

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้

- 1.1 ความหมายของตัวบ่งชี้
- 1.2 ลักษณะของตัวบ่งชี้
- 1.3 ประเภทของตัวบ่งชี้
- 1.4 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้
- 1.5 เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้
- 1.6 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้

#### 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

- 2.1 ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2.2 ความสำคัญและความเป็นมาของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2.3 กฎหมายและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2.4 วัตถุประสงค์ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2.5 ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2.6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2.7 การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2.8 หลักการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### 3. การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ใช้ในการวิจัย

- 3.1 การสังเคราะห์องค์ประกอบหลักของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 3.2 การสังเคราะห์องค์ประกอบหลักด้านปัจจัย (Input)
- 3.3 การสังเคราะห์องค์ประกอบหลักด้านกระบวนการ (Process)
- 3.4 การสังเคราะห์องค์ประกอบหลักด้านผลผลิต (Output)

#### 4. โมเดลสมมติฐานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่จะนำไปสู่กระบวนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยขอเสนอสาระ ดังนี้

### 1. ความหมายของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ (Indicator) ในพจนานุกรมฉบับ Webster's Ninth New Collegiate Dictionary (1991 : 122) ได้อธิบายคำว่า Indicator ว่า เป็นคำที่มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ in = into + dicase = declare, point out ดังนั้น คำว่า Indicator จึงมีความหมายว่า เครื่องชี้ หรือ ตัวชี้ (pointer) ใด ๆ สำหรับบันทึกหรือแสดง หรืออีกนัยหนึ่ง Indicator หมายถึง กลุ่มค่าสถิติที่เอามารวมกันเพื่อบ่งชี้สภาพเศรษฐกิจหรือสภาพที่ต้องการศึกษาและพจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford dictionary. 1988 : 139) ได้อธิบายความหมายของ "ตัวบ่งชี้" ว่าเป็นสิ่งที่ชี้หรือบอกทิศทางไปที่สิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Indicators As That Which Point Out Or Direct Attention To Something) สำหรับในภาษาไทยมีคำที่นำมาใช้ในความหมายเดียวกับคำว่า "ตัวบ่งชี้" อยู่หลายคำ เช่น คชณี คชณีบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ ตัวชี้ ตัวชี้นำ ตัวชี้วัด เครื่องชี้ เครื่องชี้บอก และ เครื่องชี้วัด เป็นต้น แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คำว่า "ตัวบ่งชี้" เนื่องจากเป็นคำที่ให้ความหมายชัดเจนว่า เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงเรื่องที่กำลังศึกษา ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ไว้ต่าง ๆ กัน เช่น จอห์นสโตน (Johnstone. 1981 : 2-3) ที่กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกปริมาณเชิงสัมพันธ์หรือสถานะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยไม่จำเป็นต้องเข้าไปตรวจสอบอย่างกว้าง ๆ หรือให้ภาพเชิงสรุปโดยทั่วไป ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต สอดคล้องกับ เบอร์สไตน์ โอคส์ และ กุยตัน (Burstein, L ; Oakes ; & Guiton. 1992 : 407) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ เป็นค่าสถิติที่ให้สารสนเทศเกี่ยวกับสถานะ คุณภาพหรือผลการปฏิบัติงานของระบบการศึกษา ซึ่งอาจเป็นค่าสถิติเฉพาะเรื่องหรือค่าสถิติรวม (Single Or Composite Statistics) ก็ได้โดยจะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการตัดสินใจ ส่วน วรณี แกมเกตุ (2540 : 14) ; นงลักษณ์ วิรัชชัย (2541 : 1-2) ; กมล สุดประเสริฐ (2543 : 1) และ อานูภาพ ธงภักดี (2543 : 16) ได้ให้ความหมายสอดคล้องกันว่า ตัวบ่งชี้ เป็นสารสนเทศหรือค่าที่สังเกตได้เชิงปริมาณ หรือค่าที่สังเกตได้เชิงคุณภาพ ซึ่งใช้บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งวัด หรือสะท้อนลักษณะ รวมทั้งปัญหาหรืออุปสรรคของการดำเนินงานอย่างกว้าง ๆ ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

นอกจากนี้ ธนพร ชุมวรฐายี (2547 : 9) และ รุ่งรังษิ วิบูลย์ชัย (2544 : 44) ให้ความหมายคล้ายกันว่า ตัวบ่งชี้ เป็นสารนิเทศอย่างหนึ่งที่ได้มาจากการประมวลผล โดยใช้มาตรการทางสถิติคำนวณขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย และ สุทธิรัช คนกาญจน์ (2547 : 47) ได้สรุปว่า ตัวบ่งชี้ มีความหมาย 2 ประการ คือ 1) ต้องกำหนดเป็นประมาณหรือคิดเป็นตัวเลขได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความ และในการตีความหมายค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้ แต่ละตัวต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่จัดไว้มีจะนั้นจะไม่สามารถบอกได้ว่า ค่าตัวเลขที่ได้นั้นสูงหรือต่ำ 2) ค่าของตัวบ่งชี้จะบอกความหมายในตัวเอง 2 นัยคือ ความหมายที่บ่งบอกโดยมีเงื่อนไขของเวลากำกับ จะบ่งบอกเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวแปรหรือข้อมูลว่าจัดเก็บในช่วงใด และระยะเวลาที่จะนำข้อมูลมาใช้ในการแปลความหมาย และความหมายที่บ่งบอก โดยมีเงื่อนไขสถานที่กำกับ กล่าวคือ ค่าตัวบ่งชี้จะบอกความหมายเฉพาะในเขตพื้นที่ หรือ บริเวณ หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบขึ้นอยู่กับข้อมูลหรือตัวแปรที่จัดเก็บ สอดคล้องกับ พิสนุ พงศ์ศรี (2549 : 148) และ อภิชาติ พงษ์ศรีหุลชัย (2550 : 33) ต่างให้ความหมายตัวบ่งชี้คล้ายกันว่าเป็นเครื่องมือหรือสิ่งที่บ่งบอกถึงความก้าวหน้าความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในมิติต่าง ๆ ทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล ซึ่ง รัตนพร ไกรถาวร (2545 : 33) ; สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ (2547 : 42) ; ศิริชัย กาญจนวาสิ (2547 : 19) ; วิลาวัลย์ มากุ่ม (2549 : 32) และสายสมร ศักดิ์คำดวง (2551 : 17) ได้ให้ความหมายตัวบ่งชี้ไว้คล้ายกันว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง เป็นตัวแปร ตัวประกอบ หรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะของระบบการดำเนินงานหรือปริมาณของระบบการศึกษา หรือสภาพที่ต้องการศึกษา ส่วนใดส่วนหนึ่ง ณ จุดเวลา หรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง มีลักษณะเชิงคุณภาพหรือปริมาณ โดยการนำข้อมูลหรือตัวแปร หรือข้อเท็จจริงมาสัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นคุณลักษณะหรือสภาพการณ์นั้นได้ และใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างช่วงเวลาที่แตกต่างกันเพื่อให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงของสภาพที่ต้องการศึกษาได้

จากการศึกษาความหมายของตัวบ่งชี้ที่นักวิชาการให้ไว้ดังกล่าว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และสรุปว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สิ่งที่น่ามาวัด หรือชี้สภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง มีลักษณะเชิงคุณภาพหรือปริมาณ ซึ่งเกิดจากการรวมตัวแปรหลาย ๆ ตัวเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นสภาพการณ์นั้นได้ และเพื่อนำไปกำหนดนโยบาย วางแผน ปฏิบัติงาน ติดตามผลการดำเนินงาน และจัดลำดับการพัฒนา

## 2. ลักษณะของตัวบ่งชี้

ลักษณะที่สำคัญของตัวบ่งชี้ จอห์นสโตน (Johnstone. 1981 : 2-5) ได้สรุปไว้ 3 ประการดังนี้คือ 1) ตัวบ่งชี้ต้องกำหนดเป็นปริมาณ หรือคิดเป็นตัวเลขได้ มิใช่บรรยายเป็นข้อความเพียงอย่างเดียว และในการตีความค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่สร้างขึ้น มิฉะนั้นจะไม่สามารถบอกได้ว่าค่าตัวเลขที่ได้นั้นสูงหรือต่ำได้มาตรฐาน หรือไม่เพียงใด 2) ค่าหรือคุณลักษณะที่ได้จากตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราวไม่ถาวร มีการผันแปรตามเวลาและสถานที่ คือ ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกความหมายโดยมีเงื่อนไขของเวลา และสถานที่กำกับ เช่น ตัวบ่งชี้จะบ่งบอกเฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และเฉพาะพื้นที่ หรือบริเวณส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบที่ต้องการตรวจสอบ เช่น ตัวบ่งชี้ในช่วงเวลา 3 เดือน หรือ ช่วง 5 ปี ของจังหวัด เขต ภูมิภาค หรือประเทศใด ๆ ก็ได้ 3) ตัวบ่งชี้ เป็นสิ่งที่บ่งบอกสถานะของสิ่งที่มุ่งวัดในลักษณะกว้าง ๆ หรือให้ภาพในเชิงสรุปโดยทั่วไป มากกว่าจะเป็นภาพที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อย ส่วน นัยนา ประเสริฐแสง (2545 : 24) กล่าวว่า โดยทั่วไปลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดี จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่อไปนี้คือ 1) มีความตรง สามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้ 2) มีความไว แสดงความแตกต่างได้ แม้สถานการณ์ที่วัดจะเปลี่ยนแปลงไปเล็กน้อย 3) มีความเฉพาะเจาะจง จะเปลี่ยนแปลงก็แต่เฉพาะสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้น โดยตรงเท่านั้น 4) มีความเชื่อถือได้ ค่าที่ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ ควรจะสอดคล้องกัน ถ้าวัดในสิ่งเดียวกัน ไม่ว่าผู้วัดจะเป็นกลุ่มใดก็ตาม นอกจากนี้ นิตยา สำเร็จผล (2547 : 122 - 123) ได้สรุปลักษณะของตัวบ่งชี้ไว้ 5 ประการ คือ 1) ตัวบ่งชี้ต้องให้สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพที่ศึกษาอย่างกว้าง ๆ ไม่จำเป็นต้องให้สารสนเทศที่ละเอียดถูกต้องแม่นยำ 2) ตัวบ่งชี้จะให้ความหมายเชิงปริมาณมากกว่าที่จะให้ความหมายเฉพาะค่าของมัน มีลักษณะเป็นตัวแปรรวม 3) ค่าตัวบ่งชี้แสดงถึงปริมาณ และการแปลความหมาย ต้องมีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดขึ้นในตอนพัฒนาตัวบ่งชี้ นั่นคือ ต้องมีจุดอ้างอิงที่สามารถทำให้ตัดสินคุณค่าได้ 4) ตัวบ่งชี้ต้องให้สารสนเทศ ณ จุดเวลา ช่วงเวลา เฉพาะ เมื่อนำตัวบ่งชี้จากช่วงเวลาหลายจุดมาเทียบกัน จะต้องแสดงภาพการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการศึกษาได้ และ 5) ตัวบ่งชี้เป็นหน่วยพื้นฐานสำหรับการพัฒนาทฤษฎี ซึ่งมีความสำคัญยิ่งสำหรับศาสตร์ทุกสาขา

กล่าวโดยสรุป ลักษณะของตัวบ่งชี้ ต้องกำหนดเป็นปริมาณ หรือคิดเป็นตัวเลขได้เป็นค่าชั่วคราว ขึ้นอยู่กับเวลา สถานที่ บ่งบอกถึงสถานะที่มุ่งวัดในลักษณะกว้าง ๆ และเป็นหน่วยพื้นฐานในการพัฒนาทฤษฎี ซึ่งมีความสำคัญกับศาสตร์ทุกสาขา

### 3. ประเภทของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้มีหลายประเภททั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ใช้ในการจำแนก ซึ่งอาจจำแนกโดยอาศัยวิธีการนำไปใช้ หรืออาศัยแนวคิดของวิธีการสร้างตัวบ่งชี้ก็ได้ ซึ่ง จอห์นสโตน (Johnstone, 1981 : 24-26) ได้จำแนกประเภทของตัวบ่งชี้ทางการศึกษาตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ 6 วิธี ดังนี้คือ 1) จำแนกตามตัวแปรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ตัวแทน (Representative Indicators) ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Disaggregative Indicators) และตัวบ่งชี้อรวม (Composite Indicators) 2) จำแนกตามวิธีการแปรผล ได้แก่ การแปลผลแบบอิงกลุ่ม (Norm Referenced) การแปลผลแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Referenced) และการแปลผลแบบอิงตนเอง (Self-referenced) 3) จำแนกตามลักษณะ หรือสเกลการวัด ได้แก่ วัดเป็นค่าสัมบูรณ์ (Absolute Measurement) และวัดเป็นค่าสัมพัทธ์ (Relative Measurement) 4) จำแนกตามช่วงเวลา ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่แสดงค่าในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Measurement Of Stocks) และตัวบ่งชี้ที่แสดงการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา (Measurement Of Flows) 5) จำแนกตามระดับในการวัด ได้แก่ วัดลักษณะรวม ๆ ทุกระดับ (Measurement Of Overall Level) และวัดลักษณะแจกแจง หรือการกระจาย (Measurement Of Distribution) และ 6) จำแนกตามตัวบ่งชี้เชิงระบบ ได้แก่ ตัวบ่งชี้สภาพทรัพยากร (Input Indicators) ตัวบ่งชี้กระบวนการ (Process Indicators) และตัวบ่งชี้ผลผลิต (Output Indicators)

นอกจากนี้ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2541 : 6-10) ; สำนักงานปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2546 : 44) และ กมล ทรายู (2553 : 36 – 38) ได้สรุปประเภทของตัวบ่งชี้ เป็น 7 ประเภท คล้ายกันดังนี้คือ 1) การจัดแยกประเภทตามทฤษฎีระบบ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัย (Input Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงปัจจัยป้อนของระบบ การศึกษา เช่น ร้อยละของนักเรียนหญิงระดับประถมศึกษา ความเสมอภาคของการเข้ารับ การศึกษา ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (Process Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงวิธีการ ดำเนินงานขั้นตอนต่าง ๆ ในระบบการศึกษา เช่น ร้อยละของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาเทียบ ระดับประถมศึกษา การมีส่วนร่วมของสตรีในการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (Output Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงผลลัพธ์ ตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นในระบบการศึกษา เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของโรงเรียน ความพึงพอใจต่อระบบการศึกษา 2) การจัดแยก ประเภทตามลักษณะนิยามของตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้แบบอัตนัย เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ในกรณีที่ นักวิชาการยังมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา ไม่มากนัก หรือใช้ในสถานการณ์ที่มีการให้นิยาม ตัวบ่งชี้ไว้หลวม ๆ ยังไม่ชัดเจน ใช้ในการศึกษาเฉพาะเรื่องการนิยามตัวบ่งชี้แบบอัตนัยนี้

มีส่วนที่นักวิชาการต้องใช้วิจารณ์พิจารณาตัดสินใจ ตัวบ่งชี้แบบปรนัยเป็นตัวบ่งชี้ที่มีการให้นิยามไว้ชัดเจน และไม่มีส่วนที่ต้องใช้วิจารณ์ของนักวิชาการแต่อย่างใด

ตัวบ่งชี้ประเภทนี้มักใช้ในการประเมิน การติดตามและการเปรียบเทียบระบบการศึกษา ที่เป็นการศึกษาระดับนานาชาติ 3) การจัดแยกประเภทตามวิธีการสร้าง ได้แก่ ตัวบ่งชี้ตัวแทนเป็นตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจากตัวแปรเพียงตัวเดียว ให้เป็นตัวแทนตัวแปรอื่น ๆ ที่บอกลักษณะหรือปริมาณของสภาพที่ต้องการศึกษาได้ เช่น สัดส่วนจำนวนนักเรียนระดับประถมศึกษา อัตราการไม่รู้หนังสือ ตัวบ่งชี้ประเภทนี้ใช้กันมากในการวิจัย การวางแผนและการบริหาร การศึกษาในระยะแรก ๆ แต่ปัจจุบันนี้ใช้กันน้อยลง เนื่องจากตัวบ่งชี้ประเภทนี้มีความเที่ยงและความตรงต่ำ เพราะเป็นการใช้ตัวบ่งชี้เพียงตัวเดียวแสดงลักษณะสิ่งที่ต้องการศึกษา

ตัวบ่งชี้แยกเป็นตัวบ่งชี้ที่สถานะคล้ายกับตัวแปร หรือเป็นตัวบ่งชี้ย่อย โดยที่ตัวบ่งชี้ย่อยแต่ละตัวเป็นอิสระต่อกัน และบ่งชี้ลักษณะหรือปริมาณของสภาพที่ต้องการศึกษาเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว การที่จะบ่งชี้สภาพองค์รวมจะต้องใช้ตัวบ่งชี้ย่อยทุกตัวรวมกันทั้งชุด การวิเคราะห์และนำเสนอตัวบ่งชี้ประเภทนี้จึงค่อนข้างยุ่งยากเสียเวลาเนื่องจากตัวบ่งชี้ทั้งหมดมีตัวบ่งชี้ย่อยจำนวนมาก จึงเป็นการบ่งชี้ลักษณะซ้ำซ้อนกัน และตัวบ่งชี้รวมหรือตัวบ่งชี้ประกอบเป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากการรวมตัวแปรทางการศึกษาหลาย ๆ ตัวเข้าด้วยกันให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรตามจริง ตัวบ่งชี้ชนิดนี้ให้สารสนเทศที่มีคุณค่า มีความเที่ยง และความตรงสูงกว่าตัวบ่งชี้สองประเภทแรกจึงเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการศึกษา การกำกับติดตาม ดูแล และการประเมินการศึกษา และเป็นที่ยอมรับใช้กันมากในปัจจุบัน 4) การจัดแยกประเภทตามลักษณะตัวแปรที่ใช้สร้างตัวบ่งชี้ ได้แก่ การจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้การศึกษาตามระดับการวัดของตัวแปรวิธีนี้จัดแยกได้เป็น ตัวบ่งชี้นามบัญญัติ ตัวบ่งชี้เรียงอันดับ ตัวบ่งชี้อันดับ และตัวบ่งชี้อัตราส่วน ถ้าตัวบ่งชี้การศึกษาสร้างจากตัวแปรระดับใด ตัวบ่งชี้การศึกษาที่ได้จะมีระดับการวัดตามตัวแปรนั้นด้วย โดยทั่วไปตัวบ่งชี้การศึกษาที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่ ตัวบ่งชี้อันดับ ตัวบ่งชี้อัตราส่วน และตัวบ่งชี้เรียงอันดับ การจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้การศึกษาตามประเภทของตัวแปร วิธีนี้จัดแยกได้เป็น ตัวบ่งชี้สต็อก และตัวบ่งชี้การเคลื่อนไหว ตัวบ่งชี้สต็อกแสดงถึงสถานะ หรือปริมาณของระบบการศึกษา ณ จุดเวลาจุดใดจุดหนึ่ง ส่วนตัวบ่งชี้การเคลื่อนไหวแสดงถึงสถานะที่เป็นพลวัตในระบบการศึกษา ณ ช่วงเวลาช่วงใดช่วงหนึ่ง การจัดแยกประเภทตามคุณสมบัติทางสถิติของตัวแปร วิธีนี้จัดแยกได้เป็น ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการแจกแจง และตัวบ่งชี้ไม่เกี่ยวกับการแจกแจง ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการแจกแจงสร้างจากตัวบ่งชี้ที่เป็นค่าสถิติบอกลักษณะการกระจายของข้อมูล เช่น สัมประสิทธิ์การกระจาย

เป็นต้น ส่วนตัวบ่งชี้ไม่เกี่ยวกับการแจกแจง สร้างจากตัวบ่งชี้ที่เป็นปริมาณ หรือเป็นค่าสถิติ บอกลักษณะค่ากลาง เช่น ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน หรือค่าสถิติประเภท ร้อยละ อัตราส่วน

5) การจัดแยกประเภทตามลักษณะค่าของตัวบ่งชี้ แบ่งได้เป็น ตัวบ่งชี้สมบูรณ์ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ค่าของตัวบ่งชี้บอกปริมาณที่แท้จริง และมีความหมายในตัวเอง เช่น จำนวนโรงเรียน จำนวนครู และตัวบ่งชี้สัมพัทธ์หรือตัวบ่งชี้อัตราส่วน หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ค่าของตัวบ่งชี้ เป็นปริมาณ เทียบเคียงกับค่าอื่น เช่น จำนวนนักเรียนต่อครูหนึ่งคน สัดส่วนของครูวุฒิปริญญาโท ตัวบ่งชี้ทั้งสองประเภทนี้ ตัวบ่งชี้สมบูรณ์ ใช้เปรียบเทียบได้เฉพาะระบบที่มีขนาด หรือศักยภาพเท่าเทียมกัน ถ้าเป็นระบบที่มีขนาดหรือศักยภาพต่างกัน ควรใช้ตัวบ่งชี้สัมพัทธ์ในการเปรียบเทียบ

6) การจัดแยกประเภทตามฐานการเปรียบเทียบในการแปลความหมาย แบ่งได้เป็น ตัวแปรเชิงกลุ่ม หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับกลุ่มตัวบ่งชี้เชิงเกณฑ์ หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และตัวบ่งชี้อิงตน หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับสภาพเดิม ณ จุด หรือ ช่วงเวลาที่ต่างกัน

7) การจัดแยกประเภทตามลักษณะการใช้ตัวบ่งชี้ประเภทตัวบ่งชี้ตามลักษณะการใช้ประโยชน์ จึงแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ตัวบ่งชี้แสดงความหมาย (Expressive Indicators) และ 2) ตัวบ่งชี้ทำนาย (Predictive Indicators) อย่างไรก็ตาม ตัวบ่งชี้ประเภทต่าง ๆ ที่ได้จากการจัดแยกประเภทที่กล่าวมา เป็นตัวบ่งชี้ ที่พบและใช้กันอยู่ในวงการศึกษามาก แต่ยังมี การจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้ที่สำคัญอีกแบบหนึ่ง คือการจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้ตามสาขาวิชา หรือเนื้อหาสาระ เนื่องจากตัวบ่งชี้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการในศาสตร์ทุกสาขา เมื่อจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้ตามสาขาวิชา หรือตามเนื้อหาสาระแล้ว ได้เป็นตัวบ่งชี้ประเภทต่างๆ อีกหลายประเภท เช่น ตัวบ่งชี้การศึกษา (Education Indicators) ตัวบ่งชี้สังคม (Social Indicators) ตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิต (Quality Of Life Indicators) ตัวบ่งชี้การพัฒนา (Development Indicators) ตัวบ่งชี้การศึกษาระดับประถมศึกษา (Primary Education Indicators) ตัวบ่งชี้การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (Secondary Education Indicators) ตัวบ่งชี้การศึกษาระดับอุดมศึกษา (Higher Education Indicators) และตัวบ่งชี้การศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non-formal Education Indicators) เป็นต้น ซึ่งการจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้ตามเนื้อหาสาระนั้น ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับความสนใจ และจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตัวบ่งชี้ การที่จะกำหนดว่าตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นครอบคลุมตัวบ่งชี้ย่อยประเภทใดต้องพิจารณาจากการกำหนดนิยามและการใช้ประโยชน์จากตัวบ่งชี้เป็นหลัก

จากการศึกษาประเภทของตัวบ่งชี้ที่นักวิชาการให้ไว้ดังกล่าว จะเห็นว่ามีความหลากหลายขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่จะนำไปใช้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงเป็นประเภทตามลักษณะการใช้ตัวบ่งชี้ โดยดำเนินการพัฒนาตัวบ่งชี้เป็น 3 ระดับคือ 1) การวิเคราะห์หาลักษณะองค์ประกอบหลักของตัวบ่งชี้ 2) วิเคราะห์องค์ประกอบย่อยขององค์ประกอบหลักแต่ละตัว และ 3) วิเคราะห์องค์ประกอบย่อยแต่ละตัวเป็นตัวบ่งชี้ต่อไป

#### 4. ประโยชน์ของตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้มีประโยชน์อย่างมาก ซึ่งนักการศึกษาหลายท่าน เช่น จอห์นสโตน (Johnstone. 1981 : 232) ได้สรุปไว้ว่า นักการศึกษาสามารถนำตัวบ่งชี้การศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้คือ ด้านการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ทางการศึกษา ด้านการกำกับและประเมินระบบการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ เบอร์สไตน์ โอคส์ และกูดตัน (Burstein, L ; Oakes ; & Guiton. 1992 : 314) รวมทั้ง บอตตานิและวอลเบอร์ก (Bottani & Walberg. 1994 : 112) ได้ขยายความเพิ่มเติมคล้ายกันว่า ตัวบ่งชี้ทางการศึกษาเป็นประโยชน์มากในการประกันคุณภาพ (Quality assurance) และการแสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Accountability) ส่วน เรส นิก โนแลนและเรส นิก (Resnick, Nolan and Resnick. 1996 : 118) เสนอว่าตัวบ่งชี้ทางการศึกษามีประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดเป้าหมายที่ตรวจสอบได้ (benchmarking) ดังนั้น ตัวบ่งชี้ทางการศึกษามีประโยชน์ในการกำกับและประเมินผลระบบการศึกษา การจัดอันดับการศึกษาประกันคุณภาพการศึกษา และการแสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การกำหนดเป้าหมายที่ตรวจสอบได้ การปรับปรุงพัฒนาระบบการศึกษาโดยใช้ผลการประเมินเป็นแนวทาง ตัวบ่งชี้ประเภทนี้เรียกว่า ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) สอดคล้องกับ สุวิมล ว่องวานิช (2541 : 54) และ นางลักษณ์ วิรัชชัย (2545 : 68) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ของตัวบ่งชี้ไว้สอดคล้องกันดังนี้ คือ 1) ใช้บรรยายสภาพและลักษณะของระบบการศึกษาได้อย่างแม่นยำเพียงพอที่จะทำให้เข้าใจการทำงานของระบบการศึกษาได้เป็นอย่างดี โดยเปรียบเสมือนการฉายภาพระบบการศึกษา ณ จุดเวลาใดจุดหนึ่ง 2) ใช้ศึกษาลักษณะการเปลี่ยนแปลง หรือแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษาในช่วงเวลาช่วงใดช่วงหนึ่งได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เปรียบเสมือนการศึกษาระยะยาว และ 3) ใช้ศึกษาเปรียบเทียบการศึกษาได้ทั้งที่เป็นการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ หรือการเปรียบเทียบระหว่างระบบการศึกษาของประเทศต่าง ๆ หรือการเปรียบเทียบสภาพระหว่างภูมิภาคในประเทศใดประเทศหนึ่ง



นอกจากนี้ กมล ตราฐ (2553 : 45-47) ได้สรุปว่า ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ 6 ประการคือ 1) การกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์การศึกษา เป็นการกำหนดในรูปข้อความ บรรยายสภาพที่เป็นแนวทาง และจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายอย่างกว้าง ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้บริหาร ประกอบกับสารสนเทศจากการวิจัยเท่านั้น 2) การกำกับและประเมินระบบการศึกษา ระบบการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งสภาพการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จำเป็นต้องมีการกำกับดูแลตรวจสอบเป็นประจำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จึงจะสามารถดำเนินการจัดการ ศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การกำกับดูแลสภาพการเปลี่ยนแปลงจะทำให้ดีต้องอาศัยตัวบ่งชี้การศึกษา การรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาค่าของตัวบ่งชี้การศึกษาแต่ละช่วงเวลาแล้วนำมาเปรียบเทียบกัน จะทำให้สามารถติดตามสภาพการเปลี่ยนแปลงได้อย่างถูกต้อง 3) การจัดลำดับ และการจำแนกประเภทของระบบการศึกษา ตัวบ่งชี้การศึกษาเป็นประโยชน์มากในการบรรยายลักษณะ สภาพของระบบการศึกษาแต่ละประเทศ จัดลำดับระบบการศึกษาและจำแนกประเภทของระบบการศึกษาได้ว่าประเทศใดมีระบบการศึกษาอยู่ในลำดับการพัฒนาระดับเดียวกัน ประโยชน์ที่ได้จากการจำแนกประเภทของระบบการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา และช่วยเหลือให้มีการรวมกลุ่มประเทศที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกันสร้างกลไกความร่วมมือเร่งรัดการพัฒนาให้เป็นไปโดยรวดเร็วมากขึ้น 4) การวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการศึกษา การใช้ตัวแปรเดียวเป็นตัวแทน หรือใช้ชุดของตัวแปรหลายตัวเป็นหน่วยพื้นฐานในการวิเคราะห์ วิจัยเพื่อสร้างทฤษฎี หรือเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระบบการศึกษาหรือเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการศึกษากับระบบอื่น ๆ ในสังคมทำให้เกิดปัญหาเนื่องจากตัวแปรหรือชุดตัวแปรมีความเที่ยงหรือความตรงต่ำ และทำให้ผลการวิจัยขาดความตรง การสร้างตัวบ่งชี้การศึกษาขึ้นใช้เป็นหน่วยพื้นฐานในการวิเคราะห์จะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวและทำให้ได้ผลการวิจัยที่มีความตรงมากขึ้น 5) การแสดงความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ และการประกันคุณภาพ การประเมินผลแบบใหม่เกิดจากแนวคิดในการปฏิรูปการศึกษา มีการบริหารการศึกษา โดยใช้ผลผลิตเป็นตัวกำกับ หน่วยงานและองค์กรทุกระดับมีส่วนกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับผลผลิตร่วมกัน และมีอิสระในการกำหนดวิธีการบริหาร การดำเนินงานให้ได้ผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การประเมินผลเป็นหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงาน โดยบุคลากรเป็นผู้กำหนดมาตรฐาน และวิธีดำเนินงาน แนวคิดในการประเมินแบบใหม่จึงให้ความสำคัญกับหน่วยงานในระดับล่างทุกหน่วยงาน ได้สร้างระบบแสดงความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และสร้างระบบประกันคุณภาพการดำเนินงานของตนว่าจะได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดการสร้างระบบดังกล่าว

ต้องอาศัยชุดของตัวบ่งชี้การศึกษาในการกำหนดเป้าหมาย หรือระดับคุณภาพของหน่วยงาน และใช้ชุดของตัวบ่งชี้เป็นเครื่องมือกำกับการดำเนินการของหน่วยงาน และ 6) การกำหนดเป้าหมายที่ตรวจสอบได้ การประเมินผลระบบการศึกษาตามแนวคิดใหม่ที่ใช้ในการประกันคุณภาพ และการแสดงความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่เป็นการประเมินที่มีลักษณะแตกต่างกันไปตามหน่วยงานแต่ละระดับ แนวคิดนี้ได้พัฒนาเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการประเมินด้วย ซึ่งหน่วยงานอาจกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเป็นขั้นหลายระดับ ที่สามารถตรวจสอบได้ทุกระดับ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานจึงมีลักษณะเป็นการกำหนดเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งใจจะปฏิบัติ การประเมินผลเป็นการพิจารณาความแตกต่างระหว่างเป้าหมายแต่ละขั้นกับผลการปฏิบัติงานจริง แนวความคิดดังกล่าวนี้เป็นที่มาของการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานแบบเป้าหมายที่ตรวจสอบได้ ระบบการกำหนดเป้าหมายหลายขั้นที่ตรวจสอบได้นี้ต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษา เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน และใช้ในการตรวจสอบว่าการดำเนินงานได้ผลตามเป้าหมาย แต่ละขั้นที่กำหนดไว้หรือไม่ และได้ผลตามเกณฑ์มาตรฐานกลางหรือไม่ อย่างไร

กล่าวโดยสรุป ตัวบ่งชี้ มีลักษณะเป็นสารสนเทศ หรือค่าสถิติที่สังเกตได้ในเชิงปริมาณ หรือคุณภาพ ซึ่งใช้บ่งบอกถึงสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัด ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง โดยสามารถจำแนกได้หลายประเภทตามลักษณะของสารสนเทศนั้น และตัวบ่งชี้เหล่านี้มีประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา ใช้ในการวางแผนการดำเนินงานทางการศึกษา เพื่อให้บรรลุผลตามต้องการ ใช้ในการกำกับดูแลและประเมินระบบการศึกษา และการประกันคุณภาพ

##### 5. เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้

การคัดเลือกตัวบ่งชี้ มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ไว้ เช่น จอห์นสโตน (Johnstone. 1981 : 55-58) ได้เสนอเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ 3 ด้าน ดังนี้คือ 1) ความเที่ยงตรงภายในของตัวบ่งชี้ (Internal validity) หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างมโนทัศน์กับนิยามเชิงปฏิบัติการเกี่ยวข้องกับส่วนของกระบวนการวัด ในระหว่างที่กำลังดำเนินการวัดตัวแปร เปรียบเทียบกับที่ต้องการวัดจากทฤษฎี หรือจากตัวมโนทัศน์นั้น ซึ่งมักจะเกิดความแตกต่างอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าหากความแตกต่างนี้มีขนาดใหญ่มากเกินไป คือ สิ่งที่วัดได้ไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการวัด กล่าวได้ว่า ตัวแปรนั้นถึงแม้จะวัดได้อย่างคงที่ แต่ก็ไม่มีประโยชน์ในการใช้ คือมีความเที่ยงตรงภายในน้อยมาก สิ่งที่มีอิทธิพลในการลดค่าความเที่ยงตรงภายในของตัวบ่งชี้ทางการศึกษามี 3 ประการหลัก ๆ

คือ 1.1) การวัดแบบเป็นส่วน ๆ (Fractional Measurement) กรณีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมโนทัศน์ที่ต้องการวัด สามารถจำแนกออกเป็นหลาย ๆ ด้าน แต่วัดจริงเพียง 1-2 ด้าน ทำให้มีมโนทัศน์บางส่วนเท่านั้นที่วัดได้โดยไม่ได้วัดมโนทัศน์จริง ๆ ที่ต้องการวัดทั้งหมด ทำให้เกิดการลดค่าความเที่ยงตรงภายในของตัวบ่งชี้ขึ้น 1.2) ความผันแปรของมโนทัศน์ที่ต้องการวัด (Variability Of Concept) หากมโนทัศน์ที่ต้องการวัดมีการเปลี่ยนแปลงในการนำไปปฏิบัติ อาจจะเปลี่ยนแปลงตามเวลา หรือเปลี่ยนแปลงระหว่างระบบการศึกษา ถึงแม้จะมีการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของมโนทัศน์นั้นไม่จำเป็นต้องมีความแตกต่างกัน เช่น มโนทัศน์เกี่ยวกับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ในทางปฏิบัติประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศที่กำลังพัฒนา จะให้ความหมายแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปร เช่น จำนวนนักเรียนที่เรียนอยู่ในโรงเรียนมาเปรียบเทียบกันทำให้ความเที่ยงตรงภายในของตัวบ่งชี้นี้ลดลง 1.3) การกำหนดตัวแปรให้เป็นตัวแทนของมโนทัศน์ (The Definition Of Variability To Represent A Concept) แม้จะรู้ว่าตัวแปรนั้นไม่ใช่ตัวแปรที่เหมาะสม ซึ่งการปฏิบัติแบบนี้เรียกว่า การแทนที่มโนทัศน์ (Concept Substitution) เช่น ในการวัดคุณภาพของผลสัมฤทธิ์ในระบบการศึกษาคำหมายของคุณภาพจะหมายถึง ระดับของการสัมฤทธิ์ผลโดยวัดจากคะแนนผลสัมฤทธิ์ในการสำเร็จการศึกษาระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจไม่มีข้อมูลในบางระดับจึงมีการกำหนดให้อัตราผู้สำเร็จการศึกษาเป็นตัวแทนของระดับผลสัมฤทธิ์ ทั้ง ๆ ที่ตัวแปรทั้งสองไม่จำเป็นต้องสัมพันธ์กัน เมื่อนำไปใช้ทำให้ผลการสรุปเปลี่ยนแปลงไปในการที่จะลดปัญหาที่ทางหนึ่งทำได้โดยการกำหนดนิยาม มโนทัศน์ ในรูปของนิยามเชิงปฏิบัติการให้ชัดเจนและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติความเที่ยงตรงภายในของตัวบ่งชี้ต้องมีค่าสูง อย่างน้อยที่สุดก็ต้องสูงพอสำหรับสถานการณ์เฉพาะที่ต้องการนำตัวบ่งชี้ไปใช้ในการประเมินความเที่ยงตรงภายในของตัวบ่งชี้ ยังไม่มีวิธีทางสถิติอันใดที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามเชิงปฏิบัติการกับมโนทัศน์ได้ในเชิงปริมาณ (แต่มีวิธีที่ไม่ใช่สถิติที่พอเป็นไปได้คือ การให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ตัดสินความสอดคล้องนี้) จึงทำให้เกิดปัญหาที่ว่า ถ้ามีความแตกต่างเล็กน้อย ระหว่างนิยามเชิงปฏิบัติการกับมโนทัศน์ ซึ่งจะแสดงว่า ตัวบ่งชี้ที่มีความเที่ยงตรงสามารถทำให้เกิดความสัมพันธ์หรือการจัดจำแนกชั้นที่แตกต่างกันเล็กน้อย 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) และความคงเส้นคงวา (Consistency) ของการวัด หมายถึง ระดับการวัดที่ตัวแปรให้ผลคงที่สม่ำเสมอถ้าเชื่อถือได้หมายถึงในการวัดคุณลักษณะเดียวกัน ถ้าทำซ้ำกับบุคคลที่ต่างกัน จะได้ผลเหมือนกัน แหล่งที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการวัดทำให้ความเชื่อมั่นของตัวบ่งชี้ลดลงมีดังนี้ 2.1) ความคงที่สม่ำเสมอในการนิยามเชิงปฏิบัติการไปใช้ในการเก็บข้อมูล

ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากการนิยามเชิงปฏิบัติการที่ไม่ชัดเจน ไม่สมบูรณ์ ทำให้ผู้ใช้แต่ละคนตีความหมายได้ต่างกัน 2.2) กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล 2.3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2.4) กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล 3) ความเที่ยงตรงภายนอกและความเป็นอิสระของมโนทัศน์ หมายถึง ความเป็นจริงของสมมติฐานในการที่จะนำไปใช้เพื่อจัดจำแนกประเภทในสถานการณ์อื่น ๆ เป็นคุณสมบัติของการวัดที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ภายในของมโนทัศน์ ต้องทำหลังจากมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงภายในจนได้ค่าที่พอใจ รวมทั้งค่าความเชื่อมั่นของการวัดได้รับการยอมรับแล้ว คุณสมบัติของความเที่ยงตรงภายนอก ระบุว่ามโนทัศน์หนึ่งไม่ควรมียุติประกอบที่ถูกกำหนดอยู่ในมโนทัศน์อื่น ซึ่งก็คือ ความเป็นอิสระของมโนทัศน์ หมายความว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวบ่งชี้หนึ่งจะต้องไม่ส่งผลต่อตัวบ่งชี้อื่น ๆ ตัวบ่งชี้ที่มีความเที่ยงตรงภายนอก จะเป็นตัวแปรที่มีความสมบูรณ์ ครอบคลุม และสามารถวัดได้ในทางปฏิบัติ ส่วน ฟิทซ์ กิบบอน (Fitz - Gibbon, 1996 : 160 -165) ได้เสนอเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานทางการศึกษาเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ความสอดคล้อง (Relevant) ได้แก่ ตัวบ่งชี้บ่งบอกถึงผลลัพธ์ที่เป็นค่านิยมของหน่วยการจัดการนั้น และตัวบ่งชี้บ่งบอกถึงผลลัพธ์ที่ที่ทีมงานทุกคนมีส่วนร่วม 2) ให้ข้อมูลสื่อความหมาย (Informative) ได้แก่ ตัวบ่งชี้เป็นไปตามบริบท 3) การยอมรับได้ (Acceptable) ได้แก่ ตัวบ่งชี้มีความยุติธรรม ตัวบ่งชี้เข้าถึงได้ ตัวบ่งชี้อธิบายได้ ตัวบ่งชี้ไม่สามารถบิดเบือนได้ ตัวบ่งชี้ตรวจสอบได้ และตัวบ่งชี้ต้องบอกการเปลี่ยนแปลง 4) มีประโยชน์ (Beneficial) การนำตัวบ่งชี้ไปใช้ต้องเกิดประโยชน์กับการศึกษา และ 5) ความคุ้มค่า (Cost Effective)

นอกจากนี้ ศิริชัย กาญจนวาที (2544 : 84 - 86) ได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ไว้คือ 1) ความตรง (Validity) ตัวบ่งชี้ที่ดีต้องบ่งชี้ได้ตามคุณลักษณะที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งมีลักษณะสำคัญดังนี้ 1.1) มีความตรงประเด็น (Relevant) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้ตรงประเด็น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณลักษณะที่มุ่งวัด เช่น GPA ใช้ตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนโดยทั่วไป 1.2) ความเป็นตัวแทน (Representative) ตัวบ่งชี้ต้องมีความเป็นตัวแทน คุณลักษณะที่มุ่งวัดหรือมีมุมมองที่ครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญของคุณลักษณะที่มุ่งวัดอย่างครบถ้วน เช่น อุณหภูมิร่างกายเป็นตัวบ่งชี้สภาวะการมีไข้ของผู้ป่วย 2) ความเที่ยง (Reliability) ตัวบ่งชี้ที่ดีต้องมีคุณลักษณะที่มุ่งวัดได้อย่างน่าเชื่อถือคงเส้นคงวา หรือบ่งชี้ได้คงที่ เมื่อทำการวัดซ้ำในช่วงเวลาเดียวกัน ซึ่งมีลักษณะสำคัญคือ 2.1) ความเป็นปรนัย (Objectivity) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างเป็นปรนัย การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าของตัวบ่งชี้ ควรขึ้นอยู่กับสภาวะที่เป็นอยู่ หรือคุณสมบัติของสิ่งนั้นมากกว่าที่จะ

ขึ้นอยู่กับความรู้สึกตามอัธยาศัย 2.2) มีความคลาดเคลื่อนต่ำ (Minimum error) ตัวบ่งชี้ต้องชี้วัดได้อย่างมีความคลาดเคลื่อนต่ำ ค่าที่ได้จะต้องมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ 3) ความเป็นกลาง (Neutrality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องบ่งชี้ความเป็นกลาง ปราศจากความลำเอียง (Bias) ไม่โน้มเอียงเข้าหาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ชี้นำโดยการเน้นการบ่งชี้เฉพาะลักษณะความสำเร็จ หรือความล้มเหลว หรือความไม่ยุติธรรม 4) ความไว (Sensitivity) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องมีความไวต่อคุณลักษณะที่มุ่งวัดสามารถแสดงความผันแปรหรือความแตกต่างระหว่างหน่วยวิเคราะห์อย่างชัดเจน โดยตัวบ่งชี้จะต้องมีมาตรและหน่วยวัดที่มีความละเอียดเพียงพอ 5) สะดวกในการนำไปใช้ (Practicality) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสะดวกในการนำไปใช้ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

5.1) เก็บข้อมูลง่าย (Availability) ตัวบ่งชี้ที่ดีจะต้องสามารถนำไปใช้วัด หรือเก็บข้อมูลได้สะดวก สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจ นับ วัด หรือสังเกตได้ง่าย 5.2) แปลความหมายง่าย (Interpretability) ตัวบ่งชี้ที่ดีควรให้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุด และต่ำ เข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการประชุมการจัดทำตัวบ่งชี้คุณภาพ (Reproductive Health Indication Or Global Monitoring) เมื่อวันที่ 9-11 เมษายน 2540 โดยองค์การอนามัยโลก (WHO) และจากการสรุปของสถาบันนานาชาติเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ได้กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ไว้ (นิตยา สำเร็จผล. 2547 : 128-130) ดังนี้คือ

- 1) ความแกร่งแบบวิทยาศาสตร์ (Scientifically Robust) ตัวบ่งชี้ต้องมีความถูกต้อง (Validity) มีความไว (Sensitive) คงที่ (Stable) และสะท้อนให้เห็นสิ่งที่ต้องการจะวัด 2) ความถูกต้อง (Validity) ตัวบ่งชี้ต้องวัดองค์ประกอบ หรือสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ตรงและถูกต้อง 3) เชื่อถือได้ (Reliable) ตัวบ่งชี้ต้องให้ค่าเดียวกันเมื่อใช้วิธีการวัดเหมือนกัน ในการวัดประชากรกลุ่มที่เหมือนกันในเวลาที่เกือบเป็นเวลาเดียวกัน 4) ความไว (Sensitive) ตัวบ่งชี้ต้องทำให้สามารถเห็นการเปลี่ยนแปลงแม้เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในองค์ประกอบที่สนใจนั้นได้ 5) มีความเฉพาะเจาะจง (Specific) ตัวบ่งชี้ต้องแสดงในประเด็นที่สนใจเพียงประเด็นเดียวเท่านั้น
- 6) ใช้ประโยชน์ได้ (Useful) 7) ความเป็นตัวแทน (Representative) ตัวบ่งชี้ต้องครอบคลุมทุกประเด็น หรือประชากรทุกกลุ่มที่คาดหวังให้ครอบคลุม 8) เข้าใจได้ (Understandable) ตัวบ่งชี้ต้องง่ายที่จะนิยาม และค่าของตัวชี้วัดที่ต้องแปลความหมายได้ง่าย 9) เข้าถึงได้ (Accessible) ข้อมูลที่ต้องการต้องหาได้ง่าย โดยใช้วิธีการเป็นข้อมูลที่สะดวกทำได้จริง และ 10) มีคุณธรรม (Ethical) ตัวบ่งชี้ที่มีคุณธรรม หมายถึง ในการรวบรวม วิเคราะห์และ การนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ต้องเป็นไปอย่างมีคุณธรรมในรูปของสิทธิของบุคคล ความมั่นใจ เสรีภาพในการเลือกที่จะให้ข้อมูลหรือไม่ โดยต้องมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้

จากข้อมูลข้างต้นเกี่ยวกับเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยมีเกณฑ์ คือ ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาได้จะต้องมีความตรงหรือความเที่ยงตรง ความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น ความสอดคล้อง ความเป็นกลาง ความไว ความสะดวกและประโยชน์ของการนำตัวบ่งชี้ไปใช้

## 6. การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้

### 6.1 การสร้างตัวบ่งชี้

การสร้างตัวบ่งชี้ มีวิธีการที่สำคัญ 3 วิธี ซึ่งแต่ละวิธีให้ข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้ (สุทธิรัช คนกาญจน์. 2547 : 54) วิธีที่ 1 การสร้างตัวบ่งชี้ความก้าวหน้า (Self-referenced Indicator Formation) เป็นการสร้างข้อมูลของระบบการศึกษาในช่วงเวลาต่างกัน เพื่อให้เห็นความ ก้าวหน้าของการดำเนินงานจากช่วงเวลาหนึ่งถึงอีกช่วงเวลาหนึ่ง ตามปกติ จะเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปีโดยกำหนดปีที่เริ่มต้น และปีที่สิ้นสุด เนื่องจากช่วงระยะเวลาดังกล่าว มีการดำเนินการที่นักวางแผนหรือผู้บริหารมีความประสงค์จะทราบความก้าวหน้าที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับตัวบ่งชี้ประเภทนี้คือข้อมูลระยะยาวโดยกำหนดข้อมูลในปีฐานเท่ากับ 100 แสดงว่า ระดับค่าของตัวบ่งชี้ในปีนั้นสูงกว่าในปีฐานของการอ้างอิง ค่าของความแตกต่างนี้ คือ ค่าที่ร้อยละที่เปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาที่คิดจากปีฐาน วิธีที่ 2 การสร้างตัวบ่งชี้แบบอิงเกณฑ์ (Criterion - referenced Indicator Formation) ตัวบ่งชี้ประเภทนี้จะต้องนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งมักจะกำหนดไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาหรือแผนปฏิบัติการ โดยระบุไว้ว่าในช่วงระยะเวลาที่อยู่ในแผนจะพยายามปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตามที่เป้าหมายวางไว้ เป้าหมายดังกล่าวประกอบกับระยะเวลาที่ระบุไว้ในแผน จึงเป็นเกณฑ์ที่จะชี้วัดว่าการดำเนินงานได้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร วิธีที่ 3 การสร้างตัวบ่งชี้โดยอิงปทัสฐาน (Norm - referenced Indicator Formation) ตัวบ่งชี้ประเภทนี้สร้างขึ้นเพื่อแสดงสถานภาพของระบบการศึกษาต่าง ๆ ว่าอยู่ในระดับใด โดยเปรียบเทียบระหว่างระบบการศึกษาที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบระบบการศึกษาย่อยที่อยู่ภายใต้ระบบการศึกษาใหญ่เดียวกัน วิธีการสร้างดัชนีชี้วัด โดยอิงปทัสฐาน จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้สำหรับการพัฒนาระบบการศึกษา เพื่อให้เกิดความเสมอภาคในด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการบริหาร การนิเทศและการเรียนการสอน ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายสูงสุดในการสร้างความเสมอภาคในด้านคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจวัดได้จากผลสัมฤทธิ์

ทางการเรียนของนักเรียน เป็นต้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการสร้างตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย การเลือกตัวแปรที่จะอธิบายสภาพที่มุ่งจะชี้วัด การกำหนดตัวน้ำหนักและความสำคัญของ ตัวแปร และวิธีการสังเคราะห์ตัวแปรต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

กล่าวโดยสรุป วิธีการสร้างตัวบ่งชี้มี 3 วิธี คือ 1) การสร้างตัวบ่งชี้ ความก้าวหน้า 2) การสร้างตัวบ่งชี้แบบอิงเกณฑ์ และ 3) การสร้างตัวบ่งชี้โดยอิงปทัสฐาน ซึ่งในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้หลักการสร้างตัวบ่งชี้โดยอิงปทัสฐาน เนื่องจากเป็นการสร้างตัวบ่งชี้ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีเป้าหมายในการสร้างคุณภาพ การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานต่อไป

## 6.2 การพัฒนาตัวบ่งชี้

จอห์นสโตน (Johnstone. 1981 : 33) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา ตัวบ่งชี้ว่า มีวิธีการในการพัฒนาหลายแนวทางแต่ทุกวิธีจะมีสิ่งที่คุณพัฒนาจะต้องพิจารณา ตัดสินใจอยู่ 4 ประการ คือ 1) วิธีการในการกำหนดหรือนิยามตัวบ่งชี้ 2) การเลือกตัวแปร ที่จะใช้ในการสร้างตัวบ่งชี้ 3) วิธีการรวมตัวแปรให้เป็นตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม 4) การกำหนด น้ำหนักให้กับตัวแปรแต่ละตัวที่จะนำมารวมเป็นตัวบ่งชี้ ส่วน นงลักษณ์ วิรัชชัย (2541 : 20-29) ได้สรุปกระบวนการดำเนินงานในการพัฒนาตัวบ่งชี้ เป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้คือ ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ (Statement of Purpose) นักวิจัยต้องกำหนด ล่วงหน้าว่าจะนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ประโยชน์ในเรื่องอะไร และอย่างไร ขั้นตอนที่ 2 การนิยามตัวบ่งชี้ (Definition) ขั้นตอนนี้จะเป็นตัวชี้ว่าวิธีการที่ต้องใช้ในขั้นตอนต่อไป ของกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ เนื่องจาก ตัวบ่งชี้ หมายถึง องค์ประกอบที่ประกอบด้วย ตัวแปรย่อย ๆ รวมกัน เพื่อแสดงสารสนเทศของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้ ดังนั้นในขั้นตอนนี้ นอกจาก จะเป็นการกำหนดนิยามในลักษณะเดียวกันกับการนิยามตัวแปรในการวิจัยทั่วไปแล้ว นักวิจัย ต้องกำหนดด้วยว่า ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวแปรย่อยอะไร และรวมตัวแปรย่อยเป็นตัวบ่งชี้ ได้อย่างไร สำหรับการกำหนดรายละเอียดในการนิยามตัวบ่งชี้ นั้น จอห์นสโตน (Johnstone. 1981 : 60-135) อธิบายว่า ทำได้ 3 วิธี คือ การนิยามเชิงปฏิบัติ (Pragmatic Definition) การนิยาม เชิงทฤษฎี (Theoretical Definition) และการนิยามเชิงประจักษ์ (Empirical Definition) ซึ่งแต่ละวิธีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์และวิธีการในการพัฒนาตัวบ่งชี้แตกต่างกันไป รายละเอียดของแต่ละวิธีมีดังนี้ 1) การนิยามเชิงปฏิบัติ (Pragmatic Definition) เป็นนิยาม ที่ใช้ในกรณีที่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรย่อยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ไว้พร้อมแล้ว

มีฐานข้อมูลแล้ว หรือมีการสร้างตัวแปรย่อย ๆ หลายตัวไว้แล้ว นักวิจัยเพียงแต่ใช้วิจารณ์ญาณ คัดเลือกตัวแปรจากฐานข้อมูลที่มีอยู่และนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษา โดยวิธีการรวมตัวแปรย่อยและกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรย่อย วิธีการกำหนดนิยามตัวบ่งชี้ทางการศึกษา วิธีนี้อาศัยการตัดสินใจและประสบการณ์ของนักวิจัยเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ได้นิยามที่ลำเอียง เพราะไม่มีการอ้างอิงทฤษฎีหรือตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่อย่างไร นิยามเชิงปฏิบัติจึงเป็นนิยามที่มีจุดอ่อนมากที่สุดเมื่อเทียบกับนิยามแบบอื่น และไม่ค่อยมีผู้นิยมใช้ในกรณีจำเป็นต้องใช้ นักวิจัยควรพิจารณาปรับปรุงจุดอ่อน โดยใช้การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือการใช้กรอบทฤษฎีประกอบกับวิจารณ์ญาณ ในการเลือกตัวแปรแต่ละตัว

2) การนิยามเชิงทฤษฎี (Theoretical Definition) เป็นนิยามที่นักวิจัยใช้ทฤษฎีรองรับสนับสนุนการตัดสินใจของนักวิจัย โดยตลอด และใช้วิจารณ์ญาณของนักวิจัยน้อยกว่าการนิยามแบบอื่น การนิยามตัวบ่งชี้การศึกษาโดยการใช้นิยามเชิงทฤษฎีนั้น นักวิจัยอาจทำได้สองแบบ แบบแรกเป็นการใช้ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยเป็นพื้นฐานสนับสนุนทั้งหมดตั้งแต่การกำหนดตัวแปรย่อย การกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อย และการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อย นั่นคือ นักวิจัยใช้โมเดลหรือสูตรในการพัฒนาตามที่ผู้พัฒนาไว้แล้วทั้งหมด แบบที่สอง เป็นการใช้ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยเป็นพื้นฐานสนับสนุนในการคัดเลือกตัวแปรย่อยเท่านั้น ส่วนในขั้นตอนการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยแต่ละตัวนั้น นักวิจัยใช้ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญประกอบในการตัดสินใจ วิธีแบบนี้ใช้ในกรณีที่ยังไม่มีผู้ใดกำหนดสูตร หรือ โมเดลตัวบ่งชี้การศึกษาไว้ก่อน

3) การนิยามเชิงประจักษ์ (Empirical Definition) เป็นนิยามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับนิยามเชิงทฤษฎี เพราะเป็นนิยามที่นักวิจัยกำหนดว่า ตัวบ่งชี้ประกอบด้วยตัวแปรย่อยอะไร แต่การกำหนดน้ำหนักของตัวแปรที่จะนำมารวมกันในการพัฒนาตัวบ่งชี้ไม่ได้อาศัยแนวคิดทฤษฎีโดยตรง แต่อาศัยการวิเคราะห์เชิงประจักษ์ การนิยามแบบนี้มีความเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับกันอยู่จนทุกวันนี้ หลังจากนิยามตัวบ่งชี้ ในขั้นตอนต่อมาคือการกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรย่อยจากข้อมูลเชิงประจักษ์โดยการวิจัย นักวิจัยต้องรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ตัวแปรย่อยทั้งหลายตาม โมเดลที่พัฒนาขึ้น แล้วนำมาวิเคราะห์ให้ได้ค่าน้ำหนักตัวแปรย่อยที่จะใช้ในการสร้างตัวบ่งชี้ วิธีการวิเคราะห์ที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบตามหลักสถิติทำได้โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) จากนั้นผู้วิจัยจะได้โมเดลตัวแปรที่ศึกษา และสามารถตรวจสอบความตรงของโมเดล โดยพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเมื่อพบว่า โมเดลมีความตรง จึงนำสมการแสดง



ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรย่อย **ขั้นตอนที่ 3**  
 การรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลในกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้คือ การดำเนินการวัด  
 ตัวแปรย่อย ได้แก่ การสร้างเครื่องมือสำหรับทดลองใช้ และการปรับปรุงเครื่องมือ การกำหนด  
 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การออกภาคสนามเพื่อใช้เครื่องมือเก็บข้อมูล **ขั้นตอนที่ 4**  
 การสร้างตัวบ่งชี้ ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสร้างสเกล (Scaling) ตัวบ่งชี้โดยนำตัวแปรย่อยที่ได้  
 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์รวมให้ได้เป็นตัวบ่งชี้ โดยวิธีการรวมตัวแปรย่อยและ  
 การกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยตามที่ได้นิยามตัวบ่งชี้ไว้ **ขั้นตอนที่ 5** การตรวจสอบคุณภาพ  
 ตัวบ่งชี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น ครอบคลุมถึง  
 การตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรย่อยและตัวบ่งชี้ด้วย โดยตรวจสอบทั้งเรื่องความเที่ยงตรง  
 (Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) ความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเป็นประโยชน์ (Utility)  
 ความเหมาะสม (Appropriateness) และความเชื่อถือได้ (Credibility) ซึ่ง นงลักษณ์ วิรัชชัย  
 (2541 : 28) ได้ให้ตัวอย่างตัวบ่งชี้ทางการศึกษาที่มีคุณภาพไว้ดังนี้ ตัวบ่งชี้ทางการศึกษาที่มี  
 คุณภาพ ซึ่งจะใช้เป็นสารสนเทศในการบริหารและการจัดการระบบการศึกษา ควรมีคุณสมบัติ  
 ที่สำคัญ 4 ประการ ประการแรก ตัวบ่งชี้ทางการศึกษามีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสม  
 กับเวลาและสถานที่ สารสนเทศที่ได้จากตัวบ่งชี้ทางการศึกษาต้องสามารถบอกถึงสถานะ  
 และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง หรือสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ ทันเวลาให้ผู้บริหาร  
 สามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ประการที่สอง ตัวบ่งชี้การศึกษาควรตรงกับความต้องการ  
 หรือจุดมุ่งหมายของการใช้งาน ตัวบ่งชี้การศึกษาที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการกำหนด  
 นโยบายทางการศึกษา ไม่ควรมีลักษณะเป็นแบบเดียวกับตัวบ่งชี้การศึกษาที่สร้างขึ้นมา  
 เพื่อบรรยายสภาพระบบการศึกษา แต่อาจมีตัวบ่งชี้ย่อยบางตัวเหมือนกันได้ ประการที่สาม  
 ตัวบ่งชี้การศึกษา ควรมีคุณสมบัติตามคุณสมบัติของการวัด คือ มีความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น  
 ความเป็นปรนัย และใช้ปฏิบัติได้จริง คุณสมบัติข้อนี้มีความสำคัญมากในการสร้างหรือพัฒนา  
 ตัวบ่งชี้การศึกษาจึงต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้การศึกษาทุกครั้ง ประการสุดท้าย  
 ตัวบ่งชี้การศึกษามีกฎเกณฑ์การวัด (Measurement Rules) ที่มีความเป็นกลาง ความเป็นทั่วไป  
 และให้สารสนเทศเชิงปริมาณที่ใช้เปรียบเทียบกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่าง  
 จังหวัดระหว่างเขตในประเทศใดประเทศหนึ่ง หรือมีการเปรียบเทียบระหว่างประเทศ **ขั้นตอน**  
**ที่ 6** การนำเสนอรายงาน ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญมาก  
 เพราะเป็นการสื่อสารระหว่างนักวิจัยที่ เป็นผู้พัฒนากับผู้ใช้ตัวบ่งชี้ หลังจากที่ได้สร้างและ  
 ตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้แล้ว นักวิจัยต้องวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ค่าตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับ

บริบท (Context) โดยอาจวิเคราะห์ดีความแยกตามระดับเขตการศึกษา จังหวัด อำเภอ โรงเรียน หรือแยกตามประเภทของบุคลากร หรืออาจวิเคราะห์ดีความในระดับมหภาคแล้วจึงรายงาน ค่าของตัวบ่งชี้การศึกษาให้ผู้บริโภค / ผู้บริหาร / นักวางแผน / นักวิจัย ตลอดจนนักการศึกษา ทั่วไปได้ทราบ และใช้ประโยชน์จากตัวบ่งชี้การศึกษาได้อย่างถูกต้องต่อไป

สำหรับการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา สรุปว่า วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษาใช้วิธีการหลัก 3 วิธี ดังนี้

วิธีที่ 1 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ได้แก่ งานวิจัยของ รุ่งรังษิ วิบูลย์ชัย (2544 : 156) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมของคุณภาพการสอนในระดับอุดมศึกษาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เพื่อจัดกลุ่มตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสอนในระดับอุดมศึกษา ได้แก่ ตัวแปรปัจจัยนำเข้า คุณสมบัติของผู้สอนคือ มีความรู้เกี่ยวกับศาสตร์และเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี มีศรัทธาต่อการสอน คุณสมบัติของผู้เรียน คือ มีความรับผิดชอบต่อการเรียน ตัวแปรแหล่งข้อมูลต้องหลากหลาย และทันสมัย ตัวแปรในกระบวนการสอน คือ เตรียมแผนการสอน ใช้กิจกรรมการสอน ที่หลากหลายวิธี ตัวแปรผลผลิต คือ ผู้เรียนมีความสามารถในการแสวงหาข้อมูลและความรู้ใหม่ ผู้เรียนมีทักษะในการแก้ปัญหา และมีทักษะการคิดวิเคราะห์และการจัดการ วิธีที่ 2 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ได้แก่ งานวิจัยของ จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ (2543 : 144) ที่ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนา คำนับบ่งชี้คุณภาพด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า 1) คำนับบ่งชี้คุณภาพ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านนักศึกษามีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับ ด้านอาจารย์ มีคำนับบ่งชี้คุณภาพ อยู่ในระดับดีมาก ด้านหลักสูตร มีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ด้านทรัพยากรและ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน มีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี ด้านอาคาร สถานที่มีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี 2) คำนับบ่งชี้คุณภาพด้านกระบวนการผลิต ด้านการเรียนการสอน มีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ด้านการวิจัยมีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ใน ระดับดี ด้านการรักษามาตรฐาน มีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี ด้านการบริหารจัดการ และการควบคุมคุณภาพคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และ 3) คำนับบ่งชี้คุณภาพด้าน ผลผลิต ด้านพุทธพิสัยมีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี ด้านจิตพิสัย มีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ใน ระดับดี ด้านทักษะการปฏิบัติมีคำนับบ่งชี้คุณภาพอยู่ในระดับดี และงานวิจัยของ นิตยา สำเร็จผล (2547 : 134) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

คำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ตอนที่ 1 การกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การจัดการศึกษา
 เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต จากการสังเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์และการศึกษาเอกสาร
 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตอนที่ 2 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยวิธีการนิยามเชิงทฤษฎี โดยใช้ความคิดเห็น
 ของผู้เชี่ยวชาญประเมินความตรง ความชัดเจน ความเหมาะสมและความเป็นประโยชน์ของ
 ตัวบ่งชี้ ตอนที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ ผลการวิจัยพบว่า ตัวบ่งชี้การจัดการศึกษา
 เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วย 15 องค์ประกอบ 100 ตัวบ่งชี้ จำแนกตาม
 การวิเคราะห์เชิงระบบแบ่งเป็น 1) ด้านปัจจัยตัวป้อน 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามน้ำหนัก
 ความสำคัญ ได้แก่ องค์ประกอบภูมิหลังผู้เรียน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบผู้สอน จำนวน
 12 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบค่านับบริหาร จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบบุคลากรสนับสนุน จำนวน
 3 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านกระบวนการ 5 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามน้ำหนักความสำคัญ ได้แก่
 องค์ประกอบการจัดการเรียนการสอน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบการประเมินการเรียน
 การสอน จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบนโยบายและกลไกการบริหาร จำนวน 7 ตัวบ่งชี้
 องค์ประกอบการจัดหลักสูตร จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบการสนับสนุนให้บริการ
 การเรียนรู้แก่ผู้สอน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านผลลัพธ์ คือ คุณลักษณะผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต
 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับตามน้ำหนักความสำคัญ ได้แก่ องค์ประกอบคุณลักษณะที่เอื้อต่อ
 การเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบเจตคติการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน
 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบทักษะและความสามารถที่เอื้อต่อการเรียนรู้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้
 องค์ประกอบทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านการจัดโอกาสการเรียนรู้
 ตลอดชีวิต 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบการจัดโอกาสและกิจกรรมการเรียนรู้
 ตลอดชีวิต จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบคุณภาพการจัดโอกาสการเรียนรู้ จำนวน
 9 ตัวบ่งชี้ วิธีที่ 3 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยการใช้เทคนิคเดลฟาย เทคนิค EDFR การสัมภาษณ์
 การระดมสมองและการจัดกลุ่มสนทนา ซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Expert
 Consensus) ได้แก่ งานวิจัยของ สุทธิรัช คนกาญจน์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่อง
 การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลการวิจัย สามารถสร้างและพัฒนา
 ตัวบ่งชี้คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้ตัวบ่งชี้ 7 องค์ประกอบ 16 ตัวบ่งชี้ คือ
 องค์ประกอบด้านคุณภาพ 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านความเสมอภาคในการเข้าสู่สถาบัน
 อุดมศึกษา 3 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการบริหารอุดมศึกษา กลุ่มที่หนึ่ง
 2 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการบริหารอุดมศึกษา กลุ่มที่สอง 2 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบด้านการผลิตบัณฑิตตามความต้องการของสังคม 1 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านความเป็นสากล 2 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการศึกษาร่วมกับภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ตัวบ่งชี้

นอกจากนี้ ยังมีรูปแบบของตัวบ่งชี้ที่น่าสนใจที่เกี่ยวกับการนำไปใช้ในการดำเนินงานของตัวบ่งชี้การศึกษา คือ ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน ซึ่ง นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545 : 62) ได้เสนอไว้ดังนี้คือ 1) ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน หมายถึง ข้อมูลเชิงประจักษ์หรือค่าทางสถิติที่เปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือวัดหรือตัวชี้บอกถึงกระบวนการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่าเป็นไปตามภารกิจและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงไร เป็นการให้ข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อประสิทธิภาพในกระบวนการตัดสินใจและการคาดการณ์เพื่อการวางแผนในอนาคต 2) บทบาทของตัวบ่งชี้การดำเนินงานต่อการนำไปใช้งาน ได้แก่ การติดตามภารกิจ (Monitoring) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจภายในองค์กร การประเมินผล (Evaluation) การดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด การเป็นบทสนทนา (Dialogue) ที่ทรงคุณค่าในการติดต่อสื่อสารให้เป็น ไปอย่างมีความหมาย แสดงให้เห็นถึงการดำเนินภารกิจขององค์กรที่เป็นอยู่ การเป็นเหตุผล (Rationalization) ที่มีบทบาทต่อกระบวนการวางแผนขององค์กร และการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) ให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีเหตุผล 3) คุณสมบัติที่ดีของตัวบ่งชี้การดำเนินงานควรมาจากเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่เหมาะสม คือ ความเป็นกลางของตัวบ่งชี้ (Neutrality) การสะท้อนภาพที่สมดุล (Balanced perspectives) ความเป็นวัตถุวิสัยของตัวบ่งชี้ (Objectivity) ความไวต่อความแตกต่างของตัวบ่งชี้ (Sensitivity) ค่าของตัวบ่งชี้ที่ได้ควรมีความหมายหรือตีความได้อย่างสะดวก (Meaningfulness & Interpretability) ความถูกต้องในเนื้อหาของตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Content Validity) ความเหมาะสมทางเทคนิค และความถูกต้องในการสร้างตัวบ่งชี้ (Technical Adequacy And Construct Validity) ความมีมาตรฐานที่เหมาะสมในการเปรียบเทียบ (Appropriate Standard For Comparison) ความมีอำนาจต่อรองทางนโยบาย (Policy Leverage) ความสอดคล้องต่อการดำเนินภารกิจขององค์กร (Relevance To Institutional Mission Statements) และความสามารถในการแสดงข้อมูลช่วงเวลา (Time Series) และ 4) รูปแบบการนำตัวบ่งชี้การดำเนินงานมาใช้เริ่มจากวงการศึกษาระดับประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ได้มีการพัฒนาตัวบ่งชี้ การดำเนินงานมาตั้งแต่ต้นปี 1970 เนื่องจากการเผชิญกับปัญหาการถูกตัดทอนงบประมาณด้านการศึกษา เป็นเหตุให้ต้องมีการรัดเข็มขัดประหยัดค่าใช้จ่าย และต้องเพิ่มมาตรการตรวจสอบการทำงานของสถาบันการศึกษา เพื่อให้

สามารถจัดสรรงบประมาณที่จำกัดให้แก่สถาบันต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าสูงสุด จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะเพิ่ม “ภาระรับผิดชอบ หรือความสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ของสถาบันการศึกษาด้วยการผลักดันให้มีการพัฒนาตัวบ่งชี้การดำเนินงานอย่างจริงจัง จนเป็นที่แพร่หลายมาถึงปัจจุบัน โดยพบว่า มีรูปแบบใหญ่ ๆ ได้แก่ รูปแบบ Input/Process/Output-Outcome Model เป็นรูปแบบที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการตรวจสอบการดำเนินงานทางการศึกษา โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา แนวเหตุผลของรูปแบบนี้คือ กระบวนการผลิตและผลผลิตเบื้องต้นที่ถูกวัดเป็นมูลค่าเพิ่ม (Value Added) รูปแบบ Quality Definition Model เป็นรูปแบบในลักษณะการจัดอันดับองค์กร (Transcendent) โดยให้ความสำคัญกับองค์กรที่ได้รับความสำเร็จทางการศึกษาสูงสุด ตามนิยามนี้กล่าวถึงคุณภาพที่เน้นทรัพยากรมากกว่าการดำเนินงาน รูปแบบ Comprehensive Indicator System Model ตัวบ่งชี้จากรูปแบบนี้จัดทำเพื่อติดตามการดำเนินงานทางการศึกษาที่เน้นการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นสารสนเทศสำคัญ ๆ ตามความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลที่มีคุณภาพสูง สามารถวิเคราะห์ประเด็น และนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือจัดทำนโยบายได้ ทั้งให้ความสำคัญกับคุณค่าและเป้าหมายของระบบการศึกษาของชาติเป็นหลัก และมุ่งเน้นตัวบ่งชี้ที่ให้สารสนเทศเพื่อการเปรียบเทียบระหว่างองค์กรได้ (กมล ตราฐ, 2553 : 55-56)

จากรูปแบบของการประยุกต์ใช้ตัวบ่งชี้การดำเนินงานในการจัดการศึกษาดังกล่าวมาแล้ว จะพบว่าในวงการการศึกษาของไทยนิยมใช้รูปแบบ Input/Process/Output Model เนื่องจากสอดคล้องกับบริบทของการจัดการศึกษาของไทย เพราะเป็นรูปแบบที่สำคัญต่อการดำเนินงานในระยะแรก และมีระบบการดำเนินงานชัดเจนกว่ารูปแบบอื่น ๆ เพราะระบบนี้จะพิจารณาว่า ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และปัจจัยผลผลิต (Output) คืออะไร เช่น ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากรคน ทรัพยากรเงิน สภาพแวดล้อม ปัจจัยเกื้อหนุน เป็นต้น กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการวิจัย กระบวนการให้บริการทางวิชาการ เป็นต้น ปัจจัยผลผลิต ได้แก่ ปริมาณและคุณภาพของผู้จบการศึกษาศรีษธาของประชาชน เป็นต้น (อุทุมพร จามรมาน, 2541 : 78)

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545 : 25) ได้กล่าวถึงการสร้างและการพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษา 3 วิธีที่แตกต่างกันคือ วิธีที่ 1 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษาโดยใช้นิยามเชิงปฏิบัติ (Pragmatic Definition) อาศัยการตัดสินใจและประสบการณ์ของนักวิจัยในการคัดเลือกหรือกำหนดตัวแปรย่อย การกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อย และการกำหนดน้ำหนัก

ตัวแปรย่อยแต่ละตัว ที่อาจทำให้มีความลำเอียงเพราะไม่มีการอ้างอิงทฤษฎีหรือตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ถือว่าเป็นวิธีที่มีจุดอ่อนมากที่สุดเมื่อเทียบกับวิธีแบบอื่น และไม่ค่อยมีผู้นิยมใช้ วิธีที่ 2 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้นิยามเชิงทฤษฎี (Theoretical Definition) ที่อาจทำได้สองแบบ คือ 1) ใช้ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยเป็นพื้นฐานสนับสนุนทั้งหมดตั้งแต่การกำหนดตัวแปรย่อย การกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อย และการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อย ใช้ในกรณีที่มีผู้กำหนดโมเดลตัวบ่งชี้การศึกษาไว้ก่อน 2) ใช้ทฤษฎีและงานวิจัยเป็นพื้นฐานสนับสนุนในการคัดเลือกตัวแปรย่อยและการกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อย ส่วนในการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยแต่ละตัว ใช้ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญประกอบการตัดสินใจ ใช้ในกรณีที่ยังไม่มีผู้ใดกำหนดโมเดลตัวบ่งชี้การศึกษาไว้ก่อน วิธีที่ 3 การสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้นิยามเชิงประจักษ์ (empirical definition) เป็นนิยามที่นักวิจัยกำหนดตัวแปรย่อยและวิธีการรวมตัวแปรย่อย โดยมีทฤษฎีและงานวิจัยเป็นพื้นฐาน แต่กำหนดน้ำหนักของตัวแปรย่อยโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ วิธีการวิเคราะห์ที่นิยมใช้กันมากที่สุดคือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis) ใช้เมื่อนักวิจัยมีทฤษฎีและงานวิจัยรองรับ โมเดลแบบหลวมๆ หรือการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ใช้เมื่อนักวิจัยมีทฤษฎีและงานวิจัยรองรับโมเดลแบบหนักแน่นเข้มแข็ง วิธีการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษา 3 วิธีดังกล่าวข้างต้น วิโรจน์ สารรัตนะ (2553 : 210) ได้นำแสดงเป็นภาพประกอบให้เห็นถึงความแตกต่างของวิธีการที่ใช้ในการดำเนินงาน 3 งาน คือ 1) การกำหนดตัวแปรย่อย 2) การรวมตัวแปรย่อย และ 3) การกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อย ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ความแตกต่างของวิธีการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ทางการศึกษา 3 วิธี

จากภาพดังกล่าว วิโรจน์ สารรัตนะ (2553 : 210) ได้ให้ทัศนะสำหรับการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ในสาขาวิชาการบริหารการศึกษาว่า อาจตัดวิธีที่ 1 ออกไปได้ เพราะมีจุดอ่อนและไม่มีผู้นิยมใช้ ส่วนวิธีที่ 2 และวิธีที่ 3 นั้น จะเลือกใช้วิธีใดขึ้นกับความเหมาะสมกับสถานการณ์ แต่การวิจัยทางการบริหารการศึกษาคควร ใช้วิธีที่ 3 ซึ่งเป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้กันมาก เป็นวิธีที่ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์มาช่วยกำหนดน้ำหนักของตัวแปรย่อย ดังที่เสนอของ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545 : 25) ดังกล่าวข้างต้น เป็นวิธีที่ผู้วิจัยจะต้องสร้าง โมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้าง (structural relationship model) ขึ้นมาก่อน โดยมีทฤษฎีและงานวิจัยสนับสนุนอย่างหนักแน่นเข้มแข็ง แล้วใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ศึกษามาทดสอบโมเดลนั้นว่า มีความสอดคล้องหรือกลมกลืนกันหรือไม่ เป็นการวิจัยที่ยึดถือแนวคิดทฤษฎีปฏิฐานนิยม หรือประจักษ์นิยม (positivism/ empiricism) และเป็นการวิจัยที่ใช้วิธีวิทยาศาสตร์ (scientific approach) ซึ่งจะมีความน่าเชื่อถือในผลการวิจัยได้ดีกว่าการใช้ดุลยพินิจหรือความเห็นของผู้วิจัยหรือของผู้เชี่ยวชาญ

กล่าวโดยสรุป การนำเสนอข้อมูลในด้านหลักการ แนวคิด และทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นหลัก ในการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี โดยเริ่มจากความหมาย ของตัวบ่งชี้ ทำให้ผู้วิจัยสรุปประเด็นของคำว่า “ตัวบ่งชี้” ได้ชัดเจน รวมถึงการเน้นที่ลักษณะ ประเภท คุณสมบัติ และเกณฑ์ของตัวบ่งชี้ที่ดี ตลอดจนได้แนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้ ที่เกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างถูกต้อง เหมาะสม และที่เป็นประโยชน์สูงสุด ก็คือ กระบวนการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ถูกต้อง ดังนั้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ การพัฒนาตัวบ่งชี้การศึกษาแบบนิยามเชิงประจักษ์ (Empirical Definition) ซึ่งเป็นนิยาม ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับนิยามเชิงทฤษฎี เพราะเป็นนิยามที่นักวิจัยกำหนดว่า ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วยตัวแปรย่อยอะไร และกำหนดรูปแบบวิธีการรวมตัวแปรให้ได้ตัวบ่งชี้ โดยมี หลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสารวิชาการ หรืองานวิจัยเป็นพื้นฐาน และนำไปทดสอบกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

สำหรับการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวทาง วิธีการสร้างและ พัฒนาตัวบ่งชี้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้จากศึกษามาเป็นแนวทางในการดำเนินการในลำดับ ต่อไป และจากการศึกษารูปแบบวิธีการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย ได้เลือกวิธีการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยใช้วิธีที่ 3 ซึ่งเป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้กันมาก เป็นวิธีที่ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์มาช่วยกำหนด น้ำหนักของตัวแปรย่อย เพื่อทำการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของความสัมพันธ์ เชิงโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL (เพชรมณี วิริยะสืบทพงศ์, 2545 : 75 ; ทวีศิลป์ กุลนภาดล, 2547 : 67 ; นิตยา สำเร็จผล, 2547 : 69 ; สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์, 2547 : 77 ; วิลาวัลย์ มาคุ้ม, 2549 : 59 และ สุตสวาสดี ประไพเพชร, 2551 : 87) ซึ่งมีขั้นตอน การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้ คือ

ระยะที่ 1 การสร้างกรอบแนวคิดและร่างตัวบ่งชี้ระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะที่ 2 การพัฒนาตัวบ่งชี้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะที่ 3 การทดสอบความสอดคล้องของโมเดล โครงสร้างตัวบ่งชี้ระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานฯ กับข้อมูลเชิงประจักษ์



## แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

### 1. ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือ นักเรียนอย่างมีขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูที่ปรึกษา เป็นบุคลากรหลักในการดำเนินการ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการให้ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้หลายท่าน กรมสุขภาพจิต (2544 ก : 15) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง วิธีการดำเนินงานในการช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีรูปแบบและขั้นตอนอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติได้ กรมวิชาการ (2545 : 7) กล่าวว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เรียนได้รู้จักและเข้าใจตนเองมีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง รวมทั้งครูได้รู้จักนักเรียนมากขึ้น สามารถส่งเสริมและป้องกันปัญหาของผู้เรียนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มปกติหรือกลุ่มพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (2545 : 12) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอนพร้อมกับวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานดังกล่าว และมีการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับครูที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมจากโรงเรียน มัธยมศึกษา หน่วยงาน และรัฐสภ (2546 : 1) กล่าวคล้ายกันว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบมีขั้นตอน มีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและนอกสถานศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหารและครูทุกคน มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจน มีมาตรฐานคุณภาพและมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้ ส่วน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 ก : 3) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีวิธีการและเครื่องมือที่มีมาตรฐาน คุณภาพ และมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้ มีครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน และบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร ตลอดจนครูทุกคน มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ยังได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดูแลและให้ความช่วยเหลือนักเรียนทุกกลุ่ม ได้แก่ นักเรียนกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง

กลุ่มที่มีปัญหา และกลุ่มที่มีความสามารถพิเศษ โดยใช้วิธีการศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคล  
คัดกรอง ส่งเสริมพัฒนา ป้องกัน แก้ไขปัญหา และติดตามผล

จากความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่นักวิชาการกล่าวไว้ข้างต้น  
ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และสรุปได้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดูแล  
ช่วยเหลือนักเรียนทั้งในด้านสวัสดิภาพและสวัสดิการ โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย  
ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและนอกสถานศึกษา อันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง  
ชุมชน ผู้บริหาร และครูทุกคน มีวิธีการดำเนินงานและเครื่องมือที่ชัดเจน เพื่อให้นักเรียนได้รับ  
ความปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

## 2. ความสำคัญและความเป็นมาของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การพัฒนาให้นักเรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา  
ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามที่สังคมมุ่งหวัง โดยผ่าน  
กระบวนการทางการศึกษานั้น นอกจากจะดำเนินการด้วยการส่งเสริม สนับสนุนนักเรียนแล้ว  
การป้องกันและการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญ  
ประการหนึ่งของการพัฒนา เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทั้งด้าน  
การสื่อสาร เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะส่งผลกระทบต่อผู้คนในเชิงบวกแล้ว ในเชิงลบ  
ก็มีปรากฏเช่นกัน เป็นต้นว่า ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการระบาดของสารเสพติด ปัญหา  
การแข่งขันในรูปแบบต่าง ๆ ปัญหาครอบครัวซึ่งก่อให้เกิดความทุกข์ ความวิตกกังวล  
ความเครียด การปรับตัวไม่เหมาะสมหรืออื่น ๆ ที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกาย  
ของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นความสำเร็จที่เกิดจากการพัฒนาให้นักเรียนให้เป็นไปตามความ  
มุ่งหวังนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทุกคน โดยเฉพาะบุคลากรครู  
ทุกคนในโรงเรียน ซึ่งมีครูที่ปรึกษาเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการดูแล  
ช่วยเหลือนักเรียนอย่างใกล้ชิดด้วยความรักและเมตตาที่มีต่อศิษย์ และภาคภูมิใจในบทบาท  
ที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนให้เติบโตงอกงามเป็นบุคคลที่มีคุณค่า  
ของสังคมต่อไป (กรมสุขภาพจิตและกรมสามัญศึกษา, 2544 : 13-15) ซึ่งสอดคล้องกับ  
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการจัด  
การศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา  
ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้  
อย่างมีความสุข (มาตรา 6) และแนวการจัดการศึกษายังให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนทุกคน

โดยยึดหลักว่า ทุกคนมีความสามารถเรียนรู้พัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ (มาตรา 22) ในการจัดการศึกษา ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา

จากความสำคัญและความเป็นมาของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ นักวิชาการกล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และสรุปได้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นระบบที่จะทำให้ผู้เรียน ได้รับการดูแลช่วยเหลือและส่งเสริมพัฒนาเต็มศักยภาพเป็นคนที่ สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาช่วยป้องกันและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ รวมทั้งยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพที่ดีให้แก่เด็กและเยาวชน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรมและวิถีชีวิตที่เป็นสุข

### 3. กฎหมายและนโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### 3.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2545

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นระบบหนึ่ง ซึ่งเป็นนโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ใช้เป็นมาตรการในการสนับสนุนส่งเสริมศักยภาพผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้โรงเรียนมีมาตรฐาน สอดคล้องกับบทบัญญัติในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สรุปได้ดังนี้ ความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้งร่างกายจิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6) และแนวการจัดการศึกษายังได้ให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนทุกคน โดยยึดหลักว่า ทุกคนที่มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตาม ศักยภาพ (มาตรา 22) ในการจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา ซึ่งเรื่องหนึ่งที่กำหนดให้ ดำเนินการ คือเรื่องความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข (มาตรา 23 ข้อ 5) ทั้งนี้ การจัดการกระบวนการเรียนให้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา ให้รู้จักคิดเป็น ทำเป็น

รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา อีกทั้งมีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครองและบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ นอกจากนี้พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พุทธศักราช 2546 มาตรา 63 กำหนดให้โรงเรียน และสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบงานและกิจกรรมในการแนะแนว ให้คำปรึกษาและฝึกอบรมแก่นักเรียน นักศึกษา และผู้ปกครอง เพื่อส่งเสริมความประพฤติที่เหมาะสมความรับผิดชอบต่อสังคม และความปลอดภัยแก่นักเรียนและนักศึกษาตามหลักวิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2546 : 47)

### 3.2 นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ 2554

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554 : 5) ได้กำหนดเป็นกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปี 2554 ดังนี้คือ 1) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับตามหลักสูตร และส่งเสริมความสามารถด้านเทคโนโลยี เพื่อเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ 2) ปลูกฝังคุณธรรม ความสำนึกในความเป็นชาติไทย และวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 3) ขยายโอกาสทางการศึกษา 4) พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งระบบ 5) พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาตามแนวทางการกระจายอำนาจ และเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนและความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา 6) พัฒนาการศึกษาระดับพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยใช้กลยุทธ์ที่ 2 มีกิจกรรมที่เป็นจุดเน้นในข้อที่ 4 กล่าวคือ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ดำเนินการอยู่ในโรงเรียนมัธยมและขยายไปสู่โรงเรียนขยายโอกาสและพัฒนาระบบส่งเสริมความประพฤตินักเรียน ทั้งนี้ เพื่อสนองตอบต่อแนวทางการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคนไทยยุคใหม่ พัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่ พัฒนาคุณภาพสถานศึกษาและแหล่งเรียนรู้ยุคใหม่ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการใหม่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จึงปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางการปฏิรูปการศึกษาดังกล่าว โดยยึดหลักการสำคัญดังนี้ 1) มุ่งสนับสนุนการทำงานลงสู่ระดับห้องเรียนและโรงเรียนให้มากที่สุด โดยเน้นระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงการนิเทศช่วยเหลือ ติดตามความก้าวหน้าของโรงเรียนเป็นรายโรง และการแทรกแซง แก้ไขการทำงานของโรงเรียนหากไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย เพื่อให้ผู้เรียนได้เข้าถึงบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ภายใต้การดูแลขององค์กรคุณบุคคล และความ

เห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) มุ่งพัฒนาคุณภาพสถานศึกษาโดยใช้ข้อมูลผลการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นฐานการพัฒนา 3) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และโรงเรียนตัดสินใจดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้กรอบนโยบาย และเป้าหมายที่ ส่วนกลางกำหนด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงาน และการมีส่วนร่วมของชุมชน เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสังคมทุกภาคส่วนอย่างกว้างขวาง และ 4) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมุ่งเน้นการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่ การศึกษา และผลลัพธ์ทางการศึกษา โดยกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมายความสำเร็จที่สำคัญ กลไกและบทบาทของหน่วยงานตลอดจน โครงการ/กิจกรรมเสนอแนะ

#### 4. วัตถุประสงค์ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การดำเนินงานทุกอย่างจะต้องมีการตั้งแนวทางวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย เพื่อเป็นการวางกรอบในการทำงานให้อยู่ในขอบเขตที่ต้องการ กระทรวงศึกษาธิการ (2544 : 4) ได้เสนอวัตถุประสงค์ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ดังนี้คือ 1) เพื่อให้โรงเรียนมีระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีกระบวนการ วิธีการและเครื่องมือที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้ 2) เพื่อส่งเสริมให้ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา บุคลากรใน โรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานและองค์กรภายนอกมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) เพื่อให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและพัฒนาเต็มตามศักยภาพ เป็นคนที่ สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน (2546 : 66) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียนคือ 1) เพื่อให้ การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) เพื่อให้โรงเรียน กรรมการ สถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน องค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการทำงานร่วมกัน โดยผ่าน กระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีร่องรอยหลักฐานการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบและ ประเมินผลได้

จากวัตถุประสงค์ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่นักวิชาการกล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และสรุปได้ว่า การจัดการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีประสิทธิภาพ มีระบบ นักเรียน นักศึกษาได้รับการช่วยเหลือ ส่งเสริม และพัฒนา ได้เต็มศักยภาพ โดยให้โรงเรียน กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน องค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วม มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้

## 5. ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2546 ก : 5) กล่าวถึงประโยชน์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ดังนี้คือ 1) นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา 2) สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดีและอบอุ่น 3) นักเรียนรู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจะเป็นรากฐานในการพัฒนาความเก่ง คุณธรรมจริยธรรม และความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรค 4) นักเรียนเรียนรู้อย่างมีความสุขและได้รับการส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพรอบด้าน 5) ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพนักเรียนอย่างเข้มแข็ง จริงจังด้วยความเอื้ออาทร นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 ข : 8) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่าการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีประโยชน์ต่อหลายฝ่าย คือ 1) ประโยชน์ต่อนักเรียน ได้แก่ 1.1) นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือ และพัฒนาด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างทั่วถึง 1.2) นักเรียนได้รับการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน แก้ไขปัญหาทั้งด้านการเรียนรู้และความสามารถพิเศษ 1.3) นักเรียนได้รู้จักตนเอง สามารถปรับตัว มีทักษะทางสังคมและอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข 1.4) นักเรียนมีทักษะชีวิตและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน ครู และ ผู้ปกครอง 2) ประโยชน์ต่อครู ได้แก่ 2.1) ครูได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2.2) ครูมีเจตคติที่ดีต่อนักเรียน 2.3) ครูมีผลงานสอดคล้องกับมาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษา 2.4) ครูมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพครู 3) ประโยชน์ต่อผู้บริหาร ได้แก่ 3.1) ผู้บริหารได้รู้ศักยภาพของครูในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการเรียนรู้ ปฏิรูปการเรียนการสอน 3.2) ผู้บริหารได้รู้ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน และใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนานักเรียน พัฒนาหลักสูตร และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา 3.3) ผู้บริหารมีรูปแบบกระบวนการพัฒนาเชิงระบบ ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย 4) ประโยชน์ต่อโรงเรียน 4.1) โรงเรียนมีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษา 4.2) โรงเรียนได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และความร่วมมือจากชุมชน บุคลากร องค์กรที่เกี่ยวข้อง 4.3) โรงเรียนมีการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้และเอื้ออาทร 5) ประโยชน์ต่อผู้ปกครอง /ชุมชน ได้แก่ 5.1) ผู้ปกครอง/ชุมชน ตระหนักในการมีส่วนร่วมกับโรงเรียน 5.2) ผู้ปกครอง/ชุมชนเข้าใจถึงวิธีการอบรมสั่งสอนบุตรหลาน 5.3) ผู้ปกครอง/ชุมชนมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุตรหลาน เป็นครอบครัว/ชุมชนที่เข้มแข็ง 5.4) ผู้ปกครอง/ชุมชนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุตรหลานและบุคคลในชุมชน 6) ประโยชน์ต่อเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ 6.1) พัฒนานวัตกรรมในการพัฒนานักเรียน 6.2) พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงานการนิเทศ

ติดตามผล ประเมินผล และการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 6.3) มีระบบข้อมูลสารสนเทศทั้งข้อมูลระดับบุคคล และระดับ โรงเรียนเพื่อพัฒนางานต่อไป 7) ประโยชน์ต่อประเทศชาติ ได้แก่ 7.1) นักเรียนมีคุณภาพดี มีปัญญา และมีความสุข 7.2) มีการเชื่อมโยงข้อมูลของเยาวชนทุกระดับ 7.3) ลดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเด็ก และเยาวชน ลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานในระดับต่าง ๆ และ 7.4) ประชาชนมีคุณภาพ ซึ่งถือเป็นกำลังอันสำคัญในการพัฒนาประเทศ

จากประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่นักวิชาการกล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และสรุปได้ว่า ประโยชน์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้แก่ 1) นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา 2) สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดี และอบอุ่น 3) นักเรียนรู้จักตนเอง และควบคุมตนเองได้ 4) นักเรียนมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ และ 5) นักเรียนเรียนรู้ อย่างมีความสุข

## 6. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สายสมร ชูวนิมิ (2545 : 74) กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ว่า 1) ผู้บริหาร โรงเรียน รวมทั้งผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนทุกฝ่าย ควรตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และให้การสนับสนุนการดำเนินงาน หรือร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ 2) ครูทุกคนและผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความตระหนักในความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อนักเรียน มีความสุขที่จะพัฒนานักเรียน ในทุกด้าน 3) คณะกรรมการหรือคณะกรรมการทุกคณะ ต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและมีการประชุมในแต่ละคณะอย่างสม่ำเสมอตามที่กำหนด 4) ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักสำคัญในการดำเนินงาน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากครูทุกคนในโรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนเรื่องต่าง ๆ จากโรงเรียน 5) การอบรมให้ความรู้และทักษะ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูลความรู้แก่ครูที่ปรึกษาหรือผู้เกี่ยวข้องในเรื่องที่เอื้อประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะเรื่องทักษะการปรึกษาเบื้องต้นและแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน ซึ่งโรงเรียนควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 5) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนนั้น มีดังนี้ 1) ทีมนำและทีมประสานอัน ได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียน กรรมการสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนทุกฝ่าย รวมทั้ง

หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ หัวหน้างานต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และให้การสนับสนุนการดำเนินงานหรือร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ 2) ครูทุกคนและผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความตระหนักในความสำคัญจากระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและมีทัศนคติที่ดีต่อนักเรียน มีความสุขที่จะพัฒนานักเรียนในทุกด้าน 3) คณะกรรมการหรือคณะทำงานทุกคนต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและมีการประชุมในแต่ละคณะอย่างสม่ำเสมอตามที่กำหนด 4) ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักสำคัญในการดำเนินงาน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากครูทุกคนในโรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ จากโรงเรียน 5) การอบรมให้ความรู้และทักษะ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้แก่ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ในเรื่องนี้เพื่อประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะเรื่องจิตวิทยาการแนะแนวและการให้การปรึกษาเบื้องต้น และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน ซึ่งโรงเรียนควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และ 6) ผู้ปกครองและเครือข่ายการร่วมพัฒนาในทุกส่วนของสังคม มุ่งมั่นในการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและเยาวชนในเชิงบูรณาการอย่างเข้มแข็งจริงจัง

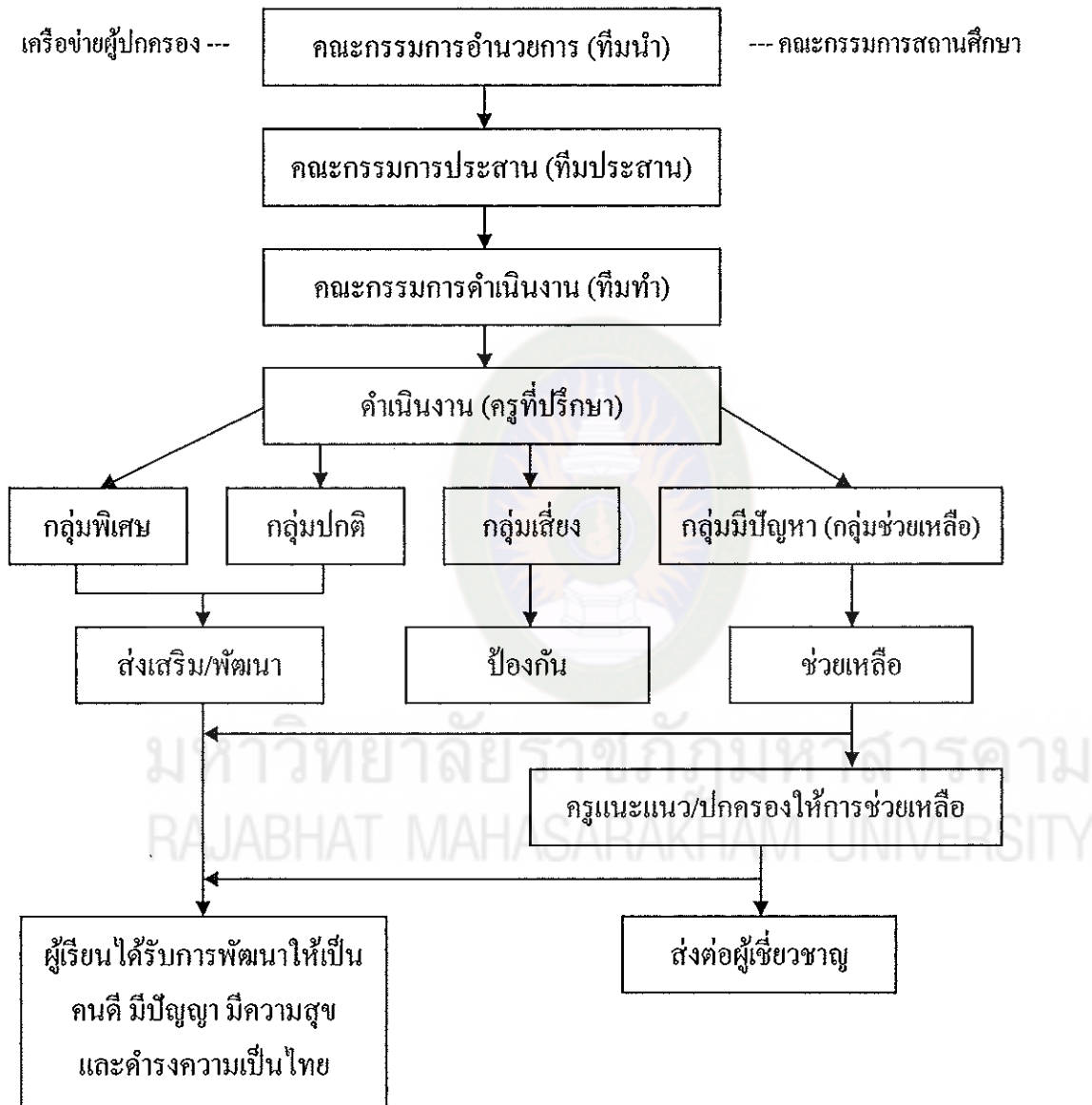
จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทุกฝ่ายต้องร่วมมือประสานสัมพันธ์กันทั้งผู้บริหาร ครู ผู้ปกครอง คณะกรรมการหรือคณะทำงานทุกคน เพื่อความสำเร็จของการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างแท้จริง

#### 7. การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 7) ได้กล่าวถึงระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพระบบหนึ่งที่กระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสุขภาพจิต ได้ร่วมกันวางรากฐานเพื่อการพัฒนาคุณภาพนักเรียน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ปรับเปลี่ยนบทบาทและเจตคติของผู้บริหารและครูอาจารย์ให้ส่งเสริม ดูแล พัฒนานักเรียนทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม 2) วางระบบที่จะสร้างความมั่นใจว่า นักเรียนทุกคนมีครูอาจารย์อย่างน้อยหนึ่งคนที่คอยดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง 3) สนับสนุนให้ครูอาจารย์ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ปกครอง เพื่อให้บ้านโรงเรียนและชุมชน เชื่อมประสานรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่าย ช่วยกันเฝ้าระวังดูแลนักเรียน และ 4) ประสานสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน ชุมชน และผู้ชำนาญการในสาขาต่าง ๆ



เพื่อให้มีการส่งต่อและรับช่วงการแก้ไข ส่งเสริม พัฒนานักเรียนและเยาวชนในรูปแบบ  
 วิทยาการ ดังนั้น การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงมีคุณค่าและความจำเป็น  
 ที่สถานศึกษาจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลกับนักเรียนอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และยั่งยืน



แผนภาพที่ 3 การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน  
 ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 7)

## 8. หลักการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

### 8.1 แนวคิดเชิงระบบในโรงเรียน

วิธีการเชิงระบบ เป็นวิธีการทางความคิดที่เป็นรูปแบบ ซึ่งแสดงให้เห็นวิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการมองปัญหาอย่างองค์รวม ทั้งนี้ รูปแบบของวิธีการหาความรู้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการวิเคราะห์สังเคราะห์และวางรูปแบบการดำเนินการ โดยต้องเกี่ยวข้องกับรูปแบบปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกโดยใช้ระบบเปิดเป็นพื้นฐานความคิด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงวิธีการเชิงระบบไว้แตกต่างกัน เช่น กรมวิชาการ (2542 : 25) กล่าวว่า การบริหารเชิงระบบ เป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมุ่งหวังที่คุณภาพของนักเรียน จากกระบวนการทำงานที่มีระบบของครูที่ปรึกษา เมื่อพิจารณาโครงสร้างของระบบแต่ละระบบ จะพบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงานหรือผลผลิต (Product/Output) องค์ประกอบทั้ง 3 ของระบบจะมีการดำเนินการไปตามลำดับ และต่างก็มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเดียวกันด้วย ส่วนการควบคุมหรือการตรวจสอบแก้ไขระบบเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้นอาจไม่เป็นไปตามลำดับก็ได้ เช่น นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ ผลการตรวจสอบแก้ไขอาจเกิดจากกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือที่ปัจจัยนำเข้า เป็นต้น ทั้งนี้การตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขจะต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับด้วย นอกจากนี้ ศิริพงษ์ เสาภายน (2547 : 42-45) กล่าวว่า แนวคิดเชิงระบบของการบริหาร โรงเรียนเป็นการวิเคราะห์องค์การและบทบาทของผู้บริหาร โรงเรียนในกรอบความคิดของระบบเปิด ซึ่งสามารถกล่าวแยกแยะออกมาเป็น 3 ส่วนคือ ปัจจัยป้อน กระบวนการถ่าย โยง และผลลัพธ์ กรอบความคิดนี้จะช่วยในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานใน โรงเรียนเป็นการวินิจฉัยปัญหาของโรงเรียนและผลที่เกิดจากการบริหารที่อาจนำไปสู่การปรับเปลี่ยนที่เป็นระบบ รายละเอียดในแต่ละส่วนมีดังนี้ 1) ปัจจัยป้อน (Inputs) จากสภาพแวดล้อมทำให้เกิดปัจจัยป้อน ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร การเงิน ทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติ นโยบายรัฐบาล การบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น โครงสร้างของกฎหมายในด้านโรงเรียน รวมทั้งกลุ่มที่เกี่ยวข้องที่มีความสำเร็จในการกำหนดแนวทางของโรงเรียน 2) กระบวนการถ่ายโยง (Transformation Process) องค์การ ได้ปรับเปลี่ยนปัจจัยป้อนจากสภาพแวดล้อมมาสู่ผลลัพธ์ การปฏิบัติงานในระบบที่ทำให้เกิดผลลัพธ์จะมีการผนวกค่านิยมเข้าไปในกระบวนการปฏิบัติงานด้วย กระบวนการถ่าย โยงนี้ยังหมายรวมถึงการปฏิบัติภายในองค์การและระบบของการบริหาร

จัดการ ส่วนประกอบของการบริหารเชิงปฏิบัติการภายใน องค์การเป็นเทคนิควิธีการบริหาร  
ของผู้บริหาร โรงเรียนรวมอยู่ด้วย นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ทักษะการ  
ติดต่อสื่อสาร แผนปฏิบัติการ ความสามารถที่จะดำเนินการปรับเปลี่ยน กิจกรรมที่ผู้บริหาร  
โรงเรียนดำเนินงานภายใน โครงสร้างขององค์การจะมีผลต่อผลลัพธ์ของโรงเรียน และ

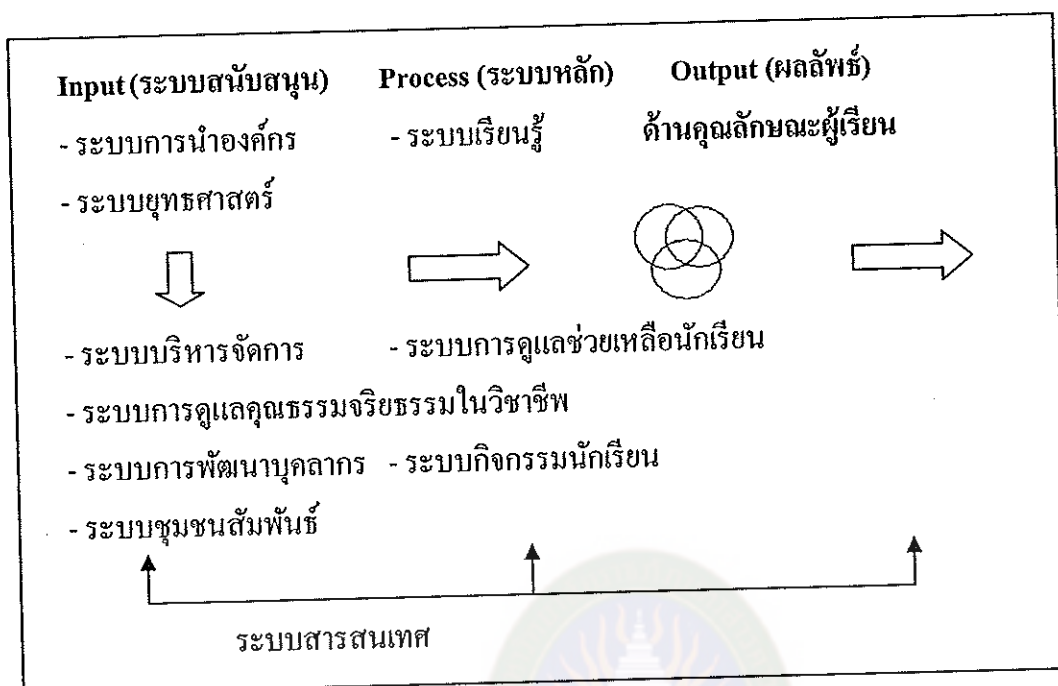
3) ผลลัพธ์ (Outputs) งานของผู้บริหารโรงเรียนคือ ดูแลและใช้ปัจจัยป้องกันสภาพแวดล้อม  
ภายนอก การถ่ายโยงปัจจัยป้องกันผ่านกิจกรรมการบริหาร เช่น การจัด โครงสร้าง การพัฒนา  
วัฒนธรรม แรงจูงใจ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง  
การพัฒนาหลักสูตร การบริหารบุคลากร การจัดการการเงินของสถาบันเพื่อให้ได้ผลผลิต  
สำหรับโรงเรียน ผลลัพธ์ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน การปฏิบัติงานของครู ระดับ  
การพัฒนาของนักเรียนและครู การลาออกกลางคันของผู้เรียน การลาออกของครู การขาดเรียน  
ของนักเรียนและการขาดงานของครู การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครูและผู้บริหาร  
ความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน เจตคติของนักเรียนต่อโรงเรียนและความพึงพอใจ  
ในงานของครู

สำหรับ สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ (2547 : 4-34) ได้นำเสนอแนวคิด  
เชิงระบบไว้ว่า หากวิเคราะห์ระบบการทำงานในโรงเรียนจะพบว่า ภายใต้ระบบ โรงเรียนที่เป็น  
ระบบหลักใหญ่จะมีระบบอื่น ๆ ที่เป็นระบบสนับสนุนซ่อนอยู่ ระบบเหล่านี้เป็นกระบวนการ  
ทำงานในโรงเรียนตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยและด้านกระบวนการที่จำเป็นต้องมี  
การประเมินคุณภาพการทำงาน ทั้งนี้เพราะทุกระบบจะทำงานสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุ  
เป้าหมายของโรงเรียน นั่นคือ การพัฒนาผู้เรียนให้ได้มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ กล่าวคือ  
ระบบหลัก (Core System) คือกระบวนการเรียนรู้ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและระบบ  
กิจกรรมนักเรียน และระบบสนับสนุน (Support System) คือระบบการนำองค์กร ระบบ  
ยุทธศาสตร์ ระบบการดูแลคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพ ระบบการพัฒนานุเคราะห์ ระบบ  
ชุมชนสัมพันธ์ และระบบสารสนเทศ ซึ่งหากนำเอามาตรฐานการศึกษาด้านปัจจัย ด้าน  
กระบวนการและด้านผลลัพธ์มาทำการวิเคราะห์และเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับระบบหลัก  
และระบบสนับสนุน ก็จะเห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานดังกล่าวกับระบบต่าง ๆ  
ในโรงเรียนได้ชัดเจนขึ้น นั่นคือ การบริหารจัดการด้านงบประมาณ คน ทรัพยากรของโรงเรียน  
คือปัจจัยนำเข้า ส่วนระบบการเรียนรู้ ระบบกิจกรรมและระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนก็คือ  
กระบวนการดำเนินงานของโรงเรียนเพื่อให้ผลลัพธ์คือ ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ดังนั้นการประกันคุณภาพภายใน โรงเรียนที่ดีก็คือ การพัฒนาระบบแต่ละระบบให้มีคุณภาพ และดำรงรักษา หรือปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของระบบเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อทุกระบบ มีความเข้มแข็ง การประกันคุณภาพภายในจะมีความเข้มแข็งด้วย

จากแนวคิดการบริหารเชิงระบบดังกล่าว สถานศึกษา ซึ่งเป็นสถาบันที่ให้ความรู้ และอบรม สั่งสอนนักเรียนซึ่งเป็นผลผลิตจากการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน เพื่อให้เป็นคนดี มีความรู้ ความสามารถ มีชีวิตที่เป็นสุข ซึ่งเป็นผลที่ทุกคนมุ่งหวัง ผู้บริหารสถานศึกษา ครูแนะแนวและครูที่ปรึกษา จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ การบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบความสำเร็จ ทั้งนี้กระบวนการในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย การเตรียมและวางแผน ดำเนินงาน การดำเนินงานตามแผน การนิเทศ กำกับ ติดตาม และการประเมินผล ดังนั้น การนำแนวคิดการบริหารเชิงระบบมาใช้ในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จะทำให้การดำเนินงานมีความชัดเจน และสามารถติดตามประเมินผลเป็นระยะก่อให้เกิด การพัฒนาต่อไปได้อย่างดี การบริหารจัดการระบบเป็นสิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการศึกษา โรงเรียนในฐานะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นการศึกษาในภาพรวมโดยพิจารณาจาก ความสัมพันธ์กันภายในระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ รวมถึงความสัมพันธ์ภายในที่มีต่อ สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย ปัจจัยป้อน กระบวนการถ่ายทอดผลลัพธ์ การให้ ผลย้อนกลับและสภาพแวดล้อม

สรุปได้ว่า ตามแนวคิดเชิงระบบ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นระบบหลัก ของโรงเรียนที่โรงเรียนควรพัฒนาให้เข้มแข็งควบคู่ไปกับระบบเรียนรู้ และระบบกิจกรรม เพื่อส่งผลให้ระบบการประกันคุณภาพภายในมีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ



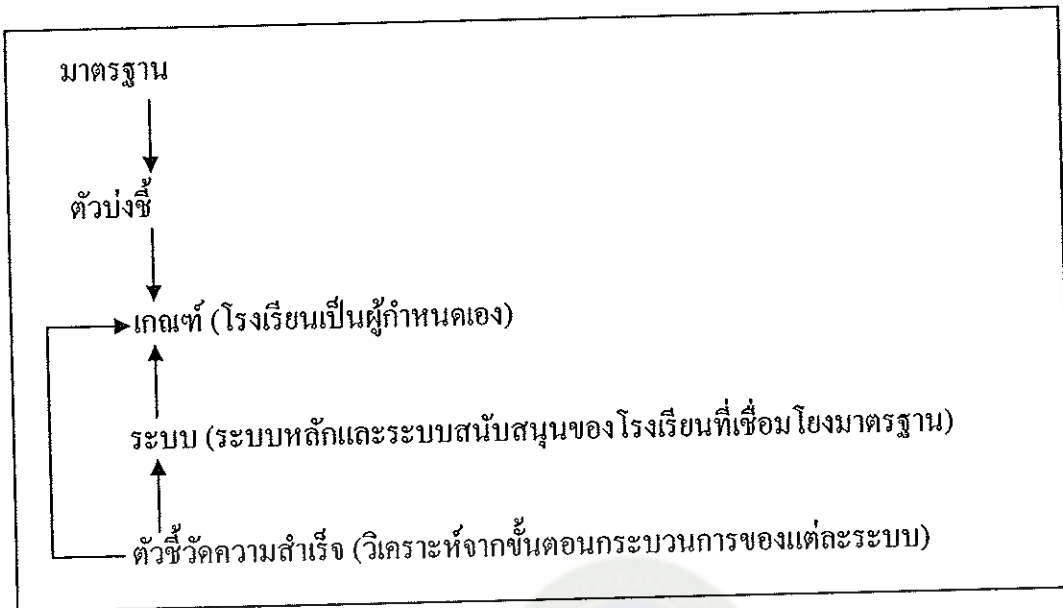
แผนภาพที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และผลลัพธ์  
ที่มา : สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ (2547 : 4-34)

## 8.2 การประกันคุณภาพด้วยการบริหารระบบคุณภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ (2547 : 55) ได้นำเสนอแนวทางการบริหารจัดการระบบคุณภาพ ไว้ว่า เมื่อคุณภาพได้จากมาตรฐานและตัวบ่งชี้แล้ว จะเห็นได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ที่ทำอาจจะอยู่ในระดับคุณภาพต่างๆ กัน ซึ่งจะอาศัยกิจกรรมคุณภาพคนละแบบกัน การบริหารจัดการระบบคุณภาพในโรงเรียนจะมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ การออกแบบระบบคุณภาพและการบริหารระบบคุณภาพ ดังนี้

### 8.2.1 การออกแบบคุณภาพ

การออกแบบระบบแต่ละระบบ โรงเรียนต้องวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระบบกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ใช้ประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้เพื่ออธิบายที่มาที่ไปของระบบนั้นในโรงเรียน และมองภาพตลอดแนวเพื่อขอรับการประเมินภายนอก โดยไม่ต้องไปจัดทำเอกสารหลักฐานขึ้นมาเพื่อรองรับการประเมินอีก



แผนภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการวิเคราะห์มาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สัมพันธ์กับระบบ

มาตรฐานในที่นี้ หมายถึง มาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ ข้อความที่อธิบายถึงคุณภาพของการจัดการศึกษา ซึ่งในการประเมินภายนอกมุ่งเน้น 3 ส่วน คือ ด้านผู้เรียน (Output) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านปัจจัย (Input) อาจเรียกว่า เป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่โรงเรียนแต่ละแห่งจะต้องมี แต่จุดสำคัญอยู่ที่ผลผลิต คือ ผู้เรียน ส่วนที่เป็นปัจจัยตัวป้อนในด้านทรัพยากร กระบวนการบริหารจัดการ และกระบวนการเรียนการสอน ถึงแม้มีความสำคัญแต่สามารถจัดให้หลากหลายได้ ซึ่งความหลากหลายจะต้องคำนึงถึงผู้รับการศึกษาเป็นสำคัญ

ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา ซึ่งระบุไว้ในมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินภายนอกในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือคำอธิบายองค์ประกอบของมาตรฐาน โดยมีรายละเอียดของสิ่งที่ถูกประเมิน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นการขยายความเพื่อให้มาตรฐานสามารถวัดได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โรงเรียนต่างๆ สามารถพัฒนาตัวบ่งชี้เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ และควรพยายามเชื่อมโยงให้ตัวบ่งชี้ใช้กับการประกันคุณภาพภายในมีตัวร่วม หรือสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้ที่ใช้กับการประกันคุณภาพภายนอก

เกณฑ์ หมายถึง ระดับคุณภาพที่ใช้ในการตัดสินความสำเร็จของ  
การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด ทั้งนี้ โรงเรียนสามารถระบุได้เองทั้งที่เป็นเชิงปริมาณ  
และคุณภาพ

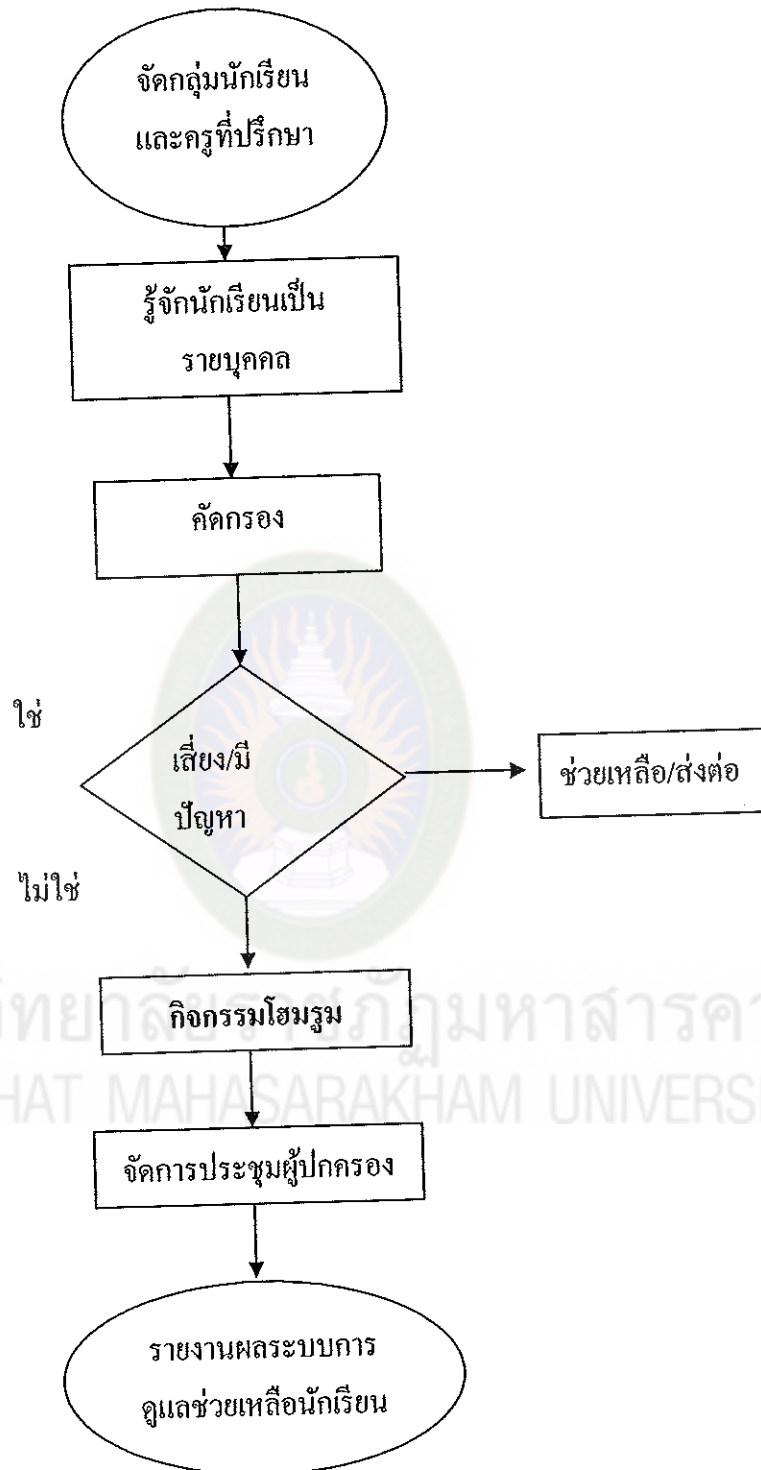
ระบบ หมายถึง ระบบหลักและระบบสนับสนุนต่างๆ ในโรงเรียน  
ที่แต่ละโรงเรียนต้องวิเคราะห์และออกแบบ เพื่อให้เชื่อมโยงกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้  
ซึ่งการดำเนินงานตามระบบทุกระบบก็เพื่อให้ก้าวไปสู่การบรรลุมาตรฐานในภาพรวม

ตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ สิ่งที่เราคาดหวังว่าจะปรากฏหรือบรรลุผล  
ในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ (Flowchart) ในระบบหลักและระบบ  
สนับสนุนที่ออกแบบไว้

ในที่นี้ขอยกตัวอย่างการวิเคราะห์มาตรฐานและตัวบ่งชี้ระดับการศึกษา  
ขั้นพื้นฐานให้เข้ากับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน รวมทั้งการออกแบบขั้นตอน  
กระบวนการ (Flowchart) และวิเคราะห์ตัวชี้วัดสำเร็จของระบบ วิธีการมาตรฐาน และบันทึก  
มาตรฐาน ดังแผนภาพต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 6 แสดงตัวอย่างการออกแบบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน  
ที่มา : สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้ (2547 : 55)



ตารางที่ 1 แสดงตัวอย่างการออกแบบระบบการดูแลช่วยเหลือแก่นักเรียน

กระบวนการ	วิธีการมาตรฐาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์โรงเรียน	บันทึกมาตรฐาน	สอดคล้องกับมาตรฐาน และตัวบ่งชี้
สร้างความ ตระหนักและ ความเข้าใจ ในระบบการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมร่วมกันระหว่างทีมทำ ทีมพัฒนา คุณภาพ ทีมรวมเพื่อสร้างความตระหนัก</li> <li>2. จัดทีมงานครูที่ปรึกษา/กลุ่มนักเรียน</li> <li>3. จัดแจงระบบ กระบวนการ วิธีการ และการใช้แบบบันทึกระบบดูแล</li> </ol>	<p>- ร้อยละ (.....) ของ ครูที่มี ความตระหนัก รู้เข้าใจ ในระบบการดูแล ช่วยเหลือแก่นักเรียน</p>	<p>- แบบประเมินผล การประชุมปฏิบัติการ ระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน</p>	<p>มาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 1</p>
รู้จักนักเรียน เป็นรายบุคคล	<p>ครูที่ปรึกษาใช้เครื่องมือต่างๆ ในการรู้จัก นักเรียนเป็นรายบุคคล ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สังเกตพฤติกรรมนักเรียน</li> <li>2. สัมภาษณ์นักเรียนและเพื่อน</li> <li>3. สังเกต สัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน</li> <li>4. ศึกษาข้อมูลผลการเรียน ป.พ.5,ป.พ.6</li> <li>5. นำข้อมูลจาก 1-4 มาจัดทำระเบียบสะสม (ป.พ.8) และบันทึกข้อมูลลงระเบียบสะสม ให้ต่อเนื่อง</li> </ol>	<p>- ร้อยละ (.....) ของ ระเบียบสะสมที่มี ข้อมูลสมบูรณ์เป็น ปัจจุบัน</p>	<p>- ระเบียบสะสม (ป.พ.8)</p>	<p>มาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 2</p>

กระบวนการ	วิธีการมาตรฐาน	ตัวชี้วัดความล้ำเลิศ/ เกณฑ์โรงเรียน	บันทึกมาตรฐาน	สอดคล้องกับมาตรฐาน และตัวบ่งชี้
การคัดกรอง นักเรียน	ครูที่ปรึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของผู้เรียน โดยวิธี 1. วิเคราะห์จากกระเบื้องย่นสะสม 2. ประเมินจาก SDQ และเครื่องมืออื่นๆ 3. จัดประเภทผู้เรียนเป็นกลุ่ม	- ร้อยละ (.....) ของ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา มีข้อมูล การคัดกรองที่สมบูรณ์ ต่อเนื่อง	- แบบบันทึก การคัดกรองผู้เรียน เป็นกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา	มาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 4
นักเรียนมีกลุ่ม เสี่ยง/มีปัญหา หรือไม่ - ช่วยเหลือ - ส่งต่อ	กรณีที่ 1 กลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น 1. ให้คำปรึกษาตามสภาพปัญหา 2. ประสานความช่วยเหลือเป็นรายบุคคลตาม สภาพปัญหาจากการคัดกรอง 3. ติดตามช่วยเหลือต่อเนื่องจนปกติ กรณีที่ 2 สภาพปัญหาร้ายแรง ครูที่ปรึกษาไม่สามารถ ช่วยเหลือเบื้องต้นต่อเนื่องได้ 1. ประสานการส่งต่อภายใน/ภายนอกร่วมกับ บุคคลและองค์กรที่เกี่ยวข้อง	- ร้อยละ (.....) ของ นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/ มีปัญหาที่ได้รับ การช่วยเหลือเบื้องต้น อย่างถูกต้อง - ร้อยละ (.....) ของ ผู้ปกครองที่พึงพอใจ การช่วยเหลือและ การส่งต่อ	- แบบบันทึก การช่วยเหลือนักเรียน - แบบบันทึกการส่งต่อ และรายงานผล การส่งต่อ	มาตรฐานที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 2

กระบวนการ	วิธีการมาตรฐาน	ตัวชี้วัดความดีเลิศ/ เกณฑ์โรงเรียน	บันทึกมาตรฐาน	สอดคล้องกับมาตรฐาน และตัวบ่งชี้
กิจกรรมโฮมรูม	<p>2. รายงานผลการดูแลช่วยเหลือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ</p> <p>3. ติดตามดูแลจนมีสภาพปกติ ส่งเข้าร่วมกิจกรรมกับกลุ่มปกติ</p> <p>ครูที่ปรึกษาดำเนินการจัดกิจกรรมโฮมรูมโดย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดเรื่องและกิจกรรมโฮมรูมตามสภาพปัญหา ความต้องการของผู้เรียน/ผู้ปกครอง</li> <li>2. ร่วมกันออกแบบกิจกรรมโฮมรูมที่เน้นการพัฒนาทักษะชีวิตและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนตามมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน</li> <li>3. จัดกิจกรรมโฮมรูมตามกำหนด และรายงานผลพัฒนาการของนักเรียนเป็นบุคคล/กลุ่ม</li> </ol>	<p>- ร้อยละ (....) ของนักเรียนที่พึงพอใจ</p> <p>กิจกรรมโฮมรูมในระดับมาก</p> <p>- ร้อยละ (....) ของนักเรียนที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม</p> <p>มาตรฐานการศึกษา</p> <p>ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน</p>	<p>- บันทึกการจัดกิจกรรมโฮมรูมและผลการจัดกิจกรรม</p>	<p>มาตรฐานที่ 3</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ 4</p>

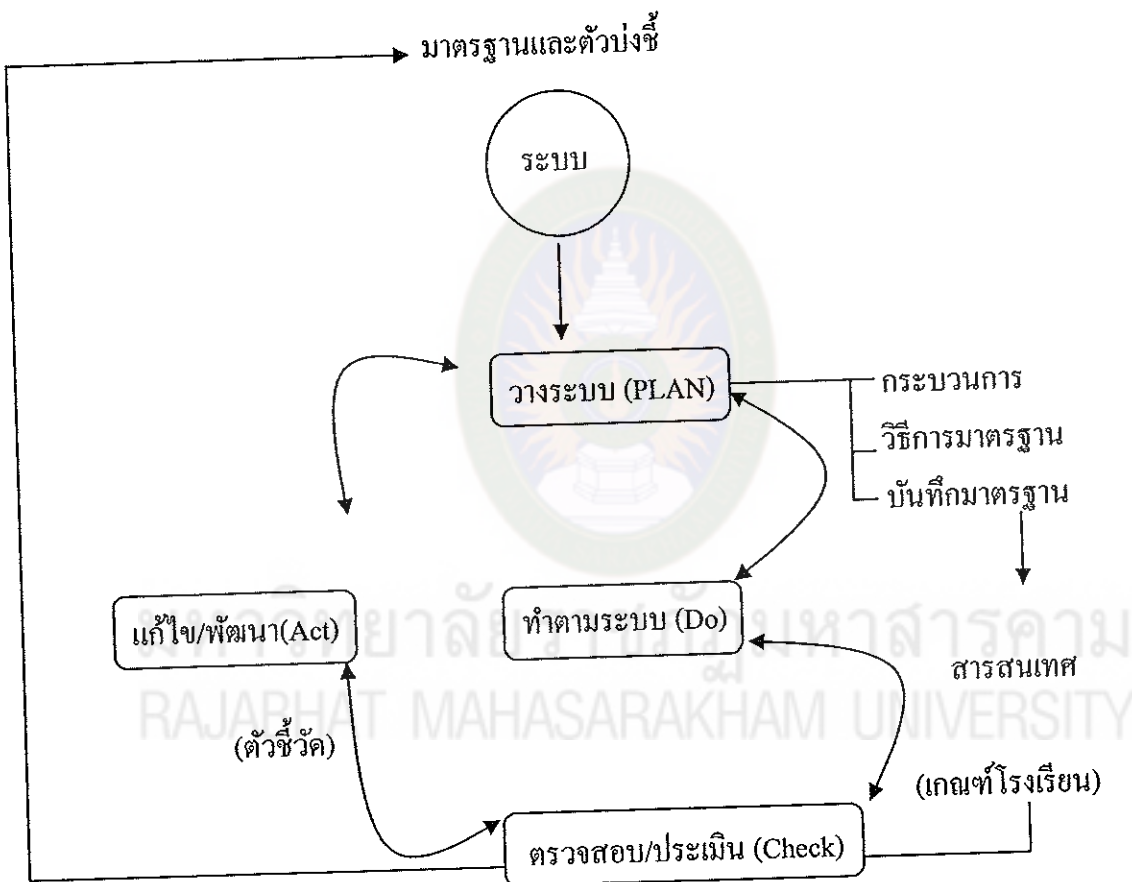
กระบวนการ	วิธีการมาตรฐาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์โรงเรียน	บันทึกมาตรฐาน	สอดคล้องกับมาตรฐาน และตัวบ่งชี้
<p>การประชุม ผู้ปกครอง</p>	<p>4. ร่วมกันประเมินบทพจนและแก้ไขกิจกรรม โฮมรูมที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและ ความต้องการของผู้เรียนอย่างถูกต้อง</p> <p>5. ประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กร ภายนอก ที่จะพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ และกิจกรรม โฮมรูม ให้ดีขึ้นและต่อเนื่อง ระหว่างช่วงชั้นและชั้นปี</p>	<p>- ร้อยละ (...) ของ ผู้ปกครองที่พึงพอใจ ในระดับภาคต่อ การจัดการประชุม ผู้ปกครองชั้นเรียน</p>	<p>- บันทึกการจัดการประชุม ผู้ปกครองและผลการ ดำเนินการงาน โครงการ</p>	<p>มาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 3</p>
	<p>โรงเรียนดำเนินการจัดประชุมผู้ปกครอง ชั้นเรียน (Classroom Meeting) โดย</p> <p>1. จัดประชุมผู้ปกครองเชิงสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนข้อมูลนักเรียนเพื่อนำมาเป็น แนวทางแก้ไขร่วมกัน</p> <p>2. จัดให้มีคณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง ร่วมปรึกษาเพื่อระดมทรัพยากร แนวคิด ในการพัฒนา</p>			

กระบวนการ	วิธีการมาตรฐาน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ/ เกณฑ์โรงเรียน	บันทึกมาตรฐาน	สอดคล้องกับมาตรฐาน และตัวบ่งชี้
รายงานผล การดูแลช่วยเหลือ นักเรียน	3. จัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างครูที่ปรึกษา/ โรงเรียน/ผู้ปกครอง ตาม โครงการที่กำหนด 4. รายงานผลการพัฒนาผู้เรียนร่วมกันระหว่าง ครูกับผู้ปกครอง คณะครูที่ปรึกษาและทีมคุณภาพ ดำเนินการ 1. ประเมินบทบาทนระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน โดยระดับชั้น 2. บันทึกรายงานผลการประเมินกระบวนการ ต่างๆ ของระบบ 3. ประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครอง และนักเรียน 4. เขียนรายงานผลระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน	ร้อยละ (...) ของครู ผู้เรียนและผู้ปกครอง ที่พึงพอใจในระดับ มากต่อการจัดประชุม ผู้ปกครองชั้นเรียน	รายงานผลการประเมิน บทบาทนระบบการดูแล ช่วยเหลือแก่นักเรียน	มาตรฐานที่ 2 ตัวบ่งชี้ที่ 3

### 8.2.2 การบริหารจัดการระบบคุณภาพ

ในการนำแนวคิดเชิงระบบมาใช้ในการบริหารการดำเนินงานตามระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน จะประสบผลสำเร็จได้นั้นควรมีการบริหารจัดการระบบย่อยให้เกิดคุณภาพควรดำเนินการตามวงจร ต่อไปนี้

มาตรฐานและตัวบ่งชี้ของโรงเรียน



แผนภาพที่ 7 แสดงการบริหารจัดการระบบย่อย  
ที่มา : สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้. 2547 : 12 – 13

การวางแผน (Plan) เป็นการวางระบบ ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกที่สำคัญที่สุด จะต้องกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นกระบวนการ แต่ละขั้นตอนมีวิธีการปฏิบัติเป็นมาตรฐานและการบันทึกการทำงานเป็นปัจจุบัน ข้อมูลจากการบันทึกนี้จะนำไปสู่การตรวจสอบประเมินตนเอง และให้ผู้อื่นตรวจสอบได้ และเป็นสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นคุณภาพตามมาตรฐานและตัวชี้วัดของระบบย่อยส่งผลถึงคุณภาพรวมของ โรงเรียนทั้งระบบ

การดำเนินงาน (Do) เป็นการปฏิบัติร่วมกันของทุกคน โดยใช้กระบวนการวิธีการและบันทึก บุคคลภายในองค์กรที่รับผิดชอบในระบบย่อยต่าง ๆ จะปฏิบัติและบันทึกต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน

การตรวจสอบ/ประเมินผล (Check) เป็นการประเมินตนเอง ร่วมกัน ประเมิน หรือผลัดกันประเมินภายในระหว่างบุคคล ระหว่างทีมงานย่อยใน โรงเรียน (ภาวะปกติภาคเรียนละ 1 ครั้ง) องค์ประกอบนี้เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นมากที่จะพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement) โดยสร้างวัฒนธรรมการประเมินอย่างสร้างสรรค์หรือดีเพื่อก่อ ขอมรับความจริงเอาไปพัฒนาให้ต่อเนื่องจนเป็นวิถีของโรงเรียน มีข้อสังเกตว่าเป็นจุดอ่อนขององค์กรส่วนใหญ่ที่ละเลยขั้นตอนนี้มาก ๆ

การแก้ไขพัฒนาระบบ (Act) เป็นการนำผลการประเมินมาแก้ไขพัฒนางาน ซึ่งอาจจะแก้ไขพัฒนาในส่วนที่เป็นกระบวนการ วิธีการ ปังจัยหรือการบันทึกให้ดีขึ้น จนระบบคุณภาพหรือวงจรคุณภาพเป็นวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 10-12) ได้ให้แนวทางในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับสถานศึกษาเพื่อเป็นกลยุทธ์สู่ความสำเร็จของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไว้ดังนี้ ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นกระบวนการทำงาน โดยใช้หลักการบริหารจัดการเชิงระบบตามวงจรคุณภาพของเดมมิ่ง (P-D-C-A) เป็นฐานความคิด ได้แก่ 1) การวางแผน (Plan) เป็นการวางระบบ ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกที่สำคัญที่สุด จะต้องกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นกระบวนการ แต่ละขั้นตอนมีวิธีการปฏิบัติเป็นมาตรฐาน และการบันทึกการทำงานเป็นปัจจุบัน ข้อมูลจากการบันทึกนี้จะนำไปสู่การตรวจสอบและประเมินตนเองและให้ผู้อื่นตรวจสอบได้ และเป็นสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นคุณภาพรวมของ โรงเรียนทั้งระบบ 2) การดำเนินงาน (Do) เป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของทุกคน โดยใช้กระบวนการวิธีการ และบันทึก บุคคลภายในองค์กรที่รับผิดชอบในระบบย่อย ๆ จะปฏิบัติและบันทึกต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน 3) การตรวจสอบ/

ประเมินผล (Check) เป็นการประเมินตนเอง ร่วมกันประเมินหรือผลัดเปลี่ยนกันประเมิน ภายใน ระหว่างบุคคล ระหว่างทีมย่อยในโรงเรียน และ 4) การปรับปรุงพัฒนา (Act) เป็นการนำผลการประเมินมาแก้ไขพัฒนางานซึ่งอาจจะแก้ไขพัฒนาในส่วนที่เป็นกระบวนการ วิธีการ ปัจจัยหรือการบันทึกให้ดีขึ้นจนระบบคุณภาพหรือวงจรคุณภาพเป็นวัฒนธรรมการทำงาน ขององค์กรอย่างยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 14-15) ได้กำหนด แนวทางการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา โดยใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ดังนี้คือ 1) ศึกษาสภาพทิศทางการดำเนินงาน ให้มีความครอบคลุมในกิจกรรมต่าง ๆ ศึกษาและทำความเข้าใจในนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา และศักยภาพของสถานศึกษาในการจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน รวมทั้งการศึกษา และวิเคราะห์บริบทของชุมชน 2) วางแผนการดำเนินงาน จัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ให้มีความครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดสร้างทีมทำงาน และสร้างความตระหนัก เจตคติที่ดีในการทำงานเป็นทีม กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานการจัดทำแผนงาน รวมทั้งปฏิทินการปฏิบัติงาน ตลอดปีการศึกษา ให้ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และด้านกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา จัดทำสื่อนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) ดำเนินงานตามแผนที่ กำหนด โดยการดำเนินงานตามแผนที่จัดทำขึ้นให้ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น พัฒนา บุคลากรให้มีเจตคติ ความรู้ ความเข้าใจ สามารถดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน สนับสนุนให้ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สนับสนุนให้ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนครอบคลุม ทั้งการรู้จักนักเรียน เป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมพัฒนา การป้องกันแก้ไข การส่งต่อทั้งภายในและภายนอกและช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดอย่าง รวดเร็ว และมีคุณภาพ ผลิตรหัสหรือจัดหาสื่อนวัตกรรมให้การสนับสนุนกระบวนการดูแล ช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 4) นิเทศ กำกับ ติดตาม จัดประชุมครบในแต่ละระดับชั้น ประมาณสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง ที่ครอบคลุมกิจกรรม ต่าง ๆ เช่น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และประสานความร่วมมือในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องนำเสนอข้อมูล ความรู้หรือเทคนิควิธี



ที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนติดตามผลการดำเนินงานของครูในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง 5) ประเมินเพื่อทบทวน (ประเมินภายใน) โดยยึดแนวทางดังนี้ จัดประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครู ในแต่ละระดับชั้น ด้วยวิธีการที่หลากหลายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เน้นการประเมินเพื่อพัฒนามิใช่การจับผิดตัวบุคคล ประเมินด้วยบรรยากาศแบบกัลยาณมิตร นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงในส่วนที่เป็นจุดอ่อนและพัฒนาในส่วนที่ดีเป็นที่ยอมรับให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพื่อให้มีความเข้มแข็งและมั่นคงตลอดไป และ 6) สรุปรายงานและประชาสัมพันธ์ จัดทำหลักฐานการสรุปรายงานประชาสัมพันธ์ให้ความครอบคลุมในเรื่อง จุดประสงค์ เป้าหมายวิธีการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอ แนวทางการพัฒนา การรายงาน การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ ดังแผนภาพที่ 8

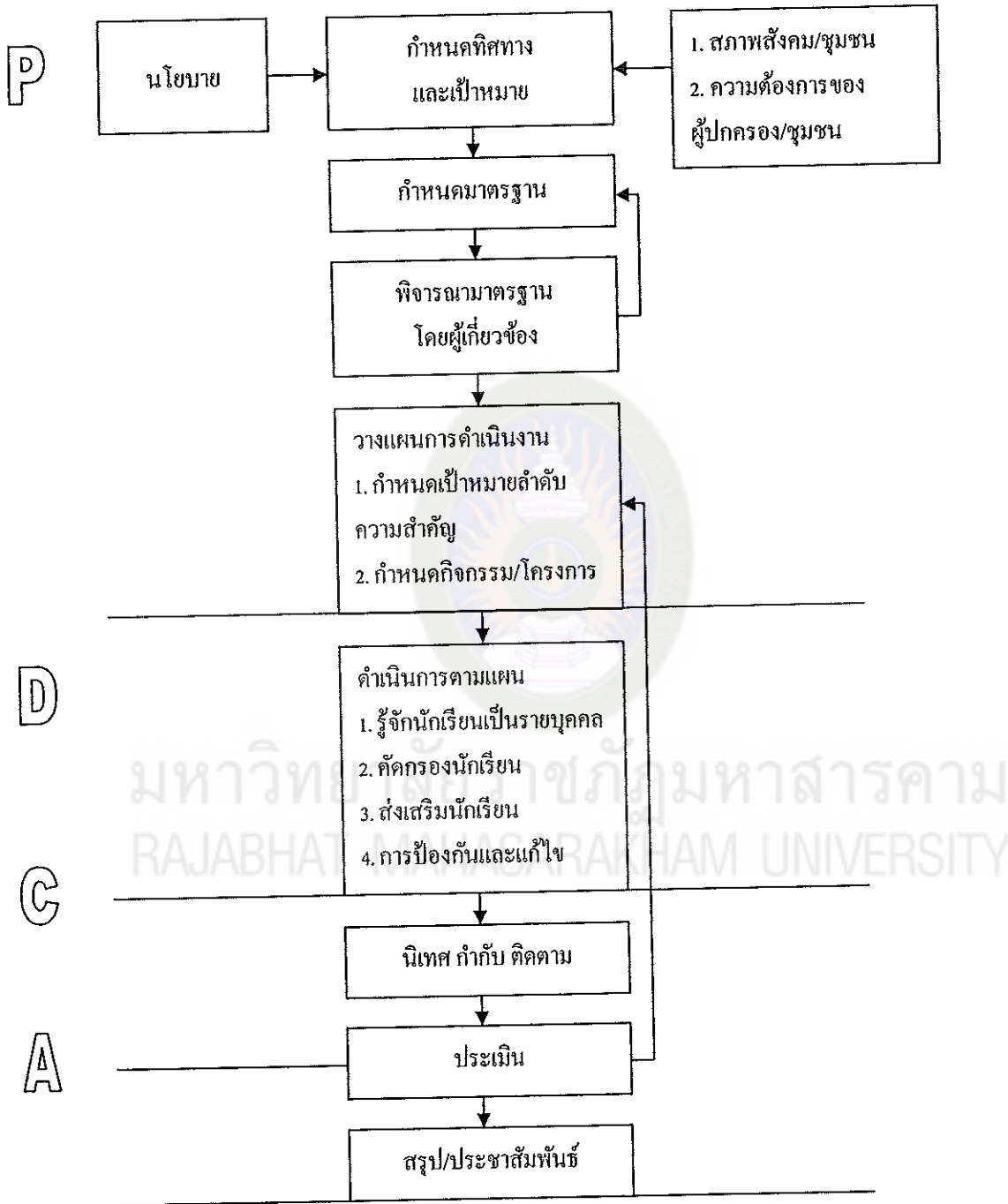


แผนภาพที่ 8 แนวทางขั้นตอนการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 14-15)

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 7)

ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ ดังแผนภาพที่ 9 ดังนี้



แผนภาพที่ 9 กระบวนการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 14)

ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 28-34) จึงได้กำหนด  
แนวทางปฏิบัติของสถานศึกษา ไว้ดังนี้คือ

1. ขั้นการเตรียมการและวางแผน (Plan) มีกิจกรรม ดังนี้

1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการ

1.1.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้คณะกรรมการตามระบบการดูแลช่วยเหลือของ  
สถานศึกษา
- 2) เพื่อให้ได้ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในระบบการดูแลช่วยเหลือ  
นักเรียน

1.1.2 วิธีดำเนินการ

- 1) ประชุมหารือเพื่อกำหนด โครงสร้างบุคลากรในระบบการดูแล  
ช่วยเหลือของสถานศึกษา
- 2) แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) คณะกรรมการ  
ประสานงาน (ทีมสนับสนุน) และคณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ)
- 3) กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการอำนวยการ  
คณะกรรมการประสานงาน และคณะกรรมการดำเนินงานในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.2 วิเคราะห์สภาพความต้องการพื้นฐานของสถานศึกษาและจัดทำ  
แผนปฏิบัติงาน

1.2.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ทราบสภาพพื้นฐานของสถานศึกษาเกี่ยวข้องกับระบบ  
ดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้เป็นข้อมูลสำหรับวางแผนการดำเนินงาน
- 2) เพื่อให้ได้แผนปฏิบัติงานระบบดูแลช่วยเหลือของสถานศึกษา  
ตลอดปีการศึกษา

1.2.2 วิธีดำเนินการ

- 1) วิเคราะห์สภาพพื้นฐานของสถานศึกษา โดยใช้แบบประเมิน  
หรือแบบสำรวจการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หรือแบบสอบถามความพร้อม  
เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน ในด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาที่มีผลต่อการช่วยเหลือนักเรียน

2) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำโครงการ แผนปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา และการจัดกิจกรรมหรือ โครงการเพื่อสนับสนุนให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. ขั้นปฏิบัติตามแผน (Do) มีกิจกรรม ดังนี้

### 2.1 สร้างความตระหนักและความเข้าใจกับบุคลากร

#### 2.1.1 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ตระหนักในความสำคัญ และเห็นคุณค่าของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยยึดครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาเป็น บุคลากรหลักในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2) เพื่อให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษามีความเข้าใจบทบาท ภาระหน้าที่ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### 2.1.2 วิธีดำเนินการ

1) ประชุมชี้แจงและสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรใน สถานศึกษาด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติต่อระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีความยินดีร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อช่วยเหลือนักเรียน

2) ฝึกอบรมบุคลากร โดยเฉพาะครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา ให้มีความรู้ความสามารถเทคนิคหรือทักษะต่าง ๆ ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเบื้องต้น

3) ประชาสัมพันธ์งานดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้กับบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง

4) ประเมินผลการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากร ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรต่อ

### 2.2 ดำเนินการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### 2.2.1 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ครูได้ดำเนินการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตาม ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่กำหนดไว้

2) เพื่อให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือจากครูประจำชั้น/ ครูที่ปรึกษาอย่างทั่วถึงและตรงสภาพของนักเรียน

### 2.2.2 วิธีดำเนินการ

1) ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนทั้ง 5 ขั้นตอน

2) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและควรบันทึกทุกขั้นตอน

3) สรุปผลการปฏิบัติงานรายงานหัวหน้าระดับชั้น

3. ขั้นกำกับติดตาม (Check) มีกิจกรรม ดังนี้

#### 3.1 ประเมินเพื่อทบทวน

##### 3.1.1 วัตถุประสงค์

1) เพื่อทราบผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่มีในแต่ละระดับและนำข้อมูลไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงระหว่างการทำงาน

2) เพื่อให้ได้รายงานผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในแต่ละระดับชั้นสำหรับการจัดทำสรุปรายงานของสถานศึกษาต่อไป

##### 3.1.2 วิธีดำเนินการ

1) คณะกรรมการอำนวยการแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และการดำเนินงานของครูในแต่ละระดับชั้น

2) ดำเนินการประเมินแต่ละระดับชั้น โดยผู้ที่ได้รับคำสั่งแต่งตั้งหรือผู้แทนครูในแต่ละระดับชั้นได้รับการอบรมหรือมีความรู้ ทักษะในการประเมิน โดยดำเนินการประเมินสลับระหว่างชั้น

3) นำผลดังกล่าวมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

4) ดำเนินการประเมินคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และการดำเนินงานของครูในแต่ละระดับ ภาคเรียนละ 1 ครั้ง

4. ขั้นรายงานประเมินผลเพื่อพัฒนาและสรุปรายงาน มีกิจกรรม ดังนี้

#### 4.1 รายงานผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

##### 4.1.1 วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้ได้รายงานผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สำหรับสรุปรายงานสถานศึกษาต่อไป

##### 4.1.2 วิธีดำเนินการ

1) ผู้ทำหน้าที่ประเมินจัดทำรายงานประเมินคุณภาพของแต่ละระดับชั้นส่งคณะกรรมการประสานงานเพื่อรายงานผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

## 2) นำเผยแพร่ให้หน่วยงานต้นสังกัด และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

ผลการดำเนินงาน

### 8.3 การทำงานเป็นทีม

การทำงานในองค์กรที่มีการแบ่งบทบาทหน้าที่ชัดเจน มีส่วนสำคัญในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จในองค์กรของโรงเรียนก็เช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถแบ่งบทบาทตามภาระหน้าที่ของทุกคนได้ ดังนี้ (สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้. 2547 : 10 – 11)

ทีมนำ ได้แก่ คณะผู้บริหารสถานศึกษาและคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นผู้วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง จัดทำแผนกลยุทธ์ ควบคุม กำกับ ติดตามและสนับสนุนเสริมสร้างพลังร่วม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็มีบทบาทในการสร้างเสริมพลังร่วม (Empowerment) ในการทำงานให้ทุกคน

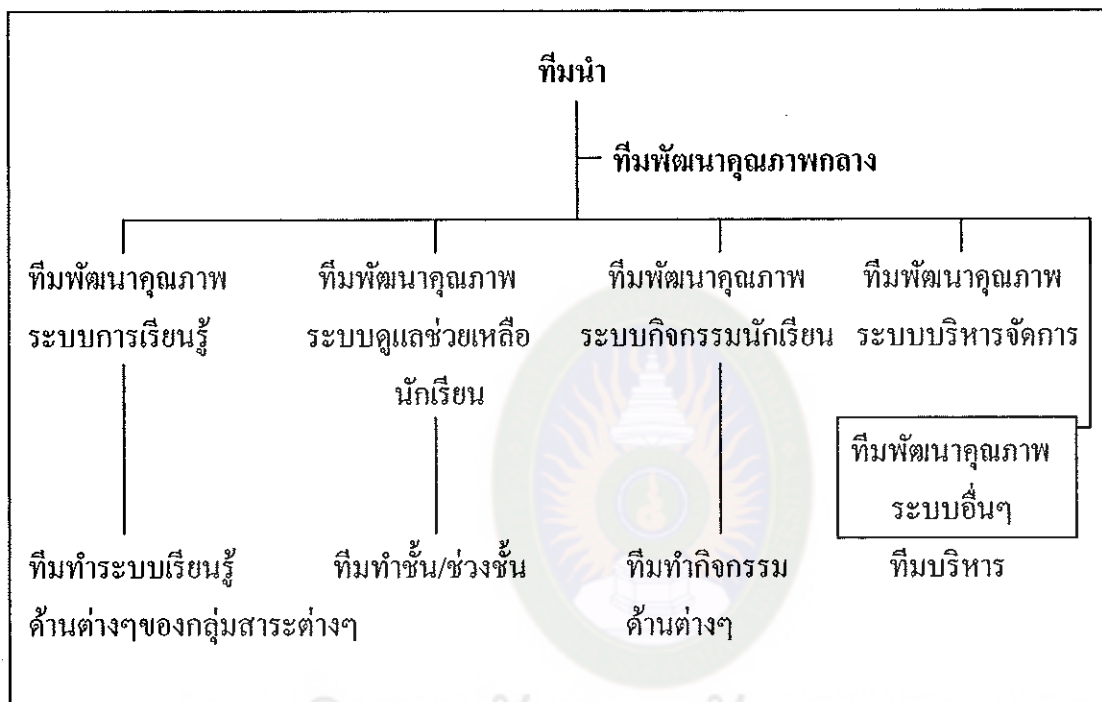
ทีมพัฒนาคุณภาพ เป็นทีมหลักในการสนับสนุนประสานงานด้านวิชาการและอื่นๆ ให้เกิดการสร้างระบบคุณภาพขึ้น ทีมสนับสนุนจะเป็นใครขึ้นกับการพัฒนาระบบว่ามีจุดเน้นที่ระบบใด เช่น ทีมสนับสนุนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หัวหน้าทีมคือ รองผู้บริหารสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

ทีมทำ เป็นทีมที่สมาชิกรับผิดชอบการทำงาน โดยตรงในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือทีมระดับชั้น/ครูประจำชั้น มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนากิจกรรมต่างๆ ให้มีคุณภาพ

ในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่จะมีการทำงานเป็นหมวด/งาน/ฝ่าย/กลุ่มกันอยู่แล้ว บุคลากรในกลุ่มต่างๆ ก็คือ ทีมทำนั่นเอง เพียงแต่ได้รับการส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์เข้ามามีส่วนร่วมและเป็นพันธมิตรที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพของแต่ละระบบ

ผู้บริหารในระดับต้นของโรงเรียนในด้านต่างๆ ก็สามารถสร้างเป็นทีมงานตามระบบเพื่อเป็นผู้ประสานงานและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาระหว่างทีมในระบบเดียวกัน โดยมีทีมคุณภาพกลางเป็นผู้สนับสนุนด้านแนวคิดและวิธีการต่างๆ ทีมพัฒนาคุณภาพกลางเหล่านี้เป็นผู้ที่ได้ผ่านการเรียนรู้ด้านการบริหาร ด้านคุณภาพมาอย่างดี มีเทคนิควิธีการในการพัฒนาคุณภาพและบูรณาการกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่างๆ เข้าด้วยกัน และดำเนินการประสานกับการประเมิน

เนื่องจากครูเป็นฟันเฟืองสำคัญมากกว่า 1 ระบบ หรือเกือบทุกระบบ ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์และจุดเน้นว่าระยะใดจะมุ่งดำเนินการพัฒนาในด้านใด จำเป็นต้องมีการชี้แนะ และช่วยสนับสนุนให้ถูกลง ดังนั้นทีมนำจึงมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการพัฒนาในการก้าวเข้าสู่การรับรองคุณภาพ ดังแผนภาพที่ 10



แผนภาพที่ 10 แสดงโครงสร้างการพัฒนาระบบประสานกับ โครงสร้างปกติขององค์กร  
ที่มา : สถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้. 2547 : 11 – 12

#### 8.4 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะทำให้ได้รับทราบจุดอ่อน จุดแข็งในการดำเนินงานของตนเพื่อให้เกิดแนวทางที่จะพัฒนาให้มีคุณภาพสูงขึ้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำได้ทั้งภายในโรงเรียนและระหว่างโรงเรียน โดยมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง ไม่ใช่การสั่งการหรือบังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละส่วนเกิดความรู้สึที่ดี ไม่ต้องกังวลเรื่องการประเมินตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา

การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนถือเป็นนโยบายระดับชาติ โรงเรียนราชวินิตบางเขน (2556 : ออนไลน์) ได้มีการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใน โรงเรียนซึ่งผู้บริหารได้เน้นให้ครูทุกคนดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนอย่างเต็ม ความสามารถ ได้ร่วมกันพัฒนางานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน โดยได้ ดำเนินการ 1) การพัฒนาด้านบุคลากร สร้างความตระหนักกระตุ้นให้ครูที่ปรึกษาทำหน้าที่ ดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดให้มีครูที่ปรึกษา ห้องละ 2 คน แบ่งกันดูแล นักเรียนเลขที่คู่ และเลขที่คี่ เมื่อสิ้นปีการศึกษาให้นักเรียนเขียนความในใจ หัวข้อ คุณครูดูแล หนูอย่างไร 2) การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้ง่าย สะดวกและเกิด ประโยชน์โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม ชื่อ สมุดการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและการติดตามผลของ การช่วยเหลือส่งเสริม (ปว.2) คล้ายเวชระเบียนคนไข้ใน โรงพยาบาล และ 3) การจัดกิจกรรม ให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือเพื่อน โดยจัดกิจกรรมดังนี้ กิจกรรมอบรม นักเรียนเป็นผู้ให้คำปรึกษารุ่นเยาว์ (Young Counselor) เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงาน ในการดูแลช่วยเหลือเพื่อนในห้องและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนๆ และกิจกรรม Hotline คลายเครียด เพื่อให้นักเรียนที่ผ่านการอบรมผู้ให้คำปรึกษารุ่นเยาว์ จัดตั้งชมรมเพื่อนใจวัยรุ่น บริการให้คำปรึกษาแก่เพื่อนๆ ทาง Web board บน Web site ของโรงเรียน

#### 8.5 การนิเทศ ติดตาม และประเมินผล

การนิเทศ ติดตาม และประเมินผล เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนางาน ที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุน และให้ข้อมูลย้อนกลับที่จะนำไปใช้ปรับปรุงต่อไป การนิเทศ ติดตาม และประเมินผล การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้บรรลุเป้าหมายอย่างมี คุณภาพ ควรดำเนินการให้เป็นระบบและเป็นขั้นตอน เริ่มต้นจากการวางแผน (Plan) แต่งตั้ง คณะกรรมการ กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ เครื่องมือ วิธีการ กำหนด แผนงาน/ปฏิทิน ขั้นตอนต่อไปเป็นการดำเนินงาน (Do) ตามแผนที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการ ที่หลากหลายตามสภาพจริงและขั้นตอนต่อไปเป็นการตรวจสอบ (Check) ติดตาม ประเมิน วิเคราะห์ จัดทำรายงาน และขั้นตอนสุดท้ายเป็นการปรับปรุงและพัฒนาการ (Act) นำผล การประเมินมาปรับปรุงและดำเนินการตามแผนใหม่อย่างต่อเนื่อง

สรุปว่า การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จะประสบ ผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารต้องสร้างทีมงาน มีการวางแผนเชิงระบบ มีการจัดวางระบบ และนำ การบริหารเชิงระบบมาใช้ มีการทำงานเป็นทีม มีการศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และมี การนิเทศ ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



## การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ใช้ในการวิจัย

### 1. การสังเคราะห์ องค์ประกอบหลักของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.1 ราชชาติ วงษ์สุวรรณ (2553 : 9) ได้พัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยใช้กรอบแนวคิดในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้ องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcomes)

1.2 รายงานผลการวิจัยและพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในพื้นที่โครงการพัฒนาออยตุง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2552 : 13) ได้ให้ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนในพื้นที่โครงการพัฒนาออยตุงฯ ที่มีประสิทธิ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร คณะครู นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง ซึ่งผ่านการอบรมจากชุดฝึกอบรมระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนในพื้นที่โครงการพัฒนาออยตุงฯ ที่มีประสิทธิภาพนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ด้านคุณภาพนักเรียน ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัย และด้าน โครงสร้างคณะกรรมการการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.3 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2550 : 7) ได้จัดทำมาตรฐานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และการประเมินระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เข้มแข็งและมีศักยภาพมากขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ และประเมินผล เพื่อเป็นการประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 3 ด้าน 3 มาตรฐาน 12 ตัวชี้วัด ดังนี้คือ 1) ด้านนักเรียน เน้นให้นักเรียนสามารถพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ และสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มี 1 มาตรฐาน คือ นักเรียนสามารถพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพและสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ดังนี้ ตัวชี้วัดที่ 1 รู้จักตนเองและพึ่งตนเองได้ ตัวชี้วัดที่ 2 มีสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขนิสัยที่ดี ตัวชี้วัดที่ 3 มีทักษะชีวิต สามารถหลีกเลี่ยง ป้องกันภัยอันตราย และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ตัวชี้วัดที่ 4 เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน และสังคม ตัวชี้วัดที่ 5 มีเจตคติที่ดีและมีทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพ 2) ด้านกระบวนการ มีการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 1 มาตรฐาน คือ เน้นให้มีการบริหาร

จัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 3 ตัวชี้วัด ดังนี้ ตัวชี้วัดที่ 1 มีการวางระบบการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล มีการคัดกรองนักเรียน มีการส่งเสริมพัฒนานักเรียนที่หลากหลาย มีการป้องกัน ช่วยเหลือ และแก้ไข มีการส่งต่อนักเรียนที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาอย่างเป็นระบบและมีเครือข่ายสหวิชาชีพ ตัวชี้วัดที่ 3 มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล รายงานผล และพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และ 3) ด้านปัจจัย เน้นให้มีบุคลากร สื่อ เครื่องมือ เพื่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 1 มาตรฐาน คือ มีบุคลากร สื่อ เครื่องมือ เพื่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด ดังนี้ ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้บริหารเป็นผู้นำในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตัวชี้วัดที่ 2 ครูมีความสามารถในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตัวชี้วัดที่ 3 ผู้ปกครอง ชุมชน ให้ความร่วมมือเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตัวชี้วัดที่ 4 มีสื่อ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.4 การบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนอนุบาลสมเด็จพระวันรัต จังหวัดสุพรรณบุรี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2547 ค : 15) ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัย ดังนี้คือ

ตารางที่ 2 มาตรฐานคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านผลผลิต (Output)

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
คุณลักษณะ นักเรียน	มาตรฐานที่ 1.1 นักเรียนสามารถเรียนรู้ ได้ตามศักยภาพ	1.1 นักเรียนรู้ความถนัด ความสามารถความ สนใจ จุดเด่น จุดด้อย ของตนเอง พร้อมทั้งจะ ปรับปรุงและพัฒนา ตนเองอยู่เสมอ	1. รายงานการประเมิน คุณภาพและสมรรถภาพ 2. รายงานการประเมิน ความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q) 3. รายงานการสรุป ปัญหาพฤติกรรม นักเรียน

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
		1.2 นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์การประเมินตามหลักสูตรทุกระดับวิชา	
	<p>มาตรฐานที่ 1.2 นักเรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม</p> <p>มาตรฐานที่ 1.3 นักเรียนมีความเป็นอยู่ด้านเศรษฐกิจและการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม</p>	<p>1.3 นักเรียนมีพัฒนาการด้านน้ำหนักและส่วนสูงตามเกณฑ์มาตรฐานของเด็กไทย</p> <p>1.4 นักเรียนมีความมั่นคงทางอารมณ์และสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น</p> <p>1.5 นักเรียนไม่เสพสิ่งเสพติด รวมทั้งไม่แสวงหาผลประโยชน์จากสิ่งเสพติด</p> <p>1.6 นักเรียนมีค่าใช้จ่ายเพียงพอในการศึกษาเล่าเรียน</p> <p>1.7 นักเรียนสามารถหลีกเลี่ยงและป้องกันตนเองได้พ้นภัย</p>	<p>1. รายงานการประเมินสุขภาพและสมรรถภาพ</p> <p>2. รายงานการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q)</p> <p>4. ระเบียบสะสม</p> <p>5. ระเบียบผลการเรียน</p> <p>6. แฟ้มสะสมงาน</p> <p>7. รายงานสรุปผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านการสงเคราะห์ ด้านการมีรายได้ระหว่างเรียน</p> <p>8. รายงานผลการสำรวจการดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านการคุ้มครอง</p>

ตารางที่ 3 มาตรฐานคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านกระบวนการ (Process)

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
การบริหาร และการ จัดการ	มาตรฐานที่ 2.1 มีการบริหารและจัดการ ด้านการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนอย่างเป็นระบบ	2.1 การดำเนินงานตาม ระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน มีความชัดเจน และปฏิบัติตามแผนที่ กำหนดไว้ 2.2 นิเทศ ติดตาม เพื่อทบทวน การดำเนินการประกัน คุณภาพการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง 2.3 ประเมินตนเอง รายงานผลการประเมิน และนำผลการประเมิน ไปปรับปรุงพัฒนา ระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนและเผยแพร่	1. รายงานการประเมิน 2. คำสั่งแต่งตั้ง คณะทำงาน 3. แผนปฏิบัติการ การดูแลช่วยเหลือ นักเรียน 4. รายงานการประเมิน เพื่อทบทวนระบบ การดูแลช่วยเหลือ นักเรียน
การพัฒนา ครูที่ปรึกษา และบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่ 2.2 มีการพัฒนาครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติ และมีทักษะใน การปฏิบัติงาน ในหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	2.4 มีแผนการพัฒนา ที่มุ่งให้ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรมและ คุณลักษณะที่พึง ประสงค์และดำเนินการ	5. แผนพัฒนาครูที่ ปรึกษาและบุคลากร ด้านการช่วยเหลือดูแล นักเรียน 6. แบบรายงานผล การพัฒนาครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
การมีส่วนร่วมของครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง และ ผู้เกี่ยวข้อง กระบวนการ ในการ ช่วยเหลือ นักเรียน	<p>มาตรฐานที่ 2.3 ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้องมีการ ประสานสัมพันธ์กัน อย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง</p> <p>มาตรฐานที่ 2.4 มีกระบวนการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>ตามแผนงานระบบ การดูแลช่วยเหลือ นักเรียน</p> <p>2.5 นักเรียนมีค่าใช้จ่าย เพียงพอในการศึกษา เล่าเรียน</p> <p>2.6 มีการติดต่อประสาน สัมพันธ์ระหว่าง ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>2.7 มีการศึกษานักเรียน เป็นรายบุคคล</p> <p>2.8 มีการคัดกรอง นักเรียนเป็นกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา</p> <p>2.9 มีการจัดกิจกรรม ส่งเสริมนักเรียน</p> <p>2.10 มีการจัดกิจกรรม ป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนกลุ่มเสี่ยง/ ปัญหา</p> <p>2.11 มีการส่งต่อนักเรียนในกรณี ที่ ปัญหาของนักเรียน ยากต่อการช่วยเหลือ</p>	<p>7. แบบรายงาน การประสานงาน เพื่อการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนกับผู้ปกครอง และฝ่ายต่าง ๆ</p> <p>8. รายงานการประเมิน</p> <p>9. ระเบียบสะสม</p> <p>10. รายงานการคัดกรอง</p> <p>11. บันทึกการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>12. บันทึกการติดต่อ ประสานงานกับ ผู้เกี่ยวข้องใน โรงเรียน</p> <p>13. บันทึกการติดต่อ ประสานงานกับ ผู้ปกครอง</p> <p>14. บันทึกผลการจัด กิจกรรม โฮมรูม</p> <p>15. แบบรายงานการจัด ทุนการศึกษา อาหาร กลางวันและรายงาน</p> <p>16. สภาพแวดล้อม ของโรงเรียน</p>

ตารางที่ 4 มาตรฐานคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านปัจจัย (Input)

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
ฝ่ายบริหาร	มาตรฐานที่ 3.1 มีความสามารถในการบริหารและการจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	3.1 ให้มีความสำคัญและเป็นผู้ดำเนินการอำนวยความสะดวกระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3.2 สามารถนิเทศติดตามและประเมินผลเพื่อการทบทวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	1. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของครูในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน นิเทศติดตามและแบบรายงานการประเมินเพื่อทบทวนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ครูที่ปรึกษา	มาตรฐานที่ 3.2 ครูที่ปรึกษามีความเข้าใจมีทัศนคติที่ดีในบทบาทหน้าที่การดูแลช่วยเหลือนักเรียน	3.3 มีความรู้ความเข้าใจในการระงับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3.4 มีเจตคติที่ดีในการเป็นครูที่ปรึกษา มีความรัก ความเอื้ออาทรและเข้าใจธรรมชาติของนักเรียน	2. รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3. รายงานสรุปการให้ความช่วยเหลือนักเรียน
ผู้ปกครอง	มาตรฐานที่ 3.3 ผู้ปกครองให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือบุตรหลานของตน	3.5 ร่วมมือกับโรงเรียนในการส่งเสริมป้องกันและแก้ไขปัญหาเด็กนักเรียน 3.6 มีเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับครูที่ปรึกษา ครูแนะแนวและบุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	4. รายงานการสื่อสารกับผู้ปกครอง 5. รายงานการจัดพบปะผู้ปกครอง (Classroom Meeting)

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
		3.7 มีการจัดเก็บข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคลและมีระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารและเครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ร่วมกันได้	

1.5 สายสมร ยูนิมิ (2554 : 71-74) กล่าวว่า กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนด ยุทธศาสตร์การพัฒนา 10 ยุทธศาสตร์ในยุทธศาสตร์การปฏิรูปการเรียนรู้ มุ่งเน้นการพัฒนา กระบวนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยเน้นการนำหลักการ ไปสู่ การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมครบวงจรแสวงหาความรู้และเผยแพร่วิธีการปฏิบัติที่ได้ผล โดยอาศัยสถานศึกษาแกนนำ สหวิทยาเขต ศูนย์พัฒนาการเรียนการสอนและชมรมครู เป็นหน่วยงานและองค์กรหลักในการดำเนินการมีมาตรฐาน 21 มาตรการ ซึ่งมีมาตรการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้ มาตรการที่ 9 สนับสนุนให้สถานศึกษา จัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและเร่งแก้ปัญหาสุขภาพจิตและเพศศึกษา ในสถานศึกษา โดยการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้ปกครอง วัด และชุมชน มาตรฐานที่ 10 ควบคุม และป้องปรามไม่ให้นักเรียนเข้าไปมั่วสุมในสถานบันเทิงและแหล่งเรียมรมย์และให้ความ ร่วมมือในการจัดระเบียบสังคม โดยชี้เบาะแสให้ผู้รับผิดชอบ มาตรฐานที่ 11 สร้างเครือข่าย ความร่วมมือกับผู้ปกครองผู้นำชุมชนองค์กรเอกชน สื่อมวลชนและองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ให้ความร่วมมือในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาสารเสพติดในชุมชนและ สถานศึกษา มาตรฐานที่ 12 ส่งเสริมสถานศึกษาให้ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและดำเนินการแก้ไข ปัญหาการติดศูนย์ ติด ร การมาสายของนักเรียนและพัฒนาผลการเรียนเฉลี่ย (GPA) ให้สูงขึ้น และมาตรการที่ 13 พัฒนาครูแนะแนวในสถานศึกษาในการจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ที่ได้มาตรฐานหรือมีนักเรียนตั้งแต่ 1,500 คน ขึ้นไป ให้เป็นนักจิตวิทยา

1.6 กรมสุขภาพจิต (2546 : 38) ได้วางแนวทางในการประเมินตนเองตามระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนเพื่อให้โรงเรียนได้นำข้อมูลไปใช้ในการทบทวน และปรับปรุงระหว่างการทำงาน โดยการประกันคุณภาพการศึกษาระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนตามมาตรฐานคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน โดยได้ออกแบบ ประเมินตามมาตรฐานดังกล่าวให้กับโรงเรียน ซึ่งมีการประเมินอยู่ 3 ด้าน ดังนี้คือ

**ด้านผลผลิต (Output)** มีจำนวน 3 มาตรฐาน 8 ตัวชี้วัด ได้แก่ มาตรฐาน ที่ 1 มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม มี 3 ตัวชี้วัดคือ 1) มีน้ำหนักส่วนสูงตามเกณฑ์มาตรฐานเด็กไทย 2) มีความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) และ 3) ไม่เสเพลสิ่งเสพลิดและสิ่งมอมเมา รวมทั้งไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ มาตรฐานที่ 2 สามารถเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพและมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้และการทำงาน มี 3 ตัวชี้วัดคือ 1) มีความถนัด ความสามารถ ความสนใจ จุดเด่น จุดด้อยของตนเองพร้อม ที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 2) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์ การประเมินตามหลักสูตรทุกรายวิชา 3) นักเรียนมีกระบวนการทำงานและได้ผลงานที่มี คุณภาพ มาตรฐานที่ 3 มีความเป็นอยู่ด้านเศรษฐกิจและสังคมที่พอเหมาะกับตนเอง มี 2 ตัวชี้วัด คือ 1) มีความเป็นอยู่อย่างพอเพียงในการศึกษาเล่าเรียน 2) นักเรียนที่ขาด การคุ้มครองจากครอบครัวสามารถหลีกเลี่ยงและป้องกันตนเองให้พ้นภัยได้

**ด้านกระบวนการ (Process)** มีจำนวน 4 มาตรฐาน 12 ตัวชี้วัด ดังนี้คือ มาตรฐานที่ 1 มีการบริหารจัดการด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบมี 3 ตัวชี้วัดคือ 1) จัดทำแผนการดำเนินงานระบบการช่วยเหลือนักเรียนอย่างชัดเจนและปฏิบัติ ตามแผนที่กำหนด 2) นิเทศ ติดตามประเมินผลเพื่อทบทวนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 3) จัดทำรายงานผลการประเมินเพื่อทบทวน นำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาและเผยแพร่ มาตรฐานที่ 2 มีการพัฒนาครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติ ที่ดีและมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 2 ตัวชี้วัดคือ 1) มีแผนการพัฒนา ที่มุ่งหวังให้ครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และดำเนินการตามแผน 2) นิเทศ ติดตาม ประเมินผล และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ครูที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง มาตรฐาน ที่ 3 ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้องมีการประชาสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มี 1 ตัวชี้วัดคือ มีการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องในโรงเรียนและผู้ปกครอง มาตรฐานที่ 4 มี กระบวนการในการช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มี 6 ตัวชี้วัดคือ 1) มีการศึกษา



นักเรียนเป็นรายบุคคล และมีการคัดกรองนักเรียนกลุ่มปกติและกลุ่มเสี่ยงหรือมีปัญหา  
 2) มีการช่วยเหลือนักเรียนเป็นรายบุคคล และมีการคัดกรองนักเรียนกลุ่มปกติและกลุ่มเสี่ยง  
 หรือมีปัญหา 3) มีการติดต่อพบปะผู้ปกครองในการแก้ไขปัญหาให้นักเรียน 4) มีการจัดกิจกรรม  
 โฮมรูม 5) มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความเป็นอยู่ที่เหมาะสมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม  
 และ 6) มีการส่งต่อนักเรียนกรณีครูที่ปรึกษาไม่สามารถให้การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่นักเรียนได้

ด้านปัจจัย (Input) มีจำนวน 5 มาตรฐาน 9 ตัวชี้วัด ดังนี้คือ มาตรฐานที่ 1  
 ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 2 ตัวชี้วัด  
 คือ 1) ให้ความสำคัญและเป็นผู้นำในการอำนวยการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน  
 2) สามารถนิเทศ ติดตาม ประเมินผล เพื่อทบทวนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มาตรฐาน  
 ที่ 2 ครูที่ปรึกษามีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีในบทบาทหน้าที่การดูแลช่วยเหลือนักเรียน  
 มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้คือ 1) มีความรู้ ความเข้าใจในภาระงานการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2) มีเจตคติ  
 ที่ดีต่อการเป็นครูที่ปรึกษา มีความรัก ความเอื้ออาทร และเข้าใจธรรมชาติของผู้เรียน มาตรฐาน  
 ที่ 3 ครูที่ปรึกษามีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นแบบอย่างที่ดี มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้คือ 1) มีคุณธรรม  
 จริยธรรม 2) มีความรับผิดชอบและวิจรรณญาณในการรักษาความลับของนักเรียน มาตรฐาน  
 ที่ 4 ผู้ปกครองให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือบุตรหลานของตน  
 มี 1 ตัวชี้วัดคือ ร่วมมือกับโรงเรียนในการดูแลแก้ไขและพัฒนานักเรียน มาตรฐานที่ 5  
 มีสถานที่จัดเก็บเอกสารข้อมูลของนักเรียนเป็นรายบุคคลและอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสาร  
 ด้านต่าง ๆ ที่ใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมี 2 ตัวชี้วัดคือ 1) มีศูนย์ข้อมูลนักเรียน  
 เป็นรายบุคคล และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน สำหรับผู้เกี่ยวข้องสามารถนำมา  
 ใช้ร่วมกันได้ 2) มีคู่มือ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ สำหรับครูที่ปรึกษาครูแนะแนว และบุคลากร  
 ที่เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีสถานที่จัดเก็บง่ายต่อการนำมาใช้

1.7 Robbins, Stephen P. (1976 : 1640-A) กล่าวว่าองค์ประกอบของระบบ  
 ได้แก่ องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านผลผลิต (Output)  
 และด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

1.8 Gail E. Kist-Kline (1995 : 32) กล่าวว่า องค์ประกอบระบบการดูแลช่วยเหลือ  
 นักเรียน ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และ  
 ด้านผลผลิต (Output)

1.9 สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา  
ขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (ม.ป.ป. : 4-23) ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทาง  
การประเมินคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ระดับสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา  
โดยกำหนดตัวชี้วัดในด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Output)

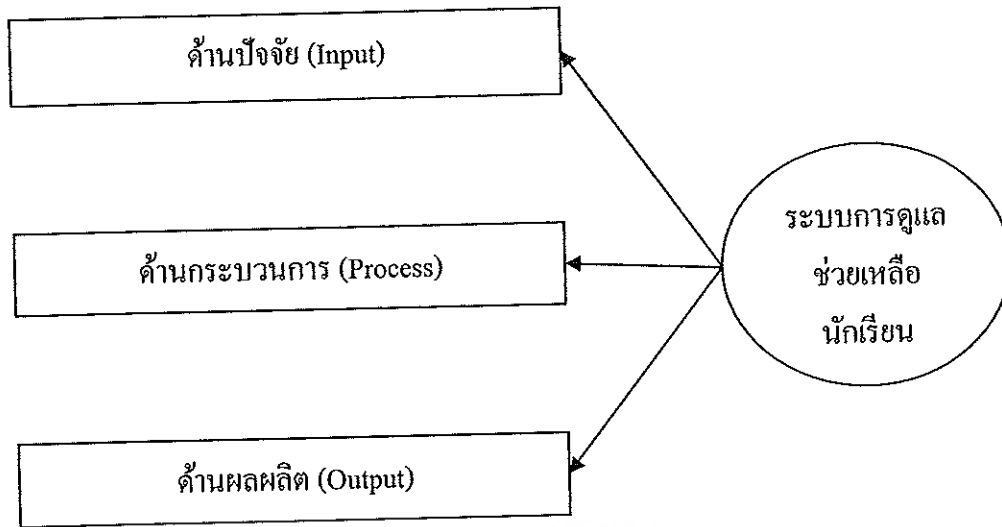
จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความหมายขององค์ประกอบระบบ  
การดูแลช่วยเหลือนักเรียน จะเห็นว่ามีความหลากหลาย เมื่อสังเคราะห์แนวคิดดังกล่าว  
โดยผู้วิจัยพิจารณาจากความถี่ของจำนวนแหล่งข้อมูลที่กล่าวอ้างถึงที่มีปริมาณตั้งแต่ครั้งหนึ่ง  
ของแหล่งข้อมูลขึ้นไป พบว่า มีองค์ประกอบหลักของระบบการดูแลช่วยเหลือ จำนวน 3 ด้าน  
ประกอบด้วย 1) ด้านปัจจัย (Input) 2) ด้านกระบวนการ (Process) และ 3) ด้านผลผลิต (Output)  
ซึ่งผลการสังเคราะห์องค์ประกอบหลักระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ปรากฏในตาราง  
การสังเคราะห์และแผนภูมิโมเดล ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 5 การสังเคราะห์องค์ประกอบหลักระบบการดูแลสุขภาพที่อินทรีเรียน

แหล่งข้อมูล องค์ประกอบหลัก	ชชาติ งามสุวรงค์ (2553 : 9)	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษานานาชาติ (2552 : 13)	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษานานาชาติ (2550 : 7)	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษานานาชาติ (2547 : 15)	กรมสุขภาพจิต (2546 : 38)	สายธาร บุญมี (2545 : 71-74)	Kist-Kline, Q.C. (1995 : 32)	Robbins Stephen P. 1976 : 1640-A)	สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (ม.ป.ป. : 4-23)	ความถี่
	ด้านปัจจัย (Input)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านกระบวนการ (Process)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
ด้านผลผลิต (Output)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
ด้านผลลัพธ์ (Outcomes)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2
ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1
โครงสร้างคณะกรรมการบริหารจัดการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1



แผนภาพที่ 11 โมเดลของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

## 2. การสังเคราะห์องค์ประกอบหลักด้านปัจจัย (Input)

### 2.1 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยในองค์ประกอบหลักด้านปัจจัย (Input)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 13) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้คือ บทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าระดับ บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา/ครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา/ครูประจำชั้น บทบาทหน้าที่ของครูแนะแนว บทบาทหน้าที่ของครูผู้สอนประจำวิชาและครูที่เกี่ยวข้อง บทบาทหน้าที่ของผู้แทนนักเรียน และบทบาทหน้าที่ของผู้ปกครองและชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ กรมสุขภาพจิต (2544 : 38-39) ; กระทรวงศึกษาธิการ (2544 : 5) ; สำนักพัฒนาสุขภาพจิต (2546 : 7) ; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2546 ข : 35) และสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2547 : 4) ; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2551 : 4) และสอดคล้องกับ สุวิทย์ พลวงศ์ (2549 : 106- 108) ; รัตนาพร พลลาก (2551 : 103 – 106) ; สังคม แก้วสว่าง (2547 : 4-5) ; วีระ โอบอ้อม (2549 : 34) ปิยะพร ป้อมเกษตร์ (2550 : 9) และ ฌภักดิ์ รุ่งโรจน์ (2553 : 12) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 2.1.1 บทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีเป้าหมายในการพัฒนา การศึกษาในทุกด้าน ทั้งด้านการบริหารจัดการเรียนการสอน การผลิตสื่อนวัตกรรม ปรับปรุง ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของ กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของ โรงเรียนภายในสังกัด รวมทั้งการประสานติดตามประสานผลการปฏิบัติงาน จึงมีบทบาท ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547 จ : 18-19) 1) นำนโยบายการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนสู่การปฏิบัติในสถานศึกษามีแนวทางการดำเนินงานดังนี้ 1.1) จัดทำระบบข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและปัญหาพฤติกรรมนักเรียนของสถานศึกษา 1.2) จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครือข่ายให้คำปรึกษาตามสภาพปัญหาและความต้องการของนักเรียนและให้บริการแก่ผู้สนใจ 1.3) จัดให้มีแผน โครงการและกิจกรรม การดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับพื้นที่ 1.4) นิเทศติดตามผลรายงานความก้าวหน้า การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา 2) ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาเกิด การพัฒนาองค์ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้ 2.1) ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเทคนิคและทักษะในการ ดำเนินงาน 2.2) จัดทำมาตรฐานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สำหรับแนวทางพัฒนาคุณภาพ ของสถานศึกษา 2.3) สนับสนุนให้สถานศึกษา ศึกษาวิจัย และพัฒนาเกี่ยวกับระบบการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน เพื่อนำผลมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2.4) จัดให้มีเครือข่าย ประสานงานและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการช่วยเหลือนักเรียน 3) สนับสนุนช่วยเหลือให้ สถานศึกษาสามารถดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางการ ดำเนินงาน ดังนี้ 3.1) ช่วยเหลือแก้ปัญหาและอุปสรรคของสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ 3.2) จัดกลุ่มโรงเรียนให้เป็นเครือข่ายพัฒนาคุณภาพช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกันให้สามารถ ดำเนินการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ 4) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานการ ดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ดังนี้ 4.1) จัดประชุมสัมมนาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ร่วมกับ สถานศึกษาให้รับรู้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 4.2) ร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินการดำเนินงาน 4.3) ขอรับความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุน และ 5) ติดตามประเมินผลและรายงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้ 5.1) ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจกับโรงเรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิด

เจตคติที่ดีต่อระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและนำไปปฏิบัติได้จริง 5.2) สร้างขวัญกำลังใจ และประชาสัมพันธ์ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง และ 5.3) ติดตามประเมินผลและรายงานการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของ สถานศึกษา

### 2.1.2 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา ในฐานะที่ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำสูงสุด

ในสถานศึกษาสามารถบริหารจัดการและให้ความสำคัญ ในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ประสบผลสำเร็จจึงควรมีบทบาทหน้าที่และแนวทางดำเนินงานดังนี้

1) บริหารจัดการให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาให้ชัดเจนและมี ประสิทธิภาพ แนวทางดำเนินงานคือ กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์การดำเนินงานตามระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน สร้างความตระหนักให้ครูทุกคนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเห็นคุณค่า และความจำเป็นของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน กำหนด โครงสร้างการบริหารระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เหมาะสมกับสถานศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงาน ตามความเหมาะสม ประชุมคณะกรรมการและกำหนดเกณฑ์จำแนกกลุ่มนักเรียน ส่งเสริมให้ ครูทุกคนและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความรู้เพิ่มเติมมีทักษะเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนอย่างต่อเนื่อง 2) ประสานงานระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานและบุคลากรภายนอก เช่น ผู้ปกครอง เครือข่ายผู้ปกครอง องค์กรต่าง ๆ สาธารณสุข โรงพยาบาล สถานีตำรวจ แนวทางดำเนินงานคือ เชิญร่วมเป็นกรรมการและเครือข่ายในการช่วยเหลือนักเรียน ประชุม ปรีกษาหารือและขอความร่วมมือ 3) ดูแล กำกับ นิเทศ ติดตาม ประเมินผล สนับสนุนและ ให้ขวัญกำลังใจในการดำเนินงาน แนวทางดำเนินงานคือ กำหนดปฏิทินการดำเนินงาน นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล ยกย่องให้รางวัลเผยแพร่ผลงานการดำเนินงานใน โอกาสต่าง ๆ (John, 1995 : 2169-A)

### 2.1.3 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าระดับ

บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าระดับ มีดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2546 ก : 26-28) 1) ติดตาม กำกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของ ครูที่ปรึกษา 2) ประสานงานผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) จัดประชุมครูในระดับ เพื่อประสิทธิภาพในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 4) จัดประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาปัญหากรณี (Case Conference) 5) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและจัดทำรายงาน ประเมินผลระดับ ส่งผู้บริหาร โดยผ่านทีมประสาน และ 6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2.1.4 บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา/ครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา/ครูประจำชั้น

#### บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา/ครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา/ครูประจำชั้น

มีบทบาทหน้าที่ดังนี้ 1) ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามแนวทางที่กำหนดคือ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยการรวบรวมข้อมูลผู้เรียนเป็นรายบุคคล จัดทำข้อมูลให้เป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน การคัดกรองนักเรียน วิเคราะห์ข้อมูล จำแนกจัดกลุ่มผู้เรียน เช่น กลุ่มเด็กที่มีความสามารถพิเศษ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือ โดยเร่งด่วน (จำนวนกลุ่มและเกณฑ์ในการคัดกรองอยู่ในดุลพินิจของโรงเรียน) ส่งเสริมและพัฒนานักเรียนโดยจัดกิจกรรม โครงการ โครงการส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนให้รู้จักตนเอง รักและเห็นคุณค่าในตนเอง มีทักษะในการดำรงชีวิต การป้องกันและแก้ไขปัญหา ดูแลช่วยเหลือ ให้คำปรึกษากรณีปัญหาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม การส่งต่อ กรณีปัญหาของนักเรียนซับซ้อน ให้ส่งต่อ ไปยังครูแนะแนว ฝ่ายปกครอง หรือผู้มีทักษะ ความสามารถตรงกับลักษณะปัญหา 2) พัฒนาตนเองด้านองค์ความรู้ทางจิตวิทยาการแนะแนวและการให้คำปรึกษา 3) ร่วมประชุมกลุ่ม ปรึกษาปัญหารายการกรณี 4) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผล รายงานส่งหัวหน้าระดับ และ 5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2.1.5 บทบาทหน้าที่ของครูแนะแนว

#### ครูแนะแนวมีบทบาทหน้าที่ดังนี้ 1) นิเทศ (Supervising) สนับสนุนและเป็น

แกนหลักแก่ครูที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้องทุกคนในการให้ความรู้ เทคนิค วิธีการ และกระบวนการตามหลักจิตวิทยาและการแนะแนวเพื่อใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในประเด็นสำคัญต่อไปนี้ เทคนิค วิธีการ และเครื่องมือ เพื่อการรู้จักและเข้าใจผู้เรียน รวมทั้งการคัดกรองจัดกลุ่มผู้เรียน การให้คำปรึกษาเบื้องต้น เช่น การใช้ระเบียบสะสม แบบทดสอบ การสังเกต การสัมภาษณ์ เสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมโฮมรูม การประชุมชั้นเรียน และกิจกรรมสำหรับผู้เรียนทุกกลุ่มคัดกรอง ให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับธรรมชาติและลักษณะของผู้เรียนกลุ่มพิเศษประเภทต่าง ๆ และเสนอแนะแนวทางในการดูแลช่วยเหลือ ส่งเสริม พัฒนา 2) ให้คำปรึกษา (Counseling) แก่ผู้เรียน (ในกรณีที่ครูที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไข หรือยากต่อการช่วยเหลือ) ผู้ปกครอง และผู้ขอรับบริการทั่วไป 3) ประสาน (Co-Ordinating) กับผู้เกี่ยวข้อง ทั้งในและนอกสถานศึกษาเป็นระบบเครือข่ายในการดำเนินงานแนะแนวและการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 4) จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในคาบแนะแนว 5) ให้บริการต่าง ๆ หรือจัดทำโครงการกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ให้กับนักเรียนซึ่งเป็นการสนับสนุนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 6) ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหารายการกรณี 7) ในกรณีที่นักเรียนมีปัญหาอยากต่อการช่วยเหลือ

ของครูแนะแนวให้ส่งต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกและติดตามผลการช่วยเหลือนั้น 8) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผลรายงานส่งผู้บริหาร หรือหัวหน้าระดับ และ 9) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.6 บทบาทหน้าที่ของครูผู้สอนประจำวิชาและครูที่เกี่ยวข้องบทบาทหน้าที่ของครูผู้สอนประจำวิชาและครูที่เกี่ยวข้อง มีบทบาทหน้าที่ดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลของผู้เรียนเป็นรายบุคคลเพื่อรู้จักและเข้าใจผู้เรียนอย่างแท้จริง 2) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียนแก่ครูที่ปรึกษาและให้ความร่วมมือกับครูที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) ใช้ข้อมูลการรู้จักและเข้าใจผู้เรียนในการจัดกระบวนการเรียนรู้กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและบริการต่าง ๆ ให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ 4) ให้คำปรึกษาเบื้องต้นในรายวิชาที่สอนในด้านการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพทักษะการดำรงชีวิต และบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ 5) พัฒนาตนเองด้านองค์ความรู้ทางจิตวิทยาและการแนะแนว และนำมาบูรณาการในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน 6) ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหากรณี ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 7) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน สรุปผล และรายงานส่งหัวหน้าระดับ และ 8) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย (Huggins. 1995 : 713-A)

#### 2.1.7 บทบาทหน้าที่ของผู้แทนนักเรียน

บทบาทหน้าที่ของผู้แทนนักเรียน มีบทบาทหน้าที่ดังนี้ 1) เรียนรู้ทำความเข้าใจกรอบแนวคิดของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2) ประสานงานในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของเพื่อนนักเรียน 3) มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และ 4) เป็นแกนนำในการดูแลช่วยเหลือเพื่อนนักเรียนให้ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้และการเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิตเต็มตามศักยภาพ (Owen. 1974 : 6318-6319 ; Williams. 1987 : 2963-A และ Gibin and Poland. 1981 : 428-432)

#### 2.1.8 บทบาทหน้าที่ของผู้ปกครองและชุมชน

บทบาทหน้าที่ของผู้ปกครองและชุมชน มีบทบาทหน้าที่ดังนี้ 1) อบรมดูแลและเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงชีวิตครอบครัว มีความรัก ความเข้าใจ และให้ความอบอุ่นแนวทางดำเนินงานคือ จัดสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ให้นักเรียนได้สัมผัสกับตัวอย่างที่ดี สนับสนุนส่งเสริมให้กำลังใจนักเรียนในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ตามความสนใจ และศักยภาพของตนเอง ใช้หลักจิตวิทยาในการเลี้ยงดูบุตรหลาน 2) สนับสนุนให้ความร่วมมือวางแผนร่วมกับสถานศึกษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหานักเรียน แนวทางดำเนินงานคือ เข้าร่วมประชุม วางแผนหาแนวทางการดำเนินงาน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมพัฒนา ป้องกัน และแก้ไข

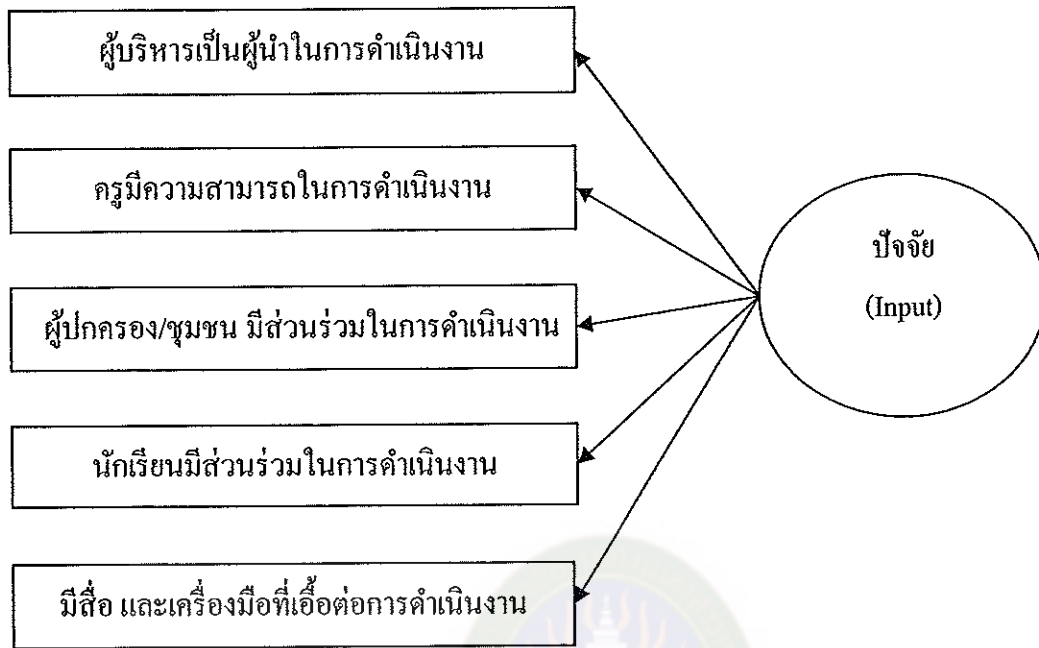


ปัญหานักเรียน และ 3) เป็นที่ปรึกษาหรือแนะแนวทางการดำเนินชีวิตที่ดีแก่นักเรียน แนวทางดำเนินงานคือ ให้คำปรึกษา แนะนำที่ดีแก่นักเรียน เสนอแนะแนวทางในการดำเนินชีวิตที่ดีให้นักเรียน ซึ่ง สวัสดิ์ สุวรรณอักษร (2540 : 44) กล่าวว่า ถึงบทบาทของผู้ปกครองต้องให้ความร่วมมือกับครูที่ปรึกษาในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวนักเรียน สนับสนุนให้นักเรียนใช้บริการแนะแนวและช่วยเหลือเอาใจใส่นักเรียนในความปกครองของตน ให้ความรับผิดชอบ มีวินัย ในตนเอง ร่วมมือกับครูที่ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนานักเรียนในทุก ๆ ด้าน ในขณะที่เดียวกันตัวนักเรียนเองก็ควรให้ความร่วมมือกับครูที่ปรึกษาและผู้ปกครอง โดยนักเรียนควรมีบทบาทหน้าที่ในการเข้ารับบริการรับคำแนะนำปรึกษาจากครูที่ปรึกษาดด้วยความสมัครใจ รับผิดชอบในการตัดสินใจด้วยตนเอง ร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงของตนเองโดยไม่ปิดบังแก่ครูที่ปรึกษาครูแนะแนว และผู้ปกครอง และที่สำคัญต้องยอมรับที่จะปรับปรุงตนเองเสมอ โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหา (Winkelman and Charlence. 1993 : 400-403)

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนนั้น จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายและเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีคุณภาพ การประสานงานและการสร้างความร่วมมือร่วมใจในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาควรประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จเกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักเรียนต่อไป

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามองค์ประกอบด้านปัจจัยของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สรุปได้ว่า องค์ประกอบหลักด้านปัจจัย (Input) หมายถึง การเน้นให้มีสื่อ บุคลากร เครื่องมือ ในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เมื่อสังเคราะห์แนวคิดดังกล่าว โดยผู้วิจัยพิจารณาจากความถี่ของจำนวนแหล่งข้อมูลที่กล่าวอ้างถึงที่มีปริมาณตั้งแต่ครั้งหนึ่งของแหล่งข้อมูลขึ้นไป พบว่า องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input) ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้บริหาร ด้านครู ด้านผู้ปกครอง/ชุมชน ด้านนักเรียน และด้านสื่อและเครื่องมือ ซึ่งผลการสังเคราะห์องค์ประกอบหลักระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ปรากฏในตารางการสังเคราะห์และแผนภูมิโมเดล และตารางองค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านปัจจัย (Input) ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดังนี้





แผนภาพที่ 12 โมเดลองค์ประกอบหลักด้านปัจจัย (Input)

## 2.2 นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบย่อยในองค์ประกอบหลัก

### ด้านปัจจัย (Input) ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### 2.2.1 ผู้บริหารเป็นผู้นำในการดำเนินงาน

อาภารัตน์ ราชพัฒน์ (2554 : 70-73) ได้ให้ความหมายของคำว่าผู้นำ หมายถึงบุคคลที่มีความสามารถมีอำนาจ มีอิทธิพลมากกว่าคนอื่นๆ ในกลุ่ม และบุคคลอื่นๆ ยอมรับโดยผู้นำสามารถช่วยเหลือ โน้มน้าวใจ บังคับบัญชา ควบคุมบุคคลอื่น หรือผู้ได้บังคับบัญชาหรือกลุ่มให้เชื่อมั่นในตัวเขาและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของผู้นำหรือกลุ่มตนบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเป็นผู้นำ ประกอบด้วย 1) เป็นสัญลักษณ์ของกลุ่ม 2) กระตุ้นหรือเป็นตัวเร่งให้สมาชิกเข้าใจปัญหาในองค์กร 3) เป็นผู้มอบหมายงาน 4) ปรับปรุงความรู้ทักษะที่มีอยู่ให้ก้าวหน้าทันสมัยอยู่เสมอ 5) มีทักษะความสามารถในการเป็นผู้นำกลุ่ม 6) สามารถออกแบบและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง 7) มีความสามารถให้ผู้ร่วมการเปลี่ยนแปลงเกิดความศรัทธา และ 8) มีวิสัยทัศน์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2546 ก : 53) ได้กำหนดมาตรฐานคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน ด้านปัจจัย (Input) ขอบข่ายผู้บริหาร มีมาตรฐานคือ มีความสามารถในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีตัวชี้วัด ประกอบด้วย 1) ให้ความสำคัญและเป็นผู้ดำเนินการขับเคลื่อนและผดุงระบบ และ 2) สามารถประสานสัมพันธ์และสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่าย

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (ม.ป.ป. : 4) ได้กำหนดการประเมินคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนระดับสถานศึกษา ตัวชี้วัด ผู้บริหารเป็นผู้ดำเนินการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและได้กำหนดรายการประเมินประกอบด้วย 1) มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2) มีความตระหนักและเห็นคุณค่าในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) มีการพัฒนาตนเองและพัฒนางานในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และ 4) ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมกันดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ดังนั้น สามารถสรุปนิยามเชิงปฏิบัติการขององค์ประกอบย่อย ผู้บริหารเป็นผู้ดำเนินการดำเนินงานได้ว่า คุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริหารต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีความตระหนักและเห็นคุณค่าในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีการพัฒนาตนเองและพัฒนางานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมกันดำเนินงาน ซึ่งนิยามดังกล่าวเชื่อมโยงถึงตัวบ่งชี้ ผู้บริหารเป็นผู้ดำเนินการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2) มีความตระหนักและเห็นคุณค่าในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) มีการพัฒนาตนเองและพัฒนางานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 4) ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมกันดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### 2.2.2 ครูมีความสามารถในการดำเนินงาน

คณะสหเวชศาสตร์ (2555 : 1) ได้อธิบายว่าการมีความสามารถหรือมีสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลจะมีความสามารถในงานด้านใดได้ จะต้องมีความรู้ในงาน มีทักษะ หรือประสบการณ์จากการปฏิบัติจริงในงาน จึงต้องเป็นผู้ที่มีใจใฝ่เรียนรู้ ฝึกฝนพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงงานอยู่ตลอดเวลา รู้จักพัฒนาความคิด ของตน ไม่ยึดติดยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้

Leithwood, Jantzi and Steinbach (2003 : 2) กล่าวว่าความสามารถ (Capacities) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับภาระหน้าที่ทางภาวะผู้นำ ความรู้เฉพาะทางวิชาชีพ