

การบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัล*

EDUCATIONAL MANAGEMENT FOR STUDENT SUPPORT SYSTEMS

IN THE DIGITAL ERA

ทฤษฎี ขันตยาภรณ์

Tidsadee Khantayaphon

จักรี ขันตยาภรณ์

Jakree Khantayaphon

พีรพัฒน์ ทิดต่อ

Peerapat Tidor

กาญจนา บุญสง

Kanchana Boonsong

นิภา เพชรสม

Nipa Phetchsom

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, ประเทศไทย

Phetchaburi Rajabhat University, Thailand

E-mail: sandtereaterity@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การศึกษครั้งนี้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการศึกษา ระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน และเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างระบบการดูแลผู้เรียนแบบดั้งเดิมกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสมดุล โดยมีแนวทางการบริหารจัดการที่สำคัญ 8 ประการ ประกอบด้วย (1) การกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ (2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม ครอบคลุมอุปกรณ์ ระบบอินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์ และระบบรักษาความปลอดภัย (3) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (4) การออกแบบระบบดูแลช่วยเหลือที่ผสมผสานช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ตามความต้องการของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม (5) การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจผ่านระบบฐานข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล (6) การสร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย (7) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบทั้งด้านกระบวนการและผลลัพธ์ และ (8) การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เรียน การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพ สามารถ



ติดตามและให้ความช่วยเหลือผู้เรียนได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ ทั้งนี้ ความสำเร็จของระบบขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ความมุ่งมั่นของบุคลากร และความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนระบบให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาผู้เรียนอย่างรอบด้าน

คำสำคัญ: การบริหารจัดการการศึกษา, การดูแลช่วยเหลือผู้เรียน, เทคโนโลยีดิจิทัล

Abstract

This academic article aims to study approaches to managing student care and support systems in the digital era, which is a crucial issue in developing educational quality that aligns with the changing societal context. This study reviews concepts, theories, and research related to educational management, student care and support systems, and digital technologies applied in educational management. The findings reveal that effective management of student care and support systems in the digital era requires a balanced integration between traditional student care systems and digital technology. Eight key management approaches have been identified: (1) establishing clear policies and vision for technology implementation, (2) developing appropriate technological infrastructure, including devices, internet systems, software, and security systems, (3) continuously developing personnel competencies in digital technology, (4) designing care and support systems that integrate both online and offline channels according to the needs of different student groups, (5) using data-driven decision-making through database systems and data analytics, (6) building collaboration with parents and communities through diverse digital channels, (7) systematically monitoring and evaluating operations in both process and outcomes, and (8) managing cyber risks and security, including protecting students' personal data. Implementation of these approaches will result in an efficient student care and support system capable of monitoring and assisting students comprehensively, rapidly, and in alignment with their needs. The success of the system depends on the leadership of school administrators, the commitment of personnel, and collaboration from all sectors in driving the system to achieve the goal of holistic student development.

Keywords: Educational management, Student care and support, Digital technology

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในศตวรรษที่ 21 ที่โลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี การจัดการศึกษาจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การดูแลช่วยเหลือผู้เรียนถือเป็นหัวใจสำคัญของการ

จัดการศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2563) ระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาอย่างรอบด้าน ทั้งด้านวิชาการ อารมณ์ จิตใจ สังคม และร่างกาย ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ (วิชัย วงศ์ใหญ่, 2565) เทคโนโลยีดิจิทัลไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือในการจัดการเรียนการสอนเท่านั้น แต่ยังสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถติดตามพฤติกรรม ผลการเรียนรู้ และปัญหาต่างๆ ของผู้เรียนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ในบริบทของประเทศไทย กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดนโยบายการศึกษาในยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผ่านมา ได้เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการศึกษาจากการเรียนการสอนในชั้นเรียนแบบเดิมไปสู่การเรียนรู้แบบออนไลน์และแบบผสมผสาน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2564) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้รูปแบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนต้องปรับเปลี่ยนไปด้วย จากเดิมที่เป็นการพบปะดูแลแบบเห็นหน้ากันในห้องเรียน กลายเป็นการดูแลผ่านระบบออนไลน์และเครื่องมือดิจิทัลต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความท้าทายใหม่ในการบริหารจัดการ อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนยังพบอุปสรรคและข้อจำกัดหลายประการ ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี สมรรถนะของบุคลากรทางการศึกษา ความพร้อมของผู้เรียนและผู้ปกครอง รวมถึงระบบการบริหารจัดการที่ยังไม่สอดคล้องกับบริบทดิจิทัล (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2565)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการให้เกิดการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัล โดยทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนให้สอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการการศึกษา

การบริหารจัดการการศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วยหลายองค์ประกอบที่สัมพันธ์กัน ทฤษฎีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของโรงเรียนเน้นการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นหลัก โดยผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีความเป็นผู้นำทางวิชาการ และสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2563) นอกจากนี้ การบริหารแบบมีส่วนร่วมยังเป็นแนวคิดสำคัญที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการบริหารจัดการสถานศึกษา ทั้งครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน

ทฤษฎีการบริหารจัดการเชิงระบบ (Systems Theory) ของ Bertalanffy มององค์กรการศึกษาเป็นระบบเปิดที่มีการรับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยทุกส่วนมีความสัมพันธ์และพึ่งพาซึ่งกันและกัน (ทิศนา แคมมณี, 2564) แนวคิดนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนได้ โดยมองว่า



ระบบดูแลช่วยเหลือเป็นระบบย่อยหนึ่งในระบบการจัดการศึกษาโดยรวม ซึ่งต้องมีการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์เน้นการวางแผนระยะยาวและการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ผู้บริหารต้องสามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ที่เหมาะสม รวมถึงจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (วีระพงศ์ พลนิกร, 2565) การบริหารเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับกลยุทธ์ได้ทันทั่วทั้งที่

ในบริบทของประเทศไทย กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือ การบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2563) การบริหารจัดการที่ดีต้องสามารถบูรณาการทุกด้านเข้าด้วยกันเพื่อสนับสนุนการพัฒนาผู้เรียนอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ แนวคิดการบริหารแบบใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management) เน้นการกระจายอำนาจการบริหารจัดการไปยังสถานศึกษา ให้สถานศึกษามีอิสระในการตัดสินใจและบริหารจัดการได้ตามบริบทและความต้องการของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาที่ต้องการให้สถานศึกษามีความคล่องตัวและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างรวดเร็ว (พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์, 2564) การบริหารแบบนี้เปิดโอกาสให้สถานศึกษาสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสมกับบริบท

ระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

ระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนเป็นระบบที่สถานศึกษาจัดขึ้นเพื่อดูแล ช่วยเหลือ และส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียนในทุกด้าน ทั้งด้านวิชาการ อารมณ์ จิตใจ สังคม และร่างกาย โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2563) ระบบนี้ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ กิจกรรมรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล กิจกรรมคัดกรองนักเรียน กิจกรรมส่งเสริมพัฒนานักเรียน และกิจกรรมส่งต่อและช่วยเหลือนักเรียน

การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลเป็นขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญ เนื่องจากผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งด้านความสามารถ ความสนใจ บุคลิกภาพ และภูมิหลังครอบครัว ครูที่ปรึกษาต้องศึกษาข้อมูลของนักเรียนอย่างละเอียด เพื่อเข้าใจและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2564) ข้อมูลที่ต้องศึกษารวมถึงประวัติส่วนตัว ผลการเรียน พฤติกรรม ความสนใจพิเศษ และสภาพครอบครัว

การคัดกรองนักเรียนเป็นกระบวนการในการค้นหานักเรียนที่มีความต้องการพิเศษหรือมีปัญหา เพื่อให้การช่วยเหลือได้อย่างทันทั่วทั้งที่ การคัดกรองสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การสังเกตพฤติกรรม การใช้แบบประเมิน การสัมภาษณ์ และการรับข้อมูลจากผู้ปกครอง (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2563) การคัดกรองที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถระบุปัญหาได้ตั้งแต่เนิ่นๆ และสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่

การส่งเสริมพัฒนานักเรียนเป็นกิจกรรมที่มุ่งพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนในด้านต่างๆ ทั้งทักษะทางวิชาการ ทักษะชีวิต และทักษะทางสังคม กิจกรรมส่งเสริมพัฒนาอาจจัดในรูปแบบของการให้คำปรึกษารายบุคคล การจัดกิจกรรมกลุ่ม การพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน หรือการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ (รัตนะ บัวสนธ์, 2564) การส่งเสริมพัฒนาที่ดีควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและใช้หลักการพัฒนาตามศักยภาพ

การส่งต่อและช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการสำหรับนักเรียนที่มีปัญหาซับซ้อนหรือเกินความสามารถของครูที่ปรึกษาในการดูแล จำเป็นต้องส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น นักจิตวิทยาโรงเรียน นักสังคมสงเคราะห์ แพทย์ หรือหน่วยงานภายนอก การส่งต่อที่มีประสิทธิภาพต้องมีระบบการประสานงานที่ดี มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง และมีการบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2564)

บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนระบบ จัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม พัฒนาศักยภาพของครูที่ปรึกษา และสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องสร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชน เพื่อให้เกิดการดูแลผู้เรียนอย่างเป็นองค์รวม (อรุณี นิลวิเชียร, 2564)

เทคโนโลยีดิจิทัลกับการจัดการศึกษาเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการจัดการศึกษาในปัจจุบัน ทั้งในด้านการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้สร้างโอกาสใหม่ๆ ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา แต่ในขณะเดียวกันก็ก่อให้เกิดความท้าทายที่ต้องเผชิญ (UNESCO, 2021) เทคโนโลยีดิจิทัลในการศึกษาครอบคลุมเครื่องมือและระบบต่างๆ มากมาย ตั้งแต่อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ ไปจนถึงระบบการจัดการข้อมูล

ระบบการจัดการการเรียนรู้ (Learning Management System: LMS) เป็นเครื่องมือสำคัญที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ช่วยให้ครูสามารถจัดเนื้อหาบทเรียน มอบหมายงาน ประเมินผล และสื่อสารกับนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มานิตย์ ชุมสาย ณ อยุธยา, 2564) LMS ยังช่วยให้สามารถติดตามความก้าวหน้าในการเรียนของนักเรียนแต่ละคนได้อย่างละเอียด ทำให้สามารถปรับการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละคน

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) กำลังถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษามากขึ้น AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลการเรียนรู้ของนักเรียนจำนวนมาก ทำนายปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และแนะนำแนวทางการแก้ไข นอกจากนี้ ระบบ AI ยังสามารถเป็นผู้ช่วยสอนอัตโนมัติที่ให้คำแนะนำกับนักเรียนได้ตลอด 24 ชั่วโมง (อนันต์ วัฒนานนท์, 2565) การใช้ AI ในการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเรียนสามารถช่วยระบุนักเรียนที่มีความเสี่ยงได้เร็วขึ้น

แอปพลิเคชันและแพลตฟอร์มสื่อสารออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการสื่อสารระหว่างโรงเรียน ครู นักเรียน และผู้ปกครอง เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ไม่จำกัดด้วยเวลาและสถานที่ ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติสามารถส่งข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าเรียน ผลการเรียน และพฤติกรรมของนักเรียนไปยังผู้ปกครองได้ทันที (สุภาพร เฟ่งพิศ, 2564) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความร่วมมือระหว่างบ้านและโรงเรียนในการดูแลผู้เรียน

ระบบฐานข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Big Data Analytics) ช่วยให้สถานศึกษาสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลของนักเรียนอย่างเป็นระบบและนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวโน้มและรูปแบบต่างๆ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกสามารถช่วยให้ผู้บริหารและครูเข้าใจปัญหาของนักเรียนได้ดีขึ้น และสามารถวางแผนการช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม (ประภาส จงใจสิทธิ์, 2565) ข้อมูลที่ถูกเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบยังสามารถใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานและปรับปรุงกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน



เทคโนโลยีเกม (Gamification) ถูกนำมาใช้ในการศึกษาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้มีลักษณะคล้ายเกมช่วยให้นักเรียนมีส่วนร่วมและสนุกกับการเรียนมากขึ้น นอกจากนี้ ระบบคะแนนและรางวัลยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามและส่งเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของนักเรียน (วรากร สมบูรณ์, 2564) การใช้เทคโนโลยีเกมอย่างเหมาะสมสามารถช่วยสร้างแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองของผู้เรียน

อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการศึกษาต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลนักเรียน การให้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์แก่นักเรียน ครู และผู้ปกครอง และการสร้างจริยธรรมในการใช้เทคโนโลยี (กฤษณะ ชินะตังกูร, 2565) ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการสร้างนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อคุ้มครองผู้เรียน

การบริหารจัดการให้เกิดการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัล

การบริหารจัดการให้เกิดการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัลต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างแนวทางการดูแลแบบดั้งเดิมกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสมดุล โดยมีองค์ประกอบสำคัญหลายด้านที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญ ประการแรก การกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการให้เกิดผลอย่างไรกับผู้เรียน และสื่อสารวิสัยทัศน์นี้ไปยังบุคลากรทุกคนในองค์กร (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2565) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกันจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัลสามารถดำเนินไปได้ สถานศึกษาต้องมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่เพียงพอและมีคุณภาพ มีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วเหมาะสม มีซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันที่จำเป็น และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2564) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานต้องพิจารณาจากความต้องการที่แท้จริงและงบประมาณที่มีอยู่

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนระบบ ครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในด้านการใช้เครื่องมือต่างๆ การวิเคราะห์ข้อมูล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การพัฒนาควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องผ่านการอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน (สุวิมล ว่องวาณิช, 2565) การสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพจะช่วยให้ครูสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การออกแบบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัล ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความต้องการของนักเรียนแต่ละกลุ่ม ระบบควรมีทั้งช่องทาง การดูแลแบบออนไลน์และออฟไลน์ เพราะนักเรียนบางคนอาจต้องการพบครูที่ปรึกษาแบบเห็นหน้ากัน ในขณะที่บางคนอาจสะดวกกับการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์มากกว่า (อรุณี นิลวิเชียร, 2564) ความยืดหยุ่นในการให้บริการจะทำให้นักเรียนทุกคนสามารถเข้าถึงการดูแลช่วยเหลือได้

การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล ผู้บริหารและครูต้องสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบต่างๆ มาวิเคราะห์และตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลที่ควรนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจรวมถึงผลการเรียน พฤติกรรมการเข้าเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ข้อมูลจากแบบสอบถาม และข้อมูลจากการสังเกต (ทศนา แหมมณี, 2565) การวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบจะช่วยให้เห็นภาพรวมและสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชนในยุคดิจิทัลสามารถทำได้ผ่านช่องทางออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น การสร้างกลุ่มสนทนาออนไลน์ การจัดประชุมผู้ปกครองผ่านวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ การส่งข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน หรือการให้ผู้ปกครองสามารถเข้าถึงข้อมูลการเรียนรู้ของบุตรหลานผ่านระบบออนไลน์ (พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์, 2565) การสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วจะช่วยสร้างความไว้วางใจและความร่วมมือที่ดีระหว่างโรงเรียนและบ้าน

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ทราบว่าจะบรรลุผลหรือไม่ นักเรียนที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีประสิทธิภาพเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง และควรปรับปรุงในส่วนใด การประเมินผลควรพิจารณาทั้งด้านกระบวนการและผลลัพธ์ โดยใช้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (รัตนะ บัวสนธิ์, 2564) ผลการประเมินควรนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยเป็นประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ผู้บริหารต้องมีมาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน ป้องกันการละเมิดความเป็นส่วนตัว และสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับนักเรียน ครู และผู้ปกครอง (วีระพงศ์ พลนิกร, 2564) นอกจากนี้ต้องมีแผนรองรับในกรณีที่ระบบเทคโนโลยีมีปัญหา เพื่อให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่หยุดชะงัก

ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการให้เกิดการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัล

การศึกษาในยุคดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอนไปอย่างมาก ทำให้การดูแลช่วยเหลือผู้เรียนต้องปรับเปลี่ยนตามไปด้วย การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างระบบดูแลที่ครอบคลุมทุกมิติ ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เช่น แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ ระบบติดตามพัฒนาการนักเรียน และช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ครูและบุคลากรสามารถเข้าถึงและดูแลนักเรียนได้อย่างใกล้ชิดแม้ในโลกดิจิทัล ขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาศักยภาพครูให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี การให้คำปรึกษาออนไลน์ และการสังเกตสัญญาณเตือนของนักเรียนที่มีปัญหาผ่านพฤติกรรมทางดิจิทัล การใช้ Learning Analytics ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลการเรียนรู้และพฤติกรรมของนักเรียน ทำให้สามารถระบุกลุ่มเสี่ยงและให้ความช่วยเหลือได้ทันที่ อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือ ส่วนหัวใจสำคัญยังคงอยู่ที่ความใส่ใจและความเข้าใจในตัวผู้เรียนแต่ละคน การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างครูและนักเรียนผ่านการสื่อสารที่มีคุณภาพจึงยังคงเป็นรากฐานสำคัญของระบบดูแลช่วยเหลือที่ยั่งยืน ดังนั้น การบริหารจัดการที่ดีต้องสร้างสมดุลระหว่างการใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาดกับการรักษาความเป็นมนุษย์ในการดูแลผู้เรียน เพื่อให้ นักเรียนทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างรอบด้านและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในยุคดิจิทัล



สรุป

สรุปการบริหารจัดการให้เกิดการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัลเป็นความท้าทายสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทางการศึกษาต้องเผชิญ จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างระบบการดูแลแบบดั้งเดิมกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม โดยยังคงไว้ซึ่งความอบอุ่นและความใส่ใจต่อผู้เรียนเป็นรายบุคคล แต่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการดำเนินงาน

องค์ประกอบสำคัญของการบริหารจัดการให้เกิดการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในยุคดิจิทัลประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์และนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหาร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การออกแบบระบบที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ การสร้างความร่วมมือกับผู้ปกครองและชุมชน การติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ และการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย

เทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนมีหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่ระบบการจัดการการเรียนรู้ แอปพลิเคชันสื่อสารออนไลน์ ระบบฐานข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ไปจนถึงปัญญาประดิษฐ์ การเลือกใช้เทคโนโลยีต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา ความพร้อมของบุคลากร และความต้องการของผู้เรียน ไม่ควรนำเทคโนโลยีมาใช้เพียงเพราะเป็นที่นิยม แต่ต้องพิจารณาว่าจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนได้อย่างแท้จริงหรือไม่

ความสำเร็จในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวิสัยทัศน์ มีความมุ่งมั่น และสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการร่วมขับเคลื่อนระบบ นอกจากนี้ ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ก็มีส่วนสำคัญในการทำให้ระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนบรรลุเป้าหมายข้อเสนอแนะได้แก่ สถานศึกษาควรเริ่มต้นจากการศึกษาบริบทและความต้องการของตนเองอย่างรอบด้าน วางแผนการพัฒนาระบบอย่างเป็นขั้นตอน เริ่มจากสิ่งที่มีความพร้อมมากที่สุดก่อน และค่อยๆ ขยายผลไปสู่ส่วนอื่นๆ ควรมีการศึกษาดูงานจากสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่าย และปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง โดยจัดสรรงบประมาณและเวลาอย่างเพียงพอ ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมการเรียนรู้ และควรมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรมีการศึกษาลักษณะบทของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่อคุณภาพการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในระยะยาว รวมถึงการพัฒนารูปแบบและแนวทางที่เหมาะสมกับบริบทของไทยมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). นโยบายและแผนพัฒนาการศึกษาในยุคดิจิทัล พ.ศ. 2564-2570.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.



- กระทรวงศึกษาธิการ. (2563). แนวทางการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กฤษณะ ชินะดังกูร. (2565). ความปลอดภัยทางไซเบอร์ในสถานศึกษา. วารสารเทคโนโลยีการศึกษา, 31(2) , 45-62.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2565). การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา. วารสารบริหารการศึกษา, 28(1) , 112-128.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2564). การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แคมมณี. (2565). การใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการบริหารการศึกษา. วารสารการบริหารการศึกษา, 29(2) , 156-173.
- ทิตนา แคมมณี. (2564). การบริหารจัดการเชิงระบบในสถานศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2563). การคัดกรองและช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2565). ภาวะผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล. วารสารผู้นำทางการศึกษา , 22(1) , 34-51.
- ประภาส จงใจสิทธิ์. (2565). การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา, 18(2) , 89-106.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์. (2564). การบริหารแบบใช้โรงเรียนเป็นฐาน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์. (2565). การสร้างความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครองในยุคดิจิทัล. วารสารครอบครัวและการศึกษา, 25(3) , 67-84.
- มานิตย์ ชุมสาย ณ อยุธยา. (2564). การใช้ระบบการจัดการการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา. วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้, 12(2) , 45-63.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2564). การประเมินผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน. วารสารการวัดและประเมินผลการศึกษา, 20(1) , 78-96.
- วรากร สมบูรณ์. (2564). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเกมในการจัดการเรียนรู้. วารสารสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา, 16(3) , 112-129.
- วิชัย วงศ์ใหญ่. (2565). การศึกษาในยุคดิจิทัล: ความท้าทายและโอกาส. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง.
- วีระพงศ์ พลนิกร. (2564). การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยทางเทคโนโลยีในสถานศึกษา. วารสารบริหารความเสี่ยง, 14(2) , 56-73.
- วีระพงศ์ พลนิกร. (2565). การบริหารเชิงกลยุทธ์สำหรับสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2564). ระบบส่งต่อและการประสานงานในการช่วยเหลือนักเรียน. วารสารแนะแนว, 35(1) , 89-107.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2564). การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล: หลักการและเทคนิค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). รายงานผลการจัดการเรียนการสอนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2563). มาตรฐานการบริหารจัดการสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- สุภาพร เฟ่งพิศ. (2564). การสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองผ่านแอปพลิเคชันมือถือ. วารสารเทคโนโลยีการสื่อสาร, 19(3) , 134-151.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2565). การพัฒนาสมรรถนะครูในศตวรรษที่ 21. วารสารพัฒนาวิชาชีพครู, 27(2) , 98-115.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2563). ภาวะผู้นำทางการศึกษา: ทฤษฎีและการปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ วัฒนานนท์. (2565). ปัญญาประดิษฐ์กับการศึกษา: โอกาสและความท้าทาย. วารสารปัญญาประดิษฐ์และนวัตกรรม, 8(1) , 23-41.
- อรุณี นิลวิเชียร. (2564). บทบาทของครูที่ปรึกษาในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนยุคใหม่. วารสารครูไทย, 42(3) , 156-173.
- UNESCO. (2021). Reimagining our futures together: A new social contract for education. Paris: UNESCO Publishing.