

บทที่ 2

เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของโรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ

2.1.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศ

2.1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของระบบสารสนเทศ

2.1.3 การจัดระบบสารสนเทศในยุคการปฏิรูปการศึกษา

2.1.4 หลักการและแนวปฏิบัติในการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน

2.1.5 แนวทางการพัฒนาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 แนวคิด หลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.1 หลักการของวงจรคุณภาพ (PDCA)

2.2.2 วงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา

2.2.3 การประกันคุณภาพภายใน

2.2.4 การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

2.3 แนวคิดการมีส่วนร่วม

2.4 แนวคิดการจัดการความรู้

2.5 การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา

2.1 การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ

2.1.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศ

วีระ สุภากิจ (2549, หน้า 4) ได้กล่าวไว้ว่า จากข้อเท็จจริงที่ว่าระบบข้อมูลสารสนเทศ คือ สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งปัจจัยหนึ่งสำหรับประสิทธิภาพของการดำเนินงานในองค์กรระบบข้อมูล ซึ่งเป็นแนวคิดการดำเนินงานข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information) ด้วยคอมพิวเตอร์ จนมีผู้สนใจศึกษาค้นคว้า ทั้งในทฤษฎี วิธีปฏิบัติมากกว่าสิบปีและเพิ่มความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งข้อมูล หมายถึง

ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่อยู่ในธรรมชาติเป็นสัญลักษณ์แทนปริมาณ หรือการกระทำ ส่วนคำว่า สารสนเทศ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ประโยชน์เป็นส่วนผลลัพธ์ (Output) ของระบบประมวลผลข้อมูลเป็น สิ่งที่สื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจสามารถนำไปทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ และผลลัพธ์ (Output) ของระบบสารสนเทศ จากการประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ การ ปฏิบัติการในส่วนนำเข้า (Input) การปฏิบัติการ ในส่วนประมวลผล (Processing) และปฏิบัติการใน ส่วนผลลัพธ์ (Output) ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 แสดงการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ

ที่มา : วีระ สุภากิจ, 2549, หน้า 4

ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศมีดังต่อไปนี้

ข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information) สองคำนี้มักใช้ควบคู่กันไปที่เกี่ยวข้องกันมาก ซึ่งเป็นคำที่มีความหมายแตกต่างกันในเชิงความหมายและความคิด จึงได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความไว้ดังนี้

ไพโรจน์ คุชชา (2548, หน้า 3) ให้ความหมายว่า ข้อมูล หมายถึง เอกสาร ข่าวสาร ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของตัวเลข ภาษาหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มีความหมายเฉพาะตัวยังไม่มีกระบวนการประมวลผลหรือวิเคราะห์ และไม่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างไม่เต็มที่

สำหรับ วีระ สุภากิจ (2549, หน้า 1) ได้ให้ความหมาย ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกที่ใช้แทนตัวเลข ภาษา หรือสัญลักษณ์ที่ยังไม่มีการปรุงแต่งหรือประมวลผลใด ๆ ส่วนสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ถูกกระทำให้มีความสัมพันธ์หรือความหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้

ต่อมา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2553, หน้า 41) ให้ความหมายว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ได้ถูกเก็บรวบรวมข้อมูลมาโดยไม่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ ส่วนสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ในรูปแบบที่ต้องการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ เกรียงศักดิ์ พราวศรี และคณะ (2549, หน้า 1) ได้กล่าวว่า ข้อมูล หมายถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เป็นตัวเลข สัญลักษณ์และตัวหนังสือ แทนปริมาณ หรือการกระทำต่าง ๆ ซึ่งไม่ผ่านการประมวลผลหรือการวิเคราะห์ ส่วนสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล หรือ

การวิเคราะห์แล้ว อยู่ในรูปที่มีความหมาย สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อมูลที่อยู่ในรูปของตัวเลขตัวหนังสือ สัญลักษณ์ต่าง ๆ มีความหมายเฉพาะตัว ยังไม่ผ่านการประมวลผลหรือการวิเคราะห์ใด ๆ และไม่สามารถนำมาประกอบการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ ส่วนสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านการประมวลผลหรือการวิเคราะห์ อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและคุณค่าเพิ่มขึ้น สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์

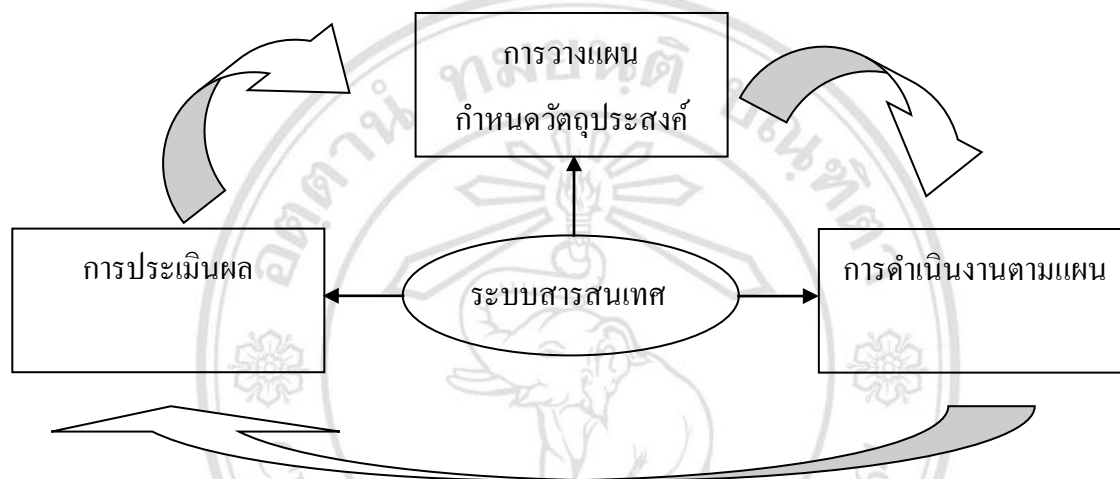
2.1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของระบบสารสนเทศ

กระทรวงศึกษาธิการ (2550) กล่าวว่า ประเทศไทย ได้พิจารณาเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศขึ้น โดยให้ศูนย์นี้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2522 และในปี พ.ศ.2538 เป็นต้นมาศูนย์สารสนเทศได้ดำเนินผ่านเป้าหมายมาถึง 4 ยุค นั่นคือ ยุคที่หนึ่ง เป็นการริเริ่มจัดตั้งศูนย์ ฯ การดำเนินงานเน้นหนักไปในเรื่องการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และประสิทธิภาพของเครื่องมืออันส่งผลต่อคุณภาพของงาน ยุคที่สอง เป็นยุคของการพัฒนาระบบ ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานพัฒนาจากระบบการเก็บเป็นเอกสารมาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ช่วยปฏิบัติงานแทน ยุคที่สาม เป็นยุคสารสนเทศ เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีในการบริหารและตัดสินใจ มีการฝึกอบรมบุคลากร ยุคที่สี่ งานของศูนย์สารสนเทศจะนำเข้าสู่ยุคของเครือข่าย การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศของกระทรวงศึกษาธิการ ที่ใช้ชื่อว่า เอ็ม โอ เน็ต (MOENet : Ministry of Education Network) ซึ่งจะเชื่อมเครือข่ายระดับนานาชาติ ส่งเสริมให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 ศูนย์สารสนเทศได้ปรับเปลี่ยนตามโครงสร้างใหม่ภายใต้ชื่อ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2548, หน้า 41-48) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เกิดจากแนวคิดและความก้าวหน้าทางวิทยาการสาขาต่าง ๆ ด้านบัญชี การวิจัยปฏิบัติการ การจัดการคอมพิวเตอร์ คือ ในด้านการบัญชีเพื่อการจัดการระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการควบคุมและการจัดการภายในองค์กร และการวิจัยปฏิบัติการก็มุ่งจะแก้ปัญหาองค์กรโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น แบบจำลอง (Simulation) โปรแกรมเชิงเส้นตรง เป็นต้น ทฤษฎีการจัดการก็ทำให้เกิดระบบสารสนเทศและความเจริญก้าวหน้าด้านคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้สารสนเทศที่ก้าวหน้าถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้สารสนเทศมีความทันสมัยถูกต้อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2549, หน้า 24) ได้เน้นให้ความสำคัญของระบบสารสนเทศว่า ระบบสารสนเทศช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ถูกต้อง มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ วางแผนได้ถูกต้องและควบคุมการปฏิบัติงานได้ถูกต้องเหมาะสม

ส่วนเกรียงศักดิ์ พราวศรีและคณะ (2549, หน้า 3) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะนอกจากจะใช้ในการวางแผนการดำเนินงานและประกอบการตัดสินใจแล้ว ยังสามารถเป็นเครื่องชี้นำในการดำเนินงานต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ ดังภาพ



ภาพที่ 2.2 แสดงความสำคัญของระบบสารสนเทศ
ที่มา : เกรียงศักดิ์ พราวศรีและคณะ, 2549, หน้า 3

จากทัศนะต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าระบบสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีขึ้นและเป็นไปอย่างสอดคล้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อทราบสภาพปัจจุบันและปัญหาของระบบสารสนเทศ ตลอดจน หาวิธีการและข้อเสนอแนะในการจัดระบบสารสนเทศของตนเอง เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหาร แล้วยังสามารถชี้นำในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการสร้างระบบสารสนเทศสำหรับเป็นแหล่งผลิตสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารต่อไป

1) คุณสมบัติของสารสนเทศ

ศราวุธ สุตะวงค์ (2550, หน้า 20) กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ

1.1) ความถูกต้อง ความถูกต้องในที่นี้ หมายถึง อัตราส่วนของสารสนเทศที่ถูกต้องกับ จำนวนสารสนเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดในช่วงเวลานั้น

1.2) ความทันต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีนั้น มีความถูกต้องอย่างเดียวนั้น อาจจะไม่เพียงพอ แต่ต้องได้ให้ทันต่อการใช้ประโยชน์ด้วยที่จะบอกว่าสารสนเทศที่ดีจะต้องเป็น สารสนเทศที่ได้มาอย่างรวดเร็ว แต่ไม่สามารถบอกได้ว่าควรจะเร็วเท่าไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้ในแต่ละสถานการณ์

1.3) ความสมบูรณ์ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศได้รวบรวมมาจากข้อเท็จจริง หรือข้อมูลที่มีอยู่กระจายจัดกระจายในองค์กร

1.4) ความกะทัดรัดของสารสนเทศ สารสนเทศที่ดีควรเป็นสารสนเทศที่กะทัดรัด และได้ใจความสมบูรณ์ในตัวเอง แสดงสาระสำคัญ ๆ ตามที่ผู้บริหารต้องการ ได้ครบถ้วน

1.5) ตรงกับความต้องการ หมายถึง สารสนเทศที่ต้องการจะรู้ เป็นสารสนเทศที่ สื่อสารความหมายให้เกิดการกระทำ ความรู้ ความเข้าใจของผู้บริหาร

สารสนเทศที่ดีนั้นต้องเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงาน และตรงกับงาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้องและทันสมัยเป็นปัจจุบันและตรวจสอบได้ ดังที่ไพโรจน์ กษชา (2548, หน้า 9) ได้ให้คุณสมบัติของสารสนเทศว่า สารสนเทศที่ดีสำหรับใช้ประกอบในการวางแผนและการบริหารควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ 3 ประการ คือ ทันต่อเวลา (Timely) ตรงต่อความต้องการ (Relevant) และถูกต้อง (Accurate) ซึ่ง ถักขณา พุกษากร (2548, หน้า 13) กล่าวถึงข้อมูลและสารสนเทศว่า ควรจะมีคุณสมบัติที่จะต้องสื่อสารให้ฝ่ายรับเข้าใจได้ ต้องตรงต่อความต้องการของการเรียกใช้ มีการเสนอแนวคิดใหม่ที่ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ผู้ใช้มีอยู่แล้วแต่ดั้งเดิม จะต้องช่วยในการตัดสินใจได้ ส่วน คุณสมบัติของสารสนเทศบางข้อมีส่วนที่เห็นความแตกต่างกัน คือมีความสามารถในการจัดข้อมูล มีความยืดหยุ่น ความพึงพอใจของผู้ใช้ นอกจากนี้ ญญฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, หน้า 77) กล่าวว่า ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพดีคือ ต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ในขณะเดียวกัน เกรียงศักดิ์ พราวศรี และคณะ (2549, หน้า 4) กล่าวว่าสารสนเทศที่ดีควรมีคุณสมบัติ 3 ประการ ดังนี้ ความถูกต้อง ทันเวลา ตรงกับความต้องการสารสนเทศจะตรงกับเรื่องที่ผู้ใช้แต่ละคน ต้องการใช้ ทันต่อการใช้งาน สารสนเทศควรจะรวดเร็วทันต่อเวลาและการใช้งาน

2) การจัดระบบสารสนเทศ

สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2550, หน้า 10) ได้จำแนกระบบสารสนเทศ ตามวิธีดำเนินการออกเป็น 3 ระบบ แต่ละระบบมีจุดเด่นและจุดด้อยพอสรุปได้ดังนี้

2.1) ระบบทำด้วยมือ (Manual System) เป็นระบบที่เก็บโดยใช้เอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ระบบนี้มีข้อดี คือ ค่าใช้จ่ายน้อย ส่วนข้อเสีย คือ การเรียกใช้ไม่สะดวกและไม่ทันการ หากจัดระบบแฟ้มไม่เหมาะสม

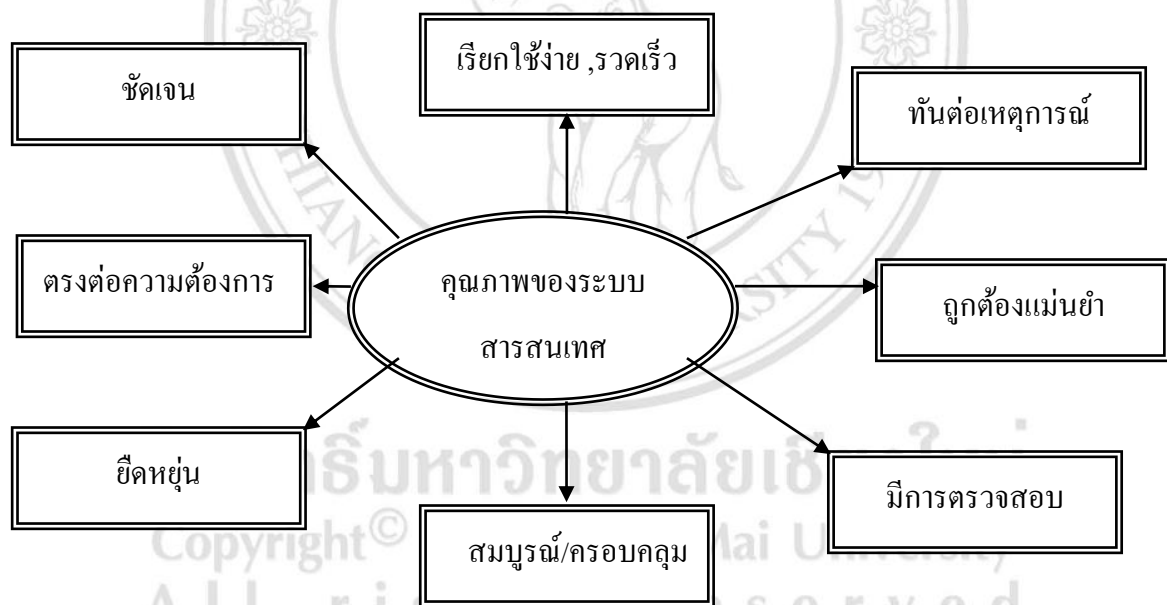
2.2) ระบบกึ่งอัตโนมัติ (Semi – Automation) ระบบนี้ใช้มือทำส่วนหนึ่ง และเครื่องกลทำส่วนหนึ่ง กล่าวคือส่วนที่เป็นเอกสารต่าง ๆ ทำด้วยมือและส่วนที่สร้างระบบสารสนเทศ

ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย มีข้อดี คือ ค่าใช้จ่ายไม่สูง การฝึกอบรมบุคลากรไม่มากนัก แต่มีข้อเสีย คือ ถ้ารูปแบบเอกสารไม่เหมาะสม การปฏิบัติงานไม่เหมาะสม การดำเนินงานจะล่าช้าหากกรอกข้อมูลจากการกรอกเอกสารที่ผิดพลาด

2.3) ระบบอัตโนมัติ (Full – Automation) เป็นระบบที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ดำเนินงานระบบนี้ต้องมีการออกแบบให้เข้ากับลักษณะงาน

3) ข้อควรคำนึงถึงในการจัดทำระบบสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นในการบริหารงาน โดยเฉพาะถ้าข้อมูลนั้นมีการจัดระบบที่ดี มีความชัดเจน และสะดวกในการเรียกใช้ ก็สามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจที่ถูกต้อง ช่วยในการวางแผน ช่วยให้การประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดและพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สถานศึกษาควรจัดทำ การสร้างระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพ (Information Quality) ควรคำนึงถึงปัจจัย ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 แสดงคุณภาพของระบบสารสนเทศ

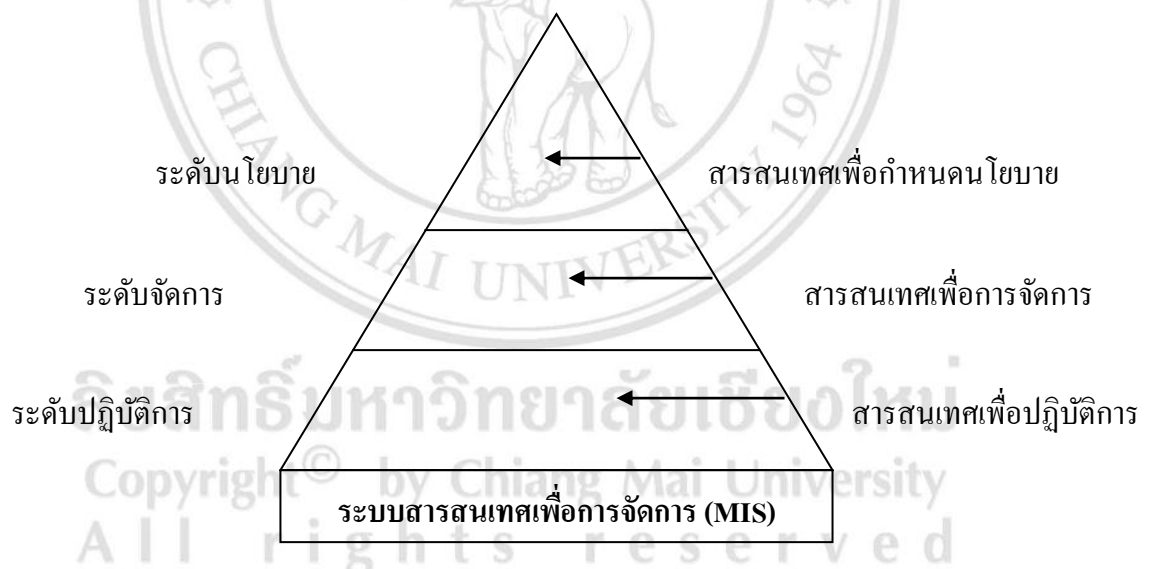
ที่มา : เกรียงศักดิ์ พราวศรีและคณะ, 2549, หน้า 9

สรุป การจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษาในปัจจุบัน สถานศึกษานานาชาติใหญ่จะจัดระบบสารสนเทศ ทั้งที่เป็นระบบทำด้วยมือ ระบบกึ่งอัตโนมัติ และระบบอัตโนมัติครบ 3 ระบบ

ส่วนสถานศึกษาขนาดกลาง และเล็ก ส่วนมากจะจัดระบบกึ่งอัตโนมัติ ในระบบอัตโนมัติไม่สามารถ จัดได้ เนื่องจากไม่มีงบประมาณในการดำเนินการเพียงพอและยังมีความเหมาะสมกับปริมาณงานด้วย

4) ประเภทของระบบข้อมูลและสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2553, หน้า 634) ได้กล่าวว่า ข้อมูลและสารสนเทศ เป็นชีวิตและเลือดเนื้อของการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในองค์กร แต่ละองค์กรจำแนกระดับการตัดสินใจได้ 3 ประเภท คือ สารสนเทศเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กร (Strategic Information) เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายสำหรับอนาคต ส่วน สารสนเทศเพื่อการจัดการ (Managerial Information) เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับรองลงมา หรือผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มสาระเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการและสารสนเทศเพื่อปฏิบัติการ (Operation Information) เป็นสารสนเทศสำหรับปฏิบัติการ ได้แก่ ครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่าง ๆ ในแต่ละระดับของการตัดสินใจย่อมใช้แตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำไปใช้ประยุกต์ใช้ในการเสาะแสวงหาข้อมูลในการตัดสินใจในระดับ โรงเรียน ดังภาพ



ภาพที่ 2.4 แสดงการจำแนกระดับสารสนเทศในองค์กร

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2553, หน้า 634

5) การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ

การจัดระบบบริหารในสถานศึกษา ควรจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วมในรูปของคณะกรรมการ การกำกับ นิเทศ ติดตามและการประเมินผลที่เป็นระบบโดยสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบบริหารการจัดการ ควรมีการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการให้เอื้อต่อการดำเนินงาน

ทุกคนควรมีส่วนร่วม และมีการประสานสัมพันธ์กันทุกฝ่ายทุกคน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อกำหนดแนวทางให้ความเห็นและข้อเสนอแนะและแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ทบทวน และรายงานคุณภาพการศึกษา จัดให้มีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อนำมากำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยใช้ยุทธศาสตร์ในการบริหารโดยให้โรงเรียนเป็นฐานของการพัฒนา โดยโรงเรียนจะต้องมีการปฏิรูประบบโครงสร้าง และกำหนดรูปแบบการจัดการของโรงเรียน ผนวกกับความร่วมมือของชุมชนและผู้ปกครอง นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาโรงเรียนทั้งระบบ(Whole School Approach) ซึ่งมีลักษณะ 6 ประการดังนี้

- 1) การบูรณาการเข้าสู่ระบบงาน
- 2) การจัดให้ครบวงจร
- 3) การจัดให้ครอบคลุมทุกส่วนของระบบของโรงเรียน
- 4) การจัดปัจจัยพื้นฐานที่เอื้ออำนวย
- 5) การส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง
- 6) การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่

อารีรัตน์ วัฒนศิลป์ (2552, หน้า 9) ได้กล่าวว่า การจัดระบบสารสนเทศของสถานศึกษาทุกแห่งมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา ครู นักเรียนและชุมชนอยู่แล้ว ควรนำมาวิเคราะห์และแปรผลให้มีความหมายและนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ต้นสังกัดกำหนด เพื่อนำมาตัดสินใจกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและการกำหนดมาตรฐานการศึกษาระดับสถานศึกษา โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาเองมาวิเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อยของสถานศึกษา วิเคราะห์หลักสูตร และทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป็นมาตรฐานของสถานศึกษา เพื่อใช้เทียบเคียงในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ

นอกจากนั้น สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2551, หน้า 15-16) ได้จำแนกระบบสารสนเทศภายในสถานศึกษา ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) ระบบสารสนเทศพื้นฐานของสถานศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภาพรวมของสถานศึกษา สภาพเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของชุมชน สภาพการบริหารและการจัดการ ามโครงสร้างและภารกิจและระบบเอกสารที่จำเป็นในสถานศึกษา เป็นต้น

2) ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับนักเรียน เป็นระบบสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนทั้งหมด เช่น ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน เป็นรายชั้น รายปี รายงานผลความก้าวหน้าของผู้เรียน ผลงานของผู้เรียน เป็นต้น

3) ระบบสารสนเทศการบริหารงานวิชาการ เป็นระบบสารสนเทศเกี่ยวกับ หลักสูตรการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรสถานศึกษาที่ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วม

4) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สารสนเทศประเภทนี้ต้องมีการ ประเมินผลรวมมีการเทียบข้อมูลอย่างถูกต้องและทันสมัย จึงมีความหมายต่อการจัดการและ การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งานธุรการ การเงิน งานบุคลากร อาคารสถานที่ เป็นต้น

5) ระบบสารสนเทศเพื่อการรายงาน เป็นการนำข้อมูลสารสนเทศทั้ง 4 ส่วน ในเบื้องต้นมาสรุปเป็นภาพรวม เพื่อใช้รายงานผลการดำเนินงานของสถานศึกษา

สรุประบบสารสนเทศในสถานศึกษาประกอบไปด้วยสารสนเทศพื้นฐานของ สถานศึกษาซึ่งประกอบด้วยสารสนเทศเกี่ยวกับภาพรวมทั้งหมดของสถานศึกษา สารสนเทศเกี่ยวกับ ตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล ระบบสารสนเทศการบริหารงานวิชาการ เป็นการจัดสารสนเทศเกี่ยวกับ หลักสูตร การวัดผลประเมินผล กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เช่น งานธุรการ การเงิน งานบุคลากร อาคารสถานที่ เป็นต้น เพื่อนำสารสนเทศทั้งหมดรายงานการ ดำเนินงานของสถานศึกษาต่อหน่วยงานต้นสังกัด

2.1.3 การจัดระบบสารสนเทศในยุคการปฏิรูปการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2550, หน้า 57) ได้กำหนดนโยบายการปฏิรูปการศึกษาเพื่อมุ่งพัฒนา คุณภาพการศึกษา ไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ และนโยบายด้านการปฏิรูปการบริหารการศึกษา ได้ กำหนดแนวทางตามข้อ 2. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบสารสนเทศไว้ว่า “มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพดี ทันสมัยสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพจัดระบบ สารสนเทศที่ครบครัน ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและทันสมัยตรงกับความต้องการของผู้บริหารโดยมี เครือข่ายเชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกัน ใช้กระบวนการวางแผนและการจัดการที่เน้นผลที่ต้องการ กำหนดตัวบ่งชี้ให้ครอบคลุมชัดเจน” และแนวทางการดำเนินงานตาม ข้อ 3 ได้กำหนดว่า “จัดทำ ระบบสารสนเทศผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดตามระยะเวลาที่กำหนดในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เอกสาร แฟ้มภาพ วิดีทัศน์ เป็นต้น” ผู้บริหารโรงเรียนนำเสนอผลการพัฒนางานต่อที่ประชุม ประจำเดือนผู้บริหาร โดยมีเอกสารรายงานอย่างย่อ ๆ

จากนโยบายและแนวทางดังกล่าวข้างต้น โรงเรียนจึงต้องดำเนินการจัดทำระบบสารสนเทศให้ ครบถ้วน สมบูรณ์ เหมาะสม ทันสมัย ถูกต้องตามหลักวิชาการทั้ง 7 ขั้นตอนและนำไปใช้ประโยชน์ ในการบริหารโรงเรียนและเอื้อต่อการจัดการเรียนการสอน โดยรู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์มาบันทึกเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลจำเป็นพื้นฐานของโรงเรียนที่จะต้องนำมา ประกอบการตัดสินใจ ดังที่ กระทรวงศึกษาธิการ (2550, หน้า 33) ได้กล่าวว่า ข้อมูลสารสนเทศ

สามารถใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) ในการพัฒนาปรับปรุงโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพตามที่เรียกว่า แผนปรับปรุงโรงเรียน (School Improvement Plan)

นอกจากนี้แล้ว โรงเรียนยังต้องรู้จักนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการจัดเก็บรวบรวมไว้มาใช้ในการนำเสนอผล เพื่อของบประมาณสนับสนุนในการพัฒนาโรงเรียนต่อคณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชน และหน่วยงานระดับเหนือขึ้นไป อันส่งผลให้เป้าหมายของการพัฒนาโรงเรียนบรรลุตามนโยบายการปฏิรูปการศึกษามากยิ่งขึ้น

2.1.4 หลักการและแนวปฏิบัติในการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน

การบริหารงานในยุคปัจจุบัน จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริหารที่เป็นระบบโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ถูกต้อง แม่นยำ เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือการบริหารของผู้บริหารในการวางแผน การตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการจัดข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียน ดังที่ ประพันธ์ เกียรตุกุล (2549, หน้า 1-15) ให้แนวทางเกี่ยวกับการสร้างระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนไว้ดังต่อไปนี้

- 1) รวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การวางแผน รวบรวมข้อมูลและสร้างเครื่องมือดำเนินการรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล
- 2) จัดทำกับข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลให้ข้อมูลเป็นสารสนเทศตรงความมุ่งหมายของการนำไปใช้ และการนำเสนอข้อมูลในลักษณะที่พร้อมจะใช้ประโยชน์
- 3) การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ โดยพิจารณาเก็บไว้ 3 ประเภท คือ แฟ้มที่ผู้บริหารจะใช้เป็นส่วนตัว ควรเก็บไว้ที่ผู้บริหาร แฟ้มที่ทุกฝ่ายทุกส่วนงานจะต้องใช้ควรเก็บไว้ที่ฝ่ายธุรการและแฟ้มที่จะเป็นประโยชน์เฉพาะในสายงานแต่ละสาย ควรเก็บไว้ในสายงานแต่ละสาย
- 4) การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน
- 5) กำหนดแนวปฏิบัติในการใช้ทั้งนี้เพื่อให้การใช้แฟ้มนั้น ๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง

ในขณะที่ พงษ์ศักดิ์ สนเทศ (2550, หน้า 58) ได้ให้แนวคิดในการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน พอสรุปได้ว่า การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนให้บรรลุเป้าหมายเป็นไปตามเจตนารมณ์แท้จริงนั้น มีขั้นตอนและกระบวนการในการตรวจสอบ การนิเทศ และการเสนอแนะ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูงและเชื่อมั่นได้ อันจะสร้างคุณค่าและพัฒนางานระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนต่อเนื่องกันอย่างมีระบบที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นวิธีการที่ได้ข้อมูลมาเพื่อวิเคราะห์และจัดทำเป็นสารสนเทศ

2) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แนวขั้นตอนที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ความเชื่อถือได้

3) การวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำเป็นสารสนเทศเป็นการจัดกระทำข้อมูลดิบ (Raw Data) เพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้โดยตรงในการบริการหรือวางแผน

4) ข้อมูลการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ หมายถึงการจัดการระเบียบข้อมูลและสารสนเทศให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันทีที่ต้องการใช้

5) การนำเสนอข้อมูล เป็นการเตรียมข้อมูลและสารสนเทศที่จะใช้ในการบริหารและการตัดสินใจในรูปแบบต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศ อีกทัศนะหนึ่งของสนอง เครือมาก (2550, หน้า 1166) ได้สรุปกระบวนการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศไว้ 6 ขั้นตอน คือ

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collecting Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นทางการจึงจำเป็นต้องออกแบบสำรวจที่ทำเป็นตารางสำเร็จรูปเอาไว้เพื่อกรอกข้อมูลตามชนิดที่ต้องการ เรียกว่า ฟอรม์การเก็บข้อมูลและควรออกแบบฟอรม์การเก็บข้อมูลให้แยกจากกันตามลักษณะงาน

2) การตรวจสอบข้อมูล (Checking Data) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้มักมีความคลาดเคลื่อนอยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบเพื่อให้ข้อมูลมีคุณสมบัติตามความต้องการมากที่สุด คือความถูกต้อง แม่นยำ เป็นปัจจุบันและตรงตามประเภทของข้อมูลตามที่ต้องการ

3) การจัดกระทำข้อมูล (Processing Data) บางครั้งอาจมีผู้เรียกขั้นตอนนี้ว่า การปรับเปลี่ยนหรือการเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศตามที่ต้องการ เป็นขั้นตอนที่ทำให้ข้อมูลมีความหมาย ถือว่าเป็นขั้นตอนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ทางการศึกษา

4) การจัดเก็บข้อมูล (Organizing Storage) ข้อมูลที่ผ่านการจัดกระทำเป็นสารสนเทศแล้วนั้น ควรมีระบบการจัดเก็บอย่างมีระเบียบและสะดวกแก่การนำมาใช้ไม่สับสน การจัดเก็บจึงควรแยกเป็นหมวดหมู่ จะช่วยให้สะดวกแก่การนำมาใช้อย่างมาก

5) การวิเคราะห์ข้อมูล (Analyzing Data) การวิเคราะห์ข้อมูลที่ดีจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องตามสภาพปัจจุบันและความจริงและข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวจะช่วยให้เห็นสภาพปัญหาและแนวทางในการวางแผนเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงลำดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ คือ

5.1) ข้อมูลสารสนเทศนั้น ๆ เป็นปัญหาทางการศึกษาของท้องถิ่นหรือไม่ควรต้องมีการสรุปและรวบรวมปัญหาบางอย่างที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกันโดยการจัดหมวดหมู่ของปัญหาที่เกี่ยวข้องกันเข้าด้วยกันเพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อนของปัญหาและสะดวกแก่การกำหนดแผนเพื่อแก้ไข

5.2) จะต้องมีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของปัญหา

6) การนำข้อมูลไปใช้ (Using Data for Decision – making) ข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาผู้บริหารสามารถนำไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อไปนี้

- 6.1) ใช้ในการวางแผน
- 6.2) ใช้ในการกำหนดนโยบาย
- 6.3) ใช้ในการแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงาน

จากหลักและแนวคิดในการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียน ตลอดจนแนวคิดของนักการศึกษา พอจะสรุปโดยหลักการของการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศนั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องและคล้ายคลึงกัน ส่วนในรายละเอียดของการจัดอาจแตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการจัด ตลอดจนความพร้อมองค์การ ในการจัดระบบสารสนเทศของสถานศึกษา ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงาน อันประกอบไปด้วย บุคลากรจากทุกฝ่าย/งานของสถานศึกษา เพื่อทำหน้าที่ดำเนินงานจัดระบบสารสนเทศของสถานศึกษา และควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เช่น เพื่อการบริหารจัดการ เพื่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อการตัดสินใจของทุกฝ่าย/งาน เป็นต้น จากนั้นจึงดำเนินงานตามขั้นตอนการจัดระบบสารสนเทศ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ยึด หลักการและขั้นตอนที่สำคัญในการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศจากสำนักทดสอบทางการศึกษา (2550, หน้า 22-31) ซึ่งได้กำหนดไว้ดังนี้

1) การวางแผนเพื่อจัดระบบข้อมูล ผู้ออกแบบระบบสารสนเทศต้องรู้วัตถุประสงค์และความต้องการของสถานศึกษาในอนาคต การพัฒนาระบบสารสนเทศต้องมีการวางแผนที่ดี ทำอย่างจริงจัง มีการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลได้หลายๆ ด้าน ตามที่ต้องการ ป้องกันการซ้ำซ้อนกันในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อความสะดวกในการสร้างเครื่องมือ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การกำหนดแหล่งข้อมูล ซึ่งจะทำให้ข้อมูลตรงความต้องการ และน่าเชื่อถือ

2) สร้างเครื่องมือเก็บข้อมูล มีความเที่ยงตรง (Validity) ชัดเจน เข้าใจง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลมีหลายประเภท ดังนี้

2.1) แบบสอบถาม เป็นรายการคำถามที่ส่งไปให้ผู้ตอบ ตอบตามความสมัครใจเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้สร้างแบบสอบถามต้องการทราบ ส่วนมากมักสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลหรือความคิดเห็น แบบสอบถามมีทั้งแบบปิด ซึ่งเป็นการสร้างรายการให้ผู้เลือกตอบจากตัวเลือกที่กำหนดให้ และแบบเปิด ซึ่งเป็นการสร้างคำถามชนิดปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี การสร้างแบบสอบถามมีหลายลักษณะ แต่ที่นิยมใช้มักเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 3 หรือ 5 ระดับ และแบบใช้คำคุณศัพท์ที่แสดงความหมายตรงข้ามกันอย่างมีเหตุผล

2.2) แบบสังเกต เป็นเครื่องมือช่วยบันทึกข้อมูลจากการเฝ้าดูอย่างเอาใจใส่ และจดบันทึกพฤติกรรมของผู้ถูกสังเกตอย่างมีระบบ ในการสังเกตผู้สังเกตไม่สามารถสังเกตพฤติกรรม

หรือเหตุการณ์ได้ตลอดเวลา จำเป็นต้องอาศัยการสุ่มว่าจะสังเกตพฤติกรรมใดหรือเหตุการณ์ในช่วงระยะเวลาใด เช่น

2.2.1) สุ่มเวลา (Time Sampling) เป็นการแบ่งเวลาที่จะสังเกตออกเป็นช่วงเพื่อให้สังเกตได้บ่อยครั้ง และเห็นพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ครูผู้สอนอาจใช้บ่อยในการสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกของผู้เรียน ทั้งในและนอกห้องเรียน

2.2.2) สุ่มเหตุการณ์ (Event Sampling) เป็นการกำหนดพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่สังเกต และต้องสังเกตอย่างต่อเนื่องจึงจะเข้าใจดี และชัดเจนขึ้น ตัวอย่างการสังเกตแบบนี้เห็นได้ชัดในเรื่องการนิเทศการสอนของสถานศึกษา

2.3) แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบบันทึกข้อมูลจากการสนทนากันอย่างมีจุดหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์มี 2 ลักษณะ คือ

2.3.1) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เป็นการใช้คำถามแบบเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบได้อย่างอิสระ

2.3.2) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการใช้คำถามที่เตรียมไว้แล้วตามลำดับ มักเป็นคำถามแบบมีคำตอบภายในตัว โดยมีทางเลือกให้ ในการตั้งคำถามเพื่อการสัมภาษณ์นั้น ต้องให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ และไม่ใช้คำถามนำ หรือแนะนำคำตอบ

2.4) แบบประเมิน มีลักษณะคล้ายคลึงกับแบบสอบถาม มีทั้งแบบประเมินตนเองและแบบประเมินที่ให้นักลหรือกลุ่มบุคคลอื่นเป็นผู้ให้ข้อมูล รายการคำถามหรือประเด็นการประเมินแต่ละข้อ ควรถามประเด็นเดียวและชัดเจน เช่น แบบประเมินตนเองเกี่ยวกับการแสวงหาความรู้และสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน เก็บข้อมูลเป็นรายบุคคล แบบประเมินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน ผู้ให้ข้อมูลอาจเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่มก็ได้

2.5) แบบสำรวจรายการ เป็นเครื่องมือที่มักสอบถามเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายเพื่อแสดงว่า มี – ไม่มี เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย หรือชอบ – ไม่ชอบ เป็นต้น ในแต่ละเรื่องคำถามจะมีอยู่หลายข้อเพื่อให้ครอบคลุมเรื่องที่จะถาม และตัวคำถามมักจะยกเป็นเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่เราสร้างขึ้นเอง เพื่อสอบถามความรู้ลึกของผู้ตอบ

2.6) แบบทดสอบ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบทดสอบเป็นชุดของข้อคำถามที่สร้างอย่างเป็นระบบ ใช้สำหรับวัดพฤติกรรมของผู้เรียน แบบทดสอบที่ใช้อยู่ในสถานศึกษาปัจจุบัน แบ่งได้ 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Achievement Test) แบบทดสอบความถนัด (Aptitude Test) และแบบทดสอบบุคคลในสังคม (Personal – Social test) เช่น แบบทดสอบเจตคติ แบบทดสอบความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ

3) การรวบรวมข้อมูล การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งปฐมภูมิ (Primary Sources) ที่ได้จากที่เกิดของข้อมูลโดยตรง เช่น พฤติกรรมของครู

พฤติกรรมของนักเรียน และแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Sources) เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้อื่น หรือหน่วยงานอื่นเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมไว้ก่อนแล้วในรูปของสิ่งพิมพ์ เอกสาร รายงาน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้ง 2 แหล่ง จะต้องกำหนดรายการข้อมูลที่ต้องการ กำหนดวิธีการจัดเก็บ รวมถึงสร้างหรือจัดหาเครื่องมือในการจัดเก็บให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและแหล่งข้อมูล เช่น แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบบันทึก เป็นต้น นอกจากนั้น ควรกำหนดเวลาในการจัดเก็บ และหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบในการจัดเก็บให้ชัดเจน และจะต้องคำนึงถึงการได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงตามความต้องการที่กำหนดไว้ และมีความเชื่อถือได้

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ดี เครื่องมือที่ใช้ต้องมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีความเที่ยงตรง กล่าวคือ สามารถรวบรวมข้อมูลได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการทราบ รวมทั้งครอบคลุมสิ่งที่ต้องการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่ได้เป็นจริง เชื่อถือได้ ข้อคำถามชัดเจน ไม่กำกวม จำนวนข้อไม่มาก สะดวกต่อการนำไปใช้ ประการสำคัญคือ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีความซื่อตรง ยึดมั่นว่า จะต้องรวบรวมข้อมูลให้ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

4) การตรวจสอบข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ ก่อนที่จะนำไปประมวลผล ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ใน 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1) ความถูกต้องของข้อมูล พิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างข้อมูลในส่วนย่อยและส่วนรวม ความสมเหตุสมผลของข้อมูล และความเกี่ยวข้องของข้อมูลตามความต้องการ

4.2) ความสมบูรณ์ของข้อมูล พิจารณาจากความครบถ้วนของข้อมูล และความเพียงพอของข้อมูลตามความต้องการ

4.3) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล พิจารณาจากวัน เวลา ที่ระบุในเอกสาร หรือแหล่งข้อมูลนั้นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลทุติยภูมิซึ่งเป็นข้อมูลจากหน่วยงานอื่น หรือบุคคลอื่นๆ โดยพิจารณาช่วงเวลาของการจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นว่าตรงกับความต้องการใช้หรือไม่

5) การประมวลผลข้อมูล การดำเนินการในขั้นนี้เป็นการนำข้อมูลมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ เป็นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่นำไปใช้ประโยชน์ตามความต้องการ การประมวลผลทำได้โดย การจัดหมวดหมู่ การเรียงลำดับ การแจกแจง การใช้สูตรทางคณิตศาสตร์ และการใช้คอมพิวเตอร์ ข้อควรคำนึงถึงในการประมวลผลข้อมูลมีดังนี้

5.1) ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ต้องมีความชัดเจนในตัวเอง ไม่ว่าจะวิเคราะห์โดยใคร เมื่อใด ผลย่อมได้ตรงกันเสมอ

5.2) ข้อมูลที่เป็นนามธรรมต้องอธิบายด้วยความเรียง เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบของผู้เรียน ต้องวิเคราะห์โดยอาศัยคุณพินิจของคณะบุคคล ความเห็นที่ได้ควรเป็นเอกฉันท์ หรือเป็นเสียงส่วนใหญ่จริง

5.3) ในการวิเคราะห์ข้อมูลควรใช้ค่าสถิติที่ง่ายและตรงที่สุด ค่าสถิติที่นิยมมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีหลากหลาย เช่น ค่าร้อยละ อัตราส่วน สัดส่วน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่ ซึ่งผู้รับผิดชอบควรศึกษาวิธีการคำนวณและความเหมาะสมในการใช้ค่าสถิติต่างๆ เพื่อความถูกต้องแม่นยำ

6) การนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วสามารถนำเสนอในรูปแบบ ตาราง แผนภาพ กราฟ หรือ การบรรยาย ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของการนำไปใช้ และลักษณะของสารสนเทศนั้นๆ

7) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ จัดทำได้ดังนี้

7.1) แฟ้มข้อมูลหลัก เป็นข้อมูลพื้นฐานที่แบ่งตามโครงสร้างงาน

7.2) แฟ้มข้อมูลย่อย เป็นแฟ้มข้อมูลใหม่ของแฟ้มข้อมูลหลักที่มีการปรับให้เป็น

ปัจจุบัน

7.3) แฟ้มดัชนี เป็นแฟ้มเลขดัชนีที่ระบุว่าข้อมูลใดอยู่ส่วนไหนของข้อมูลหลัก

7.4) แฟ้มตารางอ้างอิง เป็นแฟ้มที่แสดงข้อมูลในรูปตาราง

7.5) แฟ้มข้อมูลสรุป เป็นแฟ้มที่รวบรวมข้อมูลในรูปแบบการสรุปผล

7.6) แฟ้มข้อมูลสำรอง เป็นการสร้างแฟ้มสำรองข้อมูลสำคัญๆ เพื่อประโยชน์กรณีข้อมูลเดิม เกิดการสูญหาย จากหลักการดังกล่าวสามารถเขียนเป็นภาพดังนี้



ภาพที่ 2.5 แสดงหลักการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศ

ที่มา : สำนักทดสอบทางการศึกษา, 2555, หน้า 22-31

2.1.5 แนวทางการพัฒนาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

มีการจัดแบ่งเป็นขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผน การวิเคราะห์ การออกแบบ การดำเนินการ สร้างสารสนเทศ การทดลองใช้ การใช้บริการ การควบคุมและประเมินผล

1) การวางแผนเพื่อจัดระบบ เป็นการเตรียมการเพื่อให้พัฒนาระบบมีประสิทธิภาพ สิ่งที่ต้องเตรียมมีดังนี้

1.1) ศึกษานโยบายของสถานศึกษา โดยเฉพาะระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินภายในสถานศึกษา

1.2) ศึกษาความต้องการและความจำเป็นในการใช้สารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

1.3) ศึกษาลักษณะและประเภทของข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการจัดระบบสารสนเทศ

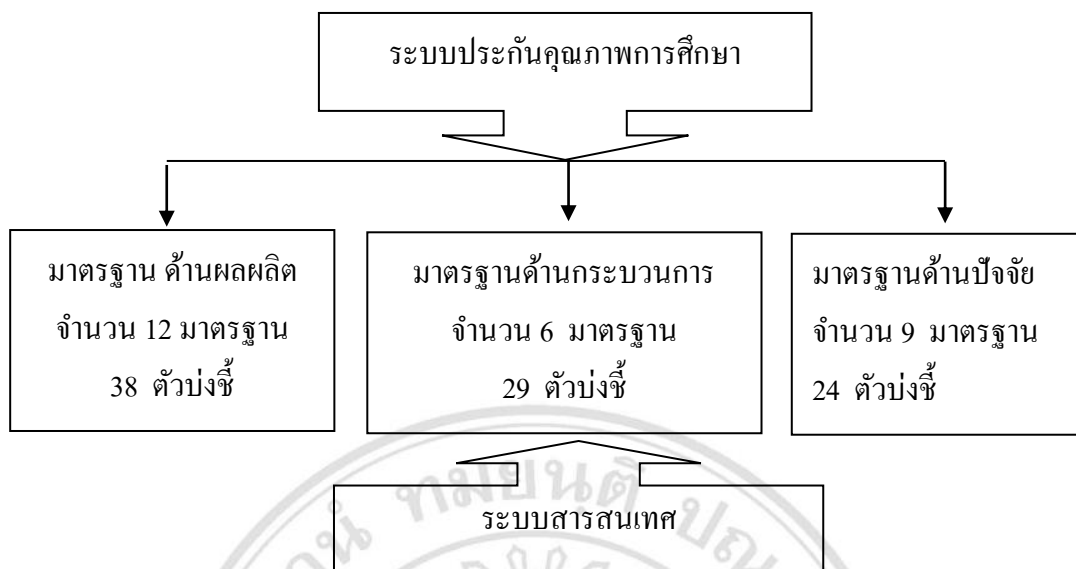
1.4) ศึกษาความเป็นไปได้ของการพัฒนา รวมทั้งจุดเด่นและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ในด้านความพร้อมของบุคคลผู้ปฏิบัติ การสนับสนุนจาก ผู้บริหาร โรงเรียน ความเป็นไปได้ในแง่ของเวลาและการปฏิบัติงาน

2) การพัฒนาระบบ เป็นการศึกษาวิเคราะห์งาน และโครงสร้างเพื่อความกระชับในการกำหนดขอบเขตของข้อมูล มีความครอบคลุมครบถ้วนในแต่ละสาขางาน และเพื่อความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลในสาขางานนั้น ๆ การดำเนินการในการพัฒนาระบบดังนี้

2.1) กำหนดวัตถุประสงค์ รูปแบบของการพัฒนาระบบ

2.2) วิเคราะห์โครงสร้างการจัดองค์กร รวมทั้งหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน เพื่อศึกษาสายการดำเนินงาน การสื่อสารข้อมูล โดยวิเคราะห์จากสภาพการบริหาร เช่น ฝ่ายธุรการฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายบริการ หรือตามสายผู้รับผิดชอบมาตรฐานด้านต่าง ๆ ของระบบประกันคุณภาพการศึกษาก็ได้เช่นกัน เพื่อความสะดวกในการจัดทำข้อมูล และนำสารสนเทศไปใช้ในขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สรุปว่าแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา จะต้องดำเนินการเป็นขั้นตอน โดยมีการวางแผน กล่าวคือ ควรมีการศึกษาด้านนโยบายของสถานศึกษา ความต้องการและความจำเป็นใช้สารสนเทศ ลักษณะและประเภทของข้อมูล ความพร้อมของบุคลากร มีการวิเคราะห์การออกแบบเครื่องมือ เพื่อสร้างข้อมูล ดำเนินการพัฒนาระบบและกำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบของการพัฒนา ตลอดจนวิเคราะห์โครงสร้างการจัดองค์กร



ภาพที่ 2.6 แสดงกรอบการจัดทำสารสนเทศตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ที่มา : เกรียงศักดิ์ พราวศรี และคณะ, 2549, หน้า 11

2.2 แนวคิดหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมาย การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้บริหารทางการศึกษา

สำหรับ จำรัส นองมาก (2554, หน้า 63) ได้ให้ความหมาย การประกันคุณภาพการศึกษาคือ ระบบหรือกระบวนการที่เรากำหนดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าถ้าเราทำตามระบบนี้แล้วจะมีคุณภาพและมั่นใจว่าผู้บริโภคเขาจะพอใจ

แนวคิดหลักการในการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 7-10) กล่าวว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้แนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน

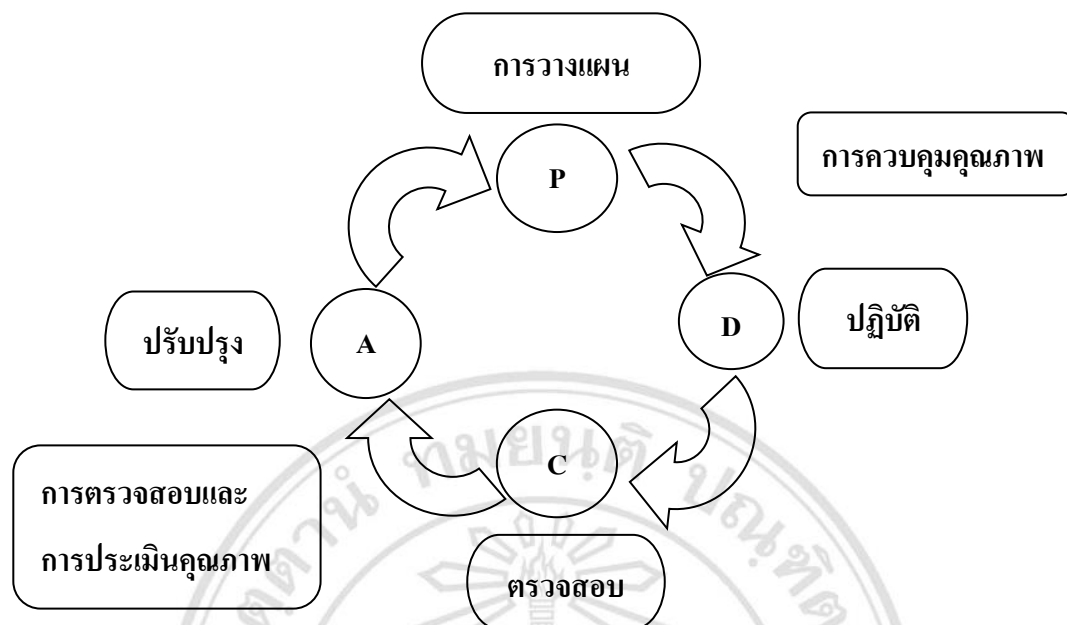
2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอก แต่ยังถือว่าเป็นการประเมินภายในเพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายบริหารของสถานศึกษาซึ่งจะทำการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะตามที่กำหนด โดยหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพ อันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นองค์การมหาชน

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพราะเป็นระบบสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษาต้องมีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนด และสังคมต้องการ การประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นระบบป้องกันไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ

ถ้าพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ มีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพที่เป็นวงจร PDCA ซึ่งประกอบด้วย ร่วมกันวางแผน (Plan) ร่วมกันปฏิบัติ (Do) ร่วมกันตรวจสอบ (Check) และร่วมกันปรับปรุง (Action) ดังภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 2.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดประกันคุณภาพและแนวคิดตามหลักการบริหาร
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545, หน้า 10

จากแผนภาพข้างต้น การควบคุมคุณภาพ และการตรวจสอบคุณภาพก็คือกระบวนการบริหาร เพื่อพัฒนาคุณภาพตามหลักการบริหารนั่นเอง โดยการควบคุมคุณภาพ คือ การที่สถานศึกษาต้องร่วมกันวางแผน และดำเนินการตามแผน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา ส่วนการตรวจสอบคุณภาพ คือการที่สถานศึกษาต้องร่วมกันตรวจสอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานการศึกษา เมื่อสถานศึกษามีการตรวจสอบตนเองแล้ว หน่วยงานในเขตพื้นที่และต้นสังกัดก็เข้ามาช่วยติดตาม และประเมินคุณภาพ เพื่อให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีความภูมิใจ และเกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอ

ส่วน กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา (2550, หน้า 30) ได้เสนอกรอบความคิดเบื้องต้นของการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. เด็กทุกคนต้องได้รับการพัฒนาตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยเน้นการกำหนดมาตรฐานที่ “ตัวเด็ก” มากกว่าโรงเรียน สำนักงานครู
2. มีระบบที่จะติดตามตรวจสอบว่า “เด็กทุกคน” ผ่านเกณฑ์ดังกล่าวหรือไม่ “ไม่ได้ปล่อยไว้ขึ้นอยู่กับประเมินของโรงเรียนตามลำดับ

3. มีระบบที่จะช่วยพัฒนาเด็กเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว และมีระบบที่จะสนับสนุนโรงเรียนที่มีความพร้อมที่จะจัดการศึกษา ไม่ได้ดำเนินการตรวจเพื่อประเมินแต่เน้นการติดตามและสนับสนุนเพื่อปรับปรุง

4. มีระบบให้คุณให้โทษที่สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานตามแผนที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนด โดยเน้นการประเมินผลตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน

2.2.1 หลักการของวงจรคุณภาพ (PDCA)

การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) ตามแนวคิดของเดมมิง ปัจจุบันจัดเป็นกระบวนการสากลที่ทุกคนทราบกันดี และถือเป็นเครื่องมือการบริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการบริหารที่หลากหลายบนพื้นฐานเดียวกัน ดังนี้

เดมมิง (Deming in Mycoted, 2004 อ้างใน จลอง จำมาก, 2554, หน้า 86-87) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าการบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำผิดพลาดหรือได้เรียนรู้อะไรมาบ้าง

Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผน ให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

แม้ว่าวงจรคุณภาพจะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องแต่สามารถเริ่มต้นจากขั้นตอนใดก็ได้ขึ้นอยู่กับปัญหาและขั้นตอนการทำงานหรือจะเริ่มจากการตรวจสอบสภาพความต้องการเปรียบเทียบกับสภาพที่เป็นจริงจะทำให้ได้ข้อสรุปว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนไปตามเป้าหมายที่วางไว้

สำหรับ ปรีทธรศน์ พันธบุรุษย์ (2555, หน้า 53-54) กล่าวว่า วงจรคุณภาพ (PDCA : plan do check act) คือ องค์ประกอบหลักของวงจรการจัดการ ประกอบด้วย

P (Plan) คือ จะเริ่มต้นจากการแสวงหาจุดที่เป็นปัญหา ระหว่างระดับความแตกต่างจุดที่มุ่งหวังและสภาพที่เป็นจริง เมื่อจับจุดที่เป็นปัญหาได้แล้ว จัดทำแผนมาตรการในการแก้ไข แล้วจึงเข้าสู่ขั้น D หรือ do ต่อไป

D (Do) คือ การปฏิบัติตามแผนมาตรการแก้ไขแผนใหม่ล่าสุด เพราะแผนคือสิ่งที่ปรับปรุงแก้ไขได้อยู่เสมอ ต้องแน่ใจว่าแผนที่จะลงมือปฏิบัตินั้นเป็นแผนที่ใหม่ล่าสุดจริง ๆ

C (Check) คือ การเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับค่าเป้าหมายเสมอ

A (Act) คือ การปฏิบัติหลังการตรวจสอบ ซึ่งเป็นไปได้หลายประการ ดังนี้

1. ในกรณีที่ผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมายจะต้องมีการทบทวนแผนของมาตรการแก้ไขแล้วดูว่าสิ่งที่ยังคงเป็นปัญหายู่นั้นมีสิ่งใดที่ปฏิบัติได้ทันทีให้ลงมือปฏิบัติเลย ส่วนสิ่งที่ปฏิบัติไม่ได้ทันที ให้สะท้อนสู่แผนการแก้ไขปัญหารอบต่อไป

2. ในกรณีที่ผลลัพธ์ดีกว่าเป้าหมาย จะต้องมีการทบทวนการกำหนดเป้าหมายว่าต่ำเกินไปหรือไม่ ควรมีการปรับเป้าหมายให้ดีกว่าเดิมหรือไม่ ผลลัพธ์เหนือกว่าความคาดหมายโดยปัจจัยภายนอกอื่น ๆ หรือไม่

3. ในกรณีที่ผลลัพธ์ได้ตรงตามเป้าหมายให้ทบทวนว่าได้มีการปฏิบัติตามแผนมาตรการแก้ไขครบถ้วนหรือไม่ ถ้าใช่ แสดงว่าแผนนี้ถูกต้องและควรกำหนดเป็นวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐานเพื่อรักษาให้ผลลัพธ์คงอยู่ในระดับที่ต้องการต่อไป

อีกทั้ง ฮิตอชิ (Hitoshi, 2012, อ้างใน กัญญา สว่างเรืองศรี, 2550, หน้า 57-64) กล่าวถึงการบริหารงานด้วยระบบวงจรคุณภาพ จัดเป็นกิจกรรมการปรับปรุงและการควบคุมที่ประกอบด้วย การวางแผน การนำไปปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปฏิบัติการแก้ไข โดยการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และถ้าผลลัพธ์ไม่ได้ตามที่คาดหมายไว้ จะมีการทบทวนแผนการเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น การควบคุมและการปรับปรุงสามารถอธิบายได้อีกแบบหนึ่งก็คือ การทำการวางแผน การกระทำ การตรวจสอบ และการแก้ไขซ้ำอีก การทำตามวงจรคุณภาพอย่างตั้งใจและถูกต้องจะช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงาน เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำจะทำให้เกิดการปรับปรุงและระดับของผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อย ๆ และงานส่วนใหญ่จะกระทำซ้ำในสิ่งที่เคยทำมาก่อน ถึงแม้ว่างานนั้นจะดูเหมือนว่าเป็นงานใหม่ทั้งหมดก็ยังคงมีส่วนประกอบหลายส่วนที่เหมือนหรือคล้ายกับสิ่งที่เคยทำมาก่อน การปรับปรุงคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นการพิจารณาวิธีการของงานที่กระทำซ้ำอย่างระมัดระวังและเป็นระบบ ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ ตลอดจนมีการแก้ไขความไร้ประสิทธิภาพที่ค้นพบ ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) ในบรรดาส่วนประกอบทั้งสี่ส่วนของวงจรคุณภาพนั้น ควรพิจารณาการวางแผนเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าส่วนอื่นไม่มีความสำคัญ เพียงแต่ว่าส่วนการวางแผนจะเป็นส่วนที่ทำให้ส่วนอื่นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าแผนการไม่เหมาะสมจะมีผลทำให้ส่วนอื่นไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อยและกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผน ในการปรับปรุงเป็นการลดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ต้องการให้เป็นกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง และกิจกรรมการปรับปรุงที่มีประสิทธิผลจำเป็นต้องมีมุมมองที่แม่นยำในทั้งสองสิ่ง เปรียบเสมือนการสร้างบ้านบนพื้นทราย ไม่ว่าจะออกความพยายามเพียงใดก็ตามถ้าภาพในมุมมองของสถานการณ์ที่ต้องการและสถานการณ์จริงไม่ชัดแล้ว ก็จะไม่ได้ผลลัพธ์กลับมา ดังนั้น จึงควรที่จะสร้างวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนประกอบด้วย การวิเคราะห์สถานการณ์และการจำแนกปัญหา การตั้งเป้าหมาย เข้าใจถึงข้อจำกัดและขอบเขต รวมถึงการนำมาพิจารณา มองถึงวิธีการปรับปรุงที่เป็นไปได้ ตัดสินใจถึงแผนปฏิบัติการ กำหนดวิธีสำหรับตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ที่ได้

การพัฒนาแผน โดยปกติปัญหาที่ถูกนำมาแก้ไขเพื่อปรับปรุงนั้นจะประกอบด้วยสาเหตุหลายประการ ในการแก้ปัญหานี้อย่างเป็นระบบ ผู้นำขององค์กรต้องทำการจัดทำและพัฒนาแผนการปรับปรุง และการพัฒนาแผนประกอบด้วย การกำหนดกิจกรรมพื้นฐานที่ต้องการปรับปรุงอย่างชัดเจน แยกกิจกรรมออกตามโครงสร้างองค์กร กระจายส่วนย่อยของกิจกรรมพื้นฐานไปตามฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร กำหนดวิธีการประเมินความสำเร็จในการบรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน บุคคลที่มีตำแหน่งสูงสุดในองค์กรควรเป็นผู้ตัดสินใจในการมอบหมายงานและวิธีการประเมินผล โดยผ่านการพบปะสนทนากับแต่ละฝ่ายในองค์กร

ในทำนองเดียวกัน หัวหน้าฝ่ายงานแต่ละฝ่ายต้องออกแบบและพัฒนาแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมาย โดยแผนการจะได้รับการกระจายออกเป็นลำดับลงมาทั่วทั้งองค์กรด้วยวิธีนี้ และจะถูกพัฒนาอย่างเหมาะสมในแต่ละระดับในโครงสร้างองค์กรจนกระทั่งถึงระดับที่ไม่จำเป็นต้องกระจายลงอีกต่อไป ขั้นตอนสุดท้ายคือการตัดสินใจของบุคลากรที่ต้องทำงาน ทรัพยากรที่ต้องการ และตารางเวลาที่ต้องปฏิบัติตาม และทำแผนการพัฒนาให้อยู่ในรูปของเอกสารทั้งหมดอย่างละเอียด ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการสื่อสารแผนการได้อย่างแม่นยำที่สุด

ขณะที่สร้างแผนการควรมีความระมัดระวังในแนวทางที่มีส่วนช่วยในการสร้างแผนการอย่างถูกต้อง ประกอบด้วย ขณะที่สร้างแผนการจะต้องมีการชี้แจงให้ชัดเจนถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเวลาที่มี รวมทั้งต้องหาวิธีการทั้งหมดที่เป็นไปได้ภายใต้ข้อจำกัดเหล่านี้ อาจมีการผ่อนปรนข้อจำกัดเหล่านี้บ้าง หลังจากมีการพิจารณาข้อเสนอแนะทั้งหมดแล้ว ต้องทำการเลือกวิธีการที่ดีที่สุดเป็นแผนการปฏิบัติ ต้องมีการพัฒนาระเบียบวิธีการในการตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์เพื่อดูว่าแผนการมีประสิทธิภาพและมีการกระทำตามแผนและประสานกันกับแผนการเริ่มแรกหรือไม่ ต้องมีการรวบรวมสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอและจัดอย่างเป็นระบบตลอดจนมีการนำมาใช้งานอย่างเต็มที่ในการวางแผนงาน ต้องมีการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องกระทำกับสิ่งที่น่ากระทำ ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด และเป็นไปไม่ได้ที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในเวลาเดียวกัน ต้องพินิจความสมดุลระหว่างเป้าหมายกับทรัพยากร การตั้งเป้าหมายที่สูงเกินไปเป็นการสวนทางกับการเพิ่มผลผลิต จะต้องมีการสร้างระบบ

สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเพื่อสื่อสารเป้าหมายของแผนการไปสู่ทุกส่วนขององค์กร ทรัพยากรทางด้านวัสดุอาจมีจำกัดแต่ความสามารถของมนุษย์มีไม่จำกัด ดังนั้น จึงมีทางเป็นไปได้เสมอในการปรับปรุง ซึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาความสามารถของมนุษย์อย่างสม่ำเสมอ

2. การลงมือปฏิบัติ (Do) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการมาปฏิบัติอย่างถูกต้องจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนในการสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนการไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้น ๆ การสร้างความมั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้น ๆ มาปฏิบัติ และการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เหมาะสม

3. การตรวจสอบ (Check) เมื่อทำการตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ต้องมีการประเมินการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ และตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่

การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ ความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน เป็นเรื่องที่ต้องหาว่าสาเหตุมาจากประการไหน เนื่องจากการปฏิบัติการแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ถ้าความล้มเหลวมาจากแผนการไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ การเลือกเทคนิคที่ใช้ผิด เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผน ไม่เพียงพอ การประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด หรือประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด

ถ้าความล้มเหลวจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนไม่เพียงพอ การให้การศึกษาและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างปฏิบัติ หรือการประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

4) การปฏิบัติการแก้ไข (Act) ขณะเมื่อทำการปฏิบัติการแก้ไขมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการจัดปรากฏการณ์หรืออาการของปัญหาและการกำจัดสาเหตุ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า มีงานจำนวนมากมายที่ทำเป็นประจำในงานชนิดนี้ การกำจัดแค่อาการไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาที่มีอยู่ เป็นเพียงแค่การเลื่อนการแก้ปัญหาออกไปเท่านั้น ดังนั้น ถ้าความล้มเหลวจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัดสาเหตุมิใช่กำจัดอาการ และเมื่อไม่สามารถบรรลุถึงเป้าที่วางไว้ ควรมีการวิเคราะห์หาเหตุและมีการทบทวนแผนการ ดังเช่นที่กล่าวมาในหัวข้อการตรวจสอบ สาเหตุอาจมาจากตัวแผนการที่ไม่เหมาะสมหรือมีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้น เพื่อทำการปรับปรุง ต้องมีการชี้แจงสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการ

เปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความไว้วางใจและเหมาะสม

ขณะที่ กิตติพงษ์ ชันดี (2553, หน้า 117-122) กล่าวว่า วงจรคุณภาพ คือ กระบวนการทำงานที่เปรียบกับวงล้อที่เต็มไปด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ การปรับปรุงแก้ไข เมื่อวงล้อหมุนไป 1 รอบ จะทำให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และหากการดำเนินงานนั้นเกิดการสะดุด แสดงว่ามีบางขั้นตอนหายไป เช่น ส่วนของการวางแผนหายไป เรียกว่า ประเภทไม่มีแผนการ ถ้าในส่วนของการตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขหายไป จะเรียกว่า พวกทำแล้วทิ้ง ซึ่งในกระบวนการทำงานของวงจรคุณภาพนั้นประกอบด้วย

1. การวางแผน (Plan) คือ การตั้งเป้าหมาย วางวัตถุประสงค์ เพราะการควบคุมดูแล คือ กระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้น หากไม่มีวัตถุประสงค์เสียแล้ว ไม่ว่าจะป่าวร้องว่าต้องควบคุมวงจรคุณภาพ ก็ไม่รู้ว่าทำไปเพื่ออะไร หรือจะเริ่มอย่างไร

เมื่อตั้งเป้าหมายเสร็จแล้ว ก็ต้องมากำหนดแผนการว่าอะไรจะต้องทำเมื่อไร เป็นตารางเทียบระหว่างงานกับเวลาที่หลายคนนึกภาพกันออก แต่จริงๆ แล้วการวางแผนไม่ใช่จบแค่นั้น การวางแผนต้องครอบคลุมว่า ใครจะทำ ทำอะไร ต้องให้เสร็จเมื่อไร จะทำอย่างไร อะไรต่าง ๆ ที่ครอบคลุมถึงการแบ่งหน้าที่ วิธีการ และอื่น ๆ ให้ครบถ้วนด้วย

2. ลงมือทำ (Do) คือ ก่อนจะลงมือทำได้นั้น แท้จริงแล้วต้องเตรียมวัตถุดิบ เตรียมขั้นตอนต่าง ๆ เสียก่อน หากจะลงมือทำเรื่องใหม่ ๆ ก็ต้องเตรียมไปรับการฝึกหรืออบรมเสียก่อน ขั้นตอนการเตรียมเหล่านี้รวมอยู่ในการลงทำนี้ด้วย ซึ่งต้องมีการเตรียมเสียก่อนให้พร้อม จึงจะสามารถลงทำตามแผนได้

3. ตรวจสอบ (Check) คือ การพิจารณาว่า ผลจากการลงทำนั้น ก่อให้เกิดสิ่งที่ยังวางแผนว่าจะได้รับหรือไม่ ดังนั้น หากการวางแผนไม่มีการกำหนดว่าจะต้องได้อะไรเมื่อไร ตัวเลขของอะไรที่ควรจะเป็นเป้าหมายไว้เสียตั้งแต่ต้นก็จะไม่มีอะไรมาเป็นตัวเทียบได้ว่าผลจากการลงทำนั้นได้ตรงตามแผนหรือไม่ จะได้ก็เพียงแต่ว่ามันก็เป็นไปตามแผนหรือไม่ค่อยจะได้ผลสักเท่าไร

4. ปรับใช้ (Act) จากผลของการตรวจสอบ ก็ไม่ควรวางใจในทันทีหากผลที่ได้เป็นไปตามแผน เพราะอาจบังเอิญครั้งนี้เพียงครั้งเดียว พอทำครั้งต่อ ๆ ไปอาจใช้ไม่ได้ก็ได้ หากไม่มีการนำกระบวนการที่ได้ลงทำไปมากำหนดให้เป็นรูปแบบใหม่ของการทำงานปัจจุบัน หากผลของการตรวจสอบพบว่าสิ่งที่ลงทำไปไม่ก่อให้เกิดผลที่ตั้งไว้ตามแผน ก็ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการที่คิดไว้แล้วลงทำใหม่

นอกจากการเปลี่ยนแปลงกระบวนการของการลงทำแล้ว การพิจารณาว่าทำไมกระบวนการเดิมจึงไม่ได้ผลตามแผน การหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อหากระบวนการแก้ปัญหาจนถึงรากก็

เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะจะนำไปถึงการวางแผนใหม่ แล้วลองทำใหม่ ลองตรวจสอบดูใหม่ หรือ
วงจรคุณภาพรอบใหม่ เพื่อหาเป้าหมายและกระบวนการอันถูกต้องแท้จริง

อนึ่ง เรามักจะพูดถึงวงจรแห่งการควบคุมดูแลกันว่า PDCA จนบางครั้งเราไปนึกเอาเองว่าวงจรนี้
ต้องเริ่มจาก P เสมอไป จริง ๆ แล้วนั้นไม่จำเป็น วงจรแห่งการควบคุมดูแลนั้นเป็นวงกลม ที่ไม่มีต้น
ไม่มีปลาย จึงบอกไม่ถูกว่าจะอะไรเป็นขั้นตอนแรก และอะไรเป็นขั้นตอนสุดท้าย อย่างเช่น การวางแผน
จะทำอะไรบางอย่าง บางครั้งต้องมีการตรวจสอบ การวิเคราะห์และการปรับกระบวนการเสียก่อนแล้วจึง
จะวางแผนและลงมือทำได้ ดังนั้น ในบางเรื่องวงจรนี้ก็อาจเริ่มจาก CAPDCA อย่างนี้ก็เป็นได้

สำหรับ วิฑูรย์ สิมะโชติ (2549, หน้า 43-47) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะ
นำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan)
การนำแผนไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการ
วางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่
คาดหวังไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่งและทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อ
วงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น
การกระทำตามวงจรคุณภาพ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นของวงจร
คุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถามให้ได้ว่า ทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) ในบรรดาองค์ประกอบทั้ง 4 ประการของวงจร
คุณภาพนั้น ต้องถือว่าการวางแผนเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด การวางแผนจะเป็นเรื่องที่ทำให้กิจกรรมอื่น ๆ ที่
ตามมาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าแผนการไม่เหมาะสมแล้ว จะมีผลทำให้กิจกรรมอื่น
ไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อย และกิจกรรมจะมี
ประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผล (Do) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการไป
ปฏิบัติอย่างถูกต้องนั้น เราจะต้องสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนไปปฏิบัติได้รับ
ทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้น ๆ มีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการ
ปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีการจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้น ๆ มา
ปฏิบัติ และมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เป็นด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการ
ปฏิบัติตามแผน ควรจะต้องมีการประเมินใน 2 ประการ คือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ หรือตัว
แผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่

การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ
หรือความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน เราจำเป็นต้องหาว่าสาเหตุมา
จากประการไหน ทั้งนี้ เนื่องจากการนำไปปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

ถ้าความล้มเหลวมาจากแผนการที่จัดทำขึ้นไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่
2. เลือกเทคนิคที่ใช้ผิดเนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอ

3. ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด
4. ประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด

ถ้าความล้มเหลวจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุต่อไปนี้

1. ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนไม่เพียงพอ
3. การให้การศึกษาและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ
4. ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างปฏิบัติ
5. ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

ขั้นตอนที่ 4 ปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข (Act) ถ้าความล้มเหลวจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัดสาเหตุ และขั้นตอนที่สำคัญ ก็คือ การทบทวนแผนการที่ต้องมีการชี้แจงถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปี และมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การนำวงจรคุณภาพไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไปเราก็สามารถแก้ปัญหาใหม่ ๆ ได้ด้วยวงจรคุณภาพต่อไป

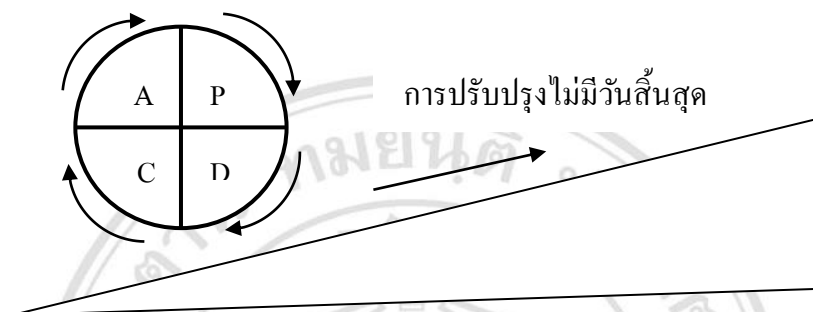
ส่วน เรื่องวิทยุเกษตรกรรม (2551, หน้า 98-99) กล่าวถึงแนวคิดของเดมมิ่ง ว่าผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้าน และการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) หมายถึง วางแผน โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การทำ (Do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็ก ๆ เพื่อทดลองดูก่อน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบ หรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไข (Act) หรือลงมือแก้ไข (corrective action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์แล้ว อาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็น หลังจากนั้นสรุปเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ ๆ ต่อไป การลงมือปฏิบัติดังกล่าวนี้แสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ 2.8 แสดงวงล้อแฉะมิ่ง

ที่มา : เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2551, หน้า 99

การทำตามวงจรคุณภาพต้องทำซ้ำไปเรื่อย ๆ เพื่อสรุปเป็นบทเรียนอยู่ตลอด ยิ่งกว่านั้นต้องเข้าใจด้วยว่าการจัดการคุณภาพไม่ใช่สงครามที่ผู้บริหารจะรบชนะด้วยตัวคนเดียว การจัดการคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเป็นการกระทำทั่วทั้งองค์กร เพราะการจัดการคุณภาพเป็นปรัชญาสำหรับองค์กรและคนทุกคนในนั้น

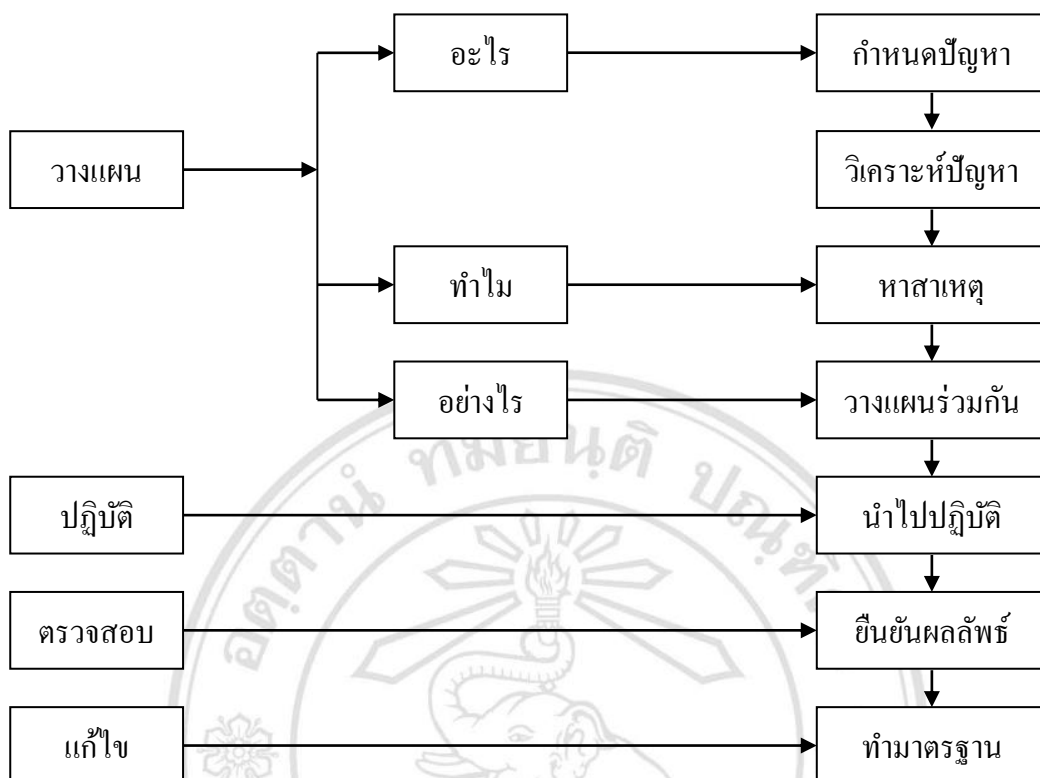
สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2552, หน้า 188-190) กล่าวถึง จุดหมายที่แท้ของวงจรคุณภาพ (PDCA) ว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้นมิใช่เพียงแต่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกไปจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีการวางแผน PDCA ที่มีวนได้สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA มีภารกิจหลัก 4 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan-P)

ขั้นที่ 2 การดำเนินการตามแผน (Do-D)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบ (Check-C)

ขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act-A)



ภาพที่ 2.9 กระบวนการ PDCA
ที่มา : สมศักดิ์ ลินธุระเวชญ์, 2552, หน้า 188

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) การวางแผนงานจะช่วยพัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ แผนที่ดีควรมีลักษณะ 5 ประการ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (realistic)
2. สามารถเข้าใจได้ (understandable)
3. สามารถวัดได้ (measurable)
4. สามารถปฏิบัติได้ (behavioral)
5. สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ (achievable)

การวางแผนที่ดีควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. กำหนดขอบเขตปัญหาให้ชัดเจน
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

3. กำหนดวิธีการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจนและถูกต้อง
แม่นยำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ

1. การวางแผนกำหนดการ

1.1 การแยกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการกระทำ

1.2 กำหนดเวลาที่คาดว่าจะต้องใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง

1.3 การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ

2. การจัดการแบบแมทริกซ์ (matrix management) การจัดการแบบนี้สามารถ
ช่วยดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่าง ๆ มาได้ และเป็นวิธีช่วยประสานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

3. การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน

3.1 ให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงงานทั้งหมดและทราบเหตุผลที่ต้องกระทำ

3.2 ให้ผู้ร่วมงานพร้อมในการใช้ดุลพินิจที่เหมาะสม

3.3 พัฒนาจิตใจให้รักการร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบทำให้รับรู้สภาพการณ์ของงานที่
เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผน ซึ่งมีกระบวนการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

2. รวบรวมข้อมูล

3. การทำงานเป็นตอน ๆ เพื่อแสดงจำนวน และคุณภาพของผลงานที่ได้รับในแต่ละ
ขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้

4. การรายงานจะเสนอผลการประเมิน รวมทั้งมาตรการป้องกันความผิดพลาดหรือ
ความล้มเหลว

4.1 รายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์

4.2 รายงานแบบอย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act) ผลของการตรวจสอบหากพบว่ามีข้อบกพร่องขึ้นทำให้
งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาลักษณะ
ปัญหาที่ค้นพบ

1. ถ้าผลงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ

2. ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกัน เพื่อมิให้
ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก

ในการแก้ไขปัญหเพื่อให้ผลงานได้มาตรฐานอาจใช้มาตรการดังต่อไปนี้

1. การขยับนโยบาย

2. การปรับปรุงระบบหรือวิธีการทำงาน

3. การประชุมเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

จากหลักการวงจรคุณภาพที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินการตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) โดยการวางแผน การลงมือปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่และทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและระดับผลลัพธ์ที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งหลักการดังกล่าวหากนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาจะช่วยพัฒนาบุคลากรและนักเรียนให้มีคุณภาพ

2.2.2 วงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา

ในช่วงของการปฏิรูปการศึกษา นวัตกรรมในการบริหารงานเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จเรื่องหนึ่งที่มีการนำเสนอมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเป็นอย่างยิ่งก็คือกระบวนการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) เนื่องจากวงจรคุณภาพเป็นทั้งปรัชญา นวัตกรรมและเป็นต้นธารภูมิปัญญา หรือเป็นศาสตร์ใหญ่ของ วงจรการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพราะเครื่องมือการบริหารที่มีนับร้อยพัน หรือหมื่นรูปแบบนั้นล้วนแต่มีแก่นร่วมที่สำคัญบนพื้นฐานเดียวกัน นั่นคือ วงจรคุณภาพ (PDCA) (ถวัลย์ มาศจรัส, 2550, หน้า 16) ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาค้นคว้าหน่วยงานทางการศึกษาและนักการศึกษาที่ได้กล่าวถึงการนำวงจรคุณภาพ (PDCA) มาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ ดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2550, หน้า 2-4) กล่าวว่า การจัดการศึกษา ไม่ว่าในระบบใหญ่ของประเทศหรือในระดับย่อยลงมา คุณภาพการศึกษาจะเกิดหรือมีขึ้นได้ ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี เพื่อนำไปสู่ผลผลิตหรือผลงานที่ตรงตามข้อกำหนด ความต้องการหรือความพึงพอใจ ความประทับใจ ความมั่นใจของผู้รับบริการทางการศึกษา เช่น ในการจัดการศึกษาระดับสถานศึกษาย่อมมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะต่าง ๆ ครอบคลุมตามความคาดหวังของหลักสูตรแต่ละระดับการศึกษา สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองและสังคม ซึ่งการดำเนินการหรือจัดการเพื่อให้ได้ผลดังกล่าว เป็นเรื่องของการบริหารระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการนำปัจจัยป้อนผ่านกระบวนการแล้วได้ผลผลิต ซึ่งจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก จึงเรียกได้ว่าการบริหารระบบคุณภาพ

การบริหารระบบคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยเสมอมาโดยอาศัยแนวคิดและหลักการของการพัฒนาองค์กรโดยทั่วไป เช่น แนวคิดการบริหารคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA) ที่เน้นขั้นตอนการทำงาน 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan-P)

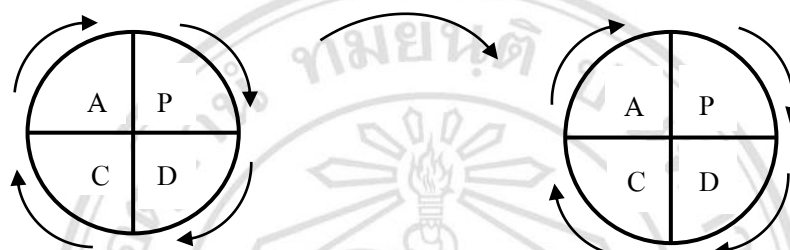
ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do-D)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check-C)

ขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act-A)

ซึ่งขั้นตอนทั้ง 4 นั้น ต้องปฏิบัติต่อเนื่องไปไม่สิ้นสุด เป็นเหมือนวงจรที่มีลักษณะ

ดังภาพ



ภาพที่ 2.10 การบริหารคุณภาพวงจรเดมมิง

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2550, หน้า 3

P = กำหนดแผน

D = ทำตามแผนที่กำหนด

C = ตรวจสอบผลกับแผน

A = หากไม่บรรลุแผนให้หา

สาเหตุและวางแผนแก้ไขใหม่

A = หากบรรลุแผนให้รักษามาตรฐานไว้

P = วางแผนใหม่ ตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น

D = ทำตามแผนที่กำหนด

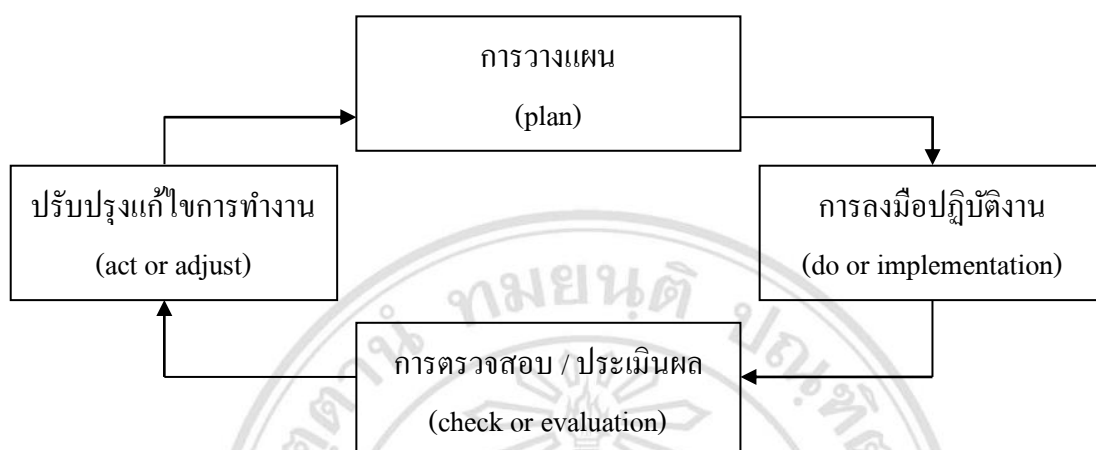
C = ตรวจสอบผลกับแผน

A = หากไม่บรรลุแผนให้วางแผนแก้ไขใหม่

การบริหารระบบคุณภาพตามแนวคิดข้างต้น คือการทำงานที่เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน มีการดำเนินการหรือปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบประเมินผล และมีการปรับปรุงแก้ไข เป็นวงจรต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวังและเพื่อแสวงหาสภาพที่ดีกว่า ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสามารถอาศัยแนวคิดการบริหารระบบคุณภาพมาประสมประสานและเลือกสรรกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับนโยบายและเป้าหมายของการจัดการศึกษาของชาติ และความเหมาะสมกับสถานศึกษา ตลอดจนสภาพและความต้องการของสังคม

ส่วน สมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์ (2551, หน้า 7-8) กล่าวว่า การบริหารงานเป็นกระบวนการดำเนินงานให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการประกอบด้วยการทำงาน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) การลงมือปฏิบัติ (do or implementation) และการตรวจสอบผล

ปฏิบัติงานหรือประเมิน (check or evaluation) และการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (act or adjust) เรียกย่อ ๆ ว่า วงจรการบริหารงานแบบวงจรคุณภาพ (PDCA) ดังภาพ



ภาพที่ 2.11 วงจรการบริหารงาน

ที่มา : สมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์, 2551, หน้า 7

จากแผนภูมิดังกล่าว แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของวงจรการดำเนินงานว่าเริ่มจากการวางแผน เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากนั้นจึงนำไปปฏิบัติในระหว่างที่ปฏิบัติตามแผนจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ ประเมินผลอยู่ตลอดเวลาว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง หากพบปัญหาควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่า การบริหารงานที่เป็นระบบการประเมินผลภายในจะเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน ซึ่งการประเมินผลการดำเนินงานเข้ามามีส่วนช่วยในการทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบผลการดำเนินงาน จุดเด่น จุดด้อย ของการปฏิบัติงานรวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องมีความจำเป็นในการที่จะต้องมีความรู้และความสามารถในการประเมินผลการปฏิบัติของตนเองเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับ จำรัส นองมาก (2555, หน้า 115-127) กล่าวถึง การนำวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในสถานศึกษาด้านประกันคุณภาพในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนเพื่อเตรียมการปฏิบัติ (Plan-P)

การวางแผนหรือการจัดทำแผนเป็นการเตรียมการอย่างฉลวยรอบคอบในการปฏิบัติงาน เป็นการเตรียมการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน เกี่ยวข้องกับงาน และเกี่ยวข้องกับทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นงานใหญ่หรืองานเล็กมากน้อย

แค่ไหน ต้องอาศัยการวางแผนหรือการเตรียมการเพื่ออนาคต เพื่อช่วยให้สามารถทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวางแผนปฏิบัติงานจึงเป็นการกำหนดรายละเอียด เพื่อการทำงานในอนาคตของสถานศึกษาโดยรวม และระบบการวางแผนในการทำงานจะก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย โดยเฉพาะในประเด็นต่อไปนี้

1.1 การทำงานมีจุดหมาย เพราะได้เตรียมการแก้ปัญหาล่วงหน้าไว้แล้ว

1.2 สามารถตรวจวัดความสำเร็จ และประเมินผลการดำเนินงานได้เป็นระยะ ๆ

และหากพบปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถปรับแก้ได้ทันทั่วทั้ง

1.3 ใช้ทรัพยากรได้อย่างประหยัด และคุ้มค่า

1.4 ทำให้เกิดการประสานงานภายในหน่วยงาน

1.5 ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ และทำให้เกิดการกระจายอำนาจรับผิดชอบ

2. การปฏิบัติตามแผน (Do-D)

การปฏิบัติตามแผนเป็นการบริหารแผน แผนงาน หรือโครงการของแต่ละคนตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ บุคลากรในหน่วยงานต่างปฏิบัติตามที่ได้เตรียมการ หรือวางแผนล่วงหน้าไว้แล้วในงานของตนเองที่ต่างก็มุ่งเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ฝ่ายบริหารสถานศึกษาจะทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุน และอำนวยความสะดวก รวมทั้งการกำกับติดตามเพื่อให้บุคลากรฝ่ายปฏิบัติทั้งที่รับผิดชอบงานเฉพาะตัวหรืองานเป็นกลุ่มได้ปฏิบัติงาน โดยราบรื่น มีประสิทธิภาพในขณะเดียวกัน หากจำเป็นต้องมีผู้ชี้แนะ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น ก็เป็นหน้าที่ ที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องคอยสอดส่อง ดูแล และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา

จุดบกพร่องของการดำเนินงานของสถานศึกษาในขั้นตอนนี้ คือ เมื่อได้มีการวางแผนการดำเนินงานไว้แล้ว ไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของแผน แผนงาน หรือโครงการต่าง ๆ ที่จัดเป็นรูปเล่มสวยงาม แต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจังสมกับที่ได้ทุ่มเททรัพยากรอย่างมากมาเพื่อการนี้ บางแห่งวางแผนไว้อย่าง แต่ปฏิบัติจริงเป็นอีกอย่าง หรือบางแห่งมีการนำไปใช้เหมือนกัน แต่เป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดการกำกับติดตาม หรือประสานงานการทำงานให้ไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ในการปฏิบัติตามแผน ถ้าเป็นสถานศึกษาที่มีปริมาณงานมาก มีบุคลากรมาก จำเป็นจะต้องมีระบบงานที่ตรวจสอบได้ว่าในห้วงเวลาหนึ่ง ๆ ใครกำลังทำโครงการอะไรอยู่ และในขณะเดียวกัน จะต้องมีการนิเทศเพื่อช่วยเหลือแนะนำในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานในเรื่องไหน ขั้นตอนใดยังล่าช้าหรือทำไม่ถูกต้องก็สามารถช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ทันทั่วทั้ง

3. การตรวจสอบและประเมินผล (Check-C)

การตรวจสอบและประเมินผล เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการปฏิบัติในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานหรือปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ให้เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน

การตรวจสอบและประเมินผล เป็นการหาข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนางาน กิจกรรมนี้จึงถือเป็นพื้นฐานของการพัฒนางาน ถ้าทำงานโดยไม่มุ่งหวังที่จะทำให้ดีขึ้นต่อไปก็คงไม่ต้องตรวจสอบและประเมินผลให้เสียเวลา แต่ในวัฏจักรของการทำงานเราต้องการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้งานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงต้องใช้ผลจากการตรวจสอบและประเมินเป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป ซึ่งในการดำเนินงานในการตรวจสอบและประเมินผลมีกิจกรรมที่ควรปฏิบัติมี 4 ขั้นตอน คือ

3.1 การระบุสภาพความสำเร็จของงานในช่วงเวลาที่จะตรวจสอบ โดยปกติแล้วในการปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า จะมีข้อมูลที่บอกให้เรารู้ว่างานนั้นมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายอะไรบ้าง มากน้อยแค่ไหน ภายในระยะเวลาตามที่วางแผนไว้ ในการระบุความสำเร็จของงานในขั้นตอนนี้ก็ต้องดูช่วงเวลาที่ จะทำการตรวจสอบ

3.2 การตรวจสอบวัดผลการดำเนินงาน เป็นการตรวจวัดผลการปฏิบัติงานจริง ๆ ณ วันที่ทำการตรวจสอบว่าสำเร็จมากน้อยแค่ไหน ในการตรวจวัดก็อาศัยเครื่องมือและวิธีการในการตรวจวัดที่แตกต่างกัน เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การทดสอบเป็นลายลักษณ์อักษร การดูผลการปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

3.3 การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นการเปรียบเทียบ เพื่อตีค่าการดำเนินงานว่าดี มีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด โดยการเปรียบเทียบผลจากการวัด (measurement) กับ เกณฑ์ (criteria) ก็คือหลักของการประเมิน (evaluation) โดยทั่วไป การประเมินกรณีนี้อาจกล่าวได้ว่า สภาพความสำเร็จของงานถือเป็นเกณฑ์ ผลการดำเนินงานถือเป็นการวัด ดังนั้น เมื่อจะทำการประเมินเรื่องใดก็ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบทั้งสองอย่างของการประเมิน คือ เกณฑ์ และผลจากการตรวจวัด ถ้าองค์ประกอบทั้งสองอย่างไม่ครบถ้วนก็ไม่สามารถจะประเมินได้

3.4 การเสนอแนะ เป็นการเสนอข้อคิดเห็นของผู้ตรวจสอบและประเมินจากผลการประเมินในข้อ 3 เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงแก้ไข ทำให้การดำเนินงานในเรื่องนั้นเป็นผลดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือ ถ้าผลการประเมินว่าดี มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ก็อาจจะยกย่องชมเชยหรือให้กำลังใจผู้ปฏิบัติหรือปรับเป้าหมายการดำเนินงานให้สูงขึ้น ให้ยากขึ้น ถ้าผลการประเมินยังไม่ดี ยังไม่เหมาะสม ก็อาจจะเสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพิ่มคน เพิ่มอุปกรณ์ หรือแนะนำวิธี

ปฏิบัติที่คิดว่าเหมาะสม ซึ่งข้อมูลจากการชี้แนะของผู้ประเมิน จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

4. การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Act-A)

การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน เป็นการปรับแก้ตามผลการตรวจสอบ และประเมินใน ขั้นตอนก่อนหน้านี้ ถ้าผลการประเมินพบว่างานยังไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ก็จะต้องเร่งรัด ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือใช้เวลาในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อจะสามารถทำงานที่คาดหวังไว้แล้ว ให้สำเร็จ แต่ถ้าผลการประเมินพบว่างานสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ในการดำเนินงานต่อไปก็จะได้ ปรับเปลี่ยนตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น จะได้เป็นการท้าทายผู้ปฏิบัติ จึงเห็นได้ว่าการปรับปรุงการปฏิบัติงาน สามารถทำได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นที่ทำมาแล้วประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ ผลจากการปฏิบัติใน ลักษณะนี้ก็จะเกิดผลดีต่อสถานศึกษา ทำให้สถานศึกษาได้เปลี่ยนแปลงพัฒนาไปในทางที่ดี ที่พึงประสงค์มากยิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ปัญหาที่พบเห็นอยู่ในสถานศึกษาขณะนี้ก็คือ ไม่ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานจากผล ของการตรวจสอบกันอย่างจริงจัง หลายเรื่องที่ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานพบข้อบกพร่อง เรียบร้อยแล้วแต่ก็ยังทำใหม่อยู่เช่นเดิม ผู้มีอำนาจที่พอจะผลักดันให้มีการปรับปรุงแก้ไขก็ไม่เห็น ความสำคัญของข้อเท็จจริงที่ได้จากการประเมิน หรือเมื่อมีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งผู้บริหาร การ ดำเนินงานของสถานศึกษาก็มีการกำหนดงานใหม่ บางเรื่องก็แตกต่างไปจากที่เคยปฏิบัติเดิม กระบวนการที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องจึงไม่ประสบ ผลสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2549, หน้า 12-49) กล่าวว่า กระบวนการบริหารงานอย่าง มีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA) กับระบบการประกันคุณภาพภายในจัดเป็นเรื่องเดียวกันที่ผู้บริหาร ทราบกันดีอยู่แล้วไม่ใช่เรื่องใหม่ หรือต่างจากการทำงานตามปกติของสถานศึกษา แต่จะเป็นระบบที่ ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน นั่นเอง

การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความตระหนักเข้ามามี ส่วนส่งเสริม สนับสนุน และร่วมคิดร่วมทำ รวมทั้งจะต้องมีการทำงานเป็นทีม และในการ ดำเนินการควรมีการเตรียมการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากรและจัดให้มีกลไกในการดำเนินงาน หลังจากนั้นบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องต้องร่วมกันวางแผน ร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกัน ตรวจสอบ และร่วมกันปรับปรุง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด

ขั้นตอนตามแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การเตรียมการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งควรมีการเตรียมการในเรื่องต่าง ๆ โดยการเตรียมการที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยสร้างความตระหนัก และพัฒนาความรู้
ทักษะ

1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อร่วมมือกับผู้บริหาร
สถานศึกษาในการประสาน กระตุ้น กำกับ ดูแลให้บุคลากรภายในสถานศึกษา และบุคลากร
ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เข้ามาร่วมกันดำเนินการ

2. การดำเนินการ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินการตาม
แผน การตรวจสอบประเมินผล และการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งทุกฝ่ายจะต้องดำเนินการร่วมกันในทุก
ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอน ดังนี้

2.1 การวางแผน (P) การวางแผนเป็นการเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้
สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในการวางแผนจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน
ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ เพื่อทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ
และควรวางแผนการประเมินผลไปพร้อมกันด้วยเพื่อใช้กำกับตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไป
ตามแผนเพียงใด โดยมีการตั้งเป้าหมายว่าจะประเมินเรื่องใด ใช้วิธีการ รูปแบบอย่างไรในการรวบรวม
และวิเคราะห์ข้อมูล แผนการประเมินผลที่ดีควรสอดคล้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานตามปกติใน
ชีวิตประจำวันของผู้บริหาร ครูและนักเรียน ซึ่งมีขั้นตอนการวางแผน ดังนี้

2.1.1 การกำหนดเป้าหมาย

การวางแผนควรจะเริ่มจากการกำหนดเป้าหมาย ที่แสดงถึงคุณลักษณะ
หรือคุณภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา ซึ่งควรระบุให้ชัดเจนในธรรมนูญสถานศึกษา
และใช้เป็นหลักหรือทิศทางในการดำเนินงานของสถานศึกษา หลังจากนั้นก็จัดทำแผนพัฒนา
สถานศึกษาและแผนปฏิบัติการ ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษา ซึ่งควรครอบคลุม
คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของผู้เรียนที่พึงประสงค์ การบริหารจัดการ หลักสูตรและการเรียนการ
สอน ทรัพยากร สภาพแวดล้อม การประเมินผล การกำกับตรวจสอบและการรายงาน

2.1.2 การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย

การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมายจะช่วยให้การวางแผนมี
ประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะสถานศึกษาจะได้ทราบว่าเป้าหมายต่าง ๆ ที่ต้องการนั้น เป้าหมายใด
สำคัญมากน้อยกว่ากันเพียงใด เพื่อกำหนดกิจกรรม บุคลากร ทรัพยากร และช่วงระยะเวลาที่จะดำเนินการ
ในการพัฒนาเป้าหมายนั้น ๆ ให้เหมาะสม

2.1.3 กำหนดแนวทางการดำเนินงานหรือวิธีปฏิบัติงาน

การกำหนดแนวทางหรือวิธีปฏิบัติงาน คือการนำเป้าหมายที่มีลักษณะเป็น
ความคิดเชิงนามธรรม มาทำให้เป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติ โดยคิดโครงการหรือกิจกรรมที่จะทำให้
บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จหรือตัวบ่งชี้ให้มีความชัดเจนด้วย

2.1.4 การกำหนดระยะเวลา

ในการทำแผนควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในแผนด้วยการกำหนดระยะเวลายจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ เพราะผู้ปฏิบัติจะได้ทราบว่างานใดควรจะต้องดำเนินการให้เสร็จเมื่อไร ต้องเร่งดำเนินการก่อน หรืออาจรอได้ และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร หรือผู้ที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะได้ติดตามงานได้ว่า มีความก้าวหน้าตามแผนเพียงใด

2.1.5 การกำหนดงบประมาณ

ควรคิดงบประมาณ ที่จะต้องใช้ในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนอย่างรอบคอบและให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด โดยคำนึงถึงความพอเพียงและความเหมาะสมระหว่างรายรับรายจ่าย เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย โดยมีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

2.1.6 การกำหนดผู้รับผิดชอบ

การกำหนดผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนหรือในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้แผนดังกล่าวสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรกำหนดไว้ในแผนให้ชัดเจนว่าเรื่องใดจะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบใครบ้าง

2.2 การปฏิบัติตามแผน (D)

เมื่อสถานศึกษาได้วางแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว บุคคลที่ร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ โดยในระหว่างการทำงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะ

2.2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

2.2.2 จัดส่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 กำกับ ติดตาม (monitoring) ทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม รายหมวด ฝ่าย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน

2.2.4 ให้การนิเทศ ในระหว่างปฏิบัติงานผู้บริหารต้องกำกับและติดตามว่า เป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้ หรือมีปัญหาหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนหรือมีปัญหา จะได้ให้การนิเทศเพื่อปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารควรให้การนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องการจัดการเรียนการสอน การประเมินตนเอง และทักษะในด้านต่าง ๆ

โดยผู้บริหารอาจให้การนิเทศเอง หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญแต่ละด้านมาทำงานนิเทศ หรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรม

2.3 การตรวจสอบประเมินผล (C)

การประเมินผล เป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง ผู้บริหารและครูที่เข้าใจระบบการประกันคุณภาพอย่างถูกต้อง จะตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผล ไม่กลัวการประเมินผล โดยเฉพาะการประเมินตนเองซึ่งเป็นการประเมินที่มุ่งเพื่อการพัฒนา ไม่ใช่การตัดสินถูก-ผิด ไม่ใช่การประเมินเพื่อประเมินและไม่ใช่เรื่องที่ทำได้ยาก ไม่ต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินมากมาย แต่เป็นการประเมินในงานที่ทำอยู่เป็นประจำเครื่องมือที่ใช้อาจเป็นสิ่งที่มียอยู่แล้วโดยไม่ต้องสร้างขึ้นใหม่ และในระหว่างที่สถานศึกษาดำเนินการตามแผนปฏิบัติการควรมีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อพิจารณาว่า การดำเนินการเป็นไปในทิศทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหรือมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการหรือไม่ เพียงใด มีจุดอ่อน จุดแข็งประการใด มีส่วนใดที่จะต้องปรับปรุงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดมากที่สุด และเมื่อสิ้นภาคเรียนหรือสิ้นปีการศึกษา ก็จะต้องมีการประเมินสรุปรวม เพื่อนำผลมาพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินการในระยะต่อไป

2.3.1 การวางกรอบการประเมิน คณะกรรมการควรประชุมร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องในการวางกรอบการประเมิน เพื่อกำหนดแนวทางในการประเมินว่าจะประเมินอะไร ใครเป็นผู้ประเมิน และมีรูปแบบในการประเมินเป็นอย่างไร กรอบการประเมินควรจะต้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายคุณภาพหรือมาตรฐานการศึกษา ที่ระบุในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการ เพื่อกำหนดว่า ควรจะประเมินอะไร เรื่องใด มีอะไรเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมาย ต่อจากนั้นจึงพิจารณาต่อไปว่าตัวบ่งชี้เหล่านั้นจะต้องใช้ข้อมูลอะไร แล้วสำรวจว่าสถานศึกษามีข้อมูลนั้นแล้วหรือยัง จะนำมาใช้ได้หรือไม่ ถ้ามีข้อมูลอยู่แล้วก็ไม่ต้องเก็บข้อมูลใหม่ ถ้ายังไม่มีข้อมูลหรือมีแต่เป็นข้อมูลที่ล้าสมัย ก็ต้องเก็บใหม่ โดยพิจารณาว่าข้อมูลที่ต้องการนั้นจะใช้เครื่องมือชนิดใด จะเก็บข้อมูลจากใคร จะวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร รวมทั้งกำหนดเกณฑ์การประเมิน ช่วงเวลาและผู้รับผิดชอบในการประเมินเพื่อสะดวกในการกำกับ ติดตามงานของคณะกรรมการและผู้บริหาร

2.3.2 การจัดหา/จัดทำเครื่องมือ

คณะกรรมการควรประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลว่า จะใช้เครื่องมือชนิดใด หลังจากนั้นก็จะหา/จัดทำเครื่องมือ การประเมินผลภายในอาจใช้เครื่องมือได้หลากหลาย การกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ต้องให้เหมาะสมกับลักษณะของตัวบ่งชี้ที่จะวัด เครื่องมือที่กำหนดสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น ไม่จำเป็นต้องจัดทำใหม่ทั้งหมด ให้สำรวจว่ามีเครื่องมือดังกล่าวแล้วหรือยัง ถ้ามีอยู่แล้วและเป็นเครื่องมือที่ได้มาตรฐานก็สามารถนำไป

ใช้ได้เลย แต่ถ้ายังไม่ได้มาตรฐานก็ต้องพัฒนาและปรับปรุงให้มีคุณภาพ โดยการนำไปทดลองและปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง ในกรณีที่สถานศึกษาสำรวจแล้วพบว่ายังไม่มีเครื่องมือ จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือใหม่ แล้วจึงนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้แล้วนำผลมาปรับปรุงก่อนใช้จริง การสร้างและปรับปรุงเครื่องมือ จะต้องคำนึงถึงความสามารถในการวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยอาจนำเครื่องมือไปทดลองใช้ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ว่าได้ผลตรงกับความเป็นจริงตามการสังเกตของครูหรือไม่

2.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลนั้น หากข้อมูลใดมีอยู่แล้วในสถานศึกษาไม่ควรจัดเก็บใหม่ ให้นำข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาประมวลผล วิเคราะห์ แล้วนำไปใช้ได้เลย หรือจัดเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับการทำงานปกติของสถานศึกษาให้มากที่สุด

2.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของสถานศึกษานั้น ผู้รับผิดชอบควรร่วมมือกันพิจารณากรอบการวิเคราะห์ว่าข้อมูลแต่ละประเด็นจะวิเคราะห์ในระดับใด ระดับบุคคล ระดับห้องเรียน หรือระดับภาพรวมของสถานศึกษา ใครเป็นผู้วิเคราะห์ วิเคราะห์ในช่วงเวลาใดเพื่อจะได้นำผลมาใช้

2.3.5 การแปลความหมาย

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาใช้ประโยชน์ได้ก็ต่อเมื่อสถานศึกษาได้แปลความหมายของข้อมูล โดยมีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด และก่อนที่จะคณะกรรมการจะแปลความหมายผลการประเมิน จะต้องกำหนดเกณฑ์ในการตัดสิน โดยคณะกรรมการจะต้องร่วมกันกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของสถานศึกษา ด้วยการพิจารณาข้อมูลผลการดำเนินการที่ผ่านมาของสถานศึกษา ประกอบกับเกณฑ์ของผู้อื่นว่าเป็นอย่างไร เพื่อกำหนดเกณฑ์ในการตัดสิน และเนื่องจากการประเมินตนเองเป็นการประเมินเพื่อพัฒนา ดังนั้น เกณฑ์การประเมินควรจะดูพัฒนาการของสถานศึกษาด้วยในช่วงแรกอาจจะกำหนดเกณฑ์ที่คิดว่าสถานศึกษาทำได้ไปก่อนเพื่อให้มีกำลังใจในการทำงานแล้วค่อยๆ ปรับให้สูงขึ้น เมื่อสถานศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินแล้ว สถานศึกษาก็สามารถแปลความหมายของข้อมูลได้ว่าเรื่องใดมีผลการประเมินเป็นอย่างไร

2.3.6 การตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการประเมินตามแผนที่กำหนดไว้แล้ว ก็จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการและผลการประเมินว่า มีความเหมาะสม ถูกต้องและน่าเชื่อถือเพียงใด ซึ่งผู้เกี่ยวข้องควรมีการประชุมร่วมกันเป็นระยะ ๆ โดยผู้บริหารควรมีการติดตามตรวจสอบในระหว่างการนิเทศ และประชุมร่วมกับคณะกรรมการเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A)

เมื่อบุคลากรแต่ละคน แต่ละฝ่ายมีการประเมินผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งผลให้กับคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องรวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลในภาพรวมทั้งหมด แล้วนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น ครูประจำชั้น ครูประจำวิชา หัวหน้าหมวด ผู้บริหาร เพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนางานของตนเองต่อไป สำหรับการเผยแพร่ผลการประเมิน อาจใช้วิธีจัดประชุมครูภายในสถานศึกษา จัดบอร์ด หรือจัดทำรายงานผลการประเมินฉบับย่อแจกบุคลากร และผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร และใช้ในการวางแผนต่อไป รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้

2.4.1 การปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร

ในระหว่างการดำเนินงานและมีการตรวจสอบประเมินผลทั้งในระดับรายบุคคล หรือระดับชั้น/หมวดวิชา ผู้บริหารและบุคลากรสามารถนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการทำงานของตนเองและปรับปรุงแผนการดำเนินงานได้เลย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.4.2 การวางแผนในระยะต่อไป

การนำผลการประเมินไปใช้จัดทำแผนในภาคเรียนหรือปีการศึกษาต่อไป ควรมีการวิเคราะห์จุดเด่น และจุดที่ต้องปรับปรุงของสถานศึกษา หาสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป และวิธีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ต้องปรับปรุงสามารถทำได้ง่าย ๆ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลต่างที่เกิดขึ้นจะสะท้อนสิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุง เมื่อทราบจุดที่ต้องปรับปรุงของสถานศึกษาแล้ว จะต้องนำมาร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุเพื่อป้องกันและปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงระดมความคิดจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาช่วยกันหาวิธีแก้ปัญหา และผลการประเมินอาจชี้จุดที่สถานศึกษาต้องทำการปรับปรุงหลายประการ ซึ่งสถานศึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้พร้อมกัน ต้องกำหนดลำดับความสำคัญว่าปัญหาอะไรจำเป็นต้องพัฒนาก่อน เพื่อนำมาวางแผนปรับปรุงแก้ไขแผนปฏิบัติงาน และจัดทำโครงการหรือกิจกรรมในภาคเรียนหรือปีการศึกษาต่อไป

2.4.3 การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ

ถ้าสถานศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาพัฒนาเป็นข้อมูลสารสนเทศ ที่สามารถใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ก็จะเป็นประโยชน์ในการบริหารงาน และประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งเมื่อหน่วยงานภายนอกเข้ามาประเมิน สถานศึกษาก็พร้อมที่จะนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่ผู้ประเมินต้องการได้ง่ายขึ้นในทุก ๆ ด้าน และการดำเนินงาน

ประเมินผลของสถานศึกษาไม่ได้สิ้นสุดเพียงแค่ทำการประเมินตนเองเพียงครั้งเดียวแล้วหยุดเลย แต่ต้องทำตลอดเวลา ผลการประเมินที่จัดทำเสร็จแล้วถือเป็นข้อมูลที่แสดงถึงสภาพการดำเนินงานในขณะนั้นซึ่งต้องมีการตรวจสอบใหม่ว่าการดำเนินงานในช่วงต่อไปสอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาของสถานศึกษาอย่างไร การพัฒนาปรับปรุงตนเองจึงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

จากวงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการบริหารงานโดยใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นการทำงานที่เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน มีการดำเนินการตามแผน มีการตรวจสอบประเมินผล และมีการปรับปรุงแก้ไข เป็นวงจรต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวังและเพื่อแสวงหาสภาพที่ดีกว่า และในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้นำแนวคิดการบริหารอย่างมีคุณภาพมาประสมประสานและเลือกสรรกระบวนการขั้นตอน วิธีการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับนโยบายและเป้าหมายของการจัดการศึกษาของชาติ และเหมาะสมกับสถานศึกษา ตลอดจนสภาพและความต้องการของสังคม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำหลักการบริหารงานอย่างมีคุณภาพในการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเพื่อบริหารงานสถานศึกษากับกระบวนการประกันคุณภาพภายในมากำหนดเป็นขอบข่ายและขั้นตอนการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) ได้แก่ การเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเป้าหมาย จัดทำแผนตามเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลางบประมาณ ผู้รับผิดชอบ และการประเมินผล ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการตามแผน (Do) ได้แก่ การดำเนินงานต่อเนื่องจากการวางแผน โดยมีการอบรม ประชุมชี้แจง มอบหมายผู้รับผิดชอบ และให้การสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากร บุคลากร และดำเนินการนิเทศ แนะนำ กำกับ ติดตาม เพื่อให้งานเป็นไปตามแผนที่กำหนด ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติตามแผน โดยจัดให้มีการประเมินผลตามแผนที่กำหนด วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องจากการเปรียบเทียบระหว่างเป้าหมายกับการดำเนินการตามแผน เพื่อจะทราบว่าต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงแก้ไข (Act) ได้แก่ การนำผลการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงแก้ไข และหากผลการดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานใหม่ให้เหมาะสมในการวางแผนระยะต่อไป แต่ถ้าผลการประเมินพบว่างานสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ในการวางแผนครั้งต่อไปต้องปรับเปลี่ยนเป้าหมายให้สูงขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา และจัดทำรายงานไว้เป็นหลักฐาน

2.2.3 การประกันคุณภาพภายใน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 8-9) ได้เสนอแนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษาตามหลักการบริหารว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นการบริหารจัดการ เพื่อบรรลุ

เป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานที่ต้องการ ประกอบด้วยการวางแผน (Plan) ทำตามแผน (Do) ตรวจสอบประเมินผล (Check) และพัฒนาปรับปรุง (Action) โดยผู้บริหารและครูภายในโรงเรียน ร่วมกันดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

ในขณะที่ วารินทร์ สิ้นสูงสุต (2553, หน้า 17) ได้กล่าวว่าการประกันคุณภาพภายในหมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

นอกจากนี้ รุ่ง แก้วแดง (2548, หน้า 117) ได้ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผล จนครบวงจรการเรียนรู้ของผู้เรียน วงจรสอนของครู วงจรการบริหารของผู้บริหาร วงจรการบริหารของคณะกรรมการสถานศึกษา และวงจรการดำเนินงานของพ่อแม่ คือ ทุกคนในสังคมเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ของเด็กและมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งสิ้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยบุคลากรของสถานศึกษาเพื่อให้คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

1) หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการที่สถานศึกษา ควบคุมคุณภาพและตรวจสอบคุณภาพ เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 11) ได้ให้ลักษณะไว้ดังนี้

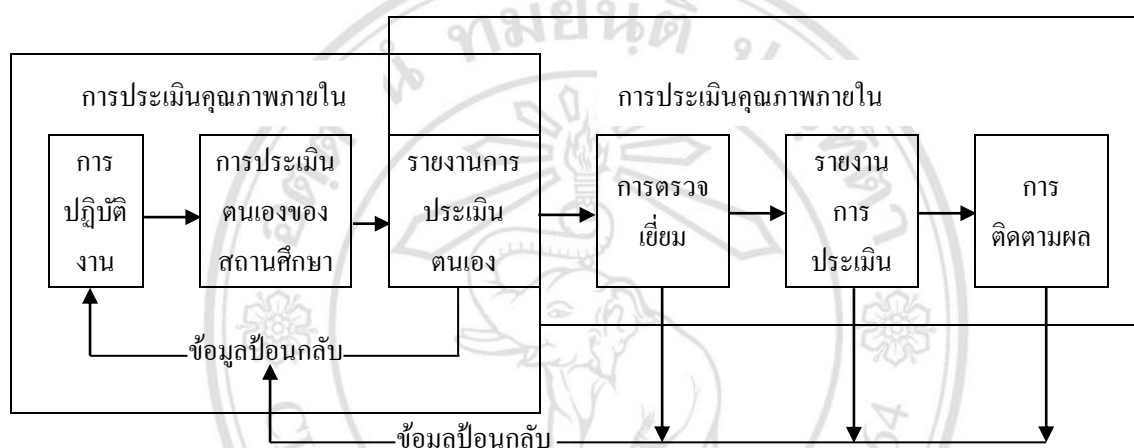
1.1) จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือให้บุคลากรเสียหายโดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

1.2) การที่ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา ไม่ใช่กระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินตามปกติของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1.3) การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู – อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานต้องมีผู้เกี่ยวข้องเช่น

ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายวางแผน ติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยให้สถานศึกษามีคุณภาพเพื่อให้ผู้เรียน ได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

ในส่วนของการประเมินคุณภาพภายในนั้นมีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพภายนอก อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังที่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (2550, หน้า 6) ได้แสดงภาพความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนี้



ภาพที่ 2.12 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา : สำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา, 2550, หน้า 3

และสำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2550, หน้า 5) กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจะทำให้การทำงานเป็นระบบประกอบด้วย ภาระงานที่สถานศึกษาต้องดำเนินการ 8 เรื่อง ดังนี้

1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
2. การพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษา
3. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพคุณภาพการศึกษา
6. การประเมินคุณภาพการศึกษา
7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี
8. การผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา

2) การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ยึดหลักที่สอดคล้องกับอุดมการณ์ ดังนี้

2.1) หลักการพัฒนาผู้เรียนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม เป็นผู้มีจริยธรรมในการดำเนินชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ใฝ่รู้ มีทักษะในการแสวงหาความรู้ที่พอเพียงต่อการพัฒนางานอาชีพและคุณภาพชีวิตส่วนตน สามารถเผชิญความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเท่าทันและชาญฉลาด และมีความเป็นประชาธิปไตย

2.2) หลักการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นไทย ให้มีความรัก และภาคภูมิใจในท้องถิ่นและประเทศชาติ มีความรู้และทักษะพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพสุจริต มีความมุ่งมั่น ขยัน ซื่อสัตย์ ประหยัด อดทน มีลักษณะนิสัยและทัศนคติที่พึงประสงค์ เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีทั้งของครอบครัว ชุมชน สังคมไทย และสังคมโลก

2.3) หลักแห่งความเสมอภาค คนไทยทั้งปวงต้องมีสิทธิ์เสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 12 ปี อย่างทั่วถึงเท่าเทียม ควบคู่ไปกับการมีคุณภาพ โดยไม่แบ่งชนชั้นหรือความแตกต่างทางสังคมวัฒนธรรม

2.4) หลักการมีส่วนร่วม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการศึกษา ร่วมกับคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาเพื่อเสริมสร้างเอกลักษณ์ศักดิ์ศรีและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตามนโยบายของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

2.5) หลักแห่งความสอดคล้อง อุดมการณ์และมาตรฐานในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ต้องสอดคล้องกับสาระบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 นโยบายการศึกษาของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ และสัมพันธ์เชื่อมโยงกับมาตรฐานการอาชีวศึกษา และมาตรฐานการอุดมศึกษา

3) ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องเดียวกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจร PDCA ที่ผู้บริหารทราบกันดีอยู่แล้ว การประกันคุณภาพจึงไม่ใช่เรื่องใหม่ และจะต้องไม่แปลกแยกจากการทำงานตามปกติของสถานศึกษา แต่จะเป็นระบบที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันนั่นเอง

ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการทำงานนั้น จะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการวิจัยในสถานศึกษานำร่อง ได้แก่ ผู้บริหารจะต้องมีความตระหนัก เข้ามามีส่วนส่งเสริม สนับสนุน และร่วมคิดร่วมทำ รวมทั้งจะต้องมีการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา

ต้องได้รับการเตรียมความพร้อมให้มองเห็นคุณค่า และมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในและดำเนินการอย่างต่อเนื่องร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา โดยมีการติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ

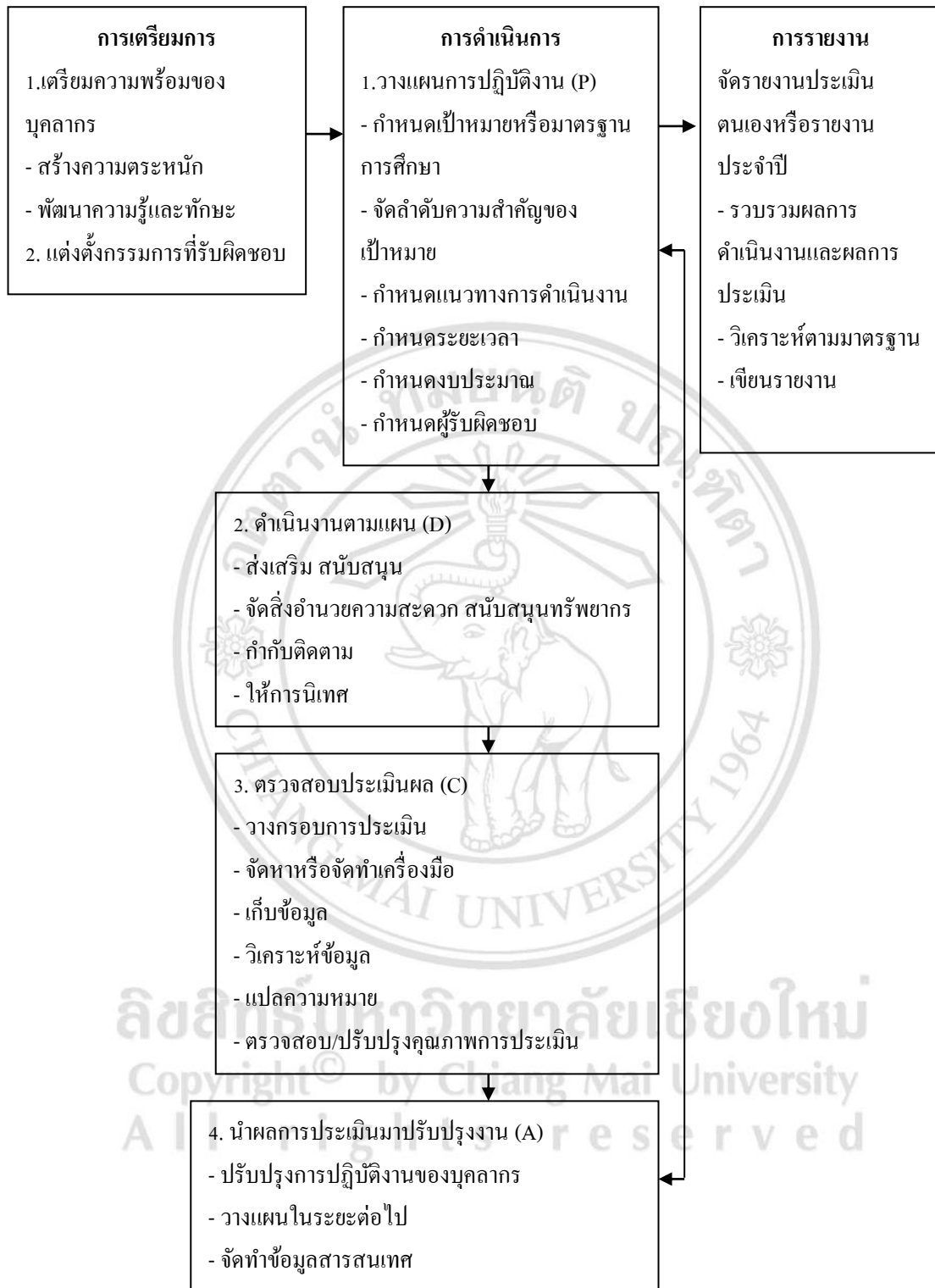
รุ่ง แก้วแดง (2548, หน้า 69-71) ได้กล่าวว่า “การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคน” กระบวนการจัดการศึกษา “ผู้เรียน” เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด การที่จะบริหารให้การเรียนรู้ประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบมากมาย การเรียนรู้ จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรและความร่วมมือของบุคคลต่าง ๆ มากมาย นอกจากเป็นเรื่องของทุกคนแล้ว การประกันคุณภาพการศึกษายังเป็นเรื่องที่ต้องทำตลอดเวลา เขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{ประกันคุณภาพการศึกษา} = \text{ทำทุกคน} + \text{ทำตลอดเวลา}$$

การจัดการศึกษาเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายในสังคมต้องเข้ามามีส่วนร่วม ดังมาตรา 8 กำหนดไว้ว่า “ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา” และมาตรา 9 กำหนดว่า กระบวนการจัดการศึกษาให้ยึดหลัก “การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น” (รุ่ง แก้วแดง, 2548, หน้า 70)

ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยคำนึงถึงเงื่อนไขข้างต้น ควรมีการเตรียมการเพื่อสร้างความพร้อมให้แก่บุคลากรและจัดให้มีกลไกในการดำเนินงานในเรื่องนี้หลังจากนั้น บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้องจึงร่วมกันวางแผน ร่วมกันปฏิบัติ ร่วมกันตรวจสอบ และร่วมกันปรับปรุง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมด ดังที่เสนอในภาพข้างต้น และมีแนวทางการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 2.13 แสดงขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
ที่มา : สำนักทดสอบทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2550, หน้า 5

2.2.4 การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

การจัดทำธรรมนูญโรงเรียน (School Charter) หรือการจัดทำแผนคุณภาพการศึกษา เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาโรงเรียนโดยคำนึงถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 นโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการ กรมสามัญศึกษา ความต้องการของสังคม ชุมชนปัจจัยพื้นฐานของโรงเรียนด้านบุคลากร อาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนความต้องการของผู้เรียน ซึ่งในการวางแผนให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จตามที่กำหนดเป้าหมายไว้

การนำสารสนเทศไปใช้ในการควบคุมคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษาประกอบด้วย การดำเนินงาน 2 ขั้นตอน

1. ในการกำหนดมาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาตรฐานการศึกษา ด้านผลผลิต (Output) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านปัจจัย (Input) ซึ่งใช้เป็นกรอบในการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพและจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งกรมสามัญศึกษากำหนดไว้ 26 มาตรฐาน 130 ตัวชี้วัด ในขั้นตอนนี้สารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพในแต่ละมาตรฐาน และแต่ละตัวชี้วัด สถานศึกษาจะต้องกำหนดเกณฑ์ให้เหมาะสมกับศักยภาพของโรงเรียนและต้องคำนึงถึงความต้องการของชุมชนสังคมด้วย

ดังนั้น หากโรงเรียนมีข้อมูล หรือระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพก็จะช่วยในการตัดสินใจกำหนดเกณฑ์นั้น ๆ มีความละเอียดรอบคอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดและในการวิเคราะห์แล้วเห็นว่าโรงเรียนมีความจำเป็นต้องจัดทำมาตรฐานตัวชี้วัดเพิ่มเติม ก็สามารถนำข้อมูลหรือสารสนเทศที่มีอยู่มาช่วยในการตัดสินใจได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ที่มีผลคุณภาพการศึกษา ให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้สำหรับขั้นตอนนี้ ได้แก่ การพัฒนาครูและผู้บริหารเข้าสู่มาตรฐานวิชาชีพ การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอนและการสนับสนุนปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนนั้น โรงเรียนจำเป็นต้องมีข้อมูลหรือสารสนเทศที่แสดงถึงสภาพปัจจุบันของบุคลากร การจัดการเรียนการสอน สถานภาพด้านงบประมาณ อาคารสถานที่เป็นอย่างไร เมื่อเทียบกับมาตรฐานในแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อไป

สรุป การนำสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา จะต้องเป็นไปตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน โดยให้มีความสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 นโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการและความต้องการของชุมชน ปัจจัยพื้นฐานของโรงเรียนในหลาย ๆ ด้านเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นไปตาม

เป้าหมายซึ่งสามารถนำสารสนเทศไปควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การศึกษาด้านปัจจัย ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตและขั้นตอนการพัฒนาเข้าสู่มาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ที่มีคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การพัฒนาผู้บริหาร ครู กระบวนการบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอน ตลอดจน สภาพแวดล้อมทั่วไป การนำสารสนเทศไปใช้ในการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพ การศึกษา (Internal Quality Audit and Intervention) เป็นกระบวนการพัฒนาหรือแนวทางดำเนินงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน คือ

1. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา เป็นการดำเนินงานเพื่อ ประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษา โดยให้สถานศึกษาประเมินตนเอง (School Self Evaluation) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา แล้วจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองในการจัดการศึกษา (Self Assessment Report) เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (หน่วยงานต้นสังกัด) เพื่อตรวจสอบและควบคุม คุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดแล้วจัดทำรายงานการจัดการศึกษาเสนอต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

3. การกำหนดมาตรฐานการปรับปรุงส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาที่มี คุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา เป็นการดำเนินงานของเขตพื้นที่การศึกษา(หน่วยงานต้น สังกัด) เพื่อใช้มาตรฐานต่าง ๆ ในการปรับปรุงและส่งเสริมคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้ เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา

สรุป การนำสารสนเทศไปใช้ในการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเป็น แนวทางเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาโดย จะต้องดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษาเพื่อประเมินความก้าวหน้าของ การจัดการศึกษาและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง นอกจากนี้การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาโดย หน่วยงานต้นสังกัด และมีการปรับปรุงมาตรฐานการศึกษาที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์ โดยสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา

การนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (Quality Accreditation)

เกรียงศักดิ์ พราวศรี และคณะ (2549, หน้า 31-34) ได้กล่าวว่า กระบวนการพัฒนาหรือแนว ดำเนินงานในการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีมุ่งรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นการ ดำเนินงานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือหน่วยงานภายนอกที่ สำนักงานดังกล่าวรับรอง ดังนั้นเมื่อโรงเรียนได้พัฒนามาจนถึงระดับที่พร้อมจะรับการประเมินจาก

ภายนอก ระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถอธิบายหรือนำเสนอสภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้อย่างชัดเจนภายในระยะเวลาจำกัด ช่วยลดภาระในการนำเสนอเอกสารที่ไม่จำเป็นให้กับคณะกรรมการการประเมินซึ่งจะเป็นประโยชน์กับโรงเรียนอย่างยิ่ง

สรุป การนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาจากหน่วยงานภายนอกนั้น สถานศึกษาควรมีระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจะช่วยให้นำเสนอภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระยะเวลาอันจำกัด

2.3 แนวคิดการมีส่วนร่วม

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ดังนี้

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2547, หน้า 183) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งทำให้เกิดความมีส่วนร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546, หน้า 4) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่าการมีส่วนร่วมคือการที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจหรือเคยมาเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสระภาพ เสมอภาค มิใช่มีส่วนร่วมอย่างผิวเผิน แต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นและการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

จากการวิจัยของ อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ (2548) ได้พบว่าลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมการประเมินความต้องการทางการศึกษา ในชนบทภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยนั้นมี 5 ลักษณะ และแต่ละลักษณะก็มีองค์ประกอบสำคัญ ๆ ดังนี้ คือ

1. ลักษณะการเข้าร่วมกิจกรรมของประชาชน เป็นสถานการณ์ที่ประชาชน เอาตัวเองเข้าไปร่วมกิจกรรมโดยตลอด ซึ่งจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1.1 การเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตนเอง ซึ่งสามารถตรวจสอบได้จากเวลาและการสังเกตการณ์

1.2 การสื่อความหมายในระหว่างกระบวนการจัดกิจกรรมตามประเด็นและเป้าหมายของกิจกรรมนั้น

1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อโอกาสและห้วงเวลาที่ตนเองร่วมงานนั้น ๆ

2. ลักษณะการเข้าควบคุมสถานการณ์ของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ของกิจกรรมพัฒนาชุมชนนั้น ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบที่พิจารณาได้ในลักษณะของการใช้กระบวนการกลุ่มด้วยความเต็มใจและพึงพอใจที่มีต่อระดับการตัดสินใจ

3. ลักษณะการใช้กระบวนการประชาธิปไตยในการอภิปรายโต้แย้งในการตัดสินใจ โดยอาศัยเสียงส่วนใหญ่และเหตุผลที่ยอมรับกันได้เป็นสำคัญ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

3.1 การตัดสินใจของประชาชนผู้ร่วมกิจกรรมนั้นได้รับการยอมรับและแสดงความรับผิดชอบผูกพันด้วยโดยสมาชิกผู้ร่วมกิจกรรม

3.2 การยอมรับวัตถุประสงค์และเป้าหมายการพิจารณากิจกรรมพัฒนาชุมชนหลังจากได้ผ่านการวิเคราะห์อย่างรอบคอบแล้ว

3.3 ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ข้อคิดและข้อเสนอแนะด้วยความพอใจ

4. มีการใช้ทรัพยากรท้องถิ่น ประกอบในการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชน เช่น ผู้เชี่ยวชาญ ภูมิปัญญาท้องถิ่น แหล่งข้อมูลตลอดจนวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่แสวงหามาได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญและภูมิปัญญาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูล และให้คำปรึกษามากกว่าเป็นผู้ชี้แนะการตัดสินใจให้ชาวบ้านเอง โดยปราศจากการเข้าไปแทรกแซงกิจกรรมการตัดสินใจหาทางเลือกในการทำงานที่เหมาะสมของชาวบ้าน

5. การยอมรับผูกพันเป็นเงื่อนไขที่ประชาชนผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาชุมชนรู้สึกยอมรับเป้าหมาย กระบวนการและผลลัพธ์ที่ได้จากกิจกรรมนั้น ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการคือ

5.1 การยอมรับเป้าหมายของกิจกรรมพัฒนาชุมชนว่า ในตอนท้ายเมื่อเสร็จสิ้น กิจกรรมแล้วตนเองและชุมชนจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างไร

5.2 การยอมรับกระบวนการของกิจกรรม

5.3 การยอมรับผลลัพธ์ที่ได้จากการร่วมกิจกรรมด้วยความพอใจ

ฉะนั้น พอจะกล่าวได้ว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่บุคคลสามารถเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบายพัฒนาองค์กร/หน่วยงาน อันเป็นกระบวนการขั้นต้นของการวางแผนในการพัฒนาองค์กร/หน่วยงานของตน นอกจากนั้น หลังจากที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานร่วมกัน และปฏิบัติงานตามแผนงานของโครงการดังกล่าวร่วมกันแล้ว ยังมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์จากการดำเนินงาน รวมทั้งมีส่วนในการควบคุมประเมินผลโครงการต่าง ๆ ขององค์กร/หน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นไปได้โดยทางอ้อม คือ ผ่านคณะกรรมการที่เป็นฝ่ายบริหารงานหรือเป็นไปโดยตรงคือได้เข้ามีส่วนร่วมด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตามสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการมีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นในลักษณะผ่านคณะกรรมการหรือการเข้าร่วมด้วยตัวเอง คือ การคำนึงถึงความเท่าเทียมกันของทุกฝ่ายในทุกขั้นตอนเพื่อให้บรรลุถึงการมีส่วนร่วมอย่างสมบูรณ์ (Full Participation) มิใช่เป็นเพียงการมีส่วนร่วมแบบชายขอบ(Marginal

Participation) ที่เกิดจากความสัมพันธ์เชิงอำนาจไม่เท่าเทียมกัน หรือการมีส่วนร่วมแบบบางส่วน (Partial Participation) ซึ่งทำให้การมีส่วนร่วมเป็นเพียงการแสดงความคิดเห็นในการดำเนินกิจกรรม บางส่วนเท่านั้น

ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในการพัฒนา

การมีส่วนร่วมในชุมชนหนึ่ง ๆ ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้คนและชุมชนแห่งนั้น ได้เห็นถึง ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ย่อมก่อให้เกิดการพึ่งตนเองได้ เนื่องจากเกิดการเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา และสร้างความเจริญให้กับชุมชนหรือหมู่บ้านของตนผ่าน กิจกรรมกระบวนการทำงานตามโครงการ
 2. การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา เป็นการสะท้อนถึงความจริงใจของรัฐ ที่มีต่อการสนับสนุนให้ประชาชนมีเสรีภาพในการตัดสินใจ และกำหนดชะตากรรมของท้องถิ่นของตน
 3. เป็นช่องทางสะท้อนปัญหาความต้องการที่แท้จริงของท้องถิ่นได้ถูกต้องตรงประเด็น
 4. เป็นการสร้างฉันทามติร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความชอบธรรมในการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นการสร้างข้อตกลงที่เกิดจากการยอมรับร่วมกันภายในกลุ่ม
 5. เป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคล เพราะในกระบวนการมีส่วนร่วม ย่อมจะต้องมีการ แลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นระหว่างกัน ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นเสมือนเวทีในการเรียนรู้ที่มีประโยชน์อย่างมาก
 6. เป็นการสนับสนุนการพัฒนาความรักท้องถิ่นและความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดใน พฤติกรรมของประชาชนในท้องถิ่น
 7. ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของผลงานอันเนื่องมาจากโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นใน หมู่บ้าน และจะช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐในการดูแลบำรุงรักษา
- สรุป การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาของ โรงเรียนนั้น ทุกคน ทุกภาคส่วนควรต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน บางคนอาจมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ ของโรงเรียนมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ สามารถนำไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งผล เหล่านี้ได้มาจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนนั่นเอง

2.4 แนวคิดการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge management - KM) คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศเพื่อให้เกิด ความรู้และปัญญา ในที่สุดการจัดการความรู้ประกอบไปด้วยชุดของการปฏิบัติงานที่ถูกใช้โดยองค์กร

ต่างๆ เพื่อที่จะระบุ สร้าง แสดงและกระจายความรู้เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการเรียนรู้ภายในองค์กรอันนำไปสู่การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการธุรกิจที่ดี องค์กรขนาดใหญ่ ส่วนมากมีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดการองค์ความรู้ โดยจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแผนกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รูปแบบการจัดการองค์ความรู้โดยปกติจะถูกจัดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรและประสงค์ที่จะได้ผลลัพธ์เฉพาะด้าน เช่น เพื่อแบ่งปันภูมิปัญญา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือเพื่อเพิ่มระดับนวัตกรรมให้สูงขึ้น

ความหมายของการจัดการความรู้ จากที่ประชุมการจัดการความรู้ (KM Forum) ได้สรุปความหมายของการจัดการความรู้หลากหลายที่สรุปได้ ดังนี้

2.4.1 การจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM)

การจัดการความรู้ หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า KM คือ เครื่องมือ เพื่อใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 3 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

วิจารณ์ พานิช (2547, หน้า 40) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลุ่มของกระบวนการต่าง ๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการสร้าง การแพร่กระจาย และการใช้ประโยชน์ความรู้ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดกระบวนการของการสร้างความรู้ การจัดเก็บ และการแบ่งปันความรู้ กล่าวโดยทั่วไปจะรวมถึงการระบุสภาพปัจจุบัน การกำหนดความต้องการและการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการความรู้ให้ดีขึ้น เพื่อบรรลุถึงความต้องการ เป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้น ๆ ได้ ต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย ดังนี้

การจัดการความรู้ มีความหมายรวมถึง การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์โดยตัวของมันเอง ไม่ใช่การจัดการความรู้

การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแบ่งปันความรู้ ถ้าไม่มีการแบ่งปันความรู้ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับวัฒนธรรมพลวัต และวิถีปฏิบัติมีผลต่อการแบ่งปันความรู้ ประเด็นด้านวัฒนธรรมและสังคมมีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ ต้องการผู้มีความรู้ความสามารถในการตีความ ประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้นกิจกรรมเกี่ยวกับคนอื่น ได้แก่ การดึงดูดคนเก่งและ

ดี การพัฒนาคน การติดตามความก้าวหน้าของคน และการดึงคนมีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วยสร้างควมมีชีวิตชีวา และความสำเร็จให้แก่องค์กร การประเมิน "ต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital)" และผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอกว่าองค์กรมีการจัดการความรู้ได้อย่างไรได้ผลหรือไม่ (ห้องสมุดมีชีวิต ผลงานวิจัยของชุมชน <http://www2.se-ed.net/kmresearch/thesis2.html>)

กล่าวโดยสรุป การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูล สารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่างสมดุลเป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร

2.4.2 ประเภทของความรู้

ความรู้สามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้สองประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แฝงเร้น (Tacit Knowledge) ความรู้ชัดแจ้งคือความรู้ที่เขียนอธิบายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา ส่วนความรู้แฝงเร้นคือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบางครั้งก็ไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ความรู้ที่สำคัญส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นความรู้แฝงเร้น อยู่ในคนทำงาน และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง จึงต้องอาศัยกลไกแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกัน สร้างความไว้วางใจกันและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกัน ตามตัวแบบของเซกิ (SECI Model) ความรู้ทั้งแบบแฝงเร้นและแบบชัดแจ้งจะมีการแปรเปลี่ยนถ่ายทอดไปตามกลไกต่างๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดความรู้ การผสานความรู้ และการซึมซับความรู้ การจัดการรูว้ นั้นมีหลายรูปแบบ มีหลากหลายโมเดล แต่ที่น่าสนใจ คือ การจัดการความรู้ ที่ทำให้คนเคารพศักดิ์ศรีของคนอื่น เป็นรูปแบบการจัดการความรู้ที่เชื่อว่าทุกคนมีความรู้ปฏิบัติในระดับความชำนาญที่ต่างกันเคารพความรู้ที่อยู่ในคน เพราะหากถ้าเคารพความรู้ในตำราวิชาการอย่างเดียวนั้น ก็เท่ากับว่าเป็นการมองว่าคนที่ไม่ได้เรียนหนังสือ เป็นคนที่ไม่มีความรู้

2.4.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการจัดการความรู้

ปัจจุบันทุกหน่วยงาน/องค์กรได้ให้ความสนใจความสนใจในเรื่องของการจัดการความรู้ได้แพร่สะพัดไปอย่างรวดเร็ว ในขณะที่หลายองค์กรที่ประสบความสำเร็จทั้งสถานศึกษา ได้เห็นความสำคัญของการนำ

ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่เพื่อสร้างมูลค่าเพื่อให้แก่ผลิตภัณฑ์บริการและลูกค้าของตนดำเนินการจัดการความรู้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งนี้เนื่องจากมีประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น ความจำเป็นในการตอบสนองต่อรูปแบบของเศรษฐกิจและการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี ผลผลิตและบริการต้องการความรู้หลากหลายในการพัฒนา การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นและความเป็นตลาดโลก ความซับซ้อนของปัญหาที่มีมากขึ้น เป็นเรื่องที่ทำนาย และต้องจัดการโดยเร็ว ความจำเป็นในเรื่องการเรียนรู้ตลอดชีวิต การสร้างสรรค์ความรู้ ตลอดจนการ แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและในปัจจุบันผู้บริหารโคมมีความรู้ และความต้องการที่มากขึ้น ดังนั้นหน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ยังต้องการปรับปรุงเทคนิคกระบวนการไปใช้ให้เกิดประโยชน์

การจัดการความรู้ว่าเหตุผลที่องค์กรต่างๆ มีการนำการจัดการความรู้มาใช้ คือเพื่อเก็บความทรงจำขององค์กรไว้ โดยอธิบายตัวอย่างกรณี องค์กรที่มีวิศวกรที่มีประสบการณ์สูง อายุเฉลี่ย 55 ปี ขึ้นไป เมื่อเกษียณไปแล้วจะทำให้ความทรงจำขององค์กร ประสบการณ์ ชีตความสามารถในการทำงานที่อยู่ในสมองของคนๆ นั้นหายไปด้วย หรือองค์กรที่มีคนทำงานเป็นคนหนุ่มสาว ซึ่งจะเปลี่ยนงานทันทีเมื่อมีโอกาส ดังนั้น จึงต้องมีการจัดการความรู้เพื่อเก็บความรู้ไว้ในองค์กรเพื่อเป็นการสงวนสมองขององค์กร รวมทั้งทำให้คนมีความสุข มีคุณค่าไม่ออกไปจากองค์กร และเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งประสิทธิผลในที่นี้จะครอบคลุมการตอบสนอง (ความต้องการของลูกค้า เป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของสังคม) นวัตกรรม ชีตความสามารถและประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ ตลอดจนการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อการพัฒนา “ฐานความรู้” ขององค์กร หรือหน่วยงานเป็นการเพิ่มพูนทุนความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพในการฟันฝ่าความยากลำบาก หรือความไม่แน่นอนในอนาคตได้ดีขึ้น

พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547) ได้สรุปให้เห็นว่าเนื่องจากปัจจุบัน โลกแห่งการทำงานได้เปลี่ยนแปลงไปจากงานไร้ทักษะ เปลี่ยนเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้การทำงานที่ซ้ำซากจำเจเปลี่ยนเป็นงานสร้างสรรค์งานโครงการมัน เปลี่ยนเป็นทีมงานงานตามหน้าที่ เปลี่ยนเป็น งานตามโครงการงานที่ใช้ทักษะอย่างเดียว เปลี่ยนเป็นงานที่ใช้ทักษะหลากหลายอำนาจของหัวหน้า เปลี่ยนเป็น อำนาจของลูกค้าการสั่งการจากเบื้องบน เปลี่ยนเป็นการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น องค์กรที่ต้องการความสำเร็จจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คนที่มีความรู้จะกลายเป็นกลุ่มคนที่มีพลังในองค์กรและตลาดแรงงานค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานก็จะเปลี่ยนไปด้วย การจัดการความรู้ จึงเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญในองค์กรมากขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากนี้ เป้าหมายหลักของการจัดการความรู้ ก็คือ การใช้ประโยชน์จากความรู้เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร การจัดการความรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนาก็ตาม โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ คือเพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ

กานต์สุตา มะพะสีรานนท์ (2546) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดการความรู้ว่า จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร
2. ก่อให้เกิดการแบ่งปันกระบวนการและการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในองค์กร
3. ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้รับบริการ
4. สร้างความได้เปรียบทางการตลาดและการแข่งขัน
5. สนับสนุนการประดิษฐ์คิดค้นและการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ
6. สนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกับผู้อื่น
7. สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และการใช้ประโยชน์จากการเรียนรู้ภายในองค์กร
8. ช่วยดึงดูดและรักษาคัดทุนมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคลขององค์กร
9. สนับสนุนภาวะผู้นำและก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้อง
10. ก่อให้เกิดต้นทุนทางโครงสร้างและการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

2.4.4 หลักการที่สำคัญในการจัดการความรู้

วิจารณ์ พานิช (2547) เสนอว่า ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ จะต้องคำนึงถึงหลักการที่สำคัญ 4 ประการ ที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จได้ คือ

1) ให้คนหลากหลายทักษะ หลากหลายวิธีคิด ทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ การจัดการความรู้ที่มีพลัง ต้องทำโดยคนที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน มีความเชื่อหรือวิธีคิดที่แตกต่างกันแต่มีจุดรวมพลังหรือเป้าหมายอยู่ร่วมกัน ถ้ากลุ่มที่ดำเนินการจัดการความรู้ประกอบด้วยคนที่คิดเหมือนกัน การจัดการความรู้จะไม่มีพลัง ในการจัดการความรู้ความแตกต่างหลากหลาย (Heterogeneity) มีคุณค่ามากกว่าความเหมือน (Homogeneity)

2) ร่วมกันพัฒนาวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อบรรลุประสิทธิผลที่กำหนดไว้ หรือฝันว่าจะได้ ในการบริหารจัดการสมัยใหม่ ประสิทธิภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ซึ่งอาจเป็นความต้องการของลูกค้า ความต้องการของสังคมหรือความต้องการที่กำหนดโดยผู้บริหารองค์กร นวัตกรรม (Innovation) ซึ่งอาจเป็นนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ หรือวิธีการใหม่ๆ ก็ได้ ชีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการทำงาน

3) ทดลองและเรียนรู้ เนื่องจากกิจกรรมการจัดการความรู้เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งหมายความว่าต้องคิดแบบ “หลุดโลก” จึงต้องมีวิธีการดึงกลับมาสู่ความเป็นจริงในโลก หรือในสังคมโดยทดลองทำเพียงน้อย ๆ ซึ่งถ้าล้มเหลวก็จะก่อผลเสียหายไม่มากนักหรือถ้าได้ผลไม่ดี ก็ยกเลิก

ความคิดนั้นเสียแต่ถ้าหากได้ผลดีจึงค่อยขยายการทดลองการทำให้มากขึ้นจนในที่สุดขยายเป็นวิธีการงานแบบใหม่ หรือได้ best practices ใหม่นั่นเอง

4) นำความรู้จากภายนอกมาใช้อย่างเหมาะสม โดยต้องถือว่า ความรู้จากภายนอกยังเป็นความรู้ที่ยัง “ดิบ” อยู่ ต้องเอามาทำให้ “สุก” ให้พร้อมใช้ในบริบทของเราโดยการเติมความรู้เชิงบริบทลงไป นอกจากนี้ วิจารณ์ พานิช (2547) ยังได้เสนอหลักการที่สำคัญทั่ว ๆ ไปที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กรอีก 10 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบเครื่องอำนวยความสะดวกที่มีในองค์กร ได้แก่

1.1 เครื่องช่วยการเคลื่อนไหวไหลของความรู้ เช่น บรรยายภาพความร่วมมือ และซอฟต์แวร์ กระบวนการกลุ่ม อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.2 เครื่องช่วยจัดระบบข้อมูลและเอกสาร ได้แก่ เครื่องทำดัชนีและช่วยค้น เครื่องทำฐานข้อมูลอัตโนมัติ

1.3 เครื่องช่วยค้นหาข้อมูล เช่น เทคโนโลยีมัลติมีเดีย

1.4 เครื่องช่วยแลกเปลี่ยนความรู้และสารสนเทศ เช่น เครื่องโทรสาร โทรศัพท์ Chat Room ทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.5 เครื่องช่วยค้นหาและดึงข้อมูล ได้แก่ ระบบค้นหาสารสนเทศตามเนื้อเรื่อง เพื่อช่วยกรอง ปรับปรุง ค้นหาและจัดหมวดหมู่ความรู้

ขั้นที่ 2 นำกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้กับกลยุทธ์ขององค์กรมาเชื่อมโยงกัน เนื่องจากการจัดการความรู้ในองค์กรมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมภารกิจขององค์กร ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในการจัดการความรู้จึงควรจะมีน้อยที่สุด โดยที่สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 3 ออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ว่า

3.1 เทคโนโลยีที่จำเป็นต้องมี ได้แก่ อะไรบ้าง เพื่อให้พนักงานขององค์กรสามารถค้นหา สร้าง เชื่อมต่อ หรือผสมผสาน รวมทั้งใช้ความรู้ได้อย่างรวดเร็วและคุ้มค่า

3.2 การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูลขนาดใหญ่เพียงใดที่จะได้เลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับขนาดของข้อมูล

3.3 รูปแบบของการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการคือแบบใด

ขั้นที่ 4 ตรวจสอบองค์ความรู้และระบบที่มีอยู่ว่า ทรัพยากรความรู้ขององค์กรกำลังเพิ่มหรือลดลง และจะมั่นใจได้อย่างไรว่า ทรัพยากรความรู้ขององค์กรจะเพิ่มขึ้นเสมอไป องค์กรกำลังใช้ทรัพยากรความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์หรือไม่ ทรัพยากรด้านความรู้ขององค์กรมีความมั่นคงถาวรแค่ไหน คู่แข่งสามารถสร้างองค์ความรู้เหล่านี้โดยไม่ลอกเลียนได้หรือไม่ คู่แข่ง

กำลังพัฒนาส่วนไหนของความรู้ที่องค์กรไม่ได้พัฒนา องค์ความรู้เหล่านี้รั่วไหลไปจากองค์กรได้หรือไม่และระดับความรู้ขององค์กรอยู่ในระดับใด

ขั้นที่ 5 ออกแบบทีมจัดการความรู้ที่ประกอบด้วยบุคคล ต่อไปนี้

5.1 บุคลากรในหน่วยใดหน่วยหนึ่งในองค์กรที่รู้เรื่องในหน่วยงานของตนเองอย่างดีและมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2 เจ้าหน้าที่สารสนเทศภายในองค์กร

5.3 บุคลากรในองค์กรที่มีความรู้ข้ามหน่วยงาน

5.4 ที่ปรึกษาจากภายนอก แต่ควรใช้ให้น้อยที่สุดเพื่อรักษาความลับ

5.5 ผู้จัดการอาวุโสเพื่อยืนยันเอาความจริง เสริมพลังและช่วยแนะวิธีคิดเชิงยุทธศาสตร์

ขั้นที่ 6 ร่าง “พิมพ์เขียว” เป็นการออกแบบระบบการจัดการความรู้ที่ต้องมีอย่างน้อย 4 ระบบย่อย คือ

6.1 คลังความรู้ ที่มีฐานข้อมูลเชื่อมโยงเข้าด้วยกันและเข้าถึงได้ง่าย

6.2 เวทีความร่วมมือ ซึ่งเป็นที่เกิดของกิจกรรมที่ทำให้มีการเคลื่อนของความรู้ไปทั่วองค์กร

6.3 เครือข่ายเพื่อส่งเสริมการสื่อสารแลกเปลี่ยน ทั้งในส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ เช่น การเข้าสายอินเทอร์เน็ต และส่วนที่เป็นกิจกรรม เช่น การจัดประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 7 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ ที่มีโครงสร้าง 7 ชั้น คือ

7.1 ชั้นบนสุด เพื่อทำหน้าที่สัมผัส-สัมพันธ์กับสมาชิกในองค์กร เป็นส่วนที่บุคคลเข้ามาสร้าง พัฒนา ใช้ ค้นหา และแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น อินทราเน็ตในองค์กร

7.2 ชั้นเข้าถึงและตรวจสอบผู้ใช้ เพื่อป้องกันผู้บุกรุกจากผู้ใช้และป้องกันระบบจากบุคคลภายนอก

7.3 ชั้นอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้รายบุคคล ประกอบด้วย เครื่องมือสำหรับทำดัชนี และปรับปรุงสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้รายบุคคล

7.4 ชั้นประยุกต์ใช้ ประกอบด้วย ฐานข้อมูลทักษะพิเศษ “หน้าเหลือง” เครื่องมือสำหรับทำงานร่วมกัน เช่น เครื่องมือทำวิดีโอคอนเฟอเรนซ์

7.5 ชั้นส่งข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วยเทคโนโลยีเชื่อมต่อ Web Server Mail Server

7.6 เครื่องเชื่อมค่าระหว่างคอมพิวเตอร์ระบบเก่าที่ล้าสมัยกับคอมพิวเตอร์ระบบที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

7.7 คลังข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ฐานข้อมูลที่ใช้ทำงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 8 ต้นแบบและการทดลองใช้ ซึ่งอาจสร้างหลายต้นแบบให้ทดลองใช้

ขั้นที่ 9 บริหารจัดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและโครงสร้าง การตอบสนอง เพื่อให้ได้ทั้งใจและสมองของบุคลากรในองค์กร โดยผู้จัดการความรู้ต้องทำหน้าที่ ดังนี้

- 9.1 ส่งเสริมการจัดการความรู้ การดำเนินการ และการใช้
- 9.2 ให้การศึกษาและฝึกอบรมผู้ใช้
- 9.3 ให้การศึกษาและฝึกอบรมทีมบริหารขององค์กร
- 9.4 วัดผลกระทบจากการจัดการความรู้
- 9.5 ทำแผนที่ (Mapping) ความรู้ที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- 9.6 จัดหมวดหมู่ความรู้
- 9.7 เชื่อมโยงกิจกรรมตามภารกิจขององค์กรเข้ากับระบบการจัดการ

ความรู้

ขั้นที่ 10 ประเมินผลสัมฤทธิ์ วัดผลตอบสนองจากการลงทุน และพัฒนาระบบการจัดการความรู้ เพื่อวัดต้นทุนทางปัญญาขององค์กร ดาเวนพอร์ต (Davenport. 1998. Online) ได้เสนอหลักการที่สำคัญ 10 ประการ ในการจัดการความรู้ คือ

- 10.1 การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ (เว้นแต่คนโง่เท่านั้นที่มองไม่เห็น)
- 10.2 ประสิทธิภาพของการจัดการความรู้ต้องเกิดจากการผสมผสานวิธีการทำงานของคนและเทคโนโลยี
- 10.3 การจัดการความรู้ต้องเป็นนโยบายของรัฐบาลด้วย
- 10.4 การจัดการความรู้ต้องการผู้จัดการความรู้ หรือนักความรู้
- 10.5 การจัดการความรู้จะได้ประโยชน์จากการค้นหา มากกว่าการยึดติดกับ

รูปแบบและวิธีการที่คุ้นเคย

- 10.6 การแบ่งปันหรือการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นสิ่งที่ต้องทำเสมอๆ
- 10.7 การจัดการความรู้จะทำให้เกิดความรู้จากการทำงานเพิ่มพูนขึ้น
- 10.8 การเข้าหาความรู้เป็นเพียงการเริ่มต้นของการจัดการความรู้เท่านั้น
- 10.9 การจัดการความรู้ไม่มีวันจบสิ้น
- 10.10 การจัดการความรู้ต้องมีการตกลงกัน

กล่าวโดยสรุป สำหรับหลักการที่สำคัญในการจัดการความรู้ ก็คือ องค์กรต้องตระหนักว่าความรู้เป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนในการนำไปสู่ความสำเร็จ การเห็นคุณค่าของการจัดการความรู้ โดยมุ่งให้ความสำคัญต่อ “คน” ในการร่วมกันพัฒนาวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาองค์กรและตนเอง ดังนั้น ไม่ว่าองค์กรใด โดยเฉพาะการศึกษา หากต้องอยู่กับการแข่งขันระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวแล้ว การจัดการความรู้จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรได้มากที่สุด

2.4.5 องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

“คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

“เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็วขึ้น

“กระบวนการความรู้” นั้น เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล การจัดการความรู้ของกรมการปกครอง จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ขอบเขต KM ที่ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่ามีมีความสำคัญเร่งด่วนในขณะนี้ คือ การจัดการองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการ และได้กำหนดเป้าหมาย (Desired State) ของ KM ที่จะดำเนินการในปี 2549 คือมุ่งเน้นให้อำเภอ/กิ่งอำเภอ เป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในพื้นที่ที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม คือ อำเภอ/กิ่งอำเภอ มีข้อมูลผลสำเร็จ การแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในศูนย์ปฏิบัติการฯ ไม่น้อยกว่าศูนย์ละ 1 เรื่อง และเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผล ได้จัดทำมีกิจกรรมกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) และกิจกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ควบคู่กันไป โดยมีความคาดหวังว่าแผนการจัดการความรู้นี้จะเริ่มจุดเริ่มต้นสำคัญสู่การปฏิบัติราชการในขอบเขต KM และเป้าหมาย KM ในเรื่องอื่น ๆ และนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ต่อไป

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ในไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

1) ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ความรู้ที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายและมากมายในองค์กรได้ใช้ประโยชน์ และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้ การเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร จึงเป็นหัวใจสำคัญต่อประสิทธิภาพการจัดการความรู้ ซึ่งมีนักวิชาการ นักวิจัยและผู้รู้ต่าง ๆ ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

กานต์สุตา มะมะศิรินันท์ (2546, หน้า 25) เสนอว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งทุกองค์กรจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้มากขึ้น โดยปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น คือ

1. องค์กรขาดการเรียนรู้ เช่น องค์กรแบบข้าราชการ ซึ่งเป็นองค์กรที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก และหากจะเปลี่ยน จะต้องเปลี่ยนแปลงที่กระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ

2. ลักษณะโครงสร้างขององค์กรไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ เน้นความชำนาญเฉพาะบุคคล มีลำดับชั้นในการบังคับบัญชามาก เป็นอุปสรรคต่อการถ่ายทอดความรู้ ข้อมูลข่าวสาร มีการรวบอำนาจ และคุมการไหลเวียนของข่าวสาร ขาดการแบ่งปันความรู้ ทำให้ไม่สามารถนำความรู้มาใช้ประโยชน์ในองค์กรได้อย่างทั่วถึงและเหมาะสม

3. บุคลากรในองค์กรขาดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ (Limidity to Learn) ภายใต้อำนาจความรู้สึกและค่านิยมที่เกรงกลัวต่อความไม่มั่นคง ความขัดแย้ง ทำให้คนหลีกเลี่ยงและปกป้องตนเอง ไม่ยอมเสี่ยงที่จะคิดทำในสิ่งใหม่ๆ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ

4. บุคลากรในองค์กรขาดความสามารถในการเรียนรู้ (Inability to Learn)

5. ระบบการเรียนรู้ในองค์กรไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Learning) เน้นเฉพาะการเรียนรู้เฉพาะบุคคล เฉพาะงาน ทำให้มีการเรียนรู้แบบแยกเป็นส่วนๆ

6. ระบบการฝึกอบรม หรือการให้การศึกษา เน้นระบบการสอน หรือตัวผู้สอน มากกว่าตัวผู้เรียน

7. บุคลากรในองค์กรขาดความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ ไม่สามารถเชื่อมโยงหรือถ่ายทอดความรู้ลงไปสู่การปฏิบัติได้

8. องค์กรขาดระบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร

อย่างไรก็ดี แม้ว่า จะพบปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การจัดการความรู้ในองค์กรไม่บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์ก็ตาม แต่สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม แม้จะในอัตราส่วนที่ไม่มากนักแต่องค์กรและบุคลากรก็ได้ความรู้ที่เพิ่มพูนขึ้นจากเดิม ดังนั้นจึงต้องตระหนักว่าการจัดการความรู้เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและค่อย ๆ ให้คนในองค์กรได้ซึมซับและต่อยอดความรู้ไปเรื่อยๆควบคู่กับการพัฒนาระบบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (มานิดา นันทโมตรี (2547) เพื่อให้ความรู้นั้น ยังคงสามารถใช้ในการพัฒนาองค์กรได้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ และสังคมก็จะทำให้การจัดการความรู้มีประสิทธิผลตามที่มุ่งหวังซึ่งจากการศึกษาของน้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) พบว่า ขั้นตอนของการพัฒนาระบบการจัดการความรู้มี 10 ขั้นตอน ที่เอื้อต่อ การจัดการความรู้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์โครงสร้างพื้นฐานเดิมขององค์กร
2. การเชื่อมโยงการจัดการความรู้เข้ากับกระบวนการทางธุรกิจ
3. การออกแบบโครงสร้างพื้นฐานของการจัดการความรู้
4. การตรวจสอบความรู้ที่มีอยู่เดิมและระบบความรู้ในองค์กร
5. การหาทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้
6. การสร้างแผนผังหรือโครงสร้างของการจัดการความรู้
7. การพัฒนาระบบบริหารความรู้
8. การนำวิธีการไปใช้อย่างเป็นขั้นตอน
9. การจัดการกับความเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและโครงสร้างผลตอบแทน
10. การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการวัดผลตอบแทนที่ได้

สรุป การจัดการความรู้มีส่วนสำคัญในการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศเป็นอย่างมาก ถ้าข้อมูลองค์กรความรู้ต่าง ๆ ที่องค์กรมิได้รับการจัดการที่ดี ก็สามารถใช้ได้สะดวกรวดเร็ว ตรงตามวัตถุประสงค์ ช่วยพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างมีคุณภาพ

2.5 การศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ มีการศึกษาที่เกี่ยวข้องดังนี้

บรรเจิด สิทธิโชค (2549, หน้า 74-77) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอพร้าวจังหวัดเชียงใหม่พบว่าสภาพในการปฏิบัติงานทุกระดับในโรงเรียนทั้ง 6 ตอน คือขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นการตรวจสอบข้อมูลขั้นการประมวลผลข้อมูลขั้นการจัดหน่วยหรือคลังข้อมูลในหน่วยงาน ขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล และขั้นการนำข้อมูลไปใช้ ทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับสภาพปัญหาพบว่าในขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ปัญหาการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบเปลี่ยนตัวบ่อย มีภาระงานที่ซ้ำซ้อนหลายด้าน และขาดความรู้ ความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ดี และขาดเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สำหรับขั้นการตรวจสอบข้อมูล ผู้ทำหน้าที่ขาดประสบการณ์ ผู้บริหารโรงเรียนไม่ตรวจสอบ และการตรวจสอบข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ขาดการสัมพันธ์กับแหล่งข้อมูล ส่วนขั้นการประมวลผลข้อมูลขาดเครื่องมือในการประมวลผล บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถ และการประมวลผลข้อมูลไม่ครบถ้วน นอกจากนี้ขั้นการจัดหน่วยหรือคลังข้อมูลในหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่มีความรู้ ความสามารถ ขาดเครื่องมือในการจัดเก็บ นอกจากนี้ขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล บุคลากรขาดความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้จัดเรียงลำดับความสำคัญ ประการสุดท้ายขั้นการนำข้อมูลไปใช้ ผู้บริหารไม่ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ไม่ใช้ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ และการใช้ข้อมูลไม่ครบภารกิจของงาน

ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภณัฐ วงศ์ตาผา (2554, หน้า 126-127) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนสวนอู่เงิน เชียงใหม่ พบว่า ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม สภาพการจัดเก็บเอกสารเป็นการจัดเก็บเอกสารโดยภาพรวม ไม่ได้แยกรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนตามตัวบ่งชี้และตามความต้องการของผู้ใช้ ปัญหา คือ ไม่มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศของโรงเรียนโดยตรง อีกทั้งการจัดเก็บเอกสารที่ยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร เอกสารที่จัดเก็บไม่ได้มีการสรุปให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างรวดเร็ว ส่วนความต้องการ คือ ต้องการให้การจัดระบบการจัดเก็บเอกสารและข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนที่ง่ายทั้งผู้รับผิดชอบและผู้ที่ต้องการใช้งานแนวทางการจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียน ควรมีแนวทางดังนี้

การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ ควรมีการวิเคราะห์ ความต้องการสารสนเทศตามระดับการใช้ คือ สารสนเทศเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์และการบริหาร สารสนเทศเพื่อการวางแผนปฏิบัติการ และสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการ ซึ่งสารสนเทศแต่ละระดับมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันตลอดและต้องเกี่ยวข้องกันไปยังหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกด้วย การจัดเก็บข้อมูลการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ นั้น

จะต้องกำหนดรายการข้อมูลตามสารสนเทศพื้นฐานสถานศึกษา สารสนเทศเกี่ยวกับผู้เรียน สารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ พร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูล ที่สอดคล้องกับรายการประกอบการพิจารณา ในมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานและการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา

ส่วนอารยา วงศ์หงส์กุล (2551, หน้า 127) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ในการจัดระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญ บุคลากรซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในองค์กรในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านนโยบายแนวทางในการสนับสนุนของผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ การให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และพบปัญหาด้านต่างๆ เช่น การขาดแผนแม่บทสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศและปัญหา ด้านบุคลากรที่มีวุฒิทางการศึกษา และด้านคอมพิวเตอร์รวมถึงไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานการใช้ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงการใช้ข้อมูลร่วมกัน เป็นต้น

นอกจากนั้น อมรรรัตน์ พวงทอง (2555, หน้า 66-70) ได้ทำการศึกษา เรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน โรงเรียนบ้านวังดุง เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 พบว่า สภาพการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศของโรงเรียนบ้านวังดุง ในการจัดระบบสารสนเทศทั้ง 7 ขั้นตอนมีดังนี้ ขั้นวางแผนเพื่อจัดระบบข้อมูล สถานศึกษาจัดเก็บ ข้อมูลเฉพาะที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษากำหนดเท่านั้น ปัญหา คือ สถานศึกษาไม่มีการวางแผนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ ขั้นสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูล สถานศึกษาจัดเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรมที่สำนักงานเขตพื้นที่และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษากำหนดให้เท่านั้น ปัญหา คือ บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการสร้างเครื่องมือเพื่อจัดเก็บข้อมูล ขั้นรวบรวมข้อมูลสถานศึกษาจัดเก็บข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ปัญหา คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลยังไม่เป็นระบบ ขั้นตรวจสอบข้อมูลมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบข้อมูลเพื่อการบริหารอย่างชัดเจน ปัญหา คือ ไม่ได้นำผลของการตรวจสอบข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไข ขั้นประมวลผลข้อมูล มีการประมวลผลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหา คือ การประมวลผลข้อมูลยังไม่ทันตามกำหนดเวลาที่ต้องการใช้ ขั้นการนำเสนอข้อมูล มีการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศด้วยรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้ได้สะดวก ปัญหา คือ สถานศึกษาไม่ได้นำเสนอข้อมูลและสารสนเทศต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ขั้นการจัดเก็บสารสนเทศ มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานจัดเก็บสารสนเทศของโรงเรียน ปัญหา คือ ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากสถานศึกษา จัดสารสนเทศไว้ไม่เป็นระบบ ส่วนแนวทางพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการวางแผนเพื่อจัดระบบข้อมูลผู้บริหารควรกำหนดนโยบายใน

การจัดเก็บข้อมูลและให้บุคลากร ในโรงเรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดระบบข้อมูลโดยแต่งตั้งคณะทำงานในการจัดเก็บข้อมูลแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน ขั้นตอนที่ 2 ขึ้นสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูลควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลให้บุคลากรในโรงเรียน ขั้นตอนที่ 3 ขึ้นการรวบรวมข้อมูล สถานศึกษาควรกำหนดแหล่งข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูล เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล และกำหนดปฏิทินในการจัดเก็บข้อมูลให้ชัดเจน ขั้นตอนที่ 4 ขึ้นตรวจสอบข้อมูลสถานศึกษา ควรตรวจสอบ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ก่อนที่จะนำไปประมวลผล โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลใน 3 ลักษณะคือ 1. ความถูกต้องของข้อมูล 2. ความสมบูรณ์ของข้อมูล 3. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ขั้นตอนที่ 5 ขึ้นประมวลผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศ ควรประมวลผลข้อมูลเฉพาะสารสนเทศที่โรงเรียนได้กำหนดขอไปไว้แล้วโดยยึดตามวัตถุประสงค์การใช้งาน และนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานระบบสารสนเทศ ขั้นตอนที่ 6 ขึ้นนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้บุคลากรในเรื่องของการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ ขั้นตอนที่ 7 ขึ้นการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ สถานศึกษาควรจัดห้องให้เป็นสัดส่วนเพื่อเป็นศูนย์ข้อมูล และสารสนเทศของโรงเรียน และการจัดเก็บข้อมูลควรจัดเก็บ 3 ปี ย้อนหลัง

ในขณะที่สุมิตตา ชัยศิลป์และธนินฐา รัชมิเจริญ (2555, หน้า 101-102) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน โดยรวมมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย ด้านที่มีปัญหามากที่สุด ได้แก่ การนำผลการประกันคุณภาพการศึกษามาปรับปรุง และสภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในแต่ละด้านพบว่า 1) ด้านการวางแผน การประกันคุณภาพการศึกษา มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก 2) ด้านการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย 3) ด้านการตรวจสอบ การประกันคุณภาพการศึกษา มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย และ 4) ด้านการนำผลการประกันคุณภาพ การศึกษามาปรับปรุง มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก แนวทางแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะการปรับปรุงการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า 1)การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง 2) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ควรใช้แบบประมาณตามแผนที่วางไว้ และควรหาแหล่งสนับสนุนทาง ทรัพยากรทางการศึกษา 3) การตรวจสอบการประกันคุณภาพ การศึกษา ควรมีการส่งเสริม ให้บุคลากรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) การนำผลการประกันคุณภาพ การศึกษามาปรับปรุง ควรวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค (Strengths, Weaknesses,

Opportunities, Threats : SWOT) จุดเด่น ในการดำเนินงาน ตามความเป็นจริงและควรนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในปีการศึกษาต่อไป จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ต่อไป

นอกจากนี้ จันทิรา จันทเลิศ (2551, หน้า 118-135) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 ผลการศึกษาพบว่า สภาพการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพสถานศึกษาส่วนใหญ่มีนโยบาย มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ กำหนดวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลและการประมวล โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้วให้เป็นปัจจุบันและตรงวัตถุประสงค์ของการใช้และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ได้ นำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้เพื่อรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และรองรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอก ส่วนข้อมูลและสารสนเทศที่สถานศึกษาส่วนน้อยได้ปฏิบัติ คือ การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานการประกันคุณภาพการศึกษา

ในทำนองเดียวกัน จันทพร เสถียมพัคค์ (2549, หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการระบบสารสนเทศของสถานศึกษาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ได้ปฏิบัติในทุกขั้นตอน คือ ขั้นการรวบรวมข้อมูล ขั้นการตรวจสอบข้อมูล ขั้นการประมวลผลข้อมูล ขั้นการนำเสนอข้อมูล และขั้นการจัดเก็บข้อมูล ส่วนปัญหาที่พบ คือ การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีการเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีต งบประมาณในการประมวลผล บุคลากรมีจำกัด มีภาระงานมาก ขาดความรู้ความชำนาญ และไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง

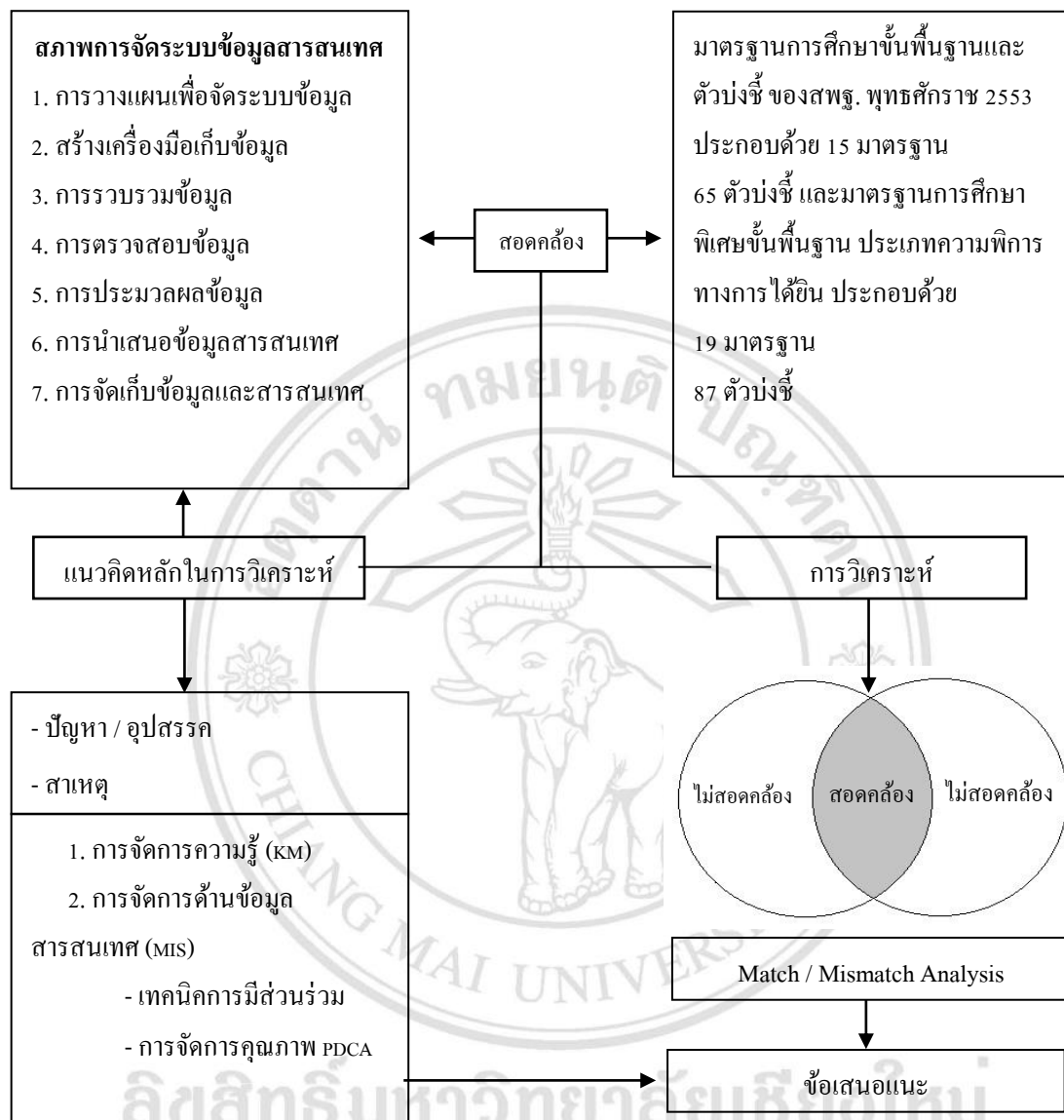
ทางด้าน วรรณ เอกตะ (2550, หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขนาดเล็ก เขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า สภาพการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขนาดเล็กส่วนมากไม่มีการปฏิบัติในทุกขั้นตอน โดยขึ้นวางแผน รายการที่ไม่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การกำหนดขอบข่ายลักษณะของข้อมูลที่ต้องจัดเก็บรวบรวม ขึ้นสร้างเครื่องมือ รายการที่ไม่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษามีความหลากหลาย ขึ้นการรวบรวมข้อมูล รายการที่ไม่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขึ้นการตรวจสอบข้อมูล รายการที่ไม่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การนำผลการตรวจสอบข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไข ขึ้นการประมวลผลข้อมูล รายการที่ไม่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ

การพิจารณาแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการประมวลผลข้อมูลโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ขั้นการนำเสนอข้อมูล รายการที่ไม่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การนำเสนอข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องและสาธารณะ และขั้นการจัดเก็บข้อมูล รายการที่ไม่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน ส่วนปัญหาที่พบ คือ การขาดแคลนบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการจัดระบบสารสนเทศ ขาดแคลนงบประมาณในการดำเนินการ และบุคลากรไม่มีทักษะในการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า สภาพการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา สถานศึกษาได้ให้ความสำคัญกับระบบข้อมูลสารสนเทศว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สารสนเทศนับว่ามีความสำคัญยิ่ง ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการศึกษาเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในแต่ละตัวชี้วัด และขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ส่วนใหญ่สถานศึกษามีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาได้แก่ ขั้นการรวบรวมข้อมูล ขั้นการตรวจสอบข้อมูล ขั้นการประมวลผลข้อมูล ขั้นการนำเสนอข้อมูล และขั้นการจัดเก็บข้อมูล ดังนั้นในการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนโสตศึกษาอนุสารสุนทร จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบตามหลักการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศของสำนักทดสอบทางการศึกษา (2550, หน้า 22-31) เพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสร้างทางเลือกที่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แก้ไขปรับปรุงวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.6 กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 2.14 กรอบแนวคิดการศึกษา