

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 รูปแบบและการพัฒนารูปแบบ
 - 3.2 การบริหารงานเชิงระบบ
 - 3.3 เทคนิคการบริหารงานแบบ PDCA
 - 3.4 เทคนิคการบริหารแบบมีส่วนร่วม
 - 3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างทีมงาน
 - 3.6 เทคนิคการระดมสมอง
 - 3.7 ประสิทธิภาพ
4. บริบทของ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษา ได้แก่

1.1 พระบรมราชโองการพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวซึ่งเป็นความตอนหนึ่งในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ในวันอังคารที่ 28 พฤศจิกายน 2515 ความว่า "เขวชนทุกคนมิได้ต้องการทำตัวเองให้ตกต่ำหรือเป็นปัญหาแก่สังคมประการใด แต่ที่จริงต้องการจะเป็นคนดี มีความสำเร็จ มีฐานะ มีเกียรติ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น แต่การที่จะบรรลุถึงจุดประสงค์นั้น จำเป็นต้องอาศัยผู้แนะนำควบคุมให้ดำเนินไปอย่างถูกต้อง ในฐานะหน้าที่ที่เป็นครู เป็นอาจารย์ เป็นผู้บริหารการศึกษา ท่านจะช่วยเขาได้มากที่สุด เพราะมีส่วนควบคุมใกล้ชิดอยู่ทุกๆด้าน รองลงมาจากบิดามารดา"

1.2 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 80 (3) "พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับและทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ จัดให้มีการพัฒนาคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม โลก รวมทั้งการปลูกฝังให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกความเป็นไทย มีระเบียบวินัย..."

1.3 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดความมุ่งหมาย และหลักการการจัดการศึกษา ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6) และแนวการจัดการศึกษา ยังได้ให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนทุกคน โดยยึดหลักว่า ทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ต้องส่งเสริมให้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ (มาตรา 22) ในการจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมแต่ละระดับการศึกษา ซึ่งเรื่องหนึ่งที่กำหนดให้ดำเนินการ คือ ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข (มาตรา 23 ข้อ(5)) ทั้งนี้การจัดกระบวนการเรียนให้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหา ให้รู้จักคิดเป็น ทำเป็น รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา อีกทั้งมีการประสานความร่วมมือกับบิด มารดา ผู้ปกครอง และบุคลากรในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ"

1.4 หลักสูตรแกนกลางการศึกษา 2551 ได้มีการกำหนดให้มี สมรรถนะสำคัญของผู้เรียน และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ในการพัฒนาผู้เรียนตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน มุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1.4.1 ความสามารถในการสื่อสารเป็นความสามารถในการรับและส่งสาร มี วัฒนธรรมในการใช้ภาษาถ่ายทอดความคิด ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และทัศนะของตนเอง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและสังคม รวมทั้งการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ การเลือกรับหรือไม่รับข้อมูลข่าวสารด้วยหลักเหตุผลและความถูกต้อง ตลอดจนการเลือกใช้วิธีการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อตนเองและสังคม

1.4.2 ความสามารถในการคิด เป็นความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การคิด สังเคราะห์ การคิด อย่างสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการคิดเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้หรือสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับตนเองและสังคม ได้อย่างเหมาะสม

1.4.3 ความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เผชิญได้อย่างถูกต้องเหมาะสมบนพื้นฐานของหลักเหตุผล คุณธรรมและข้อมูลสารสนเทศ เข้าใจความสัมพันธ์และการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่างๆ ในสังคม แสวงหาความรู้ ประยุกต์ความรู้มาใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาและมีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม

1.4.4 ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต เป็นความสามารถในการนำกระบวนการต่าง ๆ ไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การทำงาน และการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลการจัดการปัญหาและความขัดแย้งต่างๆ อย่างเหมาะสม การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพแวดล้อม และการรู้จักหลีกเลี่ยงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น

1.4.5 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเป็นความสามารถในการเลือก และใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ และมีทักษะกระบวนการทางเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาตนเองและสังคม ในด้านการเรียนรู้ การสื่อสาร การทำงาน การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ถูกต้อง เหมาะสม และมีคุณธรรม สอดคล้องกับ คำกล่าวของ ริชาร์ดคู โฟร์ และริเบกกา คู โฟร์ (2554 : 148) ที่กล่าวไว้ว่าในการสอนทักษะชีวิตและการทำงานซึ่งภาคีฯ ได้แจกแจงไว้ อาทิ กำหนดเป้าหมายได้ บริหารเวลาเป็น รู้จักลำดับความสำคัญของงาน เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทำประโยชน์ให้ทีมรับผิดชอบต่อผู้อื่นและมุ่งมั่นสร้างผลลัพธ์ เป็นเรื่องยากที่นักเรียนจะเรียนรู้ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 หากโรงเรียนไม่ได้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้“

1.5 จรรยาบรรณครูต่อผู้รับบริการ

1.5.1 ต้องรักและเมตตาเอาใจใส่ช่วยเหลือส่งเสริมให้กำลังใจศิษย์

1.5.2 ต้องส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ และนิสัยที่ดีงามแก่ศิษย์

1.5.3 ต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งกาย วาจา และจิตใจ

1.5.4 ต้องไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกาย จิตใจ อารมณ์ของศิษย์

2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งในสภาพปัจจุบันจะมีปัจจัยเสี่ยงในกลุ่มเยาวชนหลายประการ ได้แก่

2.1 ปัจจัยเสี่ยงของเด็กและเยาวชน

เด็กและเยาวชนในปัจจุบันจำนวนไม่น้อยที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสังคมการติดการพนัน นิยมเสี่ยงโชค การมั่วสุม ไม่ชอบไปโรงเรียน หนีเรียน ทำร้ายร่างกาย หมกมุ่นสื่อที่ไม่สร้างสรรค์ เครียด ซึมเศร้า มองโลกในแง่ร้าย สาเหตุที่ทำให้เด็กมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เป็นผลมาจากปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยเสี่ยงจากสภาพครอบครัว

ครอบครัวเป็นสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเด็กและเยาวชน พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของเด็กและเยาวชนเป็นผลมาจากการเลี้ยงดูด้วยวิธีการที่ไม่เหมาะสม ส่งเสริมให้แสดงออกในทางที่ไม่ถูกต้อง ปล่อยปละละเลย เรียนรู้การใช้ความรุนแรงจากสมาชิกในครอบครัว ครอบครัวแตกแยก ผู้ปกครองบีบบังคับกดดันและคาดหวังในตัวเด็กเกินกว่าความเป็นจริง ไม่มีบรรยากาศที่สร้างความรักความอบอุ่น ความสมัครสมานสามัคคี เติบโตท่ามกลางความสับสน ไม่มีความหวัง ขาดการอบรมบ่มนิสัย และไม่มีจุดหมายปลายทางในชีวิต

2.1.2 ปัจจัยเสี่ยงจากโรงเรียน

โรงเรียนเป็นบ้านหลังที่สองของเด็ก เป็นบ่อเกิดของคุณงามความดี โดยเฉพาะการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของเด็ก และเยาวชนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าของสังคม แต่โรงเรียนจำนวนไม่น้อยยังขาดความพร้อมที่จะทำให้เด็กและเยาวชนเป็นคนที่สมบูรณ์ตามความมุ่งหวังของสังคม จากการติดตามพบว่า โรงเรียนขาดการดูแลเอาใจใส่นักเรียนอย่างจริงจัง ขาดการจัดการที่เหมาะสมต่อการพิทักษ์ ปกป้องคุ้มครอง และให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้อย่างเท่าทัน ทั่วถึง ถูกต้องและเป็นธรรม จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ความสำคัญถูกระเบียบมากกว่าชีวิต จิตใจของนักเรียนพัฒนาผู้เรียน โดยไม่คำนึงถึงองค์รวม ตลอดถึงการจัดการกับปัญหาของนักเรียน โดยขาดการมีส่วนร่วม และยังเลือกใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาพฤติกรรมของนักเรียน

2.1.3 ปัจจัยเสี่ยงจากชุมชนและสังคม

ความล้มเหลวในชีวิตของเด็กและเยาวชน เป็นความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และต้นทุนทางความรู้ของผู้ปกครองอย่างประเมินค่าไม่ได้ สังคมไทยยังละเลยต่อการจัดระเบียบแบบแผนในชุมชน ชุมชนอ่อนแอ ขาดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในสังคม ต่างคนต่างอยู่ เอาหูไปนา เอาตาไปไร่ ปล่อยให้มีการแสวงหาผลประโยชน์จากเด็กและเยาวชน ขอมรับการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ไม่สร้างสรรค์ ละเลยต่อปัญหาของเด็กและเยาวชน ไม่ให้ความสำคัญต่อหน้าที่ของเด็กและเยาวชน มองเด็กและเยาวชนที่ประสบปัญหาด้วยทัศนคติ และท่าทีที่ตอกย้ำซ้ำเติม

2.1.4 ปัจจัยเสี่ยงจากเพื่อน

เพื่อนเป็นปัจจัยที่สำคัญในชีวิตของเด็กและเยาวชน เป็นธรรมชาติที่เด็กและเยาวชนทุกคนจะต้องมี แต่เพื่อนก็เป็นดาบสองคมที่อาจทำให้เด็กและเยาวชนจำนวนไม่น้อยก้าวพลาด เช่น เพื่อนที่มีนิสัยเกเร เป็นอันธพาล เสเพล สามีเลเทเมมา การคบเพื่อนที่มีพฤติกรรมโน้มเอียงไปในทางก้าวร้าว เสี่ยงภัย มั่วสุม เบี่ยงเบน หรือการได้รับแรงบีบบังคับ กดดัน ข่มขู่ การไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน ซึ่งสภาพการณ์ดังกล่าวล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนทั้งสิ้น

2.1.5 ปัจจัยเสี่ยงจากบุคลิกภาพหรือตัวนักเรียน

เด็กและเยาวชนแต่ละคนมีภาวะด้านพัฒนาการแตกต่างกัน มีบุคลิกภาพภายในและภายนอกตามสภาพความเป็นตัวตนที่มีลักษณะเฉพาะเช่น มีข้อจำกัดเกี่ยวกับพัฒนาการทางสมองและการรับรู้ ไม่มีความตระหนักในคุณค่าความสำคัญของตนเอง ขาดทักษะในการคิด บกพร่องทางการเรียนรู้ ปฏิเสธค่านิยมหรือหลักศาสนาที่คนส่วนใหญ่นับถือ ไม่มีทักษะในการสื่อสาร ปฏิเสธไม่เป็น ควบคุมอารมณ์และความเครียดไม่ได้ รวมทั้งการมีปัญหาด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต

จากปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวความสำคัญและความจำเป็นของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนการพัฒนาให้นักเรียนให้นักเรียนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจสติปัญญา ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามที่สังคมมุ่งหวังไว้โดยผ่านกระบวนการทางการศึกษานั้น นอกจากจะดำเนินการด้วยการส่งเสริม สนับสนุนนักเรียนแล้ว การป้องกันและการช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนา เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งนอกจากส่งผลกระทบต่อผู้คนในเชิงบวกแล้ว ในเชิงลบก็มีปรากฏเช่นกัน เป็นต้นว่า

ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการระบาดของสารเสพติด ปัญหาการแข่งขันในรูปแบบต่าง ๆ ปัญหาครอบครัว ซึ่งก่อให้เกิดความทุกข์ ความวิตกกังวล ความเครียดมีการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมหรืออื่น ๆ ที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นภาพความสำเร็จที่เกิดจากการพัฒนานักเรียนให้เติบโตตามที่มุ่งหวังนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทุกคน โดยเฉพาะบุคลากรครูทุกคนในโรงเรียนซึ่งมีครูที่ปรึกษาเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการต่างๆ เพื่อการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนอย่างใกล้ชิดด้วยความรักและเมตตาที่มีต่อศิษย์และภาคภูมิใจในบทบาทที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนให้เติบโตองงาม เป็นบุคคลที่มีคุณค่าของสังคมต่อไป

จะเห็นได้ว่าแนวคิดที่ต้องมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มาจากการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์และการดำรงอยู่ในสังคมยุคข้อมูลข่าวสารตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่แทรกซึมวิถีชีวิตของคนในสังคมทุกรูปแบบ ทำให้คนไทยโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รุนแรง และเต็มไปด้วยสถานการณ์และปัญหาที่มีความซับซ้อน และการไหลบ่าของวัฒนธรรมต่างชาติสู่สังคมไทย จึงต้องมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนขึ้นให้นักเรียนสามารถปรับตัวให้รู้เท่าทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

2.2 ความหมายของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ได้มีผู้ให้ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2544 : 131) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานดังกล่าว และมีการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับครูที่เกี่ยวข้องหรือบุคลากรภายนอกรวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมจาก โรงเรียน และดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง การส่งเสริม การป้องกัน และการแก้ปัญหาโดยวิธีการและเครื่องมือสำหรับครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการดำเนินงานพัฒนานักเรียน ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และความปลอดภัยจากสารเสพติด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 17) ให้ความหมายว่าระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานและบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษาอันได้แก่คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ผู้บริหาร และครูทุกคน ฯลฯ มีส่วนร่วมและการ

ดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือการส่งเสริม พัฒนา การป้องกัน และการแก้ไขปัญหา ได้แก่ นักเรียนที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจที่เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะการดำเนินชีวิตและรอดพ้นจากวิกฤตทั้งปวงสรุปได้ว่าระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีระบบขั้นตอน มีวิธีการเครื่องมือที่มาตรฐานและคุณภาพ และมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้ โดยมีบุคคลที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา โดยมุ่งหวังให้นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีทักษะการดำเนินชีวิตและรอดพ้นจากวิกฤตทั้งปวง

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2552 : 13) ให้ ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไว้ว่า กระบวนการดำเนินงานช่วยเหลือ นักเรียนอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน มีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาอันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหารและครูทุกคน มีวิธีการและ เครื่องมือที่ชัดเจน มีมาตรฐานคุณภาพและมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้

สรุปได้ว่าระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือการจัดกระบวนการในการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน โดยการมีส่วนร่วมและมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลัก และผู้มีส่วนร่วมเป็น ผู้นำเสนอข้อมูลและให้คำแนะนำในการดำเนินงาน และมีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

2.3 วัตถุประสงค์ ประโยชน์ ปัจจัยและขั้นตอนของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.3.1 วัตถุประสงค์ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2552 : 13) ได้ให้ วัตถุประสงค์ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไว้ดังนี้

- 1) เพื่อให้การดำเนินงานช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างมีระบบมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้โรงเรียนผู้ปกครองหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือชุมชนทำงานร่วมกัน โดยผ่านกระบวนการทำงานที่ชัดเจนพร้อมด้วยเอกสารหลักฐานการปฏิบัติงานสามารถ ตรวจสอบหรือรับการประเมินได้

2.3.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา
- 2) สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดีและอบอุ่น

- 3) นักเรียนรู้จักตนเองและควบคุมตนเองได้มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) ซึ่งจะเป็นรากฐานในการพัฒนาความเก่ง (Intelligence Quotient : IQ) คุณธรรมจริยธรรม (Moral Quotient : MQ) และความมุ่งมั่นในการที่จะเอาชนะอุปสรรค
- 4) นักเรียนเรียนรู้อย่างมีความสุขและได้รับการส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพอย่างรอบด้าน
- 5) ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพนักเรียนอย่างเข้มแข็ง จริงจัง ด้วยความเสียสละ และเอาใจใส่

2.3.3 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

- 1) ผู้บริหาร โรงเรียน รวมทั้งผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนทุกฝ่าย ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและให้การสนับสนุนการดำเนินงาน หรือร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ
- 2) ครูทุกคนและผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความตระหนักในความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและมีทัศนคติที่ดีต่อนักเรียน มีความสุขที่จะพัฒนานักเรียนในทุกด้าน
- 3) คณะกรรมการหรือคณะทำงานทุกคณะ ต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและมีการประชุมในแต่ละคณะอย่างสม่ำเสมอตามที่กำหนด
- 4) ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากครูทุกคนใน โรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนในเรื่องต่างๆ จากโรงเรียน
- 5) การอบรมให้ความรู้และทักษะรวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ แก่ครูที่ปรึกษาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เอื้อประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะเรื่องทักษะการปรึกษาเบื้องต้นและแนวการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของนักเรียนซึ่งโรงเรียนควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2.3.4 กระบวนการและขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. 2552 :17-20)

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการทำงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน มีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา อันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร และครูทุกคน มีวิธีการและเครื่องมือที่

ชัดเจน มีมาตรฐานคุณภาพและมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้กระบวนการและขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการดังนี้ 1) การรู้จักนักเรียนรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การป้องกันและแก้ไขปัญหา 4) การพัฒนาและส่งเสริมนักเรียน และ 5) การส่งต่อ

1) การรู้จักนักเรียนรายบุคคล

ด้วยความหลากหลายของนักเรียน และนักเรียนแต่ละคนมีพื้นฐานความเป็นมาของชีวิตที่แตกต่างกัน ผ่านการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมในหลายลักษณะทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการรู้จักข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้มีความเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียนเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ได้จากเครื่องมือและวิธีการที่หลากหลาย ตามหลักวิชาการ มิใช่การใช้ความรู้สึกหรือการคาดเดา โดยเฉพาะในการแก้ไขปัญหานักเรียน ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดต่อการช่วยเหลือนักเรียน

2) การคัดกรองนักเรียน

การคัดกรองนักเรียนเป็นการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนเพื่อจัดกลุ่มนักเรียนซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการหาวิธีที่เหมาะสมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอาจจัดกลุ่มนักเรียนตามผลการคัดกรอง เป็น 2,3 หรือ 4 กลุ่ม ก็ได้ ตามขอบข่ายและเกณฑ์การคัดกรอง ในกรณีนี้แบ่งนักเรียนเป็น 4 กลุ่มดังนี้

2.1) กลุ่มปกติคือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ ซึ่งควรได้รับการส่งเสริมภูมิคุ้มกันและการส่งเสริมพัฒนา

2.2) กลุ่มเสี่ยงคือนักเรียนที่อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยงตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การป้องกันและแก้ไขตามกรณี

2.3) กลุ่มมีปัญหาคือนักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มมีปัญหามาตามเกณฑ์คัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องช่วยเหลือและแก้ไขปัญหามาโดยเร่งด่วน

2.4) กลุ่มพิเศษ คือนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ มีความเป็นอัจฉริยะ แสดงออกซึ่งความสามารถอันโดดเด่นด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านอย่างเป็นที่ประจักษ์ เมื่อ

เทียบกับผู้มีอายุในระดับเดียวกันภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพความสามารถพิเศษนั้นจนถึงสูงสุด

3) การป้องกันและแก้ไขปัญหา

ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูควรให้ความเอาใจใส่กับนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหา นั้น จำเป็นอย่างมากที่ต้องให้ความดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดและหาวิธีการช่วยเหลือทั้งการป้องกัน และการแก้ไขปัญหา โดยไม่ปล่อยปละละเลยนักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกัน และแก้ไขปัญหานักเรียน จึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่และมีคุณค่าอย่างมากในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโต เป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป

การป้องกันและการแก้ไขปัญหานักเรียนนั้นมีหลายเทคนิควิธีการ แต่สิ่งที่ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องดำเนินการมีอย่างน้อย 2 ประการ คือ

3.1) การให้คำปรึกษาเบื้องต้น

3.2) การจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

4) การส่งเสริมพัฒนานักเรียน

การส่งเสริมพัฒนานักเรียนเป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติกลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา หรือกลุ่มความสามารถพิเศษให้มีคุณภาพมากขึ้น ได้พัฒนาเต็มศักยภาพ มีความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่างๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติและกลุ่มพิเศษกลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มมีปัญหา และเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหากลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติและมีคุณภาพตามมาตรฐานที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป

การส่งเสริมพัฒนานักเรียนมีหลายวิธีที่โรงเรียนสามารถพิจารณา ดำเนินการได้แต่มีกิจกรรมหลักสำคัญที่โรงเรียนต้องดำเนินการ คือ

4.1) การจัดกิจกรรมโฮมรูม

4.2) การเยี่ยมบ้าน

4.3) การจัดประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (Classroom Meeting)

4.4) การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิตและกิจกรรมพัฒนา

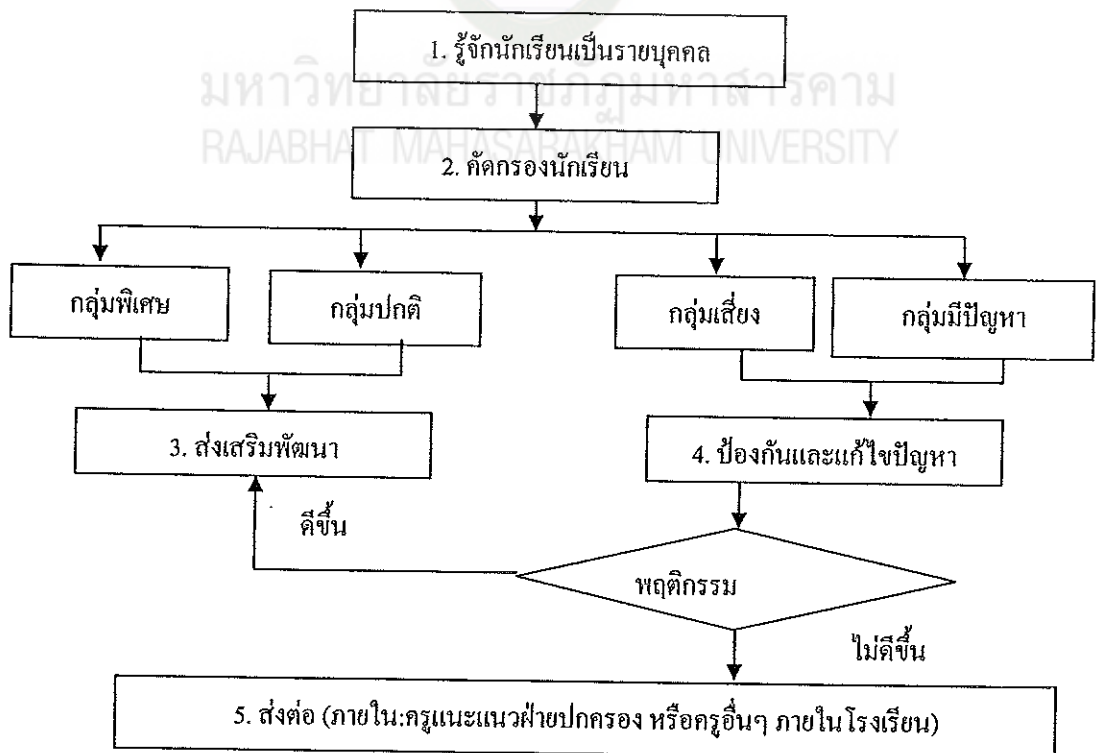
ผู้เรียน

5) การส่งต่อ

ในการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน โดยครูที่ปรึกษา อาจมีกรณีที่บางปัญหาที่มีความยากต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้นก็ควรดำเนินการส่งต่อ ไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไปเพื่อให้ปัญหาของนักเรียน ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกทางและรวดเร็วขึ้นหากปล่อยให้ เป็นบทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษาหรือครูคนใดคนหนึ่งเพียงลำพังความยุ่งยากของปัญหาอาจมีมากขึ้น หรือลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่โตจนยากต่อการแก้ไข ซึ่งครูที่ปรึกษาสามารถดำเนินการได้ตั้งแต่กระบวนการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล หรือการคัดกรองนักเรียนก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหาของนักเรียนในแต่ละกรณี ซึ่งการส่งต่อแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

5.1) การส่งต่อภายใน ครูที่ปรึกษาส่งต่อไปยังครูที่สามารถให้การช่วยเหลือนักเรียนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา เช่น ส่งต่อครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูประจำวิชา หรือครูฝ่ายปกครอง

5.2) การส่งต่อภายนอก ครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก หากพิจารณาเห็นว่า เป็นกรณีปัญหาที่มีความยากเกินกว่าศักยภาพของโรงเรียนจะดูแลช่วยเหลือได้



แผนภาพที่ 1 แสดงกระบวนการและขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ต้องมีผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ ตามขั้นตอนและกระบวนการที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะช่วยให้ นักเรียนทุกคน ได้รับการดูแลช่วยเหลือตามเจตนารมณ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

6) คณะกรรมการในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

6.1) คณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ)

คณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน เป็นประธานกรรมการ มีกรรมการตามตำแหน่งต่างๆ ได้แก่รองผู้อำนวยการทุกฝ่าย หัวหน้า หัวหน้างานแผนงาน หัวหน้างานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน และหัวหน้างานแนะแนวเป็นกรรมการและเลขานุการ ซึ่งคณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

6.1.1) ส่งเสริม สนับสนุน การขับเคลื่อนและผดุงรักษาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

6.1.2) สร้างขวัญกำลังใจ และพัฒนาบุคลากร

6.1.3) เป็นผู้นำในการผนึกประสานบูรณาการภารกิจ โดยรวมของสถานศึกษา

6.1.4) ประสานสัมพันธ์และสร้างความเข้มแข็งให้ทีมประสานทีมทำ และเครือข่ายการดำเนินงานจากทุกภาคส่วน

6.1.5) นิเทศ กำกับติดตามและประเมินผล

6.2) คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน)

คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน) ประกอบด้วยรองผู้อำนวยการที่ผู้บริหารมอบหมายเป็นประธานกรรมการ มีกรรมการตามตำแหน่งและหน้าที่ต่างๆ ได้แก่ หัวหน้าระดับทุกระดับ หัวหน้างานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน หัวหน้างานอนามัย ครูพยาบาล และหัวหน้างานแนะแนวเป็นกรรมการและเลขานุการ ซึ่งคณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน) มีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

6.2.1) ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรหลักในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

6.2.2) ประสานงานระหว่างคณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) และคณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ) และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

6.2.3) จัดทำเครื่องมือสื่ออุปกรณ์ที่จำเป็นในการพัฒนาดำเนินงานและรับผิดชอบในการชี้แจง สร้างความรู้ ความเข้าใจ แก่ผู้ปฏิบัติงาน

6.2.4) จัดการประชุมคณะกรรมการทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อแสวงหาแนวทางในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

6.2.5) สรุปรายงานผลการดำเนินงานและดำเนินการอื่นใดเพื่อให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6.3) คณะกรรมการดำเนินการ (ทีมทำ)

คณะกรรมการดำเนินการ (ทีมทำ) ประกอบด้วย หัวหน้าระดับชั้นเป็นประธานกรรมการ มีกรรมการตามตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ได้แก่ รองหัวหน้าระดับ ครูที่ปรึกษา ครูผู้สอนและครูแนะแนวเป็นกรรมการและเลขานุการ ซึ่งคณะกรรมการดำเนิน (ทีมทำ) มีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้

6.3.1) ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและดำเนินการประชุมชี้แจง

6.3.2) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน ประเมินผลและจัดทำรายงานตามระดับชั้น

6.3.3) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของครูที่ปรึกษาและนักเรียน เพื่อประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

6.3.4) ประชุมคณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

6.3.5) ดำเนินการดูแลให้ความช่วยเหลือนักเรียน ตามขั้นตอนและกระบวนการของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในคณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ)

1) หัวหน้าระดับและรองหัวหน้าระดับ

1.1) ติดตาม กำกับดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษา

1.2) ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.3) จัดประชุมครูในระดับเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการดูแล

ช่วยเหลือนักเรียน

1.4) จัดประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาปัญหารายกรณี(Case Conference)

1.5) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานประเมินผลระดับส่งผู้บริหาร โดยผ่านทีมประสาน

2) ครูที่ปรึกษาและครูประจำชั้น

2.1) ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามแนวทางที่กำหนด

ดังนี้

2.1.1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยการรวบรวมข้อมูลผู้เรียนเป็นรายบุคคล จัดทำข้อมูลให้เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน

2.1.2) คัดกรองนักเรียน วิเคราะห์ข้อมูลจำแนกจัดกลุ่มผู้เรียน เช่น กลุ่มมีความสามารถพิเศษ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือโดยเร่งด่วน

2.1.3) ส่งเสริมและพัฒนานักเรียน โดยจัดกิจกรรม โครงการ โครงการ ส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนให้รู้จักตนเอง รักและเห็นคุณค่าในตนเองมีทักษะในการดำรงชีวิต

2.1.4) การป้องกันและแก้ไขปัญหาดูแลช่วยเหลือให้คำปรึกษากรณีปัญหาที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

2.1.5) การส่งต่อ กรณีปัญหาของนักเรียนซับซ้อน ให้ส่งต่อไปยังครูแนะแนว ฝ่ายปกครอง หรือผู้มีทักษะความสามารถตรงกับลักษณะปัญหา

2.2) พัฒนาตนเองด้านองค์ความรู้ทางจิตวิทยาการแนะแนวและการให้คำปรึกษา

2.3) ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหารายกรณี

2.4) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผล รายงานส่งหัวหน้าระดับ

3) ครูแนะแนว

3.1) นิเทศ (Supervising) สนับสนุนและเป็นแกนหลักแก่ครูที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้องทุกคนในการให้ความรู้ เทคนิค วิธีการ และกระบวนการตามหลักจิตวิทยาและการแนะแนวเพื่อใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในประเด็นสำคัญต่อไปนี้

3.1.1) เทคนิค วิธีการ และเครื่องมือ เพื่อการรู้จักและเข้าใจผู้เรียน รวมทั้งการคัดกรองจัดกลุ่มผู้เรียน การให้คำปรึกษาเบื้องต้น เช่น การใช้ระเบียบสะสมแบบทดสอบ การสังเกต การสัมภาษณ์

3.1.2) เสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมโฮมรูมการประชุม
ผู้ปกครองชั้นเรียน และกิจกรรมสำหรับผู้เรียนทุกกลุ่มคัดกรอง

3.1.3) ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับธรรมชาติและลักษณะของ
ผู้เรียนกลุ่มพิเศษประเภทต่าง ๆ และเสนอแนะแนวทางในการดูแลช่วยเหลือส่งเสริมและการ
พัฒนาผู้เรียน

3.2) ให้คำปรึกษา (Counseling) แก่ผู้เรียน (ในกรณีที่ครูที่ปรึกษาไม่
สามารถแก้ไขหรือขาดต่อการช่วยเหลือ) ผู้ปกครอง และผู้ขอรับบริการทั่วไป

3.3) ประสาน (Co-ordinating) กับผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอก
สถานศึกษา เป็นระบบ “เครือข่าย” ในการดำเนินงานแนะแนวและการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.4) จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในคาบแนะแนว

3.5) ให้บริการต่างๆ หรือจัดทำโครงการ กิจกรรมกลุ่มต่างๆ ให้กับ
นักเรียน ซึ่งเป็นการสนับสนุนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.6) ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหารายกรณี

3.7) ในกรณีที่นักเรียนมีปัญหาขาดต่อการช่วยเหลือของครูแนะแนว
ให้ส่งต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกและติดตามผลการช่วยเหลือนั้น

3.8) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผลรายงานส่ง
ผู้บริหารหรือหัวหน้าระดับ

4) ครูผู้สอนประจำวิชาและครูที่เกี่ยวข้อง

4.1) ศึกษาข้อมูลของผู้เรียนเป็นรายบุคคล เพื่อรู้จักและเข้าใจผู้เรียน
อย่างแท้จริง

4.2) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียนแก่ครูที่ปรึกษา และให้ความ
ร่วมมือกับครูที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4.3) ให้ข้อมูลการรู้จักและเข้าใจผู้เรียนในการจัดกระบวนการเรียนรู้
กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและบริการต่างๆ ให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

4.4) ให้คำปรึกษาเบื้องต้นในรายวิชาที่สอน ในด้านการศึกษาต่อการ
ประกอบอาชีพทักษะการดำรงชีวิต และบุคลิกภาพที่พึงประสงค์

4.5) พัฒนาตนเองด้านองค์ความรู้ทางจิตวิทยาและการแนะแนวและ
นำมาบูรณาการในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน

4.6) ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหารายการหนี้ ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4.7) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน สรุปผล และรายงานส่งหัวหน้า ระดับ

5) ผู้แทนนักเรียน

5.1) เรียนรู้ ทำความเข้าใจกรอบแนวคิดของระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน

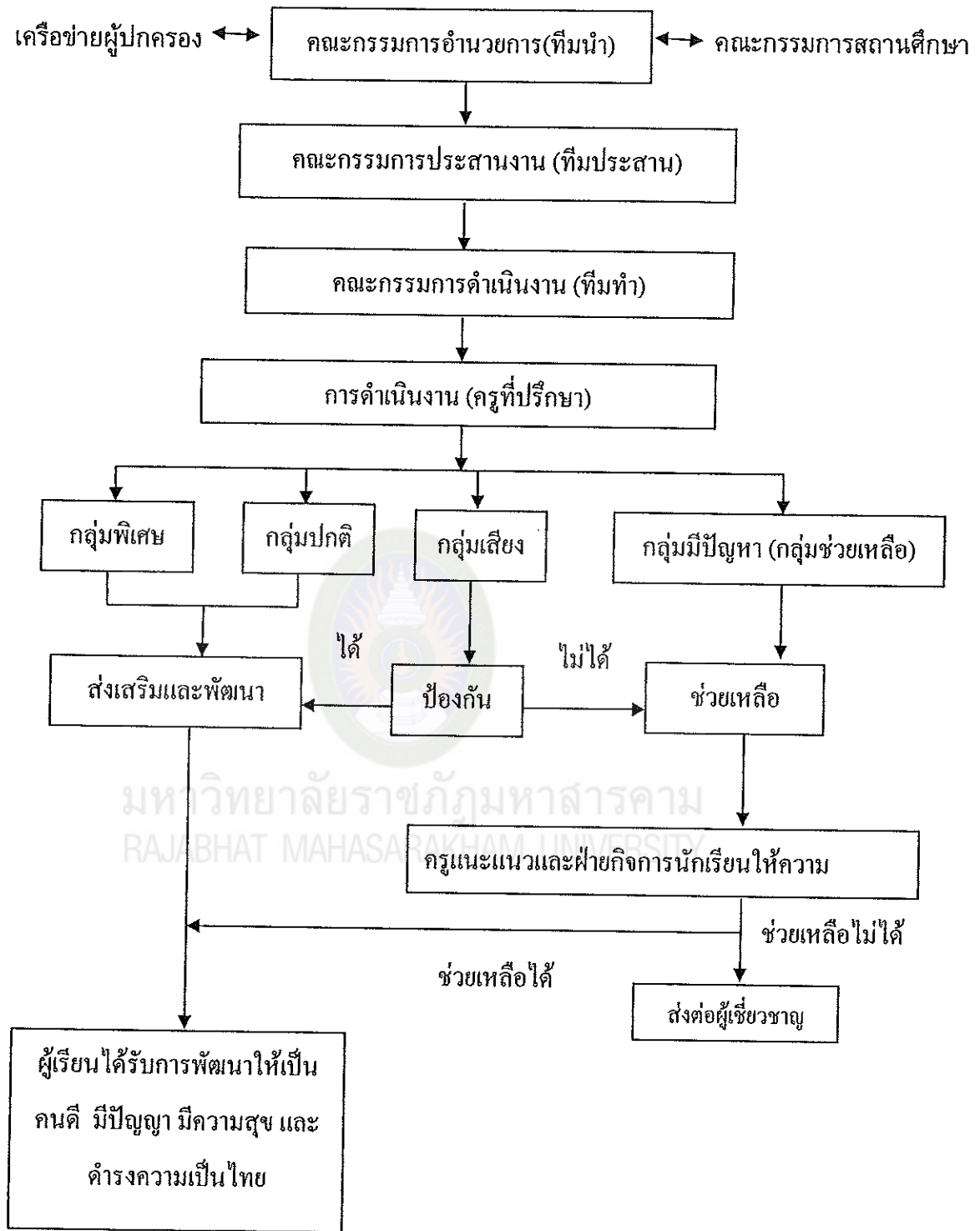
5.2) ประสานงานในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและ ความต้องการจำเป็นของเพื่อนนักเรียน

5.3) มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรม

5.4) เป็นแกนนำในการดูแลช่วยเหลือเพื่อนนักเรียนให้ได้รับ ประสบการณ์การเรียนรู้และการเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิตอย่างเต็มตามศักยภาพ

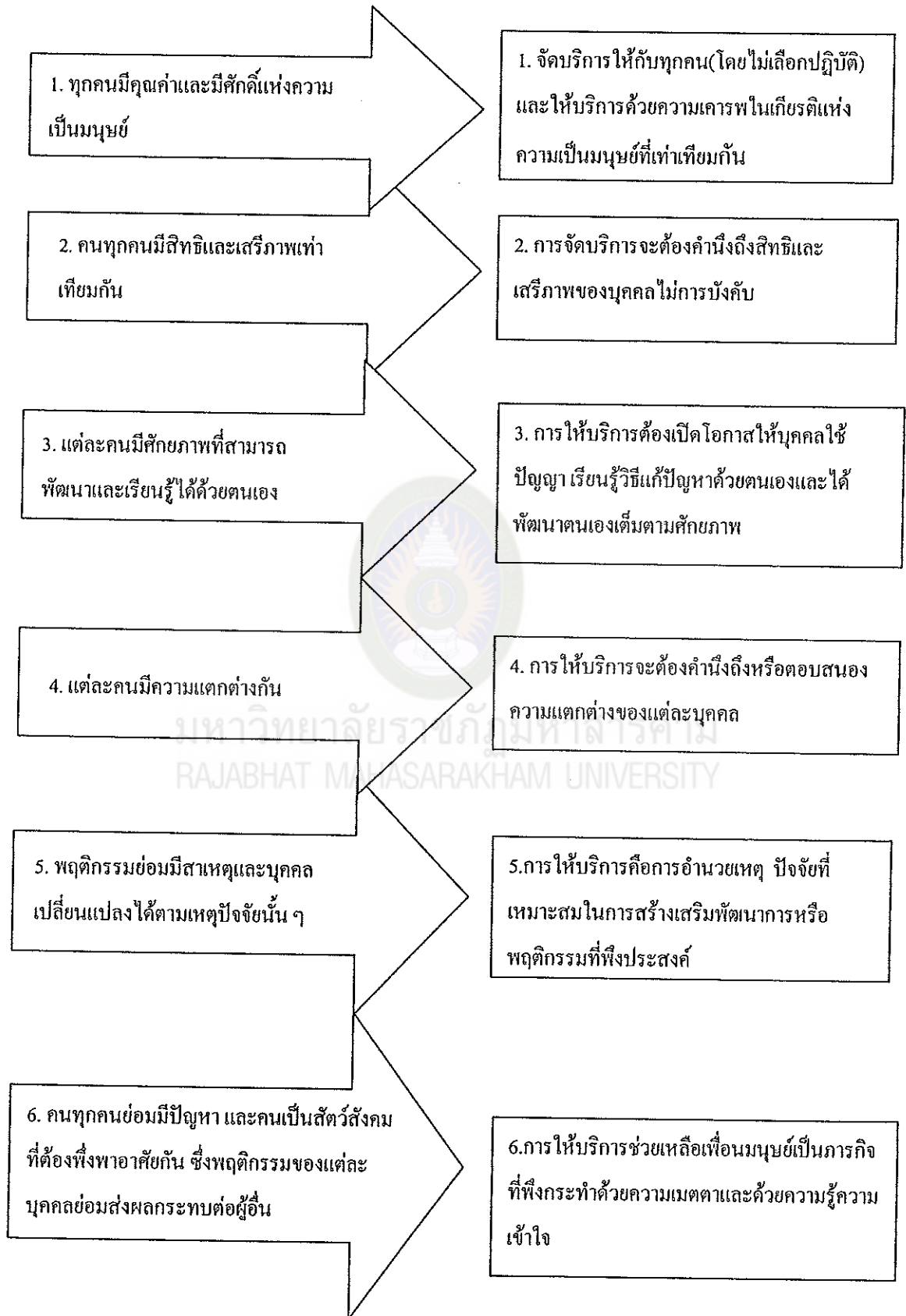


มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 2 แสดง โครงสร้างของระบบการดูแลช่วยเหลือ

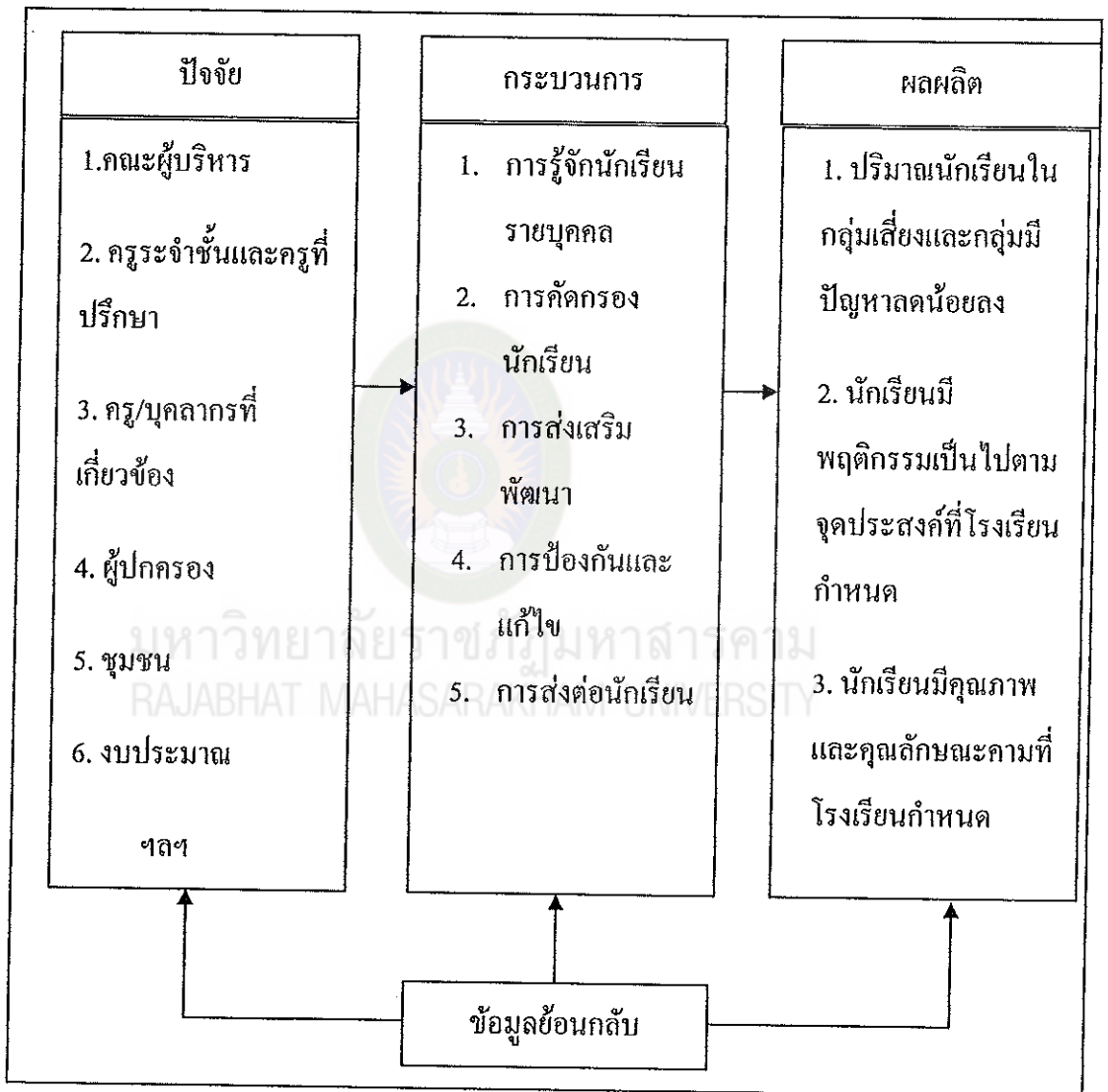
ปรัชญา (ความเชื่อตามหลักจิตวิทยาและประชาธิปไตย)



แผนภาพที่ 3 แสดงปรัชญาและหลักการในการทำงานของครูและผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักเรียน

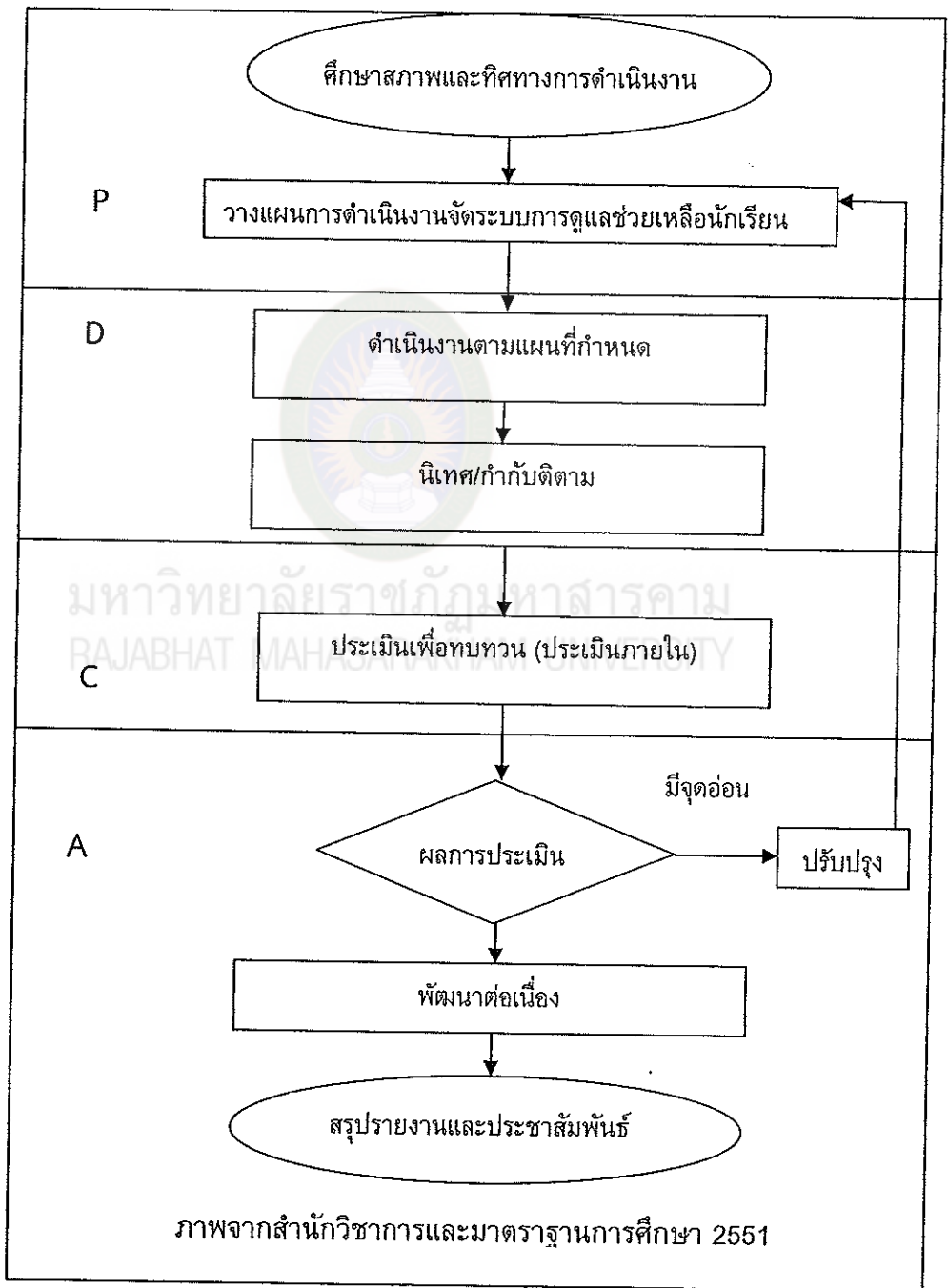
2.3.5 การพัฒนาความเข้มแข็งให้แก่ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดทำขึ้นตามแนวคิดการบริหารเชิงระบบที่มีโครงสร้างสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดและมีปฏิสัมพันธ์กัน สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 4 แสดงระบบและ โครงสร้างของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

หน้าที่ตามกระบวนการที่กำหนด โดยมีครูหรือบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและมีคณะกรรมการให้การสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาและครูผู้สอนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพได้ตามมาตรฐานในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนที่ใช้วงจรเดมมิง (PDCA) ซึ่งเป็นกระบวนการในการดำเนินงานที่มีรูปแบบการพัฒนา ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ตารางที่ 1 แสดงแนวทางดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

| การพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน | แนวทางการดำเนินงาน |
|--|--|
| <p>1. ศึกษาสภาพและทิศทางการดำเนินงาน</p> <p>2. วางแผนการดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> | <p>1. ศึกษาและทำความเข้าใจนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>1.1 ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา และศักยภาพของสถานศึกษา ในการจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>1.2 ศึกษาและวิเคราะห์บริบทของชุมชน</p> <p>2. สร้างทีมงานและสร้างความตระหนักเจตคติที่ดีในการทำงานแก่ทีมงาน</p> <p>2.1 กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>2.2 กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>2.3 จัดทำแผนงานและปฏิทินปฏิบัติงานตลอดปีการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งดำเนินการบริหารจัดการระบบฯ และสร้างกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้นและครูที่ปรึกษาทั้ง 5 กระบวนการ คือ</p> <p>2.3.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล</p> <p>2.3.2 การคัดกรอง</p> <p>2.3.3 การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน</p> <p>2.3.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน</p> <p>2.3.5 การส่งต่อนักเรียน</p> <p>2.4 จัดทำสื่อและนวัตกรรม สนับสนุนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> |

| การพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน | แนวทางการดำเนินงาน |
|---|---|
| 3. ดำเนินการตามแผนที่กำหนด | <p>3. ดำเนินงานตามแผนการที่จัดทำขึ้นให้ครอบคลุมกิจกรรมต่อไปนี</p> <p>3.1 พัฒนาบุคลากรให้มีเจตคติ ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>3.2 สนับสนุนให้ครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนครอบคลุมทั้ง 5 กระบวนการ</p> <p>3.3 ผลัดหรือจัดหาสื่อและนวัตกรรมให้การสนับสนุนการดำเนินงานของครูประจำชั้นและครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> |
| 4. นิเทศ กำกับ ติดตาม | <p>4. ดำเนินการนิเทศ กำกับ และติดตามการดำเนินงานตามระยะเวลาที่เหมาะสมและครอบคลุมกิจกรรมต่อไปนี</p> <p>4.1 ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และประสานความร่วมมือในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้นและครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4.2 นำเสนอข้อมูล ความรู้ หรือเทคนิควิธีที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>4.3 ติดตามผลการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้นและครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> |
| 5. ประเมินเพื่อทบทวน (ประเมินภายใน) | <p>5. จัดประเมินการดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้นและครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลายอย่างน้อยปีละครั้ง</p> <p>5.1 เน้นการประเมินเพื่อพัฒนาไม่ใช่การจับผิดตัวบุคคล</p> <p>5.2 ประเมินด้วยบรรยากาศแบบกัลยาณมิตร</p> <p>5.3 นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงส่วนที่เป็นจุดอ่อนและพัฒนาในส่วนที่ดีเป็นที่ยอมรับให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นเพื่อให้ความเข้มแข็งมั่นคงตลอดไป</p> |

| การพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน | แนวทางการดำเนินงาน |
|---|--|
| 6. สรุปรายงานและประชาสัมพันธ์ | 6.1 จัดทำหลักฐานการสรุปรายงานประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้จุดประสงค์เป้าหมายวิธีดำเนินงาน ผลการดำเนินงานปัญหา อุปสรรคข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการรายงาน เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผลงานดีเด่น Best Practices ครูและบุคลากรดีเด่นนักเรียนที่มีส่วนร่วม YC ดีเด่น ผู้ปกครองและชุมชนที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุนดีเด่น |

2.3.6 เครื่องช่วยและบริการสุขภาพจิตชุมชน

งานสุขภาพจิตชุมชนมีการบูรณาการงานและกำกับติดตามอยู่ในระบบงานสาธารณสุขและขยายงานลงสู่ชุมชนผ่านเครือข่ายหลากหลายการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหานั้นดำเนินการผ่านทางโรงเรียนวัดและองค์กรท้องถิ่นต่างๆ เป้าหมายของบริการสุขภาพจิตชุมชนนั้นนอกจากการดูแลรักษาผู้ป่วยจิตเวชอย่างต่อเนื่องแล้วยังสนับสนุนให้ผู้ป่วยสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในชุมชนได้มีการจัดตั้งชมรมญาติและผู้ป่วยจิตเวชเพื่อให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเป็นตัวแทนในการเรียกร้องสิทธิให้ผู้ป่วยให้ชุมชนตระหนักถึงปัญหาและจัดหาแหล่งสนับสนุนที่เหมาะสมด้วยตัวเองความร่วมมือของชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมสุขภาพจิตชุมชน

โครงการสุขภาพจิต โรงเรียนเป็นนโยบายด้านสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นของกรมสุขภาพจิตคือการส่งเสริมสุขภาพจิตให้เด็กมีพัฒนาการด้านจิตใจและสังคมที่ดีตลอดระยะเวลาของการศึกษาภาคบังคับ 9 ปีนั้นเด็กและวัยรุ่นเกือบทั้งหมดอยู่ในระบบการศึกษา ดังนั้นการดูแลสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นจึงดำเนินการผ่านความร่วมมือระหว่างระบบสาธารณสุขและระบบการศึกษาจึงเป็นที่มาของงานสุขภาพจิตโรงเรียน

งานสุขภาพจิต โรงเรียนนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือระหว่างระบบสาธารณสุขและระบบการศึกษาเป็นการให้บริการสุขภาพจิตในโรงเรียนรวมถึงการพัฒนา ระบบสุขภาพจิตในโรงเรียน โดยสร้างเครือข่ายครูและบุคลากรงานสุขภาพจิตเข้าสู่หลักสูตร ในระบบการศึกษาอีกด้วย

3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 รูปแบบและการพัฒนารูปแบบ (สมุทรชำนาญ. 2546)

3.1.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับรูปแบบ

คำว่า “รูปแบบ” หรือ “Model” เป็นคำที่ใช้เพื่อสื่อความหมายหลายอย่างซึ่งโดยทั่วไปแล้วรูปแบบจะหมายถึงสิ่งหรือวิธีการดำเนินงานที่เป็นที่เป็นรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่งเช่นรูปแบบจำลองสิ่งก่อสร้างรูปแบบในการพัฒนาชนบทรูปแบบในการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น พจนานุกรม Contemporary English ของ Longman Dictionary of Contemporary English (1987 : 668) ให้ความหมายคำนี้เอาไว้ 5 ความหมายแต่โดยสรุปแล้วจะมี 3 ลักษณะใหญ่ๆคือ 1) Model หมายถึงแบบย่อส่วนของของจริง ความหมายนี้ตรงกับภาษาไทยว่าแบบจำลองเช่นแบบจำลองเรือดำน้ำ เป็นต้น 2) Model หมายถึงสิ่งของหรือคนที่นำมาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินงานในบางอย่างเช่นครุภัณฑ์แบบแห่งชาตินักเรียนแบบหรือแม่แบบในการวาดภาพศิลปะ เป็นต้น และ 3) Model หมายถึงแบบหรือรุ่นของผลิตภัณฑ์ต่างๆเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่น 864x เป็นต้น และในพจนานุกรมการศึกษาซึ่งบรรณาธิการ โดย Good. (1973) นั้น ได้รวบรวมความหมายของรูปแบบเอาไว้ 4 ความหมายคือ

- 1) เป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำ
- 2) เป็นตัวอย่างเพื่อการเลียนแบบเช่นตัวอย่างในการออกเสียงภาษาต่างประเทศ เพื่อให้ผู้เรียนได้เลียนแบบ เป็นต้น
- 3) เป็นแผนภาพหรือรูปสามมิติซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลักการหรือแนวคิด
- 4) เป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันซึ่งรวมกันเป็นตัวประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคมอาจจะเขียนออกเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์หรือบรรยายเป็นภาษาก็ได้

3.1.2 ประเภทของรูปแบบ

นักวิชาการต่างๆ ได้แบ่งประเภทของรูปแบบไว้หลายลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไปเช่น Keeves. (1988 : 561-565) ได้แบ่งประเภทของรูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์เอาไว้ 4 ประเภทคือ

1) Analogue Model เป็นรูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปมัยเทียบเคียงปรากฏการณ์ ซึ่งเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรมเช่นรูปแบบในการทำนายจำนวนนักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบโรงเรียนซึ่งอนุมานแนวคิดจากการเปิดน้ำเข้าและปล่อยน้ำออก จากถังนักเรียนที่เข้าสู่ระบบโรงเรียนเปรียบเทียบกับน้ำที่เปิดออกจากถังดังนั้นนักเรียนที่คงอยู่ในระบบจึงเท่ากับนักเรียนที่เข้าสู่ระบบลบด้วยนักเรียนที่ออกจากระบบเป็นต้น

2) Semantic Model เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษาแผนภาพหรือรูปภาพเพื่อให้เห็น โครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้นๆ

3) Mathematic Model เป็นรูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆรูปแบบประเภทนี้นิยมใช้กันทั้งในสาขาจิตวิทยาและศึกษาศาสตร์รวมทั้งการบริหารการศึกษาด้วย

4) Causal Model เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคที่เรียกว่า Path Analysis และหลักการสร้าง Semantic Model โดยการนำเอาตัวแปรต่างๆมาสัมพันธ์กันเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้นเช่น The Standard Deprivation Model ซึ่งเป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพทางเศรษฐกิจสังคมของบิดามารดาสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่บ้านและระดับสติปัญญาของเด็กเป็นต้น

3.1.3 องค์ประกอบของรูปแบบ

จากการศึกษาตัวอย่างของรูปแบบจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆพบว่าไม่มีปรากฏหลักเกณฑ์ที่เป็นเกณฑ์ตายตัวว่ารูปแบบนั้นต้องมีองค์ประกอบอะไรบ้างอย่างไรส่วนใหญ่มักจะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์ที่ผู้สนใจดำเนินการศึกษากำหนดองค์ประกอบรูปแบบในการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดองค์การและการบริหารจัดการตามแนวคิดของ Brown and Moberg. (1985) ได้สังเคราะห์รูปแบบขึ้นจากแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) กับหลักการบริหารตามสถานการณ์ (Contingency Approach) และองค์ประกอบตามรูปแบบของ Brown and Moberg. (1985) ประกอบด้วย

- 1) สภาพแวดล้อม (Environment)
- 2) เทคโนโลยี (Technology)
- 3) โครงสร้าง (Structure)

4) กระบวนการจัดการ (Management Process) และการตัดสินใจสั่งการ (Decision Making) สำหรับองค์ประกอบของรูปแบบการบริหารการศึกษาเท่าที่พบจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าส่วนใหญ่จะกล่าวถึงการจัดองค์การบริหารหรือโครงสร้างระบบบริหารและแนวทางในการดำเนินงานในภาระหน้าที่ที่สำคัญๆในการบริหารงานขององค์การนั้นๆเช่นการบริหารงานบุคคลการบริหารงานวิชาการการบริหารงานการเงิน เป็นต้น

โดยสรุปแล้วในการกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบว่าจะประกอบด้วยอะไรบ้างจำนวนเท่าใดมีโครงสร้างและความสัมพันธ์กันอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์ที่เรา กำลังศึกษาหรือจะออกแบบแนวคิดทฤษฎีและหลักการพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบแต่ละรูปแบบนั้นๆเป็นหลัก

3.1.4 การพัฒนารูปแบบ

Keeves. (1988 : 560) ได้กล่าวถึงหลักการอย่างกว้างๆ เพื่อกำกับการสร้างรูปแบบไว้ 4 ประการ คือ

1) รูปแบบควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (ของตัวแปร) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงธรรมดาอย่างไรก็ตามความเชื่อมโยงแบบเส้นตรงแบบธรรมดาทั่วไปนั้นก็ยังมีประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยในช่วงต้นของการพัฒนารูปแบบ

2) รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบ สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตและหาข้อมูลสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

3) รูปแบบควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาดังนั้นนอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ควรใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย

4) นอกจากคุณสมบัติต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างโมทัศน์ใหม่และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่การพัฒนาแบบแบ่งออกเป็นตอนๆ ส่วนรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนนี้มีการดำเนินการอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะและกรอบแนวคิดซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบ

3.2 การบริหารงานเชิงระบบ (หน่วยศึกษานิเทศก์กรมสามัญศึกษา. 2541)

3.2.1 ความหมายของระบบ

ระบบหมายถึงสิ่งต่างๆที่อยู่รวมกันและต่างทำหน้าที่ของตนเองอย่างมีระเบียบ โดยส่วนประกอบหรือปัจจัยต่างๆของระบบมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อาจแบ่งได้ 2 ลักษณะดังนี้

1) ระบบที่หมายถึงหน่วยงานมีทั้งประเภทระบบที่มีชีวิตเช่นระบบย่อยอาหารระบบหัวใจระบบขับถ่ายระบบที่ไม่มีชีวิตเช่นระบบรถยนต์เครื่องยนต์เครื่องฉายข้ามศีรษะพัฒนรวมทั้งระบบที่ไม่มีตัวตนให้เห็นหรือเห็นเพียงบางส่วนเช่นระบบเศรษฐกิจระบบสังคมระบบการศึกษา เป็นต้น

2) ระบบที่หมายถึงกระบวนการทำงานคือขั้นตอนการทำงานที่อาจเรียกชื่อต่าง ๆ กันเช่นวิธีการเชิงระบบการทำงานเชิงระบบหรือการทำงานเป็นกระบวนการซึ่งระบบดังกล่าวนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบที่เป็นหน่วยงานนั่นเอง ลักษณะสำคัญของการทำงานที่เป็นกระบวนการหรือวิธีการเชิงระบบก็คือการทำงานทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบหรือที่เรียกว่าการทำงานครบวงจรก็จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพแล้วแต่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เช่นกระบวนการการบริหารกระบวนการนิเทศกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เป็นต้นกระบวนการเชิงระบบที่นิยมใช้กันมากคือ

- 2.1) การกำหนดปัญหาและความต้องการจำเป็น
- 2.2) การวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหา
- 2.3) การพิจารณาทางเลือกที่เหมาะสมและวางแผนการแก้ไข
- 2.4) การดำเนินงานตามแผน และ โครงการ
- 2.5) การประเมินผล

3.2.2 องค์ประกอบของระบบ

โครงสร้างของระบบแต่ละระบบมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

- 1) ปัจจัยนำเข้า (Input)
- 2) กระบวนการ (Process)
- 3) ผลงานหรือผลผลิต (Product)

1) **ปัจจัยนำเข้า (Input)** หมายถึง ทรัพยากรและสภาพแวดล้อมต่างๆที่อยู่รอบข้างระบบที่ถูกป้อนเข้าไปให้ทำหน้าที่เป็นองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงานระบบ เช่นระบบทางการศึกษาในโรงเรียนตัวป้อนได้แก่โรงเรียนครูนักเรียนอุปกรณ์การเรียนการสอนและสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน เป็นต้น

2) **กระบวนการ (Process)** หมายถึง วิธีการดำเนินงานต่างๆที่ทำให้สิ่งทีป้อนเข้าไปเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ผลงานหรือผลผลิตของระบบซึ่งนับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สองของระบบเช่นระบบการศึกษากระบวนการ ได้แก่วิธีการสอนหรือการบริหารการเรียนการสอนด้านต่างๆ เป็นต้น

3) **ผลงานหรือผลผลิต (Product)** หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ในลักษณะต่างๆทั้งที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เกิดจากการดำเนินงานในระบบกระบวนการในระบบทางการศึกษาได้แก่ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนในลักษณะต่างๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 3 ของระบบจะมีการดำเนินงานไปตามลำดับและต่างก็มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเดียวกันด้วยส่วนการควบคุมหรือการตรวจสอบแก้ไขระบบอาจไม่เป็นไปตามลำดับก็ได้เช่นตัวนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำผลการตรวจสอบแก้ไขจะต้องอาศัยข้อมูลย้อนกลับด้วย

3.2.3 กระบวนการบริหารงานเชิงระบบ

การบริหารงานและการทำงานในโรงเรียนของผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหาร หัวหน้าหมวดวิชา หัวหน้างาน และครูอาจารย์ตามภารกิจที่รับผิดชอบไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด ทุกคนจะต้องตกลงร่วมมือกันดำเนินการตามกระบวนการบริหารเชิงระบบ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) **การวิเคราะห์ปัญหาความต้องการจำเป็น (Needs Assessment : NA.)** เป็นกิจกรรมของกระบวนการบริหารงานเชิงระบบที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับการวางแผนบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นการค้นหาสภาพปัญหาที่ได้มาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับสภาพที่ทำได้จริงหรือสภาพปัจจุบันที่เป็นจุดบกพร่อง หรือเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การทำงานไม่บรรลุตามเป้าหมายหรือสภาพที่คาดหวัง โดยวิเคราะห์ประเมินจัดลำดับความสำคัญของปัญหาความแตกต่างระหว่างสภาพความคาดหวังที่เป็นความต้องการ หรือเป้าหมายที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ที่ปรารถนากับสภาพที่ทำได้จริง หรือสภาพปัจจุบัน ถ้ามีความแตกต่างมากก็เป็นปัญหาความต้องการจำนวนมาก โดยมีข้อบ่งชี้ (Indicator) ชี้ยืนยันให้เห็นถึงความแตกต่างดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การวิเคราะห์ปัญหาความต้องการ (NA) เป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกของการกำหนด

นโยบายและการพัฒนางานในโรงเรียน เพราะหากเกิดความผิดพลาดหรือละเลยในเรื่องนี้แล้ว จะทำให้ การแก้ปัญหาและพัฒนาไม่ถูกจุด ทำให้สูญเสียเวลา สูญเสียกำลังบุคลากร สูญเสีย งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และเรื่องอื่นๆ อีกมาก ซึ่งถ้าไม่รู้ปัญหาที่แท้จริง ก็ไม่ควรทำอะไร เสียเลยจะดีกว่า

2) การวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหา เป็นกระบวนการทำงานเชิงระบบที่ ต่อเนื่องจากการวิเคราะห์ปัญหาความต้องการจำเป็น เมื่อผู้บริหารประกาศนโยบาย เป้าหมาย และมาตรการที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาความต้องการจำเป็นและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ฝ่าย งาน หมวดวิชาต่างๆ ก็นำมาวิเคราะห์ปัญหาความต้องการจำเป็น และ กำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหาต่อไปการวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหของบุคลากรแต่ ละระดับนั้น ต้องวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยกำหนดทางเลือกไว้อย่างหลากหลายและที่ สำคัญ คือ ควรเป็นทางเลือกที่มีความสร้างสรรค์ เป็นกลวิธีที่แบบยล เป็นวิธีแก้ปัญหาที่ยังไม่เคย มีใครคิดหรือเคยทำมาก่อนหรือเป็นการต่อยอดความคิดของคนอื่นให้ดีขึ้น ให้ใหม่ ให้เหมาะสม ยิ่งขึ้น

3) การเลือกทางเลือกที่เหมาะสมและการวางแผนแก้ปัญหา

เมื่อวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหาที่หลากหลายแล้ว บุคลากรที่เกี่ยวข้องร่วมกันประเมิน ทางเลือกแต่ละทางเลือก เพื่อจัดลำดับความสำคัญของแต่ละทางเลือก โดยพิจารณาจาก ทรัพยากร ข้อจำกัดและเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้

- 3.1) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ถือเป็นกลวิธีที่แบบยล
- 3.2) ความสามารถที่จะทำให้สภาพปัญหานั้นๆ หหมดไปได้
- 3.3) การที่จะทำให้บรรลุตามนโยบาย เป้าหมายและมาตรการที่กำหนด
- 3.4) ความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของโรงเรียน
- 3.5) ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติด้านต่างๆ เช่น คน เงิน เวลา วัสดุอุปกรณ์
- 3.6) ปัญหา อุปสรรค ผลลัพธ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ

หลังจากพิจารณาทางเลือกแต่ละทางเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดแล้ว บุคลากร ที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันพิจารณาเปรียบเทียบแล้วเลือกทางเลือกที่กลุ่มเห็นว่าเหมาะสมที่สุด นำไปสู่ การวางแผน/โครงการตามระบบแผนงานของโรงเรียนต่อไป

4) การดำเนินการตามแผน และ โครงการ เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน และ โครงการ ตามบทบาทหน้าที่ของบุคลากร แต่ละระดับ เช่น

4.1) ระดับโรงเรียน ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบาย กำหนดเป้าหมาย มาตรการกรอบแผนงานและโครงการของโรงเรียน กำหนดผู้รับผิดชอบงานและโครงการ ก็จะต้องคอยกระตุ้นผลักดัน เร่งรัด นิเทศ กำกับ ใ้ระวังติดตาม สร้างขวัญ กำลังใจ แก่บุคลากร ทุกฝ่าย ทุกหมวดวิชาและทุกอย่างเป็นระบบและอย่างต่อเนื่อง

4.2) ระดับฝ่าย ผู้ช่วยผู้บริหารก็จะกระตุ้นผลักดัน เร่งรัด นิเทศ กำกับ ใ้ระวังติดตาม สร้างขวัญ กำลังใจแก่บุคลากรในฝ่ายที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและอย่างต่อเนื่อง เช่นกัน

4.3) ระดับหมวดวิชา หัวหน้าหมวดวิชาและหัวหน้างานก็ทำหน้าที่ เช่นเดียวกับผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนในหมวดวิชาและงานของตนเอง

5) การประเมินผล

การประเมินผลเป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานเชิงระบบและทำงานเชิงระบบ ต้องคำนึงถึง เพราะการประเมินผลจะเป็นตัววัดความสำเร็จของงาน การพัฒนางาน การปรับปรุง แก้ไขในส่วนที่บกพร่อง ข้อขัดข้องต่างๆ อีกทั้งเป็นการกำกับติดตาม ตรวจสอบในระหว่างการดำเนินงานอีกด้วย

3.3 เทคนิคการบริหารงานแบบ PDCA

3.3.1 ความเป็นมาของ PDCA

การบริหารงานแบบ PDCA เป็นการบริหารคุณภาพของ Demming. (1987) ที่เริ่มในญี่ปุ่นประมาณปี 1950 และขณะนี้เป็นที่ยอมรับที่สำคัญคือเป็นศาสตร์ที่ค่อนข้างง่ายครบวงจร PDCA และได้มีคนพิสูจน์แล้วว่าถ้านำทั้งสี่วงจรไปใช้การบริหารงานจะประสบความสำเร็จได้ PDCA เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือการวางแผนปฏิบัติตรวจสอบ และปรับปรุง การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนไปเรื่อยๆย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยตลอด

3.3.2 ความหมายของ PDCA

PDCA คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพประกอบด้วย

P = Plan คือ การวางแผนงานจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น

D = Do คือ การปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่อง

C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการวางแผนว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้นจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใด

A = Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหาหรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จเพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไปเมื่อได้วางแผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างการปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหาที่ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อนวนไปได้เรื่อยๆจึงเรียกว่า วงจร PDCA

3.3.3 ประโยชน์ของ PDCA

1) การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริงการวางแผนงานควรวางแผนให้ครบ 4 ขั้นตอนดังนี้

1.1) ขั้นการศึกษา คือ การวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของตลาด ด้านทรัพยากรที่มีอยู่

1.2) ขั้นเตรียมงาน คือ การวางแผนเตรียมงานด้านสถานที่ ความพร้อมของบุคลากร อุปกรณ์

1.3) ขั้นดำเนินงาน คือ การวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย

1.4) ขั้นประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดการเที่ยงตรง

2) การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่นและเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3) การตรวจสอบ ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

3.1) ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3.2) มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

3.3) มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

3.4) บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานขั้นต่อไปก็ดำเนินงานต่อไปได้

4) การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น ดังนั้นวงจร PDCA จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ

3.4 เทคนิคการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) คือ วิธีการบริหาร หรือรูปแบบการตัดสินใจ ซึ่งเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายซึ่งเกี่ยวข้องกับงานหรือการบริหาร มีส่วนแสดงความคิดเห็นและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้น สิ่งสำคัญที่สุดของผู้บริหาร คือ การตัดสินใจ ในประเทศโลกเสรี เชื่อเรื่องความเสมอภาคและประชาธิปไตย เชื่อว่าถ้าเอาวิธีการนี้มาใช้กับการบริหารแล้วจะช่วยเพิ่มความพอใจและแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงาน

ระดับของการร่วมงานบางกรณีต้องตัดสินใจเองโดยเร่งด่วนบางกรณีต้องปรึกษา เพราะข้อมูลไม่พอบางกรณีผู้บริหารอาจมอบให้ผู้เกี่ยวข้องกับงาน ไปตัดสินใจเองทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่าจะไว้วางใจหรือเชื่อในฝีมือของคนอื่นมากน้อยเพียงใดแต่การบริหารแบบมีส่วนร่วมต้องเริ่มที่ผู้บริหารมีความเชื่อในวิธีการนี้ว่าการมีส่วนร่วมจะทำให้การตัดสินใจนั้นสมบูรณ์ คิดว่าถ้ามีส่วนร่วมจากผู้ร่วมงานการทำงานในกระบวนการนี้ส่วนดีคือเป็นการสื่อสารให้เข้าใจ กระบวนการที่จะไปถึงขั้นสุดท้ายในการตัดสินใจว่าทำไมเป็นมาอย่างไรคือตัวเองเข้ามามีส่วนร่วมจะยอมรับเมื่อไปปฏิบัติจะรับผิดชอบและปฏิบัติตามหลักการอย่างนั้นวิธีการนี้เหมาะกับหน่วยที่คนมีคุณภาพมีวุฒิภาวะคนที่มุ่งความสำเร็จเป็นหลักการมีส่วนร่วมในรูปแบบคณะกรรมการบางครั้งก็มีปัญหาเช่นถ้าประธานเป็นผู้มีอำนาจมากหรือเป็นผู้ใหญ่ผู้เข้าประชุม มักไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเกรงว่าจะผิดหรือคิดว่าถ้าเป็นการค้านก็จะผิดวัฒนธรรมไทยที่ไม่สนับสนุนให้คิดคัดค้านกันใครค้านคนนั้นเป็นศัตรูและบางคนเกรงว่าจะมีผลที่ไม่พึงประสงค์ตามมาในภายหลังต่อไประบบการศึกษาไทยที่สนับสนุนให้เด็กนักเรียนแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยอิสระคงจะมีส่วนให้การทำงานในรูปแบบการมีส่วนร่วมมีประสิทธิภาพขึ้นปัจจุบันรูปแบบการบริหารแบบองค์คณะบุคคลจะมีข้อจำกัดอยู่ที่กรรมการและประธานนั่นเองนอกจากนี้การมีส่วนร่วมของผู้ได้บังคับบัญชาอาจทำให้เข้าใจบทบาทของตนเกินเลยไปคือต้องมีส่วนร่วมทุกเรื่องแม้ไม่ใช่ความรับผิดชอบของตนเมื่อผู้บริหารไม่ให้มีส่วนร่วมก็อาจไม่พอใจหรือถ้าใช้มากเกินไปความพอใจถูกมองว่าหัวหน้าไร้ความสามารถการใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วมตัวผู้บริหารต้องมีความถนัดมีทักษะและชำนาญต่อการใช้วิธีการนี้เป็นอย่างสูงอาจมีบ้างที่ในการประชุมกรรมการที่ผู้บริหารมีคำตอบอยู่ในใจแล้วแต่ปล่อยให้ผู้ร่วมประชุมพูดอะไรก็ได้ตามความพอใจแต่ข้อสรุปตรงที่คำตอบที่ผู้บริหารมีอยู่ในใจแล้ววิธีการแบบนี้เหมือนมีส่วนร่วมแต่เป็นของปลอมการที่ผู้บริหารมีคำตอบหรือตั้งธงของตนไว้แล้วล่วงหน้าเรียกว่าควบคุมเรื่องราว (Content Control) แต่ถ้าจะให้อิสระจริงๆแล้วจะเป็นลักษณะตะล่อมให้เข้าจุดให้ตรงประเด็น

แล้วตามสรุปในหลายเรื่องที่มีการประชุมมีการแสดงความคิดเห็นที่สุดก็เป็นแบบเดิมไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงเข้าลักษณะทุกอย่างถูกกำหนดล่วงหน้าไว้หมดแล้วกรรมการหรือผู้เข้าร่วมประชุม ถูกหลอกมาเพื่อสร้างความชอบธรรมในประเด็นที่อภิปรายกันเท่านั้นบางครั้งความล้มเหลวของการประชุมมีเหตุมาจากประธานไม่ได้ศึกษาเรื่องที่น่าเข้ามาอภิปรายกันในที่ประชุมล่วงหน้า กรรมการก็ไม่ใช่ผู้รู้เรื่องเพราะฉะนั้นการเตรียมข้อมูลที่ชัดเจนให้กับทุกฝ่ายที่เข้าร่วมประชุมจึงเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วมด้วยเชื่อว่าทุกคนมีข้อมูลดีบางคนอยู่ใกล้ข้อมูลมากกว่าผู้บริหารในโรงเรียนครูประจำชั้นย่อมมีข้อมูลเกี่ยวกับเด็กในชั้นมากกว่าผู้บริหารฉะนั้น การที่ผู้บริหารจะตัดสินใจอะไรเกี่ยวกับเด็กนักเรียนคงต้องเรียกครูประจำชั้นมาขอคำปรึกษา หรือศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนให้คึกก่อนการตัดสินใจในการประชุมผู้บริหารจะเป็นประธาน การประชุมและให้แต่ละคนพูดซึ่งถ้าใช้เวลาตรงนี้มากไปเวลามาก ไม่พอหรือบางที่ต้องสรุปผู้สรุปก็ไม่มีทักษะไม่เข้าใจแล้วจับประเด็นไม่ได้เหล่านี้คือปัญหาดังนั้นจึงต้องมีการฝึกการเป็น ผู้นำการประชุมการมีส่วนร่วมจะทำให้การวางแผนต่างๆถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการ ผู้นำแบบสังคายน์ความร่วมมือจากคนอื่นไม่ใช่ต้องทำอยู่คนเดียว

สรุปการบริหารอย่างเดียวทำให้ขาดความร่วมมือและทำให้งานบรรลุตาม เป้าหมายได้ยากทำอย่างไรจะไปถึงเป้าหมายโดยการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีการที่ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานและการบริหารแบบมีส่วนร่วมนั้นสามารถ นำมาใช้ได้ทุกระดับอยู่ที่ขอบเขตของงานว่ามีแค่นั้นแต่แต่ละคนจะเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างไร มีส่วนร่วมโดยตำแหน่งหรือมีส่วนร่วมโดยเจาะจงเชิญมาตามความสามารถหรือความชำนาญของ แต่ละคนแต่ทั้งนี้ต้องเริ่มจากผู้บริหารขององค์กรเห็นความสำคัญของวิธีการนี้เข้าใจปรัชญา ของวิธีการนี้ว่าจะใช้อย่างไรเมื่อไรและผู้บริหารต้องมีทักษะที่จะใช้วิธีการนี้มิฉะนั้นจะไม่ได้ผล จนต้องหันกลับไปตัดสินใจคนเดียวซึ่งคงไม่เหมาะสมกับการบริหารในองค์กรสมัยใหม่เพราะ ความสำเร็จของงานจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือของคนในองค์กร ไม่ใช่ผู้บริหารคนเดียว

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างทีมงาน

การทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม (Team Work) เป็นสิ่งสำคัญที่กำลังได้รับความ สนใจมากในปัจจุบันมีการนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกระดับทั้งในองค์กรของรัฐและ เอกชนทั้งนี้เนื่องจากตระหนักในความสำคัญและความจำเป็นของการทำงานเป็นทีมดังนั้น การสร้างทีมงานจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายผู้บริหารที่จะแสวงหากลยุทธ์และทรัพยากรทั้งหลายมา สนับสนุนแนวทางในการพัฒนาทีมงาน

3.5.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

อำนาจษ์สมิง (2541 : 12) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงการที่บุคคลมากกว่าหนึ่งคนมารวมกลุ่มกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีเป้าหมายร่วมกัน

Woodcock and Francis. (1994 : 1 อ้างถึงใน ชีระ หมื่นศรี. 2516 : 18) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับทีมงานหมายถึงกลุ่มบุคคลที่ต้องสัมพันธ์กันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน

สรุปการทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำกิจกรรมร่วมกัน มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ทำงานร่วมกันอย่างมีอิสระและจริงจังต่อกัน มีเป้าหมายความสำเร็จอย่างเดียวกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสมาชิกในทีม

3.5.2 องค์ประกอบของการสร้างทีมงานให้เกิดประสิทธิผล

ทีมงานหนึ่งๆ จะประสบความสำเร็จมากกว่าทีมงานอื่น ๆ ใต้นั้น ไม่ใช่จะมีแต่เพียงคนที่มีความสามารถอย่างเดียวนั้น แต่การสร้างทีมงานให้เกิดประสิทธิผลได้นั้น จำเป็นต้องมีองค์ประกอบต่างๆ มาปฏิบัติสัมพันธ์กันอย่างกลมกลืน เหมาะสม ซึ่ง Woodcock. (1989 : 75 -116) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่า จะต้องมีคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ดังนี้

1) บทบาทที่สมดุล (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร มีการจัดตั้งและประกาศอย่างเป็นทางการ เขียนเป็นแผนภาพแสดงให้คนทั่วไปได้รับรู้ ว่าใครต้องรายงานใคร ใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เช่น ผู้ที่มีตำแหน่งเป็นประธานต้องแสดงพฤติกรรมของผู้นำ ส่วนผู้ที่เป็นสมาชิกก็แสดงพฤติกรรมของผู้ตาม

2) วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายเป็นที่ยอมรับ (Clear Objectives and Agreed Goals) ทีมงานใดๆ ก็ตาม ไม่สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิผลได้ถ้าปราศจากความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และถ้าวัตถุประสงค์มีความชัดเจน มีเป้าหมายที่ตกลงร่วมกันจะทำให้มองเห็นผลสำเร็จของงาน ดังนั้นทีมงานที่ดีจำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงานอย่างชัดเจน โดยพยายามให้ช่องว่างระหว่างวัตถุประสงค์ของทีมกับวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลมีช่องว่างที่น้อยที่สุด กล่าวคือ ทีมงานที่มี

ประสิทธิภาพต้องตระหนักถึงช่องว่างของทีมกับปัจเจกบุคคลเพราะบางคนไม่มีความพอใจเนื่องจากวัตถุประสงค์ส่วนตัว ไม่บรรลุผลละนั้นทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในทีมงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมงานเพื่อให้เขาเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ โดยยึดหลักที่ว่าให้สมาชิกทุกคนบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนตัวให้มากที่สุดในขณะที่เดียวกันก็รักษาวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดีควรกระทำดังนี้คือ

- 2.1) การกำหนดวัตถุประสงค์โดยใช้วิธีการทางประชาธิปไตย
- 2.2) ผู้บริหารทีมงานและบุคลากรควรมีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและวัตถุประสงค์ร่วมกัน
- 2.3) ควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ที่ผลงานมากกว่าการกระทำ
- 2.4) ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีความเข้าใจตรงกันใน

หลักการวัดผล

- 2.5) การกำหนดวัตถุประสงค์ควรมีระยะเวลา
- 2.6) ไม่ขัดต่อข้อบังคับและนโยบายอื่นๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรแนวทางการปฏิบัติงานที่ให้สมาชิกในทีมยอมรับหรือสมาชิกมีความเห็นพ้องต้องกันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานให้การยอมรับและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจขยันขันแข็งกระตือรือร้นที่จะคิดสร้างสรรค์งานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

3) การเปิดเผยและเผชิญหน้า (Openness and Confrontation) การเปิดเผยต่อกันของสมาชิกในทีมเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมทีมงานที่มีประสิทธิภาพสมาชิกในทีมจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาจะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจซึ่งการเปิดเผยของสมาชิกในทีมจะต้องปลอดภัยพุดคุยถึงปัญหาต่างๆได้อย่างสบายใจทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือของสมาชิกในทีมด้วยว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกันสามารถพุดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเองการทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรมทัศนคติและความต้องการของบุคคลอื่นๆเพื่อให้เกิดการให้อภัยรู้จักยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานต่อกันทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีโดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการความคาดหวังความชอบหรือไม่ชอบความรู้ความสามารถความสนใจความถนัดจุดเด่น

จุดด้อยและอารมณ์ซึ่งธรรมชาติของคนทั้งไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็น ความรู้สึกความสนใจในลัทธิอย่างหรืออยากเห็นและความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

4) การสนับสนุนและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Support and Trust)

การสนับสนุนและการให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกันถ้าปราศจากสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่สามารถจะอยู่ได้ทั้งสองอย่างการสนับสนุนและการไว้วางใจจะได้รับผลสำเร็จอย่างดีที่สุดถ้าสมาชิกแต่ละคนในทีมงาน ไม่มีความรู้สึกว่าจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบสมาชิกรู้สึกว่าเขาสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆกันปัญหาที่ทำให้การสนับสนุนกันไม่ประสบผลสำเร็จประการหนึ่งคือการที่คนเรามีความแตกต่างกันหลายๆด้านเช่นการศึกษาครอบครัวค่านิยมและความมุ่งหวังประการที่สองที่เป็นอุปสรรคในการสนับสนุนก็คือการแข่งขันกันภายในหน่วยงานที่สังกัดอยู่ประการที่สามคือการไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานและประการที่สี่สมาชิกในทีมจะต้องไว้วางใจซึ่งกันและกันแต่ละคนยังมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาโดยไม่ต้องกลัวว่าจะได้รับผลร้ายที่จะมีมาต่อเนื่องภายหลัง

5) ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and Conflict)

ความร่วมมือเป็นคุณลักษณะของวิธีการทำงานเป็นทีมการที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันทุกคนในทีมจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนในทีมมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสมาชิกในทีมสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้บุคคลสามารถนำทีมบรรลุวัตถุประสงค์ความร่วมมือยังบ่งบอกความเป็นนัยเพื่อให้บุคคลเกิดการยอมรับในการทำงานเป็นทีม โดยมีการแบ่งทักษะและประสบการณ์ต่างๆรวมทั้งข้อมูลระหว่างสมาชิกซึ่งกันและกัน

5.1) การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่นความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ขอความร่วมมือและผู้ให้ความร่วมมือเต็มใจและยินดีจะให้นับว่าเป็นเรื่องสำคัญมากเพราะว่าผู้ให้อาจไม่เต็มใจด้วยเหตุผลต่างๆคือขาดผลประโยชน์ไม่ยอมให้คนอื่นได้ดีกว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดีวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกันไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมืองานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไปและความไม่รับผิดชอบงานของส่วนรวม

5.2) ความขัดแย้งหมายถึงกิจกรรมหรือความคิดที่เกิดขึ้นระหว่างคนสองคนขึ้นไปหรือระหว่างกลุ่มโดยมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องขัดแย้งขัดขวางกีดกันจึงทำให้ความคิดหรือกิจกรรมนั้นเสียหายหรือดำเนินการไปได้ยากหรือไม่ราบรื่นทำให้การทำงานเป็น

ทีมลดความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นเสมอและจะเป็นผลดีต่อองค์กรมากถ้าความขัดแย้งอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มากหรือรุนแรงจนเกินไปทั้งนี้เพราะความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมนี้จะเป็นผลให้เกิดความรอบคอบความมีเหตุผลและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ

ในการทำงาน เช่นเดียวกันถ้าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับสูงมาก ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จะไม่ทั่วถึงหรือถูกบิดเบือนไป เป็นผลให้คุณภาพการตัดสินใจต่ำ บรรยากาศในการทำงานจะมีแต่ความตึงเครียด ความคิดริเริ่มในการทำงานจะเกิดขึ้นได้น้อยมาก

6) การดำเนินการที่ราบรื่น (Sound Procedures) ทีมทุกทีมประกอบด้วยคนหลายๆ คนมารวมกัน ซึ่งคนเหล่านี้มีความรับผิดชอบที่แตกต่างกันตามหน้าที่หรือความสามารถเฉพาะทางซึ่งพฤติกรรมของแต่ละคนส่งผลกระทบต่อสมาชิกในทีม ดังนั้นการดำเนินการเพื่อสร้างความชัดเจนในเรื่องบทบาทต่างๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารและเพื่อการจัดการเรื่องการประชุมจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพ เมื่อทีมทำงานร่วมกันสมาชิกจำเป็นต้องมีกระบวนการตัดสินใจและความสัมพันธ์ที่ดีในงาน เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่นที่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ฉะนั้นผู้บริหารจะต้องมีความชัดเจนในเรื่องต่อไปนี้ คือ ใครมีอำนาจในแต่ละสถานการณ์ ผู้ได้รับผลกระทบต่อการตัดสินใจต่างๆ มีส่วนในการตัดสินใจหรือไม่ กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้อย่างทั่วถึง การมีทรัพยากรอย่างเพียงพอและมีการประสานประโยชน์กันหรือไม่ การตัดสินใจเป็นไปอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ กระบวนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ จะต้องมีความชัดเจนและเกิดประสิทธิผลต่อการทำงานเป็นทีมและสิ่งที่สำคัญของเรื่องนี้ คือ การบวนการทำงานที่มีประสิทธิผล

7) ผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) ในทีมงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานใดที่ต้องการผู้นำที่ถาวร ทีมงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation)

การมอบหมายไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้นแต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้นการไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานระดับต่ำ อาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในบุคลากร ขาดการพัฒนาบุคลากร หรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิด

ตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะใช้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

8) การทบทวนอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการที่ทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้ทีมงานได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำให้รู้จักคิด ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา วิธีการทบทวนงานนั้นมีเป็นจำนวนมากและทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีม โดยส่วนรวม

การทบทวนการบริหารงานในทีมอย่างสม่ำเสมอจะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงาน ช่วยให้ทีมงานมีประสบการณ์มากขึ้น ทำให้ทีมมีโอกาสปรับปรุงวางแผนพัฒนากระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา จึงนับว่าเป็นสิ่งดีต่อองค์กรและผู้บริหารที่จะได้ทราบว่าการทำงานในขณะนี้หรือไม่ดีอย่างไร คุ่มค่าต่อการดำเนินงานต่อไปหรือไม่และยังส่งผลต่อสมาชิกในทีมว่ากระบวนการทำงานของตนเองที่รับผิดชอบอยู่ ส่งผลดีต่อองค์กรมากน้อยแค่ไหนและควรพัฒนาตนเองเพิ่มเติมด้านใดจึงจะมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน

9) การพัฒนาบุคคล (Individual Development) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ คือ การพยายามที่จะรวบรวมทักษะต่างๆ ของแต่ละบุคคลซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมีมากขึ้นถ้าหากทีมงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคน ถ้ามีอยู่แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามในวงการธุรกิจมีจำนวนมากทีเดียวที่ผู้บริหารมีทักษะที่เหมาะสมและมีความรู้อื่นๆ อีกมากมายในการบริหารภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่าง ไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใด ข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

10) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Intergroup Relation) ดังได้กล่าวมาแล้วว่าทีมงานจะมีประสิทธิภาพได้จะต้องประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 9 ประการ ที่จะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ แต่ถ้าขาดสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกลุ่มนั้นหรือภายในกลุ่มแล้วก็จะยอมเป็นอุปสรรคได้เช่นเดียวกัน ถ้าหากความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มเป็นไปอย่างดีแล้วการทำงานของกลุ่มก็จะราบรื่นและเป็นไปในทางสร้างสรรค์ มีการสนับสนุนเกื้อกูล

กันและกันและช่วยกันแก้ปัญหาอุปสรรคและข้อยุ่งยากก็จะผ่านพ้นไปได้ แต่ถ้ากลุ่มไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้ว การแข่งขันชิงดีกัน การขัดแย้งและการทะเลาะวิวาทก็จะแพร่กระจายออกไป

11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร(ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร

3.6 เทคนิคการระดมสมอง

การระดมสมอง (ประสิทธิ์ เขียวศรี, 2547) มาจากคำในภาษาอังกฤษ คือ Brain Storming โดยที่ คำแรก คือ Brain หมายถึง สมอง ส่วนคำหลัง Storming หมายถึง พายุที่โหมกระหน่ำ หากจะแปลตรงๆ ก็คงหมายถึง การมุ่งใช้พลังความสามารถทางการคิดของสมองของมวลสมาชิกในกลุ่ม เพื่อคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป คนที่ไม่ชอบคิดหรือคนที่ชอบคิดเฉียบๆ ไม่ชอบแสดงให้คนอื่นรู้ว่าตนเองคิดอาจไม่เหมาะที่จะร่วมกลุ่มเพื่อระดมสมอง

3.6.1 ความหมายของการระดมสมอง

การระดมสมอง ถือเป็นเทคนิคที่ใช้กับกลุ่ม (Group Technique) ไม่ใช่ใช้กับคนเพียงคนเดียว ในทางการบริหารมักใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาทางเลือกในการตัดสินใจ และใช้ในการการวางแผน Brain Storming เป็นคำที่คนไทยค่อนข้างคุ้นเคยและเป็นที่รู้จักกันมากในทุกวงการ มีผู้บัญญัติเป็นภาษาไทยไว้ ที่พบมากมี 2 คำ การระดมสมองกับการระดมความคิด ปัจจุบันพบว่าการพยายามใช้คำว่า การระดมความรู้และประสบการณ์ โดยทั่วไปแล้วในการทำงานเช่นเดียวกันถ้าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับสูงมากข้อมูลข่าวสารต่างๆจะไม่ทั่วถึงหรือถูกบิดเบือนไปเป็นผลให้คุณภาพการตัดสินใจต่ำบรรยากาศในการทำงานจะมีแต่ความตึงเครียดความคิดริเริ่มในการทำงานจะเกิดขึ้นได้น้อยมากการระดมสมองหมายถึงการแสวงหาความคิดต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ได้มากที่สุดภายในเวลาที่กำหนด ดังนั้นการให้คิดโดยไม่กำหนดเวลาที่จำกัดแน่นอนก็ไม่เรียกว่าการระดมสมอง การระดมสมองจะมีประสิทธิภาพมากที่สุดเมื่อใช้กับกลุ่มที่ไม่รู้จักกัน ไม่เกรงใจกันหรือสนิทสนมกันมากเกินไปและจำนวนสมาชิกที่ร่วมระดมสมองถ้าจะให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดควรอยู่ระหว่าง 4 ถึง 9 คน

3.6.2 จุดเน้นของการระดมสมอง

ประสิทธิ์ เขียวศรี (2547) ได้กำหนดจุดเน้นของการระดมสมองไว้ 4 ประการ ได้แก่

1) เน้นให้มีการแสดงความคิดออกมา (Expressiveness) สมาชิกทุกคนต้องมีเสรีภาพอย่างสมบูรณ์ ในการที่จะแสดงความคิดเห็นใดๆ ออกมาจากจิตใจ โดยไม่ต้องคำนึงว่าจะเป็นความคิดที่แปลกประหลาด กว้างขวาง ล้ำสมัยหรือเพ้อฝันเพียงใด

2) เน้นการไม่ประเมินความคิดในขณะที่กำลังระดมสมอง (Non – evaluative) ความคิดที่สมาชิกแสดงออกต้องไม่ถูกประเมินไม่ว่ากรณีใดๆ เพราะถือว่าทุกความคิดมีความสำคัญ ห้ามวิพากษ์วิจารณ์ความคิดผู้อื่น การแสดงความคิดเห็นหักล้างหรือครอบงำผู้อื่นจะทำลายพลังความคิดสร้างสรรค์ของกลุ่ม ซึ่งส่งผลทำให้การระดมสมองครั้งนั้นเปล่าประโยชน์

3) เน้นปริมาณของความคิด (Quantity) เป้าหมายของการระดมสมองคือ ต้องการให้ได้ความคิดในปริมาณมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ แม้ความคิดที่ไม่มีทางเป็นจริงก็ตาม เพราะอาจใช้ประโยชน์ได้ในแง่การเสริมแรง หรือการเป็นพื้นฐานให้ความคิดอื่นที่ใหม่และมีคุณค่ายิ่งมีความคิดใหม่ๆ เกิดขึ้นมากเพียงใดก็ยังมีโอกาสค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่ดี

4) เน้นการสร้างความคิด (Building) การระดมสมองเกิดขึ้นในกลุ่ม ดังนั้นสมาชิกสามารถสร้างความคิดขึ้นเองโดยเชื่อมโยงความคิดของเพื่อนในกลุ่ม โดยใช้ความคิดของผู้อื่นเป็นฐานแล้วขยายความเพิ่มเติมเพื่อเป็นความคิดใหม่ของตนเองการเตรียมระดมสมอง

ก่อนการดำเนินการระดมสมองนั้น จะต้องเตรียมการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

4.1) ขั้นกำหนดเป้าหมาย ต้องกำหนดให้กระชับ เฉพาะเจาะจงและชัดเจนที่สุดว่าจะระดมสมองเรื่องอะไร เพื่ออะไรและต้องทำให้สมาชิกเข้าใจและเห็นด้วยกับเป้าหมายนั้น

4.2) ขั้นกำหนดกลุ่ม จะมีจำนวนเท่าไร ใครบ้าง ใครจะทำหน้าที่เขียนความคิดของสมาชิก และสถานที่ที่จะนำแผ่นการ์ดความคิดไปติดต้องให้มองเห็นได้ชัดเจนและในบางครั้งผู้นำกลุ่มต้องเด็ดขาดหากมีสมาชิกบางคนเริ่มครอบงำหรือข่มผู้อื่น

4.3) ขั้นกำหนดเวลา ต้องแน่ชัดและเหมาะสม จะเริ่มและจะต้องยุติเมื่อใดการมีเวลาจำกัดจะสร้างความกดดันให้สมองเร่งทำงานอย่างเต็มที่ สมองซีกขวาจะคิด ส่วนสมองซีกซ้ายจะประเมินความคิดของตนเองว่าเหมาะสมหรือไม่ แล้วรีบแสดงออกมาโดยเร็ว

บทสรุปเทคนิคการระดมสมอง หรือการระดมความคิด นับเป็นเทคนิคที่นิยมใช้กัน อย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในวงการของนักฝึกอบรมที่มักใช้จัดประสบการณ์ขณะเป็นวิทยากรในการฝึกอบรม ประชุมหรือสัมมนา ส่วนทางการบริหารมักใช้เพื่อแสวงหาทางเลือกในการตัดสินใจและการวางแผนต่างๆ ผู้เขียนเห็นว่าสมาชิกที่จะร่วมในการประชุมเพื่อระดมสมองควรเป็นผู้ที่มีความรู้และเกี่ยวข้องในเรื่องที่จะระดมสมอง เว้นแต่จะมีจุดประสงค์ว่าต้องการความคิดของคนที่ไม่เคยรู้ในเรื่องนั้นๆ มาก่อน จุดอ่อนที่มักพบในการระดมสมองแม้ในการประชุมระดับชาติส่วนใหญ่มักเกิดจากปัญหาทางวัฒนธรรม กล่าวคือบุคคลที่พบว่าตนเองเป็น “ผู้น้อย” มักไม่มีความสุขที่จะแสดงความคิดอย่างเสรี หากในที่ประชุมนั้นมี “ผู้ใหญ่” ที่สามารถให้ทุนให้โทษ หรือเป็นที่เกรงใจ นั่งอยู่ด้วย อีกทั้งภัยพิบัติ “พูดไปสองไพเบี้ยนึ่งเสียดำลึงทอง” ก็มีส่วนสกัดกั้นความกล้าคิด ไม่น้อย สำหรับการเลือกสมาชิกนั้น อาจพิจารณานำหลักคำสอนทางพุทธศาสนาที่ว่าด้วยมงคลชีวิต 38 ประการข้อหนึ่ง คือ “อเสวนา จ พาลาน” มาประยุกต์ใช้ก็ไม่น่าจะล้ำสมัยหากต้องการบรรยากาศการประชุมเชิงสร้างสรรค์ และผลการระดมสมองที่มีประสิทธิผล

3.6.3 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว. 2547 : 115) การสนทนากลุ่ม หมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็น ปัญหาที่เฉพาะเจาะจง โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนาในแต่ละกลุ่มประมาณ 6 – 10 คน ซึ่งเลือกมาจากประชากรเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้

1) ประโยชน์ของการสนทนากลุ่มมีดังนี้

1.1) ใช้ในการศึกษาความคิดเห็น ทศนคติ ความรู้สึก การรับรู้ ความเชื่อ และพฤติกรรม

1.2) ใช้ในการกำหนดสมมุติฐานใหม่ๆ

1.3) ใช้ในการกำหนดคำถามต่างๆ ที่ใช้ในแบบสอบถาม

1.4) ใช้ค้นหาคำตอบที่ยังคลุมเครือหรือยังไม่แน่ชัดของการวิจัยแบบสำรวจ เพื่อช่วยให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1.5) ใช้ในการประเมินผลทางด้านธุรกิจ

2) ข้อดีของการสนทนากลุ่ม

2.1) ผู้เก็บข้อมูล เป็นผู้ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี

2.2) เป็นการเผชิญหน้ากันในลักษณะกลุ่มมากกว่าการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว

2.3) ให้มีปฏิริยาโต้ตอบกันได้

2.4) บรรยากาศของการคุยกันเป็นกลุ่มจะช่วยลดความกลัวที่จะแสดงความคิดเห็นส่วนตัว

3) ข้อจำกัด

3.1) ถ้าในการสนทนากลุ่ม มีผู้ร่วมสนทนาเพียงไม่กี่คนที่แสดงความคิดเห็นอยู่ตลอดเวลาจะทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นเพียงความคิดเห็นของคนส่วนน้อยเท่านั้น ดังนั้นจึงต้องระวังไม่ให้มีการผูกขาดการสนทนาขึ้น

3.2) พฤติกรรมบางอย่างซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ยอมรับในชุมชนอาจไม่ได้รับการเปิดเผยในกลุ่มสนทนา ในกรณีนี้ใช้การสัมภาษณ์ตัวต่อตัวจะดีกว่า

3.3) ถ้าผู้ดำเนินในการสนทนากลุ่มไม่ได้ การสนทนากลุ่มจะไม่ราบรื่น

4) ขั้นตอนในการจัดสนทนากลุ่ม

4.1) กำหนดวัตถุประสงค์

4.2) กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ให้ข้อมูล

4.3) ตัดสินใจว่าจะทำกี่กลุ่ม

4.4) วางแผนเรื่องระยะเวลาและตารางเวลา

4.5) ออกแบบแนวคำถาม ควรเรียงคำถามจากคำถามที่เป็นเรื่องทั่วไป ไปเบาๆ ง่ายต่อการเข้าใจและสร้างบรรยากาศให้คุ้นเคยกันระหว่างนักวิจัยกับผู้เข้าร่วมสนทนาแล้ว จึงวกเข้าสู่คำถามหลัก หรือคำถามหลักของประเด็นที่ทำการศึกษาแล้วจึงจบลงด้วยคำถามเบาๆ อีกครั้งหนึ่งเพื่อผ่อนคลายบรรยากาศในวงสนทนาและสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองในช่วงท้าย อาจเติมคำถามเสริมเข้าไปแต่ต้องเป็นคำถามสั้นๆ อาจเป็นคำถามที่ไม่ได้เตรียมมาก่อนแต่เป็นคำถามที่ปรากฏขึ้นมาระหว่างการสนทนา

4.6) ทดสอบแนวคำถามที่สร้างขึ้น

4.7) ทำความเข้าใจกับผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) และผู้จดบันทึก

(Notetaker)

4.7.1) ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ต้องสร้างบรรยากาศในการสนทนาและควบคุมเกมได้เป็นอย่างดีให้เกิดความเป็นกันเองมากที่สุด Moderator จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นของตนเองควรปล่อยให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

อิสระเสรีและเป็นธรรมชาติมากที่สุด Moderator ที่ที่จะต้องสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

4.7.2) ผู้จดบันทึก (Notetaker) จะต้องอยู่ร่วมตลอดเวลาและควรทำหน้าที่ในการจดบันทึกเพียงอย่างเดียวไม่ควรร่วมสนทนาด้วยเพราะจะทำให้การจดบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วนและจะต้องเป็นผู้ถอดเทปด้วยตนเองเพื่อความเข้าใจในสิ่งที่ได้บันทึกและเนื้อหาสาระในเทปที่ตรงกัน

4.7.3) ผู้ช่วยทั่วไป (Assistant) มีหน้าที่คอยควบคุมเครื่องบันทึกเสียงและเปลี่ยนเทปขณะที่กำลังดำเนินการสนทนาและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ดำเนินการสนทนาและผู้จดบันทึกเพื่อให้แต่ละคนทำหน้าที่ได้อย่างเต็มที่

4.8) คัดเลือกผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา

4.9) การจัดการเพื่อเตรียมการทำสนทนากลุ่มเป็นการเตรียมสถานที่กำหนดวันเวลาและจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นเช่นเครื่องบันทึกเทปมีวนเทปถ่านสมุดดินสอ เครื่องคัมอาหารว่าง เป็นต้น

4.10) จัดกลุ่มสนทนา

4.11) ประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.12) ถอดเทปออกมาเป็นบทสนทนาควรถอดเทปออกมาอย่างละเอียดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและต้องไม่ใส่ความคิดของตนเองที่ถือเป็นข้อสรุปลงไปด้วย

4.13) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความหมายในรูปของการวิเคราะห์เนื้อหาถ้าจะให้ดีควรทำการวิเคราะห์ร่วมกันหลายคนเพื่อเป็นการอภิปรายร่วมกันถ้ามีความเห็นไม่ตรงกันควรกลับไปฟังรายละเอียดจากเทปใหม่แล้วกลับมาอภิปรายด้วยกันอีก

สรุปจากข้อดีและข้อจำกัดของการจัดสนทนากลุ่มนั้นจะพบว่าในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง โดยต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ 1) การเลือกผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มนั้นควรเป็นผู้ที่พูดและฟังภาษาท้องถิ่นได้และต้องมีความเหมาะสมกับหัวข้อเรื่องที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม 2) ควรให้ผู้เข้าร่วมอยู่ร่วมกลุ่มโดยตลอดตั้งแต่ต้นจนจบ และ 3) เนื่องจากการจัดการสนทนากลุ่มนี้ไม่สามารถใช้กับการศึกษาวิจัยได้ทุกอย่างหากผู้ที่จะนำมาใช้ได้พิจารณาให้รอบคอบโดยคำนึงถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดก่อนที่จะเลือกวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการนี้ก็จะทำให้งานวิจัยที่ออกมามีคุณภาพและน่าเชื่อถือ

3.7 ประสิทธิภาพ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 3) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ชร สุนทรยุทธ์ (ม.ป.ป. : 34) กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ว่า การทำงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และถือได้รับประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ต้องใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536 : 169) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับผลงานที่องค์การพึงประสงค์ หรือ หมายถึง “ความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ” ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึง ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงานนั้น จะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536 : 97) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การหมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้

Fiedler. (1967 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

Banard. (1968 : 20) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ หรือ หมายถึง ระดับการบรรลุผลสำเร็จขององค์การจากความหมายดังกล่าวข้างต้น

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จของหน่วยงาน องค์การที่มุ่งปฏิบัติงานถึงเป้าหมายที่ได้วางไว้ร่วมกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

4. บริบทของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 21 เป็นโรงเรียนที่อยู่ในจังหวัดหนองคายและจังหวัดบึงกาฬ เปิดสอนในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวนทั้งหมด 56 โรงเรียนดังรายชื่อตามภาคผนวก ค หน้า 199

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

วินัย ทองแย้ม (2548 : 189) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์เขต 3 มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนา รูปแบบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์เขต 3 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ข้าราชการครูผู้สอนของโรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์จังหวัดนครสวรรค์จำนวน 46 คน คณะกรรมการสถานศึกษาของโรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์จำนวน 9 คน ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนตากฟ้าวิชาประสิทธิ์จำนวน 290 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า รูปแบบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่สร้างขึ้น โดยผู้ทรงคุณวุฒิเป็นรูปแบบที่มีคุณภาพตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านและนำไปใช้ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 โดยสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับครูที่ปรึกษาและดำเนินการตามคู่มือรูปแบบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาและจัดกิจกรรมส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง ผลปรากฏว่าหลังการใช้รูปแบบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนสามารถลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนได้สอดคล้องกับเกณฑ์ร้อยละ 50 ที่กำหนดไว้และสอดคล้องกับความคิดเห็นของนักเรียนครูผู้ปกครองคณะกรรมการสถานศึกษาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนอยู่ในระดับน้อยที่สุดจากการประเมินรูปแบบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยประยุกต์แนวคิดของคณะกรรมการพัฒนามาตรฐานของการประเมินทางการศึกษา (Joint Committee on Standard for Education Evaluation) จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy) ด้านการใช้ประโยชน์ (Utility) ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) และด้านความเหมาะสม (Propriety) โดยเก็บข้อมูลจากครูและคณะกรรมการสถานศึกษารวม 55 คน ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

เตรียมศักดิ์ อินอุเทน (2551 : 242) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนมเขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาประกอบด้วยผู้บริหารครูที่ปรึกษาครูผู้สอนและผู้ปกครองจำนวน 377 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีอำนาจจำแนกด้านคุณภาพนักเรียนระหว่าง .26 - .92

มีค่าความเชื่อมั่น .96 ด้านกระบวนการมีค่าอำนาจการจำแนก .26-.86มีค่าความเชื่อมั่น .97 และ ด้านปัจจัยมีค่าอำนาจการจำแนก .45-.96 มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบค่าที่ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนพบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารครูผู้รับผิดชอบครูที่ปรึกษาและผู้ปกครองนักเรียนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนมเขต 2 พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยโรงเรียนที่มีลักษณะการเปิดสอนช่วงชั้นที่ 3-4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนสูงกว่า โรงเรียนที่มีลักษณะการเปิดสอนช่วงชั้นในช่วงชั้นที่ 3

3. ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านคุณภาพนักเรียนไว้ด้วย

แทน คำแนะ (2552 : 98) ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนกรณีศึกษา โรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมมีจุดมุ่งหมายคือ 1) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษาโรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมปีการศึกษา 2552, 2) เพื่อศึกษาความสามารถในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษาโรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมปีการศึกษา 2552, 3) เพื่อศึกษาประโยชน์ในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษาโรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมปีการศึกษา 2552, 4) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษาโรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมปีการศึกษา 2552, 5) เพื่อศึกษาความต้องการในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษาโรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมปีการศึกษา 2552, 6) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมปีการศึกษา 2552 และ 7) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมปีการศึกษา 2552 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ครูที่ ปรึกษานักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 30 คนและนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1

ถึงปี 6 จำนวน 566 คน ได้ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งเป็น 5 ระดับมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .87 และนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยทางสถิติหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบความคิดเห็นใช้ทดสอบค่า t-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way ANOVA)

สรุปผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนจำแนกตามครูที่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและครูที่ศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทั้ง 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6 ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านความรู้ความเข้าใจด้านความสามารถในการดำเนินงานด้านประโยชน์ในการดำเนินงานและด้านความต้องการเกี่ยวกับช่วยเหลือนักเรียนพบว่าครูที่ศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นกับครูที่ศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 6 มีระดับความคิดเห็นกับการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนลำทะเมนไชยพิทยาคมอำเภอลำทะเมนชัยจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรนาท นิยมทอง (2552 : 145) ได้ทำการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนเทศบาล 2 “วิรัชศึกษา” สังกัดเทศบาลเมืองสุรินทร์เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อพัฒนาสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2) เพื่อจัดหารูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) เพื่อทดลองใช้รูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ได้แก่ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้แก่ ผู้บริหาร โรงเรียน จำนวน 3 คน ผู้ปกครอง จำนวน 12 คน ครูที่ปรึกษา จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ข้อคำถามในการสนทนากลุ่ม 2) จัดหารูปแบบการพัฒนาและทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน กลุ่มตัวอย่างคือ ครูที่ปรึกษา จำนวน 12 คน ผู้ปกครอง จำนวน

30 คน และนักเรียน จำนวน 30 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล สถานศึกษาควรให้ความรู้แก่ครูและผู้ปกครองในด้านการวิเคราะห์นักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน สถานศึกษาควรสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การคัดกรองนักเรียนให้ครูและผู้ปกครอง ได้ทราบถึงเกณฑ์ที่จำเป็นในการคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษาควรส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนให้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการของนักเรียน การป้องกันช่วยเหลือและแก้ไข สถานศึกษาควรจัดอบรมหรือจัดทำคู่มือ ให้ความรู้แก่ครู และผู้ปกครองเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหา นักเรียน การส่งต่อสถานศึกษาควรหาวิธีการอธิบายสร้างความเข้าใจให้แก่ครูและผู้ปกครองยอมรับถึงเหตุผลความจำเป็นและประโยชน์ที่จะได้รับ จากการส่งนักเรียนไปยังเครือข่ายวิชาชีพอื่นๆ เฉพาะทาง รูปแบบการพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนประกอบด้วย การประชุมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาด้วยตนเอง กิจกรรมเครือข่ายบ้านกับโรงเรียน การประเมินและสรุปผลการพัฒนา ประกอบด้วย 9 หน่วยการเรียนรู้ ระยะเวลาในการพัฒนาโดยรวมทั้งหมด 8 สัปดาห์ ผลจากการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนากระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน พบว่า ครูที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความรู้ความเข้าใจในการจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา นักเรียน ($\bar{X} = 4.02$) ความสามารถในการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการจัดประชุมผู้ปกครองนักเรียนชั้นเรียน ประโยชน์การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ครูที่ปรึกษามีความเข้าใจนักเรียนกลุ่มเสี่ยงกลุ่มมีปัญหา มากขึ้น ($\bar{X} = 4.43$) ครูที่ปรึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ โรงเรียนควรสร้างแรงจูงใจให้กับครูที่ปรึกษาที่รับผิดชอบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ($\bar{X} = 1.83$) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่

มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นักเรียนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น ($\bar{X} = 4.66$) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยนักเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นักเรียนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น ($\bar{X} = 4.30$) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นักเรียนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น ($\bar{X} = 4.04$) ผู้ปกครองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างบ้านและโรงเรียน ($\bar{X} = 4.79$)

เอกพงษ์ วรรณพงษ์ (2554 : 158) ได้ทำการวิจัย เรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพรูปแบบการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูต่อการดำเนินงานตามรูปแบบการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้วยกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู ในสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จาก 58 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างได้แก่สถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ได้มาโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 3 โรงเรียน ได้แก่ 1) โรงเรียนสีคิ้ว"สวัสดิ์ผดุงวิทยา" 2) โรงเรียนพระทองคำวิทยา และ 3) โรงเรียนโคกนาคพิทยาคม ตามขนาดโรงเรียน คือ โรงเรียนขนาดใหญ่ โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็ก ตามลำดับ เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน ครูที่ปรึกษา จำนวน 60 คน และผู้เรียน จำนวน 180 คน ระยะเวลา การวิจัย ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553-ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เนื้อหา แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกการสังเกต แบบทดสอบ แบบสอบถามความคิดเห็น แบบสอบถามความพึงพอใจ และประเด็นสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีชื่อว่า “CHIGE Model” ประกอบด้วยในการดำเนินงาน จำนวน 5 องค์ประกอบหลัก คือ 1) การบริหารจัดการ (C : Controlling) 2) การเยี่ยมบ้านนักเรียน (H : Home Visiting) 3) การสื่อสารข้อมูล (I : Information) 4) การดูแลช่วยเหลือนักเรียน (G : Giving Care) และ 5) การประเมินผล (E : Evaluation) ผลการตรวจสอบประสิทธิภาพเชิงประจักษ์ โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพ ครูที่ปรึกษามีสมรรถภาพในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนหลังการใช้รูปแบบการบริหารจัดการ (CHIGE Model) สูงกว่าก่อนใช้รูปแบบการบริหารจัดการ ครูที่ปรึกษาเห็นด้วยต่อการดำเนินงานตามรูปแบบการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77 และ S.D. = 0.76) และนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการดูแลช่วยนักเรียน ของสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับ มาก (เฉลี่ย = 3.60 , S.D. = 0.73)

ธงชาติ วงษ์สุวรรณค์ (2552 : 198) ได้สรุปผลการวิจัย เรื่องการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนใน โรงเรียนมัธยมศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้

1. สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการของการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจากการศึกษาสภาพปัจจุบัน โดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การพัฒนาระบบ การประเมินเชิงปฏิบัติการ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม พบว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีเป้าหมายสำคัญ คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียน โดยมุ่งหวังว่าผู้เรียนจะเติบโตอย่างมีคุณภาพรอบด้าน ทั้งทางด้านสติปัญญา ความสามารถ คุณธรรมจริยธรรม และด้านนการดำรงชีวิตอย่างเป็นสุขในสังคม พร้อมด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี โดยการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและความพร้อมของบุคลากรในโรงเรียน อีกทั้งจะต้องประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองและหน่วยงานอื่นภายนอกอย่างใกล้ชิด เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานการพัฒนาการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตามกรอบแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาศัยการจัดองค์ประกอบตามแนวคิดเชิงระบบในการมองภาพงานวิจัยให้ชัดเจนขึ้น โดยจัดในกรอบความคิดด้านปัจจัย (Input) ซึ่งได้แก่ แนวทางการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ครู

นักเรียน และผู้ปกครอง ตลอดจนบริบทของสถานศึกษา ด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ การพัฒนากระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตามระบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้แนวคิดการประเมินตามสภาพจริง การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และมีการประเมินเชิงปฏิบัติการเป็นกลไกควบคุม (Control) ผลผลิต (Output) คือ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่พัฒนาขึ้น ส่วนข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นการตรวจสอบในแต่ละส่วน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา นอกจากนี้ยัง ได้ศึกษาผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบด้วย ซึ่ง ได้แก่ ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน ครู และผู้บริหาร รวมทั้งผู้ปกครอง โดยการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การพัฒนาระบบ การประเมินเชิงปฏิบัติการ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อนำ ไปสู่การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและบริบทของ โรงเรียน

2. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่พัฒนาขึ้นมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่พัฒนาขึ้นมีชื่อว่า “ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบมีส่วนร่วม” (Participative Student Support System : PSSS) พัฒนาโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ครูทุกคน นักเรียน ผู้ปกครองและชุมชนประกอบด้วยระบบย่อยซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นวงจร 4 ระบบ ได้แก่ ระบบวางแผน (Plan) ระบบปฏิบัติการ (Act) ระบบตรวจสอบ (Observe) และระบบสะท้อนผล (Reflect) โดยในแต่ละระบบจะมีระบบย่อยใน 4 ขั้นตอนเช่นเดียวกัน ดังนี้

2.1 ระบบวางแผน มีขั้นตอนในการดำเนินการประกอบด้วย ขั้นวางแผน

โดยการจัดประชุมชี้แจงผู้เกี่ยวข้อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ และร่วมกันกำหนดบทบาทหน้าที่เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ขั้นปฏิบัติการ ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันศึกษาปัญหาของโรงเรียนกำหนดแนวทางปฏิบัติ การตรวจสอบ และการสะท้อนผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยยึดกรอบการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มี 5 ขั้นตอน คือ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรอง 3) การส่งเสริมและพัฒนา 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา และ 5) การส่งต่อ กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติ ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการดูแลช่วยเหลือนักเรียน กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติ ตรวจสอบ สะท้อนผล และสรุปเป็นแผนปฏิบัติการ ขั้นตรวจสอบ ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันตรวจสอบแผนปฏิบัติที่ร่วมกันสร้างขึ้น โดยการประเมินความเหมาะสมความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ขั้นสะท้อนผล ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันนำผลที่ได้จากขั้นตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนขึ้น

สามารถนำไปปฏิบัติได้

2.2 ระบบปฏิบัติการ มีขั้นตอนในการดำเนินงานประกอบด้วย ขั้นตอนวางแผน ดำเนินการ โดยผู้บริหารและครูที่เกี่ยวข้องประชุมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ปกครองและนักเรียน ในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูทีมประสานและทีมทำร่วมกัน วิเคราะห์มาตรฐานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน กำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์ สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน ขั้นปฏิบัติการ ครูที่ปรึกษาปฏิบัติการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผู้เรียนดูแล แก้ไขพัฒนาตนเองและเพื่อนนักเรียน ผู้ปกครองและชุมชนดูแลนักเรียนเมื่ออยู่ที่บ้านและใน ชุมชน พร้อมกับประสานความร่วมมือกับ โรงเรียน เมื่อนักเรียนมีปัญหา ขั้นตรวจสอบ ครูที่ ปรึกษา ตรวจสอบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ปฏิบัติว่า เป็นไปตามแนวทางที่ร่วมกันกำหนด ขึ้นหรือไม่ โดยครูที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ขั้นสะท้อนผลผู้เกี่ยวข้องร่วมกันทบทวนและ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษา

2.3 ระบบติดตามตรวจสอบ มีขั้นตอนในการดำเนินงานประกอบด้วย ขั้น วางแผนดำเนินการ โดยจัดประชุมคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการ ประเมิน ขั้นปฏิบัติการ ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติของครูที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ในขั้น ปฏิบัติการใช้ แบบประเมินที่สร้างขึ้น ในขั้นตรวจสอบ กรรมการประเมินทบทวนการดำเนินงาน ตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในขั้นสะท้อนผล ผู้เกี่ยวข้องนำผลในขั้นตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติ

2.4 ระบบสะท้อนผลปรับปรุง มีขั้นตอนในการดำเนินการประกอบด้วย ขั้นวางแผน โดยการจัดประชุมคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้จากระบบติดตาม ตรวจสอบมาร่วมกันวางแผนปรับปรุงแก้ไข ขั้นปฏิบัติการ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อมูลที่ได้แล้วจัดทำเอกสารรายงานผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ขั้นตรวจสอบ คณะกรรมการ ร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมครบถ้วนในกระบวนการปรับปรุงและขั้นสะท้อนผล ผู้เกี่ยวข้องร่วมกันทบทวนปรับปรุงตามผลจากการตรวจสอบ

3. ผลการทดลองใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สรุปผลได้ดังนี้

ในการทดลองใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในรอบที่ 1 พบว่า ผลการ ดำเนินงานของ โรงเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยมีค่าสูงกว่าเกณฑ์เกือบทุกตัวชี้วัด และ ในการทดลองใช้ระบบในรอบที่ 2 พบว่า ผลการดำเนินงานมีค่าสูงกว่าเกณฑ์ทุกตัวชี้วัด แสดง ว่า ในการทดลองรอบที่ 2 ผลการดำเนินงานของ โรงเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายโดยภาพรวมพัฒนา มากกว่าการทดลองใช้ระบบในรอบที่ 1 เมื่อพิจารณาผลการประเมินทบทวนระบบการดูแล

ช่วยเหลือนักเรียน และประเมินประสิทธิผลของระบบ สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินทบทวนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามมาตรฐานระบบ ซึ่งมี 3 มาตรฐาน และ 14 ตัวชี้วัด พบว่า ผลการประเมินในด้านนักเรียน ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยในรอบที่ 1 มีบางตัวชี้วัดไม่ผ่านเกณฑ์ ผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องจึงได้พัฒนาในส่วนบกพร่อง ทำให้ผลจากการประเมินในรอบที่ 2 ผ่านเกณฑ์ทุกตัวชี้วัด

3.2 ผลการประเมินประสิทธิผลของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานซึ่งกำหนดโดย Stufflebeam, et. al. (1981 ; อ้างถึงใน สิริชัย กาญจนวาสี. 2545 : 178-180) โดยพิจารณาจากด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานจริง ด้านความเหมาะสม ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ และด้านผลที่เกิดขึ้นกับผู้เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าประสิทธิผลของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยจากการทดลองใช้รอบที่ 2 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าการทดลองใช้ในรอบที่ 1 เกือบทุกตัวชี้วัดนั้นแสดงว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องได้ร่วมกันพัฒนาขึ้นมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นจากการดำเนินงานในรอบที่ 2

4. ผลการประเมินและปรับปรุงระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ผลจากการประเมินและปรับปรุงระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในรอบที่ 1 และ 2 แล้วดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

4.1 ด้านการใช้ประโยชน์ของระบบ ตอบสนองต่อความต้องการใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหาร ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ซึ่งทำให้เกิดการดูแลช่วยเหลือส่งเสริมพัฒนาป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน ได้รูปแบบกระบวนการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ภายใต้การมีส่วนร่วมของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำไปพัฒนานักเรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ แล้วรายงานผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลไปใช้ประโยชน์

4.2 ด้านความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษา สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน ครูที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร ครูนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ผลการจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีความคุ้มค่า

4.3 ด้านความเหมาะสม สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งพัฒนาระบบฯ โดยให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนพัฒนาระบบฯ โดยอาศัยการวิจัยเชิงปฏิบัติการคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก ดำเนินการตามระบบฯ ด้วยความรับผิดชอบ

4.4 ด้านความถูกต้องน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับความสำคัญและจำเป็นของระบบฯ กระบวนการดำเนินงานตามระบบฯ แสดงด้วยแผนภาพที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย กำหนดตัวชี้วัดและเครื่องมือที่ใช้สอดคล้องกับกระบวนการดำเนินงานของระบบฯ เครื่องมือที่ใช้ในระบบฯ ถูกต้องหลากหลาย และครบถ้วน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ ไว้อย่างชัดเจน

4.5 ด้านผลที่เกิดขึ้นกับผู้เกี่ยวข้อง

4.5.1 ด้านความพึงพอใจ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบฯ มีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้เรียน ประเมินผู้เรียนในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นทั้งด้านนักเรียน ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง และชุมชน

4.5.2 ด้านการดูแลนักเรียน นักเรียนได้รู้จักตนเอง สามารถปรับตัวมีทักษะทางสังคมและอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข ครูผู้สอนนำผลการดำเนินงานตามระบบฯ ไปพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ผู้บริหาร โรงเรียนนำข้อมูลพื้นฐานของนักเรียนไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนานักเรียน หลักสูตร และคุณภาพการจัดการศึกษา นอกจากนี้ โรงเรียนได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และการร่วมมือจากผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง

ปิยะพร ป้อมเกษตร์ (2550 : 114) โมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้สรุปผลการวิจัยไว้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่สังเกตได้เกี่ยวกับประสิทธิผลระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 14 ตัวแปร พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูง และมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้ายผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้ พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ทางบวก

2. ประสิทธิผลระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ 3.869

3. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าโมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งมีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 9.42 ค่าองศาอิสระ เท่ากับ 33 ค่าความน่าจะเป็น p เท่ากับ .999 ค่าดัชนีความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .990 ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0036 ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรประสิทธิผลระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ร้อยละ 79

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

Dusoe. (2000 : 4184 -Abstract) ได้ศึกษาการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสียหายและการป้องกันวัยรุ่นที่มีพ่อแม่ดื่มสุราพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเสียหายในเรื่องการดื่มแอลกอฮอล์การสูบบุหรี่โคเคนเฮโรอินและการสูดดมสารระเหยของวัยรุ่นที่มีพ่อแม่ดื่มแอลกอฮอล์พบว่าเด็กชายและเด็กหญิงที่มีพ่อแม่ดื่มแอลกอฮอล์มีการใช้สารเสพติดสูงกว่าเด็กในกลุ่มปกติและในครอบครัวที่พ่อแม่ดื่มแอลกอฮอล์มีการศึกษาน้อยและไม่มี การป้องกัน

Anthony. (2002 : 1240- Abstract) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมลักษณะบุคคลศึกษาที่มีต่อนักเรียนชั้นประถมปีที่ 6 ในโรงเรียนมัธยมตอนต้นในชนบทขนาดเล็กโรงเรียนหนึ่งมีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์การประมาณค่าและความเข้าใจของนักเรียนเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่ระบุไว้ตามที่เสนอในโปรแกรมนี้ และเพื่อวัดความเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมในระหว่างดำเนินงาน โปรแกรมนี้ วิธีการฝึกศึกษาครั้งนี้ใช้การออกแบบพหุวิธีคือ ใช้เครื่องมือที่แตกต่างกันทางภาษาเพื่อสำรวจความเข้าใจและการประมาณค่าเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่ระบุไว้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากรายงานละเมิดระเบียบวินัยโรงเรียนได้นำไปใช้เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม..

Cole. (2002 : 9462- Abstract) ได้ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ผู้ช่วยครูใหญ่ในด้านการควบคุมดูแลวินัยตามความคิดเห็นของครูใหญ่ และผู้ช่วยครูใหญ่ในโรงเรียนรัฐ จอร์เจีย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่าผู้ช่วยครูใหญ่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสมในการจัดการกับกลุ่มนักเรียนที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างแขกผู้มาเยี่ยมเยียน โรงเรียนกับบุคลากรของโรงเรียน ควบคุมการเข้าชั้นเรียน และประสานงานกับหน่วยงานกับหน่วยงานกับหน่วยงานสนับสนุนการทำ

กิจกรรมของนักเรียน ทั้ง 2 กลุ่ม มีการรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบเบื้องต้นของผู้ช่วยผู้บริหาร ฝ่ายวินัยนักเรียน แตกต่างกันในเรื่องต่อไปคือการเสริมสร้างบรรยากาศของ โรงเรียน ให้ให้เกิด การสร้างสรรค์ พฤติกรรมที่เหมาะสม การรวบรวมข้อมูลการทำผิดวินัยของ โรงเรียนเป็นผู้ ประสานงานกับบุคคลภายนอก บุคลากรร่วมทำงาน และการบริหารงบประมาณแต่ทั้ง 2 กลุ่ม มีการรับรู้เรื่องอื่น ไม่แตกต่างกัน

Teed. (2002 : 1715-Abstract) ได้ศึกษาการพบนักเรียนเพื่อรู้จักความต้องการ ทางด้านอารมณ์และสังคมของนักเรียน : ครูประจักษ์กับความเข้าใจในการให้คำปรึกษาใน ชั้น เรียนพบว่า ลักษณะพิเศษของเด็กมีลักษณะเหมือนกันคือ ครอบครัวย่ำแย่ ครอบครัวยุคนานา ใหญ่ผู้ปกครอง ดิศาจเสพติด เด็กมีความรุนแรง ถูกทารุณทางเพศ ถูกอดทึ้ง พิกการ เด็กสุขภาพ ไม่ดีต้องใช้จ่ายบำบัด สิ่งเหล่านี้เป็นแรงกดดันอย่างมากและมีผลกระทบต่อชีวิตเด็ก จึงจำเป็น อย่างยิ่งที่ครูต้องเอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของนักเรียนในเรื่องต่าง ๆ นอกเหนือจาก การเรียนการสอนปกติ การศึกษาพบว่าครูได้ใช้วิธีการให้คำปรึกษาที่หลากหลายวิธีในชั้นเรียน วิธีที่ใช้มากที่สุดคือ การรู้จักการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลเพื่อเป็นมาตรฐานการป้องกันรักษา ฟื้นฟูได้อีกด้วย

Goodman. et. al. (2003 :11178- Abstract) ได้ศึกษาการใช้แบบคัดกรองนักเรียน เป็นรายบุคคล (SDQ) เพื่อคัดกรองนักเรียนที่มีความผิดปกติทางจิตใจเยาวชนในชุมชนที่ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ปกครอง ครู เพื่อเยาวชน พบว่าทุกกลุ่มให้ความเห็นว่าเป็น ความผิดปกติทางจิตใจที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและเป็นความแปรปรวนทางอารมณ์ของบุคคล โดยมีเหตุจากพฤติกรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมอยู่ไม่สุข และไม่อยู่นิ่ง พวกซึมเศร้า และพวกที่มี พฤติกรรมที่มีพึงประสงค์อื่นๆ ความกลัวสิ่งของหรือสัตว์เฉพาะบุคคลถูกทอดทิ้งในวัยเด็ก และ พฤติกรรมการกิน ไม่เหมาะสม ทำให้การคัดกรองเยาวชนที่ผิดปกติทางจิตใจที่ความแม่นยำและ แก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเพียงครู และเพื่อเยาวชน

Muchado. (2003 : 2800) ได้ทำการศึกษา การรับรู้สำหรับการให้บริการแนะ แนวในโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีความกังวลในเรื่องการสอบตกและการได้รับ คัดเลือกเข้าทำงานที่ดี และวิธีที่เขาได้รับการปฏิบัติตอบ นอกจากนั้นยัง พบว่านักเรียนรู้สึกไม่ มั่นคงต่อการกระทำที่ไม่เหมาะสมทุกชนิด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องการบริการช่วยเหลือจาก การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ คือปัญหาด้านวินัย นักเรียน การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ความต้องการของนักเรียน ที่สำคัญได้แก่ การจัดองค์กร

กระบวนการบริหารจัดการภายในโรงเรียนให้เป็นระบบที่สามารถแก้ไขปัญหาได้เป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง วางกรอบปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้แก้ไขตามพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม มีกฎระเบียบในการลงโทษนักเรียนในเชิงบวก ไม่ใช่จับผิดแต่เป็นการช่วยเหลือสนับสนุนให้นักเรียน ได้แก้ไขตามพฤติกรรมของตนเอง ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง ได้แก่ พ่อแม่ ผู้ปกครองไม่เป็นแบบอย่างที่ดี มีส่วนทำให้พฤติกรรมของนักเรียนเปลี่ยนแปลง

Kosse. (2007 : 125- Abstract) ได้ศึกษาความสมบูรณ์ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน ผลคะแนนเฉลี่ยด้านความสมบูรณ์ในภาพรวมขององค์ประกอบ 8 ด้าน เปิดเผยให้เห็นว่า กระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีความสมบูรณ์ในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์ผลในส่วนของผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน พบว่าการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีผลกระทบในด้านบวกต่อผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน กล่าวคือ ความสมบูรณ์ของกระบวนการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 23 ของความแปรปรวนที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน นอกจากนี้ยังพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในด้านบวกระหว่างความสมบูรณ์ด้านกระบวนการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนและผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับนักเรียน รวมทั้งยังพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนและการจัดอันดับความสำคัญให้กับองค์ประกอบด้านการแก้ปัญหาในการดำเนินงานของคณะกรรมการด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 4 ด้าน จากองค์ประกอบที่มีทั้งหมด 8 ด้าน

Williams. (2008 : 251- Abstract) ได้ศึกษาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การศึกษาการบริหารจัดการองค์กรและการรับรู้ด้านทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างส่วนเชื่อมต่อกับสุขภาพของเยาวชน การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบเพื่ออธิบายความแตกต่างของแต่ละโมเดลที่ใช้ในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและเพื่อสำรวจว่าโครงสร้างด้านการบริหารจัดการองค์กรแบบที่ขาดหายไป วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในการบริหารงาน โรงเรียนจากภายนอก จากนั้น ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้กลยุทธ์แบบเน้นกรณีศึกษาในการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบในหลายกรณี ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างกันในพฤติกรรมด้านการเชื่อมต่อองค์ประกอบย่อยในแต่ละ โมเดล และพบว่า ความแตกต่างกันนี้มีความเด่นชัดที่สุดในการบริหาร

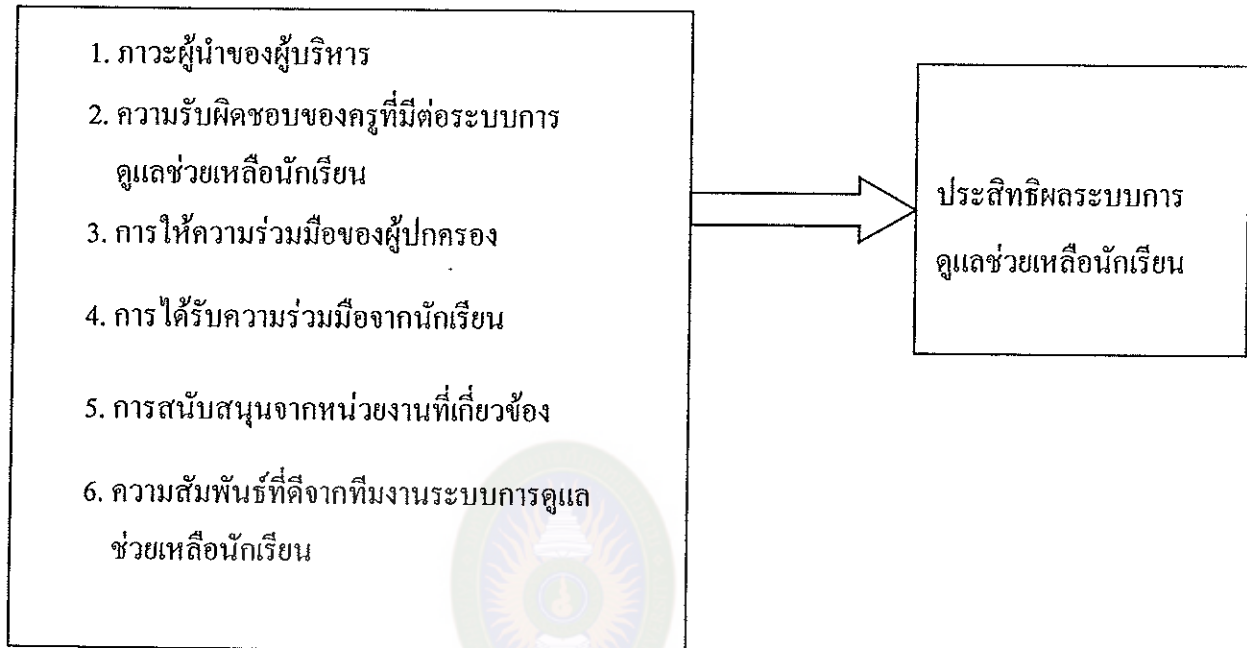
กระบวนการด้านการติดตามผลและยังมีผลกระทบต่อนักเรียนที่รับบริการจากระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอีกด้วย

Biddle. (2009 : 128-Abstract) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนสำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยงฆ่าตัวตาย ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่ชอบและเข้าร่วมโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นผลเนื่องมาจากการมีความคิดฆ่าตัวตาย การแสดงท่าทางหรือพยายามที่จะละเมิดนโยบายด้านการใช้ยาเสพติดและสารประเภทแอลกอฮอล์ลดลง รวมทั้งระดับการถูกสั่งพักการเรียนลดลง จากการรายงานของนักเรียนที่ชอบและเข้าร่วมในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อแก้ปัญหาการคิดฆ่าตัวตายและปัญหาอื่นๆ ทำให้สามารถทำนายรูปแบบการละเมิดนโยบายด้านการใช้ยาเสพติดและสารประเภทแอลกอฮอล์เพื่อการรักษาตนเองก็ได้ และพบว่า รูปแบบการบริการที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติสูงขึ้นผู้วิจัยในฐานะที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการดูแลส่งเสริมป้องกันและแก้ไขพฤติกรรมนักเรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ จึงสนใจที่จะศึกษา รูปแบบการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานระบบช่วยเหลือนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21 ตามสภาพความสำเร็จการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2 ด้าน คือ 1) ด้าน โรงเรียน และ 2) ด้านนักเรียน ผลสำเร็จการดำเนินงานระบบช่วยเหลือนักเรียนอยู่ในระดับใด และประสิทธิผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามผลที่คาดหวังของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ โรงเรียนมีการจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และโรงเรียนมีการจัดสื่อ และเครื่องมือที่เอื้อต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน นักเรียนทุกคนได้รับการพิทักษ์ คุ้มครองและดูแลอย่างทั่วถึง นักเรียนทุกคนได้รับการส่งเสริมให้เกิดภูมิคุ้มกันในการดำรงชีวิตและการปรับตัว นักเรียนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองและสังคม และ นักเรียนทุกคนมีการพัฒนาอย่างรอบด้าน เพื่อเป็นรูปแบบในการดูแลช่วยเหลือระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 21 และนำไปปรับปรุงพัฒนางานให้ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

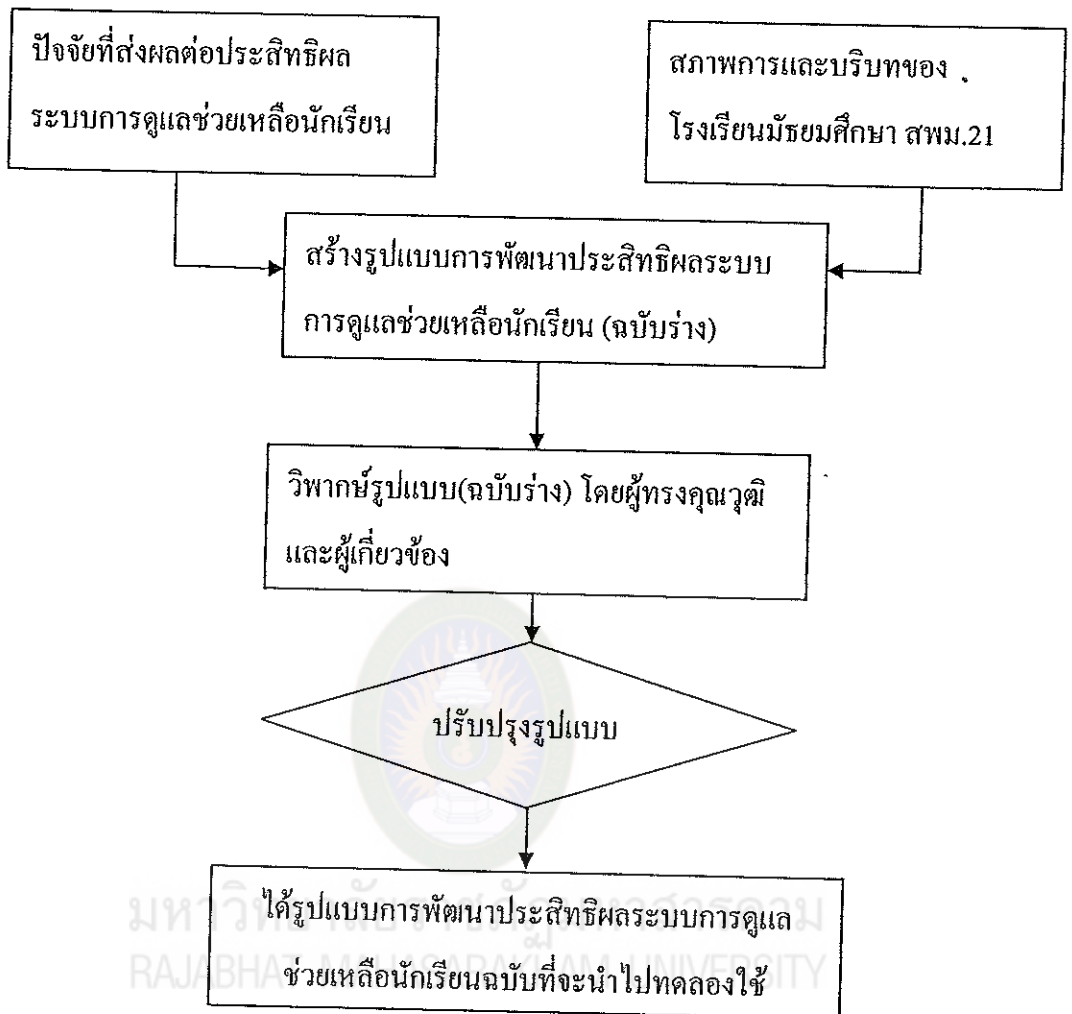
6.1 การวิจัยระยะที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



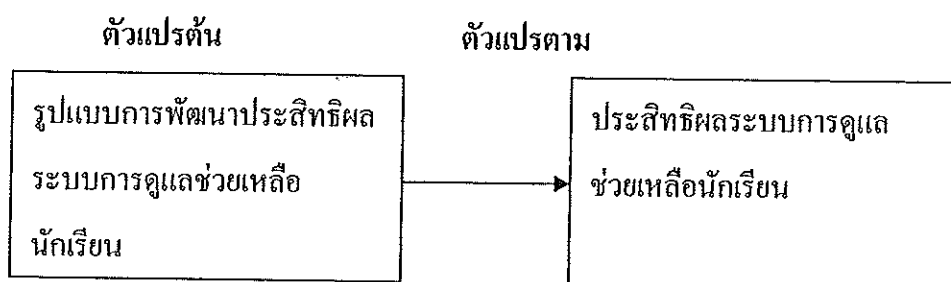
แผนภาพที่ 6 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 1

6.2 การวิจัยระยะที่ 2 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน



แผนภาพที่ 7 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 2

6.3 การวิจัยระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบและประเมินประสิทธิผลการใช้



แผนภาพที่ 8 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยระยะที่ 3



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY