

ส่วนที่ 1

การประกันคุณภาพ กศน.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการจัดการศึกษาไปสู่เขตพื้นที่ สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามบทบัญญัติในมาตรา 9 (2) ซึ่งมีเจตนารมณ์ว่า กฎหมายต้องการให้สถานศึกษา มีอำนาจเต็มในการบริหารการศึกษาทั้งด้านวิชาการและด้านการบริหารจัดการทรัพยากรและบุคลากรในการที่จะพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและเป้าหมายของการจัดการศึกษา

การกระจายอำนาจการจัดการศึกษาดังกล่าว กฎหมายได้กำกับ ควบคุม ในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษา ได้กำหนดไว้ในมาตรา 9 (3) ให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับทุกประเภทการศึกษา ดังนั้น แม้สถานศึกษาทุกแห่งจะมีอำนาจเต็มในการจัดการศึกษา แต่การบริหารจัดการนั้นจะต้องได้คุณภาพ และต้องมีหลักประกันให้กับผู้รับบริการว่า การจัดการศึกษา จะต้องได้คุณภาพตามที่กำหนด โดยเฉพาะในมาตรา 47 กำหนดไว้ว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

โดยในมาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อการนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

สำหรับการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ในมาตรา 20 กำหนดให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพภายใน โดยได้รับความร่วมมือ ส่งเสริม สนับสนุนจากภาคีเครือข่าย และสำนักงาน กศน. และให้มีกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพภายใน

ทั้งนี้ การประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ (Quality control) เป็นขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ที่สถานศึกษาสามารถพัฒนามาตรฐานเพิ่มเติมจากมาตรฐานกลางที่หน่วยงานต้น

สังกัดกำหนด เป็นมาตรฐานที่สะท้อนความเป็นอัตลักษณ์ของสถานศึกษาเอง หรือ เป็นมาตรฐานที่ท้องถิ่นต้องการให้สถานศึกษาพัฒนาผู้รับบริการ / ประชาชนในชุมชน ให้มีความรู้ ความสามารถ หรือคุณลักษณะที่ชุมชนกำหนด จากนั้นสถานศึกษาจะต้องบริหารจัดการเพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุตามมาตรฐาน โดยจัดระบบบริหารและสารสนเทศ การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และ ทบทวนการดำเนินงานเป็นระยะๆ ในระหว่างการทำงาน เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และบรรลุมาตรฐานตามแผนพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาที่ได้กำหนดไว้ หากพบว่า การดำเนินงานมีอุปสรรค จะได้ปรับแก้ไขปัญหาได้ทันการณ์ รวมทั้ง เพื่อปรับปรุง การดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบและทบทวนดำเนินการ ด้วยบุคลากรในสถานศึกษา

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นกระบวนการแสวงหาข้อมูลที่เชื่อถือได้ เกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้ของสถานศึกษา เพื่อตัดสินใจ เกี่ยวกับคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดว่า ผลการดำเนินงานในแต่ละเรื่องมีคุณภาพระดับใด มีปัจจัยใด ที่ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุมาตรฐาน หรือมีจุดที่ต้องพัฒนาในเรื่องใด ที่จะทำให้การดำเนินงาน บรรลุมาตรฐาน และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

การประเมินคุณภาพภายใน กำหนดให้มีการดำเนินการโดยสถานศึกษา ทั้งนี้ กระทรวง ศึกษาธิการ ได้ประกาศให้ใช้มาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เมื่อวันที่ 19 เมษายน 2555 เพื่อการประกันคุณภาพภายในของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย กศน.อำเภอ/เขต (6 มาตรฐาน 26 ตัวบ่งชี้) มีรายละเอียดตามโครงสร้างดังนี้

| มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ | |
|--|--|
| มาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน | |
| มาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน/ผู้รับบริการ | |
| การศึกษาขั้นพื้นฐาน | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1 | ผู้เรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2 | ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3 | ผู้เรียนมีความใฝ่รู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4 | ผู้เรียน คิดเป็น/ทำเป็น |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5 | ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนการศึกษาขั้นพื้นฐาน |

| มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ | |
|--|---|
| มาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน | |
| การศึกษาต่อเนื่อง | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 6 | ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง |
| ตัวบ่งชี้ที่ 7 | ผู้เรียนมีงานทำหรือมีรายได้เสริม มีทักษะในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต |
| การศึกษาตามอัธยาศัย | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 8 | ความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาตามอัธยาศัย |
| มาตรฐานด้านการจัดการศึกษา | |
| มาตรฐานที่ 2 คุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1 | คุณภาพของหลักสูตร |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2 | คุณภาพของครู/ผู้สอน |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3 | คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของครูและผู้ที่สอนที่เน้นผู้เรียน/ผู้รับบริการเป็นสำคัญ |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4 | คุณภาพผู้สอน/วิทยากรสอนการศึกษาต่อเนื่อง |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5 | คุณภาพสื่อที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน/ผู้รับบริการ |
| ตัวบ่งชี้ที่ 6 | คุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย |
| ตัวบ่งชี้ที่ 7 | การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ |
| มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ | |
| มาตรฐานด้านการจัดการศึกษา | |
| มาตรฐานที่ 3 การบริหารการศึกษา | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1 | คุณภาพของการบริหารสถานศึกษา |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2 | ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ |
| ตัวบ่งชี้ที่ 3 | ผลการบริหารความเสี่ยง |
| ตัวบ่งชี้ที่ 4 | ผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา |
| ตัวบ่งชี้ที่ 5 | ผลการปฏิบัติตามบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษา |
| มาตรฐานที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษา | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1 | การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2 | การประเมินคุณภาพภายในโดยต้นสังกัด |

| มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ | |
|------------------------------------|--|
| มาตรฐานด้านอัตลักษณ์ของสถานศึกษา | |
| มาตรฐานที่ 5 อัตลักษณ์ของสถานศึกษา | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1 | ผลการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายตามปรัชญา พันธกิจ และ วัตถุประสงค์การจัดตั้งสถานศึกษา |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2 | ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่สะท้อนเอกลักษณ์ของ สถานศึกษา |
| มาตรฐานด้านมาตรการส่งเสริม | |
| มาตรฐานที่ 6 มาตรการส่งเสริม | |
| ตัวบ่งชี้ที่ 1 | ผลการส่งเสริมพัฒนาสถานศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐาน รักษา มาตรฐานและพัฒนาสู่ความยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย ทางการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ |
| ตัวบ่งชี้ที่ 2 | ผลที่เกิดจากการส่งเสริมการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยในชุมชน |

ส่วนที่ 2

การนิเทศเพื่อการสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตามที่ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ได้กำหนดให้สถานศึกษาในสังกัดทุกแห่ง ดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศให้ใช้ ตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน 2556 เพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการของสถานศึกษา มีระบบและแสดงถึงคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษานั้น

ทั้งนี้ จากผลการนิเทศติดตามผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดตราด พบว่า

1. สถานศึกษามีการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ทั้งในด้านการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดการศึกษาต่อเนื่อง และการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย
2. การปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคนและสถานศึกษา
3. การปฏิบัติงานของบุคลากรและสถานศึกษาที่ดำเนินงานมาโดยตลอดนั้น ยังมีผลไม่สอดคล้องกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ในการประกันคุณภาพ กศน. ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศให้ใช้ จึงมีผลให้การปฏิบัติงานไม่สามารถตอบสนองต่อมาตรฐานและตัวบ่งชี้ดังกล่าวได้อย่างชัดเจน
4. การดำเนินงานยังขาดการบริหารจัดการด้วยระบบข้อมูลสารสนเทศ
5. การดำเนินงานยังไม่เป็นไปตามวงจรคุณภาพ (P D C A)
6. บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง เนื่องจากการลาออกและการรับสมัครบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ทำให้บุคลากรที่รับเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ เนื่องจากขาดการสอนงานด้วยระบบการปฏิบัติงาน
7. การเชื่อมต่อการปฏิบัติงานและการเลื่อนไหลของงานไม่เป็นไปตามระบบ ทำให้เกิดความสับสนในการประสานการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลต่อบุคคล งานต่องาน กลุ่มงานต่อกลุ่มงาน

8. การนิเทศภายในไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ เนื่องจากไม่มีระบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการนิเทศติดตาม

จากผลการนิเทศดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรของสถานศึกษาและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เกิดจากการขาดระบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ระบบงาน

ระบบงาน ตามปกติจะเกิดขึ้นจากผู้ใช้ระบบ เนื่องจาก ผู้ใช้ระบบ เป็นผู้ใกล้ชิดกับกิจกรรมที่ดำเนินการมากที่สุด และมีความต้องการให้กิจกรรมที่ดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานมีการเชื่อมต่อของงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุผลตามที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ James C. Wetherbe ได้เสนอแนวคิดในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน โดยได้แจกแจงกลุ่มของปัญหาเพื่อพัฒนาระบบปฏิบัติงานออกเป็น 6 หัวข้อ ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ คือ PIECES มีรายละเอียด ดังนี้

Performance (P) หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงทางการปฏิบัติงาน

Information (I) หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงและควบคุมทางด้านข้อมูล

Economics (E) หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงและควบคุมทางด้านต้นทุน

Control (C) หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงระบบงานข้อมูล เพื่อให้มีการควบคุมและระบบรักษาความปลอดภัยที่ดียิ่งขึ้น

Efficiency (E) หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของคนและเครื่องจักร

Service (S) หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงการบริการต่างๆ ให้ดีขึ้น

โดยในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานนั้น จะดำเนินการไปตามวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) โดยเคลื่อนไหวไปตามลำดับขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดขั้นตอนของการทำงาน ทั้งนี้ในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานนั้น ผู้พัฒนาระบบจะต้องมีความเข้าใจว่า ในการทำงานจะต้องทำอะไร และทำอย่างไร โดยขั้นตอนของการพัฒนาระบบตามวงจรพัฒนาระบบ (SDLC) มี 7 ขั้นตอน คือ

1. เข้าใจปัญหา (Problem Recognition) คือ เมื่อพบว่าการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการในปัจจุบันหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ต้องทำความเข้าใจในปัญหาว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นคืออะไร

2. การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) คือ การศึกษาความเป็นไปได้ หมายถึง เมื่อกำหนดปัญหาว่า ปัญหาคืออะไร แล้วจึงตัดสินใจว่า การพัฒนาระบบมีความเป็นไปได้หรือไม่ โดยอาจพิจารณาจาก การใช้เวลาน้อยลง การประหยัดการลงทุน การได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

3. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ การศึกษาระบบการปฏิบัติงานว่า การปฏิบัติงานที่ผ่านมามีการปฏิบัติงานอย่างไร จากนั้นทำการศึกษาและกำหนดระบบการปฏิบัติงาน ตามที่ต้องการในการปฏิบัติงานใหม่

4. การออกแบบ (Design) คือ การออกแบบระบบการปฏิบัติงานใหม่ โดยการนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ มาเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงาน โดยระบุข้อมูลว่า ทำอะไร ทำอย่างไร ใครเป็นผู้ทำ

5. การพัฒนาระบบ (Construction) คือ การนำระบบที่ได้ออกแบบใหม่มาใช้ เพื่อการทดสอบระบบ ถ้าการทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยแสดงว่า ระบบปฏิบัติงานที่ได้ออกแบบใหม่นั้นสามารถใช้งานได้จริง

6. การปรับเปลี่ยน (Modifications) คือ การนำระบบใหม่มาใช้แทนระบบเก่า

7. การบำรุงรักษา (Maintenance) คือ การประเมินว่าผลการปฏิบัติงานตามระบบใหม่ เป็นอย่างไร หากพบว่ามีข้อบกพร่อง ต้องทำการปรับปรุง เพื่อให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์และการจัดระบบ

การวิเคราะห์และการจัดระบบงาน สามารถดำเนินการได้ตามประเด็นการพิจารณา เพื่อการวิเคราะห์งาน ได้แก่

1. ประเด็นทั่วไป ได้แก่ การพิจารณาบทบาทหน้าที่ของการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กลุ่มผู้รับบริการ

2. โครงสร้างองค์กร การกำหนดโครงสร้างในการบริหารองค์กรนั้น โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ โครงสร้างแบบรวมอำนาจและโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ

ทั้งนี้ในการบริหารงานของศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการกำหนดโครงสร้างแบบกระจายอำนาจ สามารถพิจารณาได้จากการมีสายการบังคับบัญชาน้อยชั้น และให้ความสำคัญกับการทำงานในลักษณะกลุ่มงาน

จากการนิเทศเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามระบบงานของสถานศึกษา พบว่า

1. สถานศึกษาขาดการกำหนดเส้นทางการบริหารจัดการของงานหรือมาตรฐานการศึกษาในสถานศึกษาที่ชัดเจน

2. สถานศึกษาขาดการบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจน

3. การบริหารจัดการระหว่างบุคคลต่อบุคคล ระหว่างงานและงาน ยังขาดการเชื่อมโยง

จากหลักการและผลการนิเทศดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปประเด็นและแนวทางการจัดการระบบงานได้ดังนี้

| ประเด็น | แนวทางการจัดการ |
|---|--|
| 1. การแบ่งงานตามงานหรือมาตรฐานการศึกษาในสถานศึกษา | 1. วิเคราะห์ระบบงาน 2. ออกแบบระบบงาน 3. สร้างขั้นตอนการทำงาน |
| 2. ปรับปรุงงานและระบบงานที่มีอยู่ | |
| 3. การบริหารจัดการงานด้วยการมีส่วนร่วมและใช้กระบวนการกลุ่มกับงานต่างๆ | |
| 4. กำหนดว่าบุคคลใดรับผิดชอบงานในขั้นตอนใด | |

โดยสรุปจากข้อมูลข้างต้นสามารถให้นิยามความหมายของคำที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้
งาน หมายถึง กลุ่มของภาระงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบที่มอบหมาย
ระบบงาน หมายถึง งานต่างๆที่ถูกจัดระบบอย่างมีขั้นตอน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ
นำไปสู่เป้าหมาย

การวิเคราะห์งาน หมายถึง การวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่มีระบบในการ
ปฏิบัติงานและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ระบบงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาวิเคราะห์ว่า งานต่างๆจะ
สามารถสร้างหรือเพิ่มคุณค่าให้กับกระบวนการการทำงานได้อย่างไร

การออกแบบงาน หมายถึง กระบวนการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติ
อย่างเป็นขั้นตอนว่า มีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร เชื่อมโยงงานแต่ละขั้นตอนอย่างไร และใคร
เป็นผู้ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เป็นระบบปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับ
มอบหมาย

ระบบปฏิบัติงาน

ระบบปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของสถานศึกษาหรือองค์กรต่างๆดังนี้

1. เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของ
กระบวนการปฏิบัติงาน
2. ระบุถึงขั้นตอนรายละเอียดของกระบวนการต่างๆของสถานศึกษา และวิธีการ
ควบคุมกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. จัดทำเพราะงานที่ปฏิบัติมีหลายขั้นตอน ซับซ้อน และเกี่ยวข้องกับคนหลายคน
4. สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไปใน
ทิศทางที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบสอดคล้องกับมาตรฐาน
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่า ควรทำอะไรก่อน / หลัง
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร

4. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ การกิจ เป้าหมาย และ
มาตรฐานประกันคุณภาพ

5. เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
6. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร
7. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
8. เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานการปฏิบัติงาน

ประโยชน์

1. การปฏิบัติงานมีคุณภาพตามที่กำหนด
2. ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
3. งาน / กลุ่มงาน รู้งานซึ่งกันและกัน
4. บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้
5. สามารถเริ่มการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
6. ลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน
7. ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน
8. ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
9. ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
10. ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ

วิธีปฏิบัติ

จัดทำรายละเอียดขั้นตอนย่อยในการปฏิบัติงานเฉพาะของกระบวนการในการ
ปฏิบัติงาน

ปัญหาที่ไม่จัดทำระบบปฏิบัติงาน

1. อ้างอิงบุคคลในหน่วยงานที่ทำงานมานาน มีประสบการณ์สูง จึงไม่เห็นความ
จำเป็นในการจัดทำระบบปฏิบัติงาน
2. บางหน่วยงานมีลักษณะงานที่ไม่ซ้ำซ้อน มีขั้นตอนน้อยและหากไม่มีการ
เปลี่ยนแปลง จึงไม่เห็นความสำคัญของการจัดทำระบบ
3. บางหน่วยงานไม่ค่อยมีคนปฏิบัติงานเข้ามาใหม่ ผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นคนเดิมหรือ

คนปัจจุบัน รู้งานหมดแล้ว จึงไม่เห็นความจำเป็นในการจัดทำระบบ

ขั้นตอน

1. ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis) ศึกษาและออกแบบ

กระบวนการทำงานตามระบบ IPO หรือ P D C A

2. จัดทำ Flow Chart กำหนดใช้สัญลักษณ์ในการเขียนแผนผังการปฏิบัติงาน เพื่อให้เห็นขั้นตอนความสัมพันธ์ของงานก่อน – หลัง ตามลำดับขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

ประโยชน์

1. ช่วยให้เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร
3. ช่วยให้เห็นความสัมพันธ์ของงาน / บุคคล
4. สะดวกในการนำระบบไปปฏิบัติ

วิธีการ

1. ผู้ออกแบบควรเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานจริง
2. ผู้ออกแบบคิดและกำหนดขอบเขตการทำงาน
3. ผู้ออกแบบตัดสินใจเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานตามลำดับก่อน – หลัง
4. ผู้ออกแบบต้องใช้สัญลักษณ์ที่ถูกต้องและเหมาะสม
5. ผู้ออกแบบตรวจสอบ Flow Chart ที่ออกแบบไว้ โดย Flow Chart ต้องปฏิบัติได้ ไม่ซ้ำซ้อน กระบวนการมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานแล้วเกิดประโยชน์
6. ผู้ออกแบบควรคำนึงถึงการนำวงจรคุณภาพ (P D C A) มาใช้ในการออกแบบ โดยให้ความสำคัญต่อการระบุข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานว่า ต้องทำอะไร (What) ทำอย่างไร (How) และ ใครเป็นผู้ทำ (Who)

3. การนำไปใช้

4. การปรับปรุง / พัฒนา

1. ดำเนินการเมื่อมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย กระบวนการทำงาน
2. ดำเนินการเมื่อมีการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ หรือมีการปรับเปลี่ยนเอกสารที่ต้องใช้ในการอ้างอิง

3. ดำเนินการเพื่อการทบทวนกระบวนการที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้แน่ใจว่า ระบบปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในสภาพปัจจุบันได้

จากข้อมูลที่ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า

1. ผู้ที่ทำการพัฒนาระบบปฏิบัติงานได้ดีที่สุด คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานนั้น เพราะรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ รู้ปัญหา และมีความต้องการในงานที่ปฏิบัติเกิดผลดีที่สุด

2. การพัฒนาระบบปฏิบัติงาน เป็นการจัดระบบการปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาระบบปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการจัดทำแผนที่เส้นทางการทำงานอย่างละเอียด ด้วยการใช้สัญลักษณ์กำกับ ตามโครงสร้าง Flow Chart ที่กำหนดจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการปฏิบัติงาน

4. การพัฒนาระบบปฏิบัติงาน จัดทำขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น

5. การพัฒนาระบบปฏิบัติงานที่ดี ควรออกแบบให้เป็นไปตามวงจรคุณภาพ (P D C A) โดยให้ความสำคัญต่อการระบุข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานว่า ต้องทำอะไร (What) ทำอย่างไร (How) และ ใครเป็นผู้ทำ (Who)

ส่วนที่ 3

มาตรฐานการศึกษา

การจัดการศึกษาของทุกสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ต้องมีการดำเนินการจัดการศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานการศึกษาชาติ กฎกระทรวงศึกษาธิการที่ว่าด้วยมาตรฐานการศึกษา และรวมไปถึงมาตรฐานการศึกษาของต้นสังกัดที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยมาตรฐานการศึกษาชาติ กฎกระทรวงศึกษาธิการที่ว่าด้วยมาตรฐานการศึกษา และรวมไปถึงมาตรฐานการศึกษาของต้นสังกัดมีรายละเอียดดังนี้

มาตรฐานการศึกษาชาติ

มาตรฐานการศึกษาชาติได้ระบุ อุดมการณ์การจัดการศึกษา คือ การจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิตและการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

โดยอธิบายสาระสำคัญสรุปได้ว่า การศึกษาเป็นกระบวนการของการพัฒนาชีวิตและสังคม เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน สามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ เพราะการศึกษา เป็นกลไกหลักสำคัญที่สามารถช่วยสร้างคุณภาพชีวิตและสังคมบูรณาการได้อย่างสมดุล ระหว่าง ปัญญาธรรม คุณธรรม และวัฒนธรรม เป็นการศึกษาตลอดชีวิต เพื่อคนไทยทั้งปวง โดยมุ่งสร้างพื้นฐานที่ดีในวัยเด็ก ปลูกฝังความเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ตั้งแต่เริ่มวัยการศึกษาขั้นพื้นฐาน พัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อการทำงานที่มีคุณภาพ โดยให้สังคมทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียนและการพัฒนา

ทั้งนี้ มาตรฐานการศึกษาชาติ ได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาไว้ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก ประกอบด้วยตัวชี้วัด

- 1.1 กำลังกาย กำลังใจที่สมบูรณ์
- 1.2 ความรู้และทักษะที่จำเป็นและเพียงพอในการดำรงชีวิตและพัฒนาสังคม
- 1.3 ทักษะการเรียนรู้และการปรับตัว
- 1.4 ทักษะทางสังคม
- 1.5 คุณธรรม จิตสาธารณะ ในความเป็นพลเมืองไทยและพลเมืองโลก

มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา จัดการเรียนรู้มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด

2.1 การจัดหลักสูตรการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้พัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ

2.2 การพัฒนาผู้บริหาร ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ

2.3 มีการบริหารจัดการที่ใช้สถานศึกษาเป็นฐาน

มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมของการเรียนรู้ /สังคมแห่งการเรียนรู้
ประกอบด้วยตัวชี้วัด

3.1 การบริการจัดการวิชาการและสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับชุมชนให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

3.2 การศึกษาวิจัย สร้างเสริม สนับสนุนแหล่งการเรียนรู้ และกลไกการเรียนรู้

3.3 การสร้างและการจัดการการเรียนรู้ในทุกระดับในทุกมิติของสังคม

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

จากความมุ่งหวังที่ต้องการให้การศึกษาชาติ เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาชาติที่กำหนดไว้นั้น กระทรวงศึกษาธิการ ได้พิจารณาและออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 เพื่อให้สถานศึกษาในสังกัด นำไปใช้เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ โดยกำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่ง มีระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย

1. การประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ที่กระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

2. การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการติดตามและตรวจสอบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา พร้อมกับการจัดทำรายงานการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้ง ข้อเสนอในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3. การพัฒนาคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการพัฒนาการศึกษาให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยได้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบ

และโครงสร้าง การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ของทุกคน

ทั้งนี้ จากสาระที่กำหนดในกฎกระทรวงฯ ได้กำหนดให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานจัดให้มี ระบบการประกันคุณภาพภายใน ตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ภายในในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

1. กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
2. จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษา
3. จัดระบบบริหารและสารสนเทศ
4. ดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
5. จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
6. จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
7. จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน
8. จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

โดยในการดำเนินการ ได้กำหนดให้สถานศึกษาดำเนินการบนพื้นฐานหลักการมีส่วนร่วมของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลของหน่วยงานต้นสังกัด

มาตรฐานและตัวบ่งชี้ กศน. ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

สถานสถานศึกษาในสังกัดของสำนักงาน กศน. ได้แก่ ศูนย์การศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย กศน.อำเภอ/เขต เป็นสถานศึกษาที่มีการดำเนินการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงต้องมีการดำเนินการให้เป็นไปตาม กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ดังนั้น กระทรวงศึกษาธิการ จึงได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ลงวันที่ 19 เมษายน 2555 ซึ่ง ประกอบด้วย 6 มาตรฐาน 26 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

มาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน/ผู้รับบริการ

การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ผู้เรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี

ตัวบ่งชี้ที่ 2 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผู้เรียนมีความใฝ่รู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผู้เรียนคิดเป็น / ทำเป็น

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนการศึกษาระดับพื้นฐาน

การศึกษาต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนการศึกษาต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผู้เรียนมีงานทำหรือมีรายได้เสริม มีทักษะในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพสุจริต

การศึกษาตามอัธยาศัย

ตัวบ่งชี้ที่ 8 ความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาตามอัธยาศัย

มาตรฐานด้านการจัดการศึกษา

มาตรฐานที่ 2 คุณภาพจัดการศึกษา/การให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1 คุณภาพของหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 2 คุณภาพของครู / ผู้สอน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 คุณภาพการจัดการเรียนการสอนของครูและผู้ที่สอนที่เน้นผู้เรียน / ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

ตัวบ่งชี้ที่ 4 คุณภาพผู้สอน/วิทยากรสอนการศึกษาต่อเนื่อง

ตัวบ่งชี้ที่ 5 คุณภาพสื่อที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน / ผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 6 คุณภาพการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย

ตัวบ่งชี้ที่ 7 การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

มาตรฐานที่ 3 การบริหารการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1 คุณภาพของการบริหารสถานศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผลการบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ผลการปฏิบัติตามบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษา

มาตรฐานที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การประเมินคุณภาพภายในโดยต้นสังกัด

มาตรฐานด้านอัตลักษณ์ของสถานศึกษา

มาตรฐานที่ 5 อัตลักษณ์ของสถานศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ผลการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมายตามปรัชญา พันธกิจ และ
วัตถุประสงค์การจัดตั้งสถานศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่สะท้อนเอกลักษณ์ของ
สถานศึกษา

มาตรฐานด้านมาตรการส่งเสริม

มาตรฐานที่ 6 มาตรการส่งเสริม

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ผลการส่งเสริมพัฒนาสถานศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐาน รักษา
มาตรฐานและพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายทางการศึกษาของ
กระทรวงศึกษาธิการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2 ผลที่เกิดจากการส่งเสริมการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษา
ตามอัธยาศัยในชุมชน

จาก มาตรฐานการศึกษาชาติ กฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน
คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 และมาตรฐานและตัวบ่งชี้ กศน. ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ
เรื่อง มาตรฐานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ลงวันที่ 19 เมษายน 2555 ต่างให้
ความสำคัญในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ที่กำหนดไว้ใน
มาตรฐานการศึกษาชาติ ด้วยระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ดังนั้น จึงมีความสำคัญ และความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่สถานศึกษาจะต้องมีการทบทวน และ
พัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษาบรรลุผลตามเป้าหมายตามที่ได้
กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากหลักการและวิธีการในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ในการ
ขับเคลื่อนให้สถานศึกษามีการทบทวนและพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน จึงต้องดำเนินการด้วย
บุคลากรของสถานศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษามีการปรับเปลี่ยนสู่การปฏิบัติงาน
ที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพตามบริบทของสถานศึกษานั้นๆ

ทั้งนี้ จากการศึกษารูปแบบการสอนงานในการนิเทศการศึกษา พบว่ามีความสอดคล้องกับ
หลักการและวิธีการในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานใน รูปแบบการสอนงาน On The Job Training :
OJT เป็นรูปแบบการสอนงาน ที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมต่อการสนับสนุนให้สถานศึกษามี
การขับเคลื่อนการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 4

การสอนงาน On The Job Training : OJT

การสอนงาน On The Job Training : OJT

การสอนงาน On The Job Training : OJT เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการเรียนรู้ในห้องเรียนหรือการเรียนรู้ผ่านช่องทางอื่นๆ เพราะนอกจากจะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือแม้แต่กระทั่งเพื่อนร่วมงานในทีมงานเดียวกัน หลายหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับการสอนงานแบบ OJT มากขึ้น เพราะนอกจากจะเป็นการช่วยให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้งานได้เร็วขึ้นแล้ว ยังทำให้เกิดการยกระดับความสามารถของพนักงานเก่าให้มีทักษะที่ก้าวไปสู่การสร้างงานที่มีประสิทธิภาพทั้งหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และประหยัดค่าใช้จ่ายให้องค์กรในระยะยาว

โดยการสอนงาน OJT มีจุดมุ่งหมาย เพื่อ

1. ให้พนักงานได้มีความรู้และทักษะของงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเป็นขั้นตอน
2. ให้บุคลากรเกิดประสบการณ์และทักษะจากการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาความสามารถในการทำงานที่รับผิดชอบและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

การสอนงาน OJT มีข้อดีต่อการบริหารจัดการหน่วยงานดังนี้

1. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร
2. บุคลากรของหน่วยงาน ได้เรียนรู้และฝึกในสถานการณ์จริง (Work-based Training) ทำให้เกิดความเข้าใจถึงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง
3. ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน ได้เรียนรู้และได้รับข้อมูลย้อนกลับ รวมทั้งร่วมกันกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน

วิธีการสอนงาน On The Job Training : OJT

ในเบื้องต้น ผู้สอนงานจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการสอนงาน คือ

1. กำหนดและตัดสินใจกำหนดหัวข้อเรื่องว่า ถ้าจะให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และถูกต้องในเรื่องนั้น จะต้องได้รับการเรียนรู้และปฏิบัติในเรื่องอะไรบ้าง
2. จัดเตรียมสิ่งเหล่านี้ให้มีพร้อมไว้ทุกอย่าง ทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ วัตถุดิบ และกระบวนการจัดการเรียนรู้
3. จัดบรรยากาศการเรียนรู้ให้เหมาะสม

แนวทางการใช้วิธีการสอนงาน OJT กับการสร้างระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษา

| วิธีการสอนงาน OJT | การสร้างระบบการประกันคุณภาพ |
|---|---|
| ขั้นที่ 1. – เตรียมการ (เกี่ยวกับตัวผู้เข้าอบรม) 1. ให้ผู้เข้าอบรมอยู่ในสภาพที่พร้อม | ขั้นที่ 1. – เตรียมการ (เกี่ยวกับตัวผู้เข้าอบรม) 1. จัดให้บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม นั่งเป็นรูปวงรี เพื่อให้ทุกคนมองเห็นซึ่งกันและกัน และสามารถมองเห็นกระดาษข้อมูล ที่จะใช้ทำกิจกรรมร่วมกัน |
| 2. ค้นหาข้อเท็จจริงว่าเขาไม่รู้เรื่องราวเกี่ยวกับงานอะไรบ้าง | 2. สอบถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความรู้ ความเข้าใจ และวิธีการ ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา |
| 3. กระตุ้นให้เขามีความสนใจและต้องการที่จะเรียนรู้งานให้มาก | 3. อธิบายความสำคัญและความจำเป็น รวมถึงผลได้และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หากสถานศึกษาไม่ได้ดำเนินการประกันคุณภาพให้มีคุณภาพ |
| ขั้นที่ 2. การแสดงให้ดู (ถึงวิธีการทำงานและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) 1. โดยวิธีบอกกล่าว, ชี้ให้เห็น, ให้บรรยายอธิบาย และตั้งคำถาม เพื่อที่จะให้ความรู้ใหม่ และวิธีการใหม่ที่ถูกต้องให้เห็นปรากฏออกมา | ขั้นที่ 2. การแสดงให้ดู (ถึงวิธีการทำงานและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน) 1. อธิบายกรอบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาทั้ง 6 มาตรฐาน 26 ตัวบ่งชี้ รวมถึงรายละเอียด เกณฑ์การวัดในแต่ละตัวบ่งชี้ ด้วย Power Point |
| 2. ให้คำแนะนำที่ชัดเจน ครบถ้วนทีละจุด ๆ อย่างช้า ๆ | 2. อธิบายเจาะลึกในแต่ละตัวบ่งชี้ พร้อมให้คำแนะนำในแต่ละเกณฑ์การวัด ด้วย Power Point |
| 3. ตรวจสอบว่าเขาเข้าใจไหม พร้อม ๆ กับที่ตั้งคำถาม และทดลองทำให้อีกครั้ง | 3. สอบถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ พร้อมยกตัวอย่างสภาพจริงประกอบ เพื่อให้เห็นเชื่อมโยงสู่สภาพจริง จนแน่ใจว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจแท้จริง |
| ขั้นที่ 3. ให้มีการทดลองทำเอง 1. ทดสอบผู้เข้าอบรมโดยให้เขาทดลองทำงานนั้นด้วยตนเอง | ขั้นที่ 3. ให้มีการทดลองทำเอง 1. สอบถามความเข้าใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม พร้อมสอบถามสภาพความเป็น กิจกรรมที่ดำเนินการอยู่ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงจากความรู้สู่สภาพจริง |

| วิธีการสอนงาน OJT | การสร้างระบบการประกันคุณภาพ |
|---|---|
| 2. ตั้งคำถามบ่อย ๆ โดยเริ่มต้นด้วยการถามว่าทำไม, อย่างไร, เมื่อใด, ที่ไหน | 2. ระหว่างการสนทนาเพื่อการสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้ง จะพยายามสอบถามประเด็นเชิงลึกขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจในระบบการทำงาน |
| 3. สังเกตการณ์ดูการทำงานแล้วคอยแก้ไขข้อผิดพลาด และถ้าจำเป็นก็ทดลองทำให้ คู่มือ อีกครั้ง | 3. ระหว่างที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสนทนา ต้องพยายามอย่าให้การสนทนาหลงประเด็น มิฉะนั้นจะทำให้ภารกิจที่กำหนดไว้เกิดความผิดพลาด จึงต้องควบคุมประเด็นให้อยู่ในกรอบของตัวบ่งชี้ที่ทำการเรียนรู้ร่วมกัน |
| 4. ทำเช่นนี้เรื่อยไปจนกระทั่งแน่ใจว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจแล้ว | |
| ขั้นที่ 4. การติดตามผล 1. มอบให้เขาไปลงมือทำงานด้วยตนเอง | ขั้นที่ 4. การติดตามผล 1. มอบหมายภารกิจให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมใช้ประสบการณ์ และความรู้ที่ได้รับ ออกแบบระบบปฏิบัติการการประกันคุณภาพที่ละตัวบ่งชี้ |
| 2. หมั่นตรวจสอบดูบ่อย ๆ ว่าเขาได้ปฏิบัติถูกต้องตามคำแนะนำ | 2. ระหว่างที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำภารกิจ จะคอยถามเพื่อกระตุ้นความคิดให้ใคร่ครวญในขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความละเอียด ชัดเจน และเหมาะสม พร้อมสังเกตการณ์การออกแบบระบบปฏิบัติงาน และสอบถามเพื่อการทบทวนความคิด ซึ่งหากไม่เหมาะสมหรือไม่ชัดเจน จะแนะนำให้คิดออกแบบใหม่ |
| 3. ถอนการควบคุมให้น้อยลง และติดตามโดยใกล้ชิดจนกระทั่งแน่ใจว่าเขาทำได้ดีพอ จนสามารถใช้วิธีควบคุมตามธรรมดาปกติได้ | 3. เมื่อเห็นว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความเข้าใจในการทำภารกิจ จะค่อยๆถอนการควบคุมออกมาเพื่อให้มีอิสระทางความคิด จนกระทั่งการปฏิบัติงานในตัวบ่งชี้สิ้นสุดภารกิจงานอย่างมีความเหมาะสม ชัดเจน และพึงพอใจ |

การดำเนินงานที่กำหนดใช้รูปแบบการสอนแบบ On The Job Training : OJT ได้ร่วมมือกับสถานศึกษาดำเนินการสร้างระบบปฏิบัติการตามรายละเอียดตัวบ่งชี้ ตามมาตรฐานการประกันคุณภาพ กศน. รายละเอียด ตามส่วนที่ 3

ส่วนที่ 5

ระบบปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของสถานศึกษา

ผลจากการจัดการใช้รูปแบบการสอนแบบ On The Job Training : OJT

จากการดำเนินงาน การใช้รูปแบบการสอนแบบ On The Job Training : OJT เพื่อสร้างระบบปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของสถานศึกษา มีผลจากการร่วมคิดและสร้างสรรค์ระบบปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของสถานศึกษา ตามรายละเอียดตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ดังนี้