา (Design) รายละเอียดด้างนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (Population) ค้างนี้ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มศึกษานิเทศก์ และข้าราชการประเภทวิชาการ รวมจำนวน 38 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert จำนวน 1 ชุด มี 2 ตอน ด้างนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วย ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติราชการ

และ ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ช่วงเวลาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถาม และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการนำแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมาย 3) ผู้ศึกษารับแบบสอบถามกลับคืนมา และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 2) วิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Need Assessment) โดยนำข้อมูลผลการศึกษาสภาพ ที่เป็นอยู่จริงและสภาพที่ควรจะเป็นในสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารงานกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จากการวิเคราะห์ข้อมูลในข้อที่ 1 มาหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index) เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็น

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

1. ผู้ร่วมสนทนากลุ่มที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จำนวน 1 คน และบุคลากรกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ลักษณะของแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม เป็นการสนทนาตามกรอบ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มีดังนี้ 1) ผู้ศึกษาขอหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย เพื่อเก็บข้อมูลการสนทนากลุ่ม 2) ดำเนินการสนทนากลุ่มเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาฯ ตามวันเวลาที่นัดหมาย 3) ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มาสรุปผลและวิเคราะห์ข้อมูล 4) การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาฯ 5) นำผลการสรุปการสัมภาษณ์วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และสรุปเป็นความเรียง

4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปเป็นความเรียง ทั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลผลการศึกษาดูความต้องการและความจำเป็นในขั้นตอนที่ 1 เรียงลำดับความต้องการและความจำเป็นลำดับที่ 1-3 สังเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้แก่ 1) การให้ความร่วมมือ (Collaboration) 2) นวัตกรรม (Innovation) 3) ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) 4) ผู้รับบริการ (Customer) 5) กระบวนการ (Process) 6) บุคลากร (People) 7) ผู้นำ (Leadership) 8) ผลลัพธ์ (Results)

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

1. ผู้ร่วมสนทนากลุ่ม คือ ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จำนวน 1 คน และนักวิชาการการศึกษา จำนวน 5 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ลักษณะของแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม เป็นการสนทนาตามกรอบ
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เหมือนขั้นตอนที่ 2
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปความเรียง ทั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลผลการศึกษา ในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 สังเคราะห์องค์ประกอบสำคัญ เพื่อนำไปกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 2) การประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปแปลผลเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด 3) นำสรุปผลการประเมินความเหมาะสมและเป็นไปได้ มาปรับปรุงพัฒนาสรุปเป็นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งประกอบไปด้วย (1) การให้ความร่วมมือ (Collaboration) (2) นวัตกรรม (Innovation) (3) ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) (4) ผู้รับบริการ (Customer) (5) กระบวนการ (Process) (6) บุคลากร (People) (7) ผู้นำ (Leadership) (8) ผลลัพธ์ (Results)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการจำเป็นตามลำดับชั้นความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (PNImodified) ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ ด้านความเป็นดิจิทัล (Digitalization) อันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือ (Collaboration) อันดับที่ 3 ได้แก่ ด้านกระบวนการ (Process) อันดับที่ 4 ได้แก่ ด้านผู้นำ (Leadership) อันดับที่ 5 ได้แก่ ด้านผู้รับบริการ (Customer) และด้านผลลัพธ์ (Results) อันดับที่ 7 ได้แก่ นวัตกรรม (Innovation) และอันดับที่ 8 ได้แก่ บุคลากร (People)

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

1. ด้านการให้ความร่วมมือ (Collaboration) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ มีภาคีเครือข่ายการในการดำเนินกิจกรรม มีรูปแบบการประสานงาน ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้วยรูปแบบที่หลากหลาย กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการจัดการศึกษา กิจกรรมนักเรียน เป็นต้น ปัจจัยฉุดรั้ง ได้แก่ ขาดการประสานงานที่ดี หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก เครือข่ายการศึกษา ช่องทางการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ ระหว่างหน่วยงานภายนอกไม่คล่องตัว ระบบการส่งเอกสารทางราชการไม่ทั่วถึง ไม่เชื่อมต่อถึงกัน เป็นต้น

2. ด้านนวัตกรรม (Innovation) มีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเก็บข้อมูล ที่สะดวกรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและลดการใช้กระดาษ มีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา ผ่านระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษามีระบบการทำงาน ตามกรอบโครงสร้างกลุ่มภารกิจ ปัจจัยฉุดรั้ง ได้แก่ ระบบข้อมูลของหน่วยงาน กลุ่มภารกิจยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบ Big data เนื่องจากต้องใช้ต้นทุนสูง การให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา ยังไม่ครบในทุกด้าน เนื่องจากขาดการจัดเก็บข้อมูล และแหล่งเก็บข้อมูลที่เหมาะสม

3. ด้านความเป็นดิจิทัล (Digitalization) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ มีเทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในสำนักงาน มีการสนับสนุนให้บุคลากรนำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาใช้ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยฉุดรั้ง ได้แก่ บุคลากรมีภาระงานมาก ทำให้การจัดเก็บข้อมูลล่าช้า เนื่องจากต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของสถานศึกษาค่อนข้างมาก มีการนำส่งข้อมูลที่ล่าช้า การจัดทำข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา ไม่เป็นระบบ เป็นต้น

4. ด้านผู้รับบริการ (Customer) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ มีการรับฟัง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ผ่านระบบเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ มีผู้รับผิดชอบงานแต่ละฝ่าย ให้บริการ ให้คำปรึกษาที่ดี เพื่อให้บริการด้านการจัดการศึกษา ปัจจัยฉุดรั้ง ได้แก่ ภาระงานที่มีมากอาจทำให้มีการให้บริการที่ล่าช้า การดำเนินกิจกรรมนอกสถานที่บ่อยครั้ง ทำให้การให้บริการภายในสำนักงาน มีความติดขัดไม่สามารถให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรผู้รับผิดชอบงาน เข้ารับการปฏิบัติงานใหม่ ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในเชิงลึก ขาดประสบการณ์ การให้บริการ ให้คำปรึกษา อาจไม่สามารถช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้งที่

5. ด้านกระบวนการ (Process) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ มีการรายงานและเสนอผลการประเมินการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม บุคลากรมีส่วนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบ ปัจจัยฉุดรั้ง ได้แก่ ขาดกระบวนการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของโครงการกับที่วางแผนไว้ ขาดการนำปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน มาวิเคราะห์แก้ไขปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีนโยบายที่จำเป็นเร่งด่วน ลงสู่การปฏิบัติที่กระชั้นชิด ทำให้ต้องมีการปรับแผนงาน และระยะเวลาการดำเนินงาน กิจกรรมต่างๆ

6. ด้านบุคลากร (People) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ บุคลากรกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษามีการระบุนถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของแต่ละกลุ่มงาน มีการปฏิบัติงานตามภารกิจ และงานที่ได้รับมอบหมาย

ตอบสนองนโยบาย พันธกิจ เป้าหมายของหน่วยงาน ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เป็นต้น ปัจจัยอุดหนุน ได้แก่ ขาดการวางแผนการพัฒนาทักษะขีดความสามารถการทำงานของผู้ร่วมงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อความก้าวหน้าในสายงาน และการต่อยอดการดำเนินงาน เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นเลิศของหน่วยงาน

7. ด้านผู้นำ (Leadership) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ผู้บริหารและคณะทำงานมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม สร้างวัฒนธรรมที่ดีในการทำงาน มีการให้คำปรึกษาที่ดีในการดำเนินงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันให้สำเร็จลุล่วง เสริมสร้างการมีส่วนร่วม แสดงข้อคิดเห็นที่ดีในการทำงานร่วมกันให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ปัจจัยอุดหนุน ได้แก่ บุคลากรมีจำนวนน้อย ภาระงานที่มีค่อนข้างมาก มีกิจกรรมที่หลากหลาย จึงทำให้บางครั้งทีมงานอาจไม่สมบูรณ์ การดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วน ต้องได้รับคำแนะนำและความร่วมมือจากหลายฝ่าย บางกิจกรรมขาดการสื่อสารที่ดี ด้วยข้อจำกัดเรื่องเวลา ทำให้การดำเนินงานติดขัด

8. ด้านผลลัพธ์ (Results) ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานประจำปี ตามแผนงาน/โครงการ เป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน มีกระบวนการดำเนินงานที่ดี บรรลุผลตามพันธกิจและนโยบายของหน่วยงาน ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ การประสานงานและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ปัจจัยอุดหนุน ได้แก่ ขาดการพัฒนาเพื่อต่อยอดการสร้างสรรค์ผลงานสู่ความเป็นเลิศ

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

1. ด้านการให้ความร่วมมือ (Collaboration) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) มีการจัดประชุม วางแผน การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง 2) เปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน/กิจกรรม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สนับสนุนการดำเนินงาน/กิจกรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 3) เปิดโอกาสให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงาน/กิจกรรม ให้เป็นไปตามแผนงาน 4) มีระบบการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ เพื่อการประสานงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือ และดำเนินการไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

2. ด้านนวัตกรรม (Innovation) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) มีการสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เครื่องมือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลทางการศึกษา ในรูปแบบ Big Information มีการจัดเก็บข้อมูลในระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ 2) มีการเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละกลุ่มภารกิจ/หน่วยงานภายใน ที่ได้เก็บรวบรวม ส่งเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ นำมาใช้เพื่อการพัฒนาการจัดการศึกษา ให้บริการข้อมูลทางการศึกษา 3) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาที่เหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว

3. ด้านความเป็นดิจิทัล (Digitalization) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) มีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัย มีความพร้อมและเพียงพอในการปฏิบัติงาน 2) มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการรับ-ส่ง รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล 3) มีแหล่งจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเชื่อถือได้ 4) มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา ด้วยระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถค้นคว้าหาข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น

4. ด้านผู้รับบริการ (Customer) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) มีการพัฒนาการให้บริการ โดยบุคลากร ต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการ ในทุกขั้นตอนอย่างละเอียด เอกสารประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้บริการที่ดี เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพและสากล 2) มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการด้านการจัดการศึกษาผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน 3) มีการให้บริการด้านความรู้ ระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แนวทางการดำเนินงาน แนวปฏิบัติที่ถูกต้อง ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือสามารถติดต่อได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 4) มีช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน และมีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านกระบวนการ (Process) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) ใช้กระบวนการ P-D-C-A มาใช้ในการดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรม มีการวิเคราะห์แผนงาน การทบทวน การทบทวนงาน เป็นประจำทุกปี ปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองนโยบาย พันธกิจ เป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ 2) มีการกำหนดแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการทำงาน วิธีการดำเนินงาน มีการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการ/คณะทำงานมีผู้รับผิดชอบงานหลัก และเน้นการทำงานเป็นทีม มีการจำแนกกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรม เป็นต้น 3) เมื่อมีนโยบายที่จำเป็นเร่งด่วน โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างภารกิจงาน กลุ่มงานหรือภายในหน่วยงาน เพื่อกระชับระยะเวลาการในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง ตามเป้าหมายที่วางไว้

6. ด้านบุคลากร (People) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) มีการวางแผนโครงสร้างภารกิจภายในกลุ่มงาน มีคำสั่งมอบหมายงาน ภารกิจขอบข่ายงานที่ต้องรับผิดชอบ มีผู้รับผิดชอบงานและกรอบการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย 2) มีแผนการพัฒนาทักษะขีดความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาตนเองรายบุคคล (ID Plan) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เกิดความก้าวหน้าในสายงาน และสร้างสรรค์ผลงานที่ดีต่อหน่วยงาน รวมทั้งสนับสนุนการทำงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม เพื่อประโยชน์ในการทำงานที่ดี

7. ด้านผู้นำ (Leadership) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) ผู้นำ (เจ้าของงาน/โครงการ/กิจกรรม) ให้ความสำคัญกับคณะกรรมการ/คณะทำงาน มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ การดำเนินกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงาน/โครงการ/กิจกรรม เป้าหมาย

การทำงาน และมีการประสานงานที่ดี มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานในหน้าที่ความรับผิดชอบงานที่เหมาะสมครอบคลุมในทุกด้าน ก่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่ดีมี ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ 2) การดำเนินการตามนโยบายเร่งด่วน ต้องมีการบริหารงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วม มีการขอคำแนะนำหารือและความร่วมมือจากหลายฝ่ายทั้งภายในกลุ่มภารกิจ หน่วยงานภายใน หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

8. ด้านผลลัพธ์ (Results) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้ 1) มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานประจำปี ตามแผนงาน/โครงการ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น 2) มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงาน เพื่อประเมินผลความสำเร็จ 3) มีการนำผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ มาต่อยอดสร้างผลงานที่เป็นประจักษ์ สร้างสรรค์ผลงานสู่ความเป็นเลิศ

อภิปรายผล

แนวทางการบริหารและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีการศึกษาโดยใช้กระบวนการการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่ม และการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแนวทางการบริหารและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าแนวทางการบริหารและการจัดการมีความเป็นรูปธรรมสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งได้นำกระบวนการวิจัยของ บุญชอบ จันทาพูน (2561 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง กลยุทธ์การเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครูโรงเรียนเทศบาล1 ดันยาง จังหวัดเชียงราย ในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของกลยุทธ์โดยผู้เชี่ยวชาญ มาเป็นแนวทางในการศึกษา

1. ด้านการให้ความร่วมมือ (Collaboration) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ มุกดาภิรมย์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา รูปแบบการบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ด้านอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีการกำหนดงานในจังหวัดและกลุ่มจังหวัด วิธีการประสานกับหน่วยอื่นๆ ในฐานะผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด การกำหนดเน้นภารกิจของเขตพื้นที่การศึกษาโดยเฉพาะการพัฒนางานวิชาการ และการกำหนดความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมีส่วนร่วมและแรงจูงใจ มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานขององค์กรคณะบุคคล คณะกรรมการโดยใช้ระบบตัวแทนและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีการประชุมชี้แจงเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและมีการประชาสัมพันธ์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ระบบที่มีการประสานสัมพันธ์ต่อกัน มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เน้นการให้บริการมากกว่าแสวงผลกำไร มีการกำหนดประเด็นที่ให้ประชาชนและองค์กรคณะบุคคลมีส่วนร่วมและสร้างระบบการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับหน่วยงานและบุคคลทุกระดับ

2. นวัตกรรม (Innovation) สอดคล้องกับแนวคิดของ กนกวรรณ ภูใหม่ (2559 : 109-110) ได้กล่าวว่า นวัตกรรมองค์กรเป็นกระบวนการที่เกิดจากการนำความรู้ ทักษะและ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาผสมผสานกับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อสร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทั้งในส่วน

ของการนำเสนอสินค้าและบริการที่แตกต่างจากที่มี อยู่ในตลาด รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่เหนือกว่าคู่แข่งด้วย

3. ด้านความเป็นดิจิทัล (Digitalization) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ เกศานุช และคณะ (2560 : 173-185) ที่มีข้อเสนอแนะรูปแบบการพัฒนาและทิศทางการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาที่ทันสมัย (Technology for Education) โดยการส่งเสริม สนับสนุนให้มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บข้อมูลให้เพียงพอกับการใช้งานและพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบระบบสารสนเทศให้มีความรู้ความสามารถ

4. ผู้รับบริการ (Customer) สอดคล้องกับนารีลักษณ์ ศิริวรรณ (2561 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางในการพัฒนาของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ต้องมีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดแนวปฏิบัติขั้นตอนการรับ เรื่องร้องเรียนให้มีแนวทางที่ชัดเจน มีมาตรฐาน โดยข้อร้องเรียนนั้นต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายและกฎระเบียบขององค์กร

5. ด้านกระบวนการ (Process) การทำงานอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A ไปสู่เชิงรุกในการปรับปรุง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรศักดิ์ นรติ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 6 ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6 มี 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการจัดการความรู้ และการสร้างกระบวนการจัดการความรู้ ในแต่ละองค์ประกอบ มีสารสนเทศในการบริหารจัดการ 4 ด้าน คือ 1) การวางแผน 2) การดำเนินงาน 3) การตรวจสอบประเมินผล และ 4) การพัฒนาและปรับปรุง

6. ด้านบุคลากร (People) การขับเคลื่อนกระบวนการทำงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมของสถานศึกษา เป็นบทบาทสำคัญของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของมะยม โพธิสุวรรณ (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่มีข้อเสนอแนะในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติและติดตามผล (ปัจจัยสนับสนุนและอุปสรรค) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงสำนักงาน ก.ค.ศ. ควรมีการวางแผนที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน ควรมีการวิเคราะห์ภาระงานขององค์กรมีมากน้อยเพียงใดมาออกแบบกระบวนการเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. ด้านผู้นำ (Leadership) สอดคล้องกับ สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารหน่วยงานราชการจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ มีทักษะที่มีความสำคัญต่อ

การปฏิบัติงาน และการนำทีมงาน ได้แก่ ทักษะในการวางวิสัยทัศน์ ทักษะในการชี้แจงใจ ทักษะในการทำงานเป็นทีม และทักษะในการสื่อสาร ฯลฯ

8. ด้านผลลัพธ์ (Results) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานประจำปี ตามแผนงาน/โครงการ เป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน จากการศึกษา แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา จึงต้องมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย และนโยบายของหน่วยงาน เพื่อประเมินผลความสำเร็จ นำผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จ มาต่อยอดสร้างผลงานที่เป็นประจักษ์ สร้างสรรค์ผลงานสู่ความเป็นเลิศ บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ ภารกิจและนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ควรนำแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการ การปฏิบัติงานของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
2. ควรศึกษากลยุทธ์การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อพัฒนามุ่งสู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 4.0

รายการอ้างอิง

กนกวรรณ ภูใหม่. (2559). การศึกษาปัจจัยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กรบริหาร ธนากรพาณิชย์.

(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

ธีรศักดิ์ นรดี. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร.

นารีลักษณ์ ศิริวรรณ. (2561). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.

กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

- บุญชอบ จันทาพูน. (2561). *กลยุทธ์การเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับครูโรงเรียนเทศบาล 1 ตำบลยาง จังหวัดเชียงราย*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. เชียงราย.
- มะยม โพธิสุวรรณ. (2556). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)*. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.
- สมพงษ์ เกศานุช และคณะ. (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : ทิศทางการกำหนดกระบวนการทัศน์ ในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย. หนองคาย. *ธรรมทรรศน์*, 17(2), 173-185.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3. (2563). *แผนปฏิบัติการประจำปี 2563*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2563, จาก <https://www.cmarea3.go.th/2562/>.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (ม.ป.ป.). *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย Basic knowledge of Thai Public Administration*. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2563, จาก <https://reru.ac.th/articles/index.php?article=158&&action=view>.
- สุวิทย์ มุกดาภิรมย์. (2553). *รูปแบบการบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย. ปทุมธานี.