

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ชัยศักดิ์ ตั้งนิตพิฐจักร^{1*} และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีวิธีดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ (1) การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (2) การศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยวิธีเชิงคุณภาพมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 และ (3) การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์แบบสร้างข้อสรุป แล้วนำเสนอโดยวิธีพรรณนา และพรรณนาวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์สอดคล้องกับภารกิจและการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพ มี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 การวางแผนบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา มี 5 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจ (2) การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (3) การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (4) การกำหนดแหล่งข้อมูล และ (5) การตั้งเป้าหมาย และ องค์ประกอบที่ 2 การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา มี 4 ขั้นตอน คือ (1) การรวบรวมข้อมูล (2) การบันทึกและอนุมัติข้อมูล (3) การวิเคราะห์ผล และ (4) การรายงานผล นอกจากนี้ยังพบองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การประเมินผลเชิงบูรณาการ ประกอบด้วย การวางแผน การขับเคลื่อน การตรวจสอบความถูกต้อง การมีส่วนร่วม การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ซึ่งจะต้องมีการบริหารให้สอดคล้องกับภารกิจในการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามนโยบายทุกระดับ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ วางแผนการบริหารจัดการแบบบูรณาการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตได้

คำสำคัญ: การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

¹ นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

* ผู้มีพันธะประสานงาน โทร. +669 5952 2828 อีเมล: chaisak@suphan1.go.th



The Result - Based Management of Information Technology for Education Center in the Primary Educational Service Area Office

Chaisak Tangnitipitajak^{1*} and Prasert Intarak²

Abstract

The purpose of this research was to determine the result - based management of Information Technology for Education Center, Primary Educational Service Area Office. The 3 steps of this research operation were to (1) identify the conceptual framework, (2) study the result - based management by qualitative approach, in this regards, the sample was Information Technology for Education Center, Suphanburi Primary Educational Service Area Office 1, then (3) the data were analysed by content analysis and presented by descriptive analysis. The research studied based on applying the conceptual framework of the Office of the Civil Service Commission. The findings revealed as follows: The result - based management of Information Technology for Education Center, Primary Educational Service Area Office efficiently developed the management that consistent with mission and information technology and communication driven towards the policy of Office of the Basic Education Commission. In this regards, there were two factors: 1) The result - based management of Information Technology for Education Center Planning, composed of five steps: (1) analyzing vision and mission, (2) identifying critical success factors, (3) key performance indicators, (4) data source, and (5) setting goal. 2) The implementation of information for management, composed of four steps: (1) collecting data, (2) recording and approving data, (3) analyzing, and (4) reporting result. Additionally, the important factor disclosing from this research was integrated evaluation composed of plan, propulsion, verification, participation, and innovative application. The such information can be used in making decision for further accomplish management.

Keywords: Result - Based Management, Information Technology for Education Center,
Primary Educational Service Area Office

¹ Doctoral Degree Student, Educational Administration, Department of Educational Administration, Faculty of Education, Silpakom University

² Associate Professor, Department of Educational Administration, Faculty of Education, Silpakom University

* Corresponding Author, Tel. +669 5952 2828 e-mail: chaisak@suphan1.go.th

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการที่ทันสมัยและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ระหว่างสังคมโลกเกิดการแข่งขันในทุกมิติของสังคมโลกทั้งภาครัฐและเอกชน องค์การหรือสถาบันทั้งของภาครัฐและเอกชนของแต่ละประเทศต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริการให้ได้ เพราะโลกปัจจุบันลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มีผลกระทบต่อการอยู่รอดขององค์การหรือสถาบันต่าง ๆ สำหรับการปรับตัวของภาคเอกชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว แต่ภาครัฐมีปัญหาในการขับเคลื่อนในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งประเทศต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อการสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับประเทศชาติของตน สามารถรองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกได้อย่างทันสถานการณ์ หรืออย่างน้อยที่สุดก็เพื่อที่จะสามารถยืนหยัดได้ในเวทีโลก [1] เช่นเดียวกับประเทศไทยก็มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนการจัดการเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่เน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานภาครัฐอันจะนำไปสู่การอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข [2] สอดคล้องกับนโยบายของประเทศไทย ที่ให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังเห็นได้จาก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) โดยกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการ และส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาที่มุ่งหวังให้มีการใช้ทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณและบุคลากรได้อย่างคุ้มค่า ไม่เกิดการสูญเปล่า และมีความคล่องตัว ซึ่งตอบสนองการพัฒนาในด้านประสิทธิภาพ [3] และยุทธศาสตร์ส่งเสริมและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา ที่มุ่งหวังให้คนไทยได้รับโอกาส

ในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งตอบสนองการพัฒนาในด้านการเข้าถึงการให้บริการ ด้านความเท่าเทียม และด้านประสิทธิภาพ [4]

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้นำแนวคิดของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาผนวกเป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ โดยมุ่งหมายให้ผู้บริหารของส่วนราชการไทยมีการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือช่วยการบริหารงานทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการที่เพิ่มทวีขึ้น ส่วนราชการที่มีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพมากกว่าเดิม โดยใช้งบประมาณน้อยลง เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลงานทั้งทางด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุณภาพ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ [5] ซึ่งการนำการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) มาใช้ในองค์การ จะเป็นกระบวนการบริหารที่ต้องใช้แผนเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมที่สอดคล้องกับนโยบายวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การ สามารถนำไปปฏิบัติในสภาพจริงโดยมีเทคนิคทางการบริหารเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานผ่านกระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจนสามารถบรรลุผลตามที่องค์การกำหนดไว้ โดยทุกคนในองค์การต้องมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์การที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ [6]

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนการตอบสนองต่อนโยบายของภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแลระบบบริหารงานราชการด้านการศึกษา มีความจำเป็นที่จะต้องให้เกิดการบูรณาการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษา และมีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่สามารถดำเนินงานเชิงระบบได้สอดคล้องกับภารกิจและการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามนโยบายทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ รองรับสภาพปัญหาและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษา

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ จำนวนทั้งสิ้น 183 แห่ง

3.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 โดยผู้วิจัยดำเนินการด้วยวิธีที่ Flyvbjerg และ ชาย โพลิตา เสนอไว้ กล่าวคือเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) ตามคุณสมบัติที่กำหนดดังนี้

3.2.1 เป็นศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ได้รับการยอมรับจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

3.2.2 เป็นศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ในระดับประเทศ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการใช้เป็นหน่วยงานสำหรับศึกษาดูงาน เพื่อจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาทั่วประเทศ และเป็นแหล่งศึกษาดูงานด้านการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มีระเบียบวิธีวิทยาการวิจัยที่มีรายละเอียดเป็นพิเศษ ผู้วิจัยจึงขอเสนอเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาประวัติศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา การวิเคราะห์เอกสาร การศึกษาหลักฐานหรือข้อมูลที่มีอยู่ตามสภาพปกติ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม

ร่วม การสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยใช้กรอบแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการขอความอนุเคราะห์ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้บริหารโรงเรียนที่เข้าร่วมประชุมผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ครั้งที่ 4/2559 เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2559 โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด รวมผู้ให้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด จำนวนทั้งสิ้น 120 คน และขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา จำนวน 2 คน และบุคลากรในโรงเรียน ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 3 คน และครูผู้สอน จำนวน 3 คน รวมผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 12 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 132 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และเขียนรายงานการวิจัยเพื่อนำเสนอข้อมูลรวมทั้งสิ้นประมาณ 13 เดือน

4.2 การตรวจสอบ วิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และวิธีวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปสามวิธีคือ (1) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic induction) (2) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological Analysis) และ (3) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Content Comparison) แล้วนำเสนอโดยวิธีพรรณนา (Description) และพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description)

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ใช้การบริหารตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ

พลเรือน [7] 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การวางแผนบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา มี 5 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจ (2) การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (3) การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (4) การกำหนดแหล่งข้อมูล และ (5) การตั้งเป้าหมาย และ 2) การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา มี 4 ขั้นตอน คือ (1) การรวบรวมข้อมูล (2) การบันทึกและอนุมัติข้อมูล (3) การวิเคราะห์ผล และ (4) การรายงานผล นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบสำคัญที่พบในงานวิจัยครั้งนี้ คือ การประเมินผลเชิงบูรณาการ

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ดังกล่าว เป็นแนวทางและมาตรฐาน ที่ทำให้เกิดการพัฒนา บรรลุผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาอื่นนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดี ซึ่งพบว่าเป็นจุดที่มีความโดดเด่นโดยมีการวางแผน การขับเคลื่อน การตรวจสอบความถูกต้อง การมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ และการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ระบบการบริหารสำนักงานทางอินเทอร์เน็ต (Internet Office: i-Office) เพื่อประเมินผลเชิงบูรณาการ ดำเนินการจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่จัดทำโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานสามารถใช้บริการและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว จากทุกที่ทุกเวลา ข้อมูลเป็นปัจจุบันตลอดเวลา เพื่อใช้ในการประเมินผลกระทบ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานประเมินผลเชิงบูรณาการกับทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งในด้านการนโยบายการบริหารงาน การปฏิบัติงาน และงบประมาณ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ โดยที่ความสามารถของตัวระบบมาจากความต้องการของผู้ใช้งานทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติ สารสนเทศที่ได้จากระบบ ผู้บริหารสามารถนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจวางแผนการบริหารจัดการแบบบูรณาการในอนาคตได้ [8]

6. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษา ที่ได้จากผลการวิจัยนี้ เมื่อพิจารณาในภาพรวม จะพบว่า ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์สอดคล้องกับภารกิจและการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพ มี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 การวางแผนบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา มี 5 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจ (2) การกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (3) การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (4) การกำหนดแหล่งข้อมูล และ (5) การตั้งเป้าหมาย และ องค์ประกอบที่ 2 การใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา มี 4 ขั้นตอน คือ (1) การรวบรวมข้อมูล (2) การบันทึกและอนุมัติข้อมูล (3) การวิเคราะห์ผล และ (4) การรายงานผล นอกจากนี้ยังพบองค์ประกอบสำคัญ คือ การประเมินผลเชิงบูรณาการ ประกอบด้วย (1) การวางแผน (2) การขับเคลื่อน (3) การตรวจสอบความถูกต้อง (4) การมีส่วนร่วม และ (5) การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ซึ่งมีการบูรณาการ มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันทุกกระบวนการ ดังนั้นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จึงมีความสำคัญที่จะทำให้อำนาจศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา เป็นองค์การบริหารได้สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เป็นหน่วยงานราชการที่อยู่ภายใต้การบริหารงาน ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ที่มีหน้าที่ในการบริการ ส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความจำเป็นที่จะต้องให้เกิดการบูรณาการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความรวดเร็ว เหมาะสม ถูกต้อง สอดคล้องกับภารกิจและการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามนโยบายในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ ดังเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนการ

ตอบสนองต่อนโยบายของภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแลระบบบริหารงานราชการด้านการศึกษา นอกจากนี้สอดคล้องกับการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 [8] มีการดำเนินงานตามระบบประเมินผลแบบบูรณาการในส่วนราชการ ให้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปพิจารณาปรับใช้ในการบริหารแบบบูรณาการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับกรอบทิศทางแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2564 [9] ที่ว่าด้วยยุทธศาสตร์การบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการศึกษา และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ [10] ที่ว่าด้วยการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศอย่างมีธรรมาภิบาล (National ICT Governance) สอดคล้องกับระบบการประเมินผลภาครัฐแบบบูรณาการ [11] ที่มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้เกิดความเป็นเอกภาพดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรนำการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปศึกษารายละเอียด และนำเสนอแนวทางการบริหาร เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาเชิงระบบแบบบูรณาการรวมทั้งสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน กระบวนการประเมินประสิทธิผล รวมถึงระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาลอีกด้วย การประเมินผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ความคุ้มค่าในการลงทุน โดยการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้กำหนดนโยบายที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ และกระบวนการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลอย่างเป็นรูปธรรมโดยการพัฒนารูปแบบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในภาพรวมของประเทศ เพื่อให้ได้แนวทางการ

บริหารที่มีประสิทธิภาพที่จะสามารถรองรับต่อสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงด้านการศึกษา เทคโนโลยีและสภาพของสังคมโลกที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ข้อค้นพบจากการศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่นอกเหนือจากกรอบแนวคิดของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่ามีความแตกต่างในประเด็นการประเมินผลเชิงบูรณาการและมีองค์ประกอบการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีความคล้ายคลึงกัน ในบางประเด็น ขึ้นอยู่กับบริบทและวิธีการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนดเพื่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เห็นได้จาก องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งเกาหลี (KOICA) [12] ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับวิธีการของการจัดการผลการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามโครงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาเชิงลึก พบว่า สมาชิกองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา ประสบปัญหาต่างๆ มากมาย ทำให้ต้องมีการปฏิรูป จึงได้แนะนำให้บริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือการบริหารที่เน้นประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การกำหนดตัวชี้วัด 3) การตั้งเป้าหมาย 4) ผลการตรวจสอบ 5) การรายงานผล 6) การประเมินผลเชิงบูรณาการ และ 7) การใช้ข้อมูลผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) [13] ที่ศึกษาพบว่า เกณฑ์ในการวัดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) การจัดการ 2) การตัดสินใจ 3) การกำหนดแหล่งทรัพยากร 4) การเรียนรู้ และ 5) การรายงานและความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับยงยุทธ [14] ได้ศึกษาพบว่าการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 1) วิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ 2) กำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ 3) กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก 4) กำหนดวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติ 5) กำหนดเป้าหมาย 6) ปฏิบัติตามวิธีการและขั้นตอน 7) บันทึกผลการปฏิบัติ 8) ประเมินและวิเคราะห์ผล และ 9) พัฒนาการปฏิบัติและเผยแพร่ผลงาน สอดคล้องกับทินกร [15] ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหาร

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็กที่ได้จากการสร้างผ่านกระบวนการวิจัยมี 4 องค์ประกอบหลัก พร้อมองค์ประกอบย่อย ที่เป็นแนวปฏิบัติในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

1) การวางแผนบริหารจัดการ มีองค์ประกอบย่อย คือ (1) วิเคราะห์องค์การด้วยเทคนิค SWOT (2) กำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ร่วม (3) กำหนดพันธกิจ (4) กำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการ และ (5) กำหนดมาตรการเงื่อนไขในการบริหารจัดการ

2) การกำหนดโครงสร้างและภารกิจการบริหารจัดการ มีองค์ประกอบย่อย คือ (1) จัดตั้งและกำหนดภารกิจของศูนย์บริหาร และ (2) จัดตั้งศูนย์เครือข่ายการบริหารจัดการ

3) การบริหารสินทรัพย์ มีองค์ประกอบย่อย คือ (1) การวางแผนจัดหาจัดให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (2) การใช้และการบำรุงรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างคุ้มค่า และ (3) การกำจัดสินทรัพย์

4) การติดตามประเมินผล มีองค์ประกอบย่อย คือ (1) กำหนดกรอบการติดตามประเมินผล (2) สร้างเครื่องมือการประเมิน (3) วัดและประเมิน และ (4) สรุปและรายงานผล

แต่การศึกษาการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีความแตกต่างกันกับการศึกษาของบุญทิพย์ [16] ซึ่งให้ความสำคัญโดยมุ่งเน้นไปที่กระบวนการ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ของสถาบันการเงินชุมชนจะต้องมีการดำเนินการโดยให้ความสำคัญด้านกระบวนการ (process) มีทั้งหมด 7 กระบวนการ ได้แก่

- 1) ภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2) การกำหนดเป้าหมาย (Targeting)
- 3) การจัดองค์การ (Structure)
- 4) การสื่อสาร (Communication)
- 5) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation management)
- 6) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) และ
- 7) การกำกับและติดตาม (Monitoring)

ส่วนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์หน่วยงานเอกชนในต่างประเทศ ยูไนเต็ท เนชั่นดีเวลอปเม้นท์ กรุ๊ป (United Nation Development Group)

[17] ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ปัญหา 2) การกำหนดความสำคัญผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) การกำหนดผลที่คาดหวัง 4) การกำหนดตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพ 5) การตั้งเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ 6) การพัฒนากลยุทธ์ 7) การรักษาสมดุลผลลัพธ์กับสิ่งที่คาดหวังและกลยุทธ์กับทรัพยากรที่มีอยู่ 8) การจัดการและการตรวจสอบ 9) การรายงานและการประเมินตนเอง 10) การบูรณาการบทเรียนที่ได้รับ 11) การเผยแพร่และสนทนาผลสัมฤทธิ์บทเรียนที่ได้รับ และ 12) การใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สมนึก [18] ได้ศึกษาการพัฒนาแบบการบริหารการให้บริการวิชาการแก่อุตสาหกรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่าเมืองคัมภีร์ของการบริหาร 5 ด้าน ได้แก่

- 1) การวางแผน
- 2) การจัดองค์การ
- 3) การบังคับบัญชา
- 4) การประสานงาน และ
- 5) การควบคุม

จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ควรกำหนดนโยบายระดับเขตพื้นที่และให้การสนับสนุน การประเมินผลเชิงบูรณาการโดยใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา พัฒนาระบบการประเมินแบบบูรณาการให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ด้านคุณภาพทางการศึกษามากขึ้น

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] VipasVipas Thongsuddhi. (2008). Good Governance. Bangkok : Intapas. (in Thai)
- [2] Metha Metgarujit. (2011). Good Governance. Bangkok : THAI ROME KLAO CO., LTD. (in Thai)
- [3] Ministry of Education. (2012). Education Development Plan Of the Ministry of Education No. 12 (2017-2021). Bangkok : Chulalongkorn University Printing Hous. (in Thai)
- [4] Pannee Suanpang. (2012). Strategic information systems. Bangkok : SE-EDUCATION Public Company Limited. (in Thai)
- [5] Suphanburi Primary Educational Service Area Office 1. (2014). Annual Report 2014.



- Suphanburi Primary Educational Service Area Office 1, Suphanburi. (in Thai)
- [6] United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2008). [Online]. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO. [Accessed March 30, 2016]. Available from : <http://unesdoc.unesco.org>
- [7] Meksawan Dhipavadee. (2007). Result-Based Management System Development Guide. Bangkok : Office of the Civil Service Commission. (in Thai)
- [8] Office of the Public Sector Development Commission, (2012). [Online]. Office of the Public Sector Development Commission, OPDC. [Accessed July 7, 2016]. Available from : <http://www.opdc.go.th> (in Thai)
- [9] Royal Thai Government. (2016). [Online]. Royal Thai Government. [Accessed August 18, 2016]. Available from : <http://www.thaigov.go.th> (in Thai)
- [10] Ministry of Digital Economy and Society. (2016). Digital Development for Economic and Social Development Plan. Bangkok : Ministry of Digital Economy and Society. (in Thai)
- [11] Tossaporn Sirisamphan. (2011). Government Evaluation System (GES). Bangkok : Office of the Public Sector Development Commission. (in Thai)
- [12] KOICA. (2013). Research on means of results - based management (RBM) for the development consulting project "DEEP". Korea : Gyeonggi-do.
- [13] UNESCO. (2008). RBM modules. Paris : RBM modules.
- [14] Yongyut Subjaroen. (2012). The Development of a Result-Based Management Model in the Educational Service Area. Ph.D. Educational Administration, Faculty of Education, Burapha University, Chonburi. (in Thai)
- [15] Tinagorn Poolput. (2009). A Proposed of ICT Management of Education Service Areas for Education Development of Small – Sized Schools. Ph.D. Educational Administration, Faculty of Education, Naresuan University, Phitsanulok. (in Thai)
- [16] Boontip Suriyawongse. (2012). The Development of Result Based Management Model for Community Financial Institute. Ph.D. Development Education Faculty of Education, Silpakorn University, Nakhon Pathom. (in Thai)
- [17] United nation development group. (2011). Result-based management handbook. Canada : Quebec.
- [18] Somnoek Wisuttiapaet, et al. (2016). "The Development of Management Model of Academic Services for Industry of Science and Technology Autonomous Universities." Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok. Vol.7 No.2 : 160-168. (in Thai)