

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามวงจรคุณภาพ PDCA ของสถานศึกษาในสังกัดสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ให้นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจที่เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะการดำรงชีวิต และรอดพ้นจากวิกฤตทั้งปวง คุณค่าของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในเรื่องที่ศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีวงจรคุณภาพ
 - 1.1 การบริหารคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA
 - 1.2 ประวัติความเป็นมาของการบริหารคุณภาพ PDCA
 - 1.3 หลักการของวงจรคุณภาพ PDCA
 - 1.4 วงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 2.1 ความสำคัญและความจำเป็นของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 2.2 ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 2.3 วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 2.4 ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 2.5 องค์ประกอบของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา
 - 2.6 การบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา
 - 2.7 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
3. การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 3.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
 - 3.2 การคัดกรองนักเรียน
 - 3.3 การส่งเสริมนักเรียน
 - 3.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหา
 - 3.5 การส่งต่อ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีวงจรคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีวงจรคุณภาพโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การบริหารคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA

การบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจรคุณภาพงาน PDCA จัดเป็นกิจกรรมปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหน่วยงานทางการศึกษาและนักการศึกษา ที่ได้กล่าวถึง วงจรคุณภาพงาน PDCA โดยนำเสนอแยกเป็นประเด็นสำคัญ ได้แก่ ประวัติความเป็นมา หลักการของ วงจรคุณภาพ วงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษา โดยปกติแล้วสามารถแบ่งบทบาทออกได้ 3 กลุ่ม ดังนี้ (ชนายุทธ สิริनुตานนท์, 2561, เว็บไซต์)

1. บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal roles) ผู้บริหารควรมีปฏิสัมพันธ์อย่างไรกับคนในองค์กร โดยแสดงออกด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในหน่วยงานของตนเอง และด้านการประสานงาน (Liaison) เพื่อให้การทำงานภายในองค์กรราบรื่น

2. บทบาทด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational roles) ผู้บริหารควรจัดการกับข้อมูลอย่างไรเพื่อเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานตนเอง โดยแสดงออกด้านการตรวจสอบ (Monitor) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และด้านการกระจายข่าวสาร (Disseminator) ให้กับสมาชิกภายในองค์กรทราบ

3. บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional roles) ผู้บริหารควรใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างไร โดยแสดงออกด้านการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ด้วยการค้นหาโอกาสและความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive advantage) ด้านการแก้ปัญหา (Disturbance handler) ด้วยการรับมือขอต่อการเผชิญหน้ากับปัญหาสำคัญขององค์กร ด้านการจัดสรรทรัพยากร (Resource allocator) และด้านการเจรจาต่อรอง (Negotiator)

เมื่อเราทราบว่าผู้บริหารคือใคร มีหน้าที่อะไรบ้างในการบริหาร และต้องแสดงบทบาทอย่างไรในตำแหน่งบริหาร จึงต้องกำหนดทักษะสำคัญของผู้บริหารยุค 4.0 ที่ควรมีในศตวรรษที่ 21 โดยปกติเราแบ่ง 3 กลุ่มความสามารถเพื่อกำหนด 15 ทักษะ ดังนี้ (ชนายุทธ สิริनुตานนท์, 2561, เว็บไซต์)

1. ความสามารถด้านเทคนิค (Technical competency) โดยปกติแล้วผู้บริหารระดับต้นต้องมีทักษะด้านนี้ มากกว่าผู้บริหารระดับกลางและสูง และต้องมีความรู้และความสามารถในการทำงานมากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจะได้สอนและควบคุมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคด้านนี้เน้นความสามารถที่จะปฏิบัติงานเฉพาะด้านอันเกี่ยวข้องกับวิธีการหรือกระบวนการ

ใด ๆ เพื่อให้กิจกรรมประจำวันเสร็จสมบูรณ์ ได้แก่ ทักษะในสายวิชาชีพ (Technical or professional expertise) ทักษะการสอนงานและพัฒนาคน (Develops others) ทักษะการวางแผนงาน (Planning skill) ทักษะการมอบหมายงาน (Delegation skill) และทักษะดิจิทัล (Digital skill)

2. ความสามารถด้านคน (Human competency) สามารถเรียกอีกอย่างว่าทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งทักษะนี้มีความสำคัญกับผู้บริหารทุกระดับเท่ากัน ในแต่ละทักษะด้านนี้จะอยู่ในลำดับต้น ๆ ของทักษะที่ผู้บริหารยุค 4.0 ควรมีดังนี้ ทักษะการคัดเลือกทีมงาน (Team selection) ทักษะการสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นผู้อื่น (Inspire and motivate others) ทักษะการสื่อสารสร้างพลังงานบวก (Powerful communication) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ (Relation building)

3. ความสามารถด้านการคิดและตัดสินใจ (Conceptual and decision competency) ผู้จัดการยุค 4.0 ทุกระดับต้องมีความสามารถด้านนี้ และจะยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเมื่ออยู่ในสายการบริหารที่สูงขึ้น ได้แก่ ทักษะความคิดเชิงระบบ (System thinking) ทักษะด้านความคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem solving and decision making) ทักษะการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management) และทักษะการวัดผลปฏิบัติงานองค์กร (Performance measurement)

1.2 ประวัติความเป็นมาของการบริหารคุณภาพ PDCA

แบงก์ (Bank) (อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2557, หน้า 89 - 91) กล่าวถึง ประวัติของ เดมมิ่งว่าเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในหลักการบริหาร ที่เรียกว่า วงจรคุณภาพงาน PDCA หรือ วงจรเดมมิ่ง ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้แทนกันกับการจัดการคุณภาพ เพราะเขาเป็นคนผลักดันให้ผู้บริหารญี่ปุ่นยอมรับแนวคิดในการจัดการคุณภาพ และเป็นคนแรกที่มีมองว่าการจัดการคุณภาพเป็นกิจกรรมขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่แค่งานตรวจคุณภาพตามที่กำหนดหรือเป็นงานของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในการประกันคุณภาพ และเป็นคนแรกที่ระบุว่าคุณภาพเป็นความรับผิดชอบทางการบริหารของผู้บริหาร

เดมมิ่งเกิดที่เมืองซิวส์ (Sioux) รัฐไอโอวา เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม ปี พ.ศ. 2443 เขาจบปริญญาตรีฟิสิกส์ จากมหาวิทยาลัยไวโอมิง ได้ปริญญาเอกฟิสิกส์คณิตศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเยล เมื่อปี พ.ศ. 2471 ในระหว่างปี พ.ศ. 2471-2482 เขาทำงานอยู่กระทรวงเกษตรของสหรัฐอเมริกา ต่อมาปี พ.ศ. 2482 - 2488 ทำงานอยู่ที่สำนักสำมะโนประชากรอเมริกัน และโรงงานอุตสาหกรรมอาวุธของสหรัฐอเมริกา ในช่วงปี พ.ศ. 2489 จนกระทั่งถึงเสียชีวิตเมื่อปี พ.ศ. 2536 เดมมิ่งเป็นศาสตราจารย์ทางสถิติอยู่ที่มหาวิทยาลัยนิวยอร์ก

ช่วงต้นปี พ.ศ. 2483 เดมมิ่งได้พบกับชีวฮาร์ท (Schewhart) นักสถิติที่ห้องทดลองของบริษัทเบลล์ เทเล โฟน ในนิวยอร์ก ต่อมาได้รับความคิดเรื่องการควบคุมทางสถิติและความ

แปรปรวนเชิงสุ่มของกระบวนการทำงาน (Random variation of a work process) มาจากชีวฮาร์ด ในภายหลังเดมมิ่งเริ่มตั้งตัวเป็นผู้บรรยายเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพในการผลิต เดมมิ่งออกไปบรรยายเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพในโรงงานทั่วสหรัฐอเมริกา แต่ในเวลานั้นผู้บริหารในสหรัฐอเมริกาให้ความสนใจเดมมิ่งไม่มาก

เดมมิ่งไปญี่ปุ่นเมื่อ พ.ศ. 2490 สืบเนื่องมาจากหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 นายพลแม็ก อาร์เธอร์ (MacArthur) ผู้บัญชาการกองกำลังทหารสหรัฐอเมริกาที่ยึดครองญี่ปุ่นอยู่ได้ไล่ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางของบริษัทใหญ่ ๆ ของญี่ปุ่นออก โทษฐานที่คนเหล่านั้นเข้าไปพัวพันกับสงครามเสร็จแล้วก็หนุนคนรุ่นใหม่ขึ้นมาบริหารแทน นายพลแม็ก อาร์เธอร์ ได้ขอความช่วยเหลือทางวิชาการมายังสหรัฐอเมริกา เริ่มจากการขอให้สหรัฐอเมริกาช่วยส่งคนไปทำสำมะโนประชากรที่ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกาจึงได้ส่งเดมมิ่งไป ตอนนั้นเดมมิ่งเริ่มประสบความสำเร็จมาบ้างแล้วจากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (sampling methods) และเทคนิคการควบคุมทางสถิติเพื่อเพิ่มผลผลิตอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกา เดมมิ่งจึงนำเทคนิคการควบคุมทางสถิติมาเผยแพร่ที่ญี่ปุ่นด้วย

ในเวลา 3 ปีต่อมา สภากาชาดวิทยาศาสตร์และวิศวกรญี่ปุ่นได้เข้ามาให้ความสนใจสนับสนุนเดมมิ่งในการเผยแพร่ความคิดเรื่องคุณภาพและการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต จนกระทั่งเดมมิ่งสามารถตั้งกลุ่มผู้บริหารหลัก เพื่อกระจายความคิดออกไปสู่ผู้บริหารอื่น ๆ ใน พ.ศ. 2493 มีผู้บริหารมาเข้าร่วมถึง 400 กว่าคน ผู้บริหารที่อยู่ในกลุ่มนี้ล้วนแต่เป็นผู้นำในบริษัทสำคัญ ๆ เช่น โซนี่ นิสสัน มิตซูบิชิ และโตโยต้า สาเหตุที่ทำให้เดมมิ่งประสบความสำเร็จก็เนื่องมาจากคนญี่ปุ่นได้สนใจการควบคุมคุณภาพด้วยวิธีการทางสถิติมาก่อน แต่ยังขาดทฤษฎี ทฤษฎีการควบคุมทางสถิติของเดมมิ่งทำให้คนญี่ปุ่นเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ คนญี่ปุ่นจึงยอมรับแนวทางของเดมมิ่ง นับว่าเดมมิ่งได้มีส่วนช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมญี่ปุ่นในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ต่อมาในภายหลังญี่ปุ่นจึงตั้งรางวัลเดมมิ่ง (Deming prize or deming award) ให้กับบริษัทที่มีผลงานดีเด่นในด้านคุณภาพมาตั้งแต่ พ.ศ. 2494 จนกระทั่งปี พ.ศ. 2523 โทรทัสน์เอ็นบีซีจึงนำเอาผลงานของเดมมิ่งกลับไปเผยแพร่ในสหรัฐอเมริกา ยกย่องให้เดมมิ่งเป็นบิดาแห่งคลื่นลูกที่สามของการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Father of the third wave of the industrial revolution) ชื่อเสียงของเดมมิ่งจึงเป็นที่รู้จักกันทั่วสหรัฐอเมริกาและทั่วโลก ในสหรัฐอเมริกามีการตั้งกลุ่มศึกษาและดำเนินตามทฤษฎีของเดมมิ่งเป็นจำนวนมาก นอกเหนือจากนั้นยังมีกลุ่มทำนองเดียวกันในอังกฤษ เนเธอร์แลนด์ และนิวซีแลนด์ หลังเดมมิ่งเกษียณอายุก็ได้ไปบรรยายในระดับปริญญาโท และเอกที่มหาวิทยาลัยหลายแห่ง และได้รับแต่งตั้งให้เป็นศาสตราจารย์เกียรติคุณของมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก เมื่อปี พ.ศ. 2518 เดมมิ่งได้เขียนหนังสือ บทความ และจัดสัมมนาเรื่องคุณภาพเอาไว้เป็นจำนวนมาก

1.3 หลักการของวงจรคุณภาพงาน PDCA

การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพงาน PDCA ตามแนวคิดของเดมมิ่ง ปัจจุบันจัดเป็นกระบวนการสากลที่ทุกคนทราบกันดี และถือเป็นเครื่องมือการบริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการบริหารที่หลากหลายบนพื้นฐานเดียวกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดของเดมมิ่งและนักการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพงาน PDCA ไว้ ดังนี้

วิฑูรย์ ติมะโชคดี (2550, หน้า 43-47) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหมายไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการ โดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่งและทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การกระทำตามวงจรคุณภาพ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่นำเชื่อถือมากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถามให้ได้ว่าทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2554, หน้า 188 - 190) กล่าวถึง จุดหมายที่แท้ของวงจรคุณภาพ (PDCA) ว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการบริหารคุณภาพนั้นมิใช่เพียงแค่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกไปจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีการวางแผน PDCA ที่มีวนได้สูงขึ้นเรื่อย ๆ

1.4 วงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา

ในช่วงของการปฏิรูปการศึกษา นวัตกรรมในการบริหารงานเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จเรื่องหนึ่งที่มีการนำเสนอมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเป็นอย่างดีก็คือกระบวนการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) เนื่องจากวงจรคุณภาพเป็นทั้งปรัชญา นวัตกรรมและเป็นต้นธารภูมิปัญญา หรือเป็นศาสตร์ใหญ่ของวงจรกิจกรรมในการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้ เพราะเครื่องมือการบริหารที่มีนัยร้อย พัน หรือหมื่นรูปแบบนั้นล้วนแต่มีแกนร่วมที่สำคัญบนพื้นฐานเดียวกัน นั่นคือ วงจรคุณภาพ (PDCA) (ถวัลย์ มาศจรัส, 2550, หน้า 16) ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาค้นคว้าหน่วยงานทางการศึกษาและนักการศึกษาที่ได้กล่าวถึงการนำวงจรคุณภาพ (PDCA) มาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ ดังนี้

กระทรวงศึกษาธิการ (2558, หน้า 2 - 4) กล่าวว่า การจัดการศึกษา ไม่ว่าในระบบใหญ่ของประเทศหรือในระดับย่อยลงมา คุณภาพการศึกษาจะเกิดหรือมีขึ้นได้ ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี เพื่อนำไปสู่ผลผลิตหรือผลงานที่ตรงตามข้อกำหนด ความต้องการหรือความพึงพอใจ

ความประทับใจ ความมั่นใจของผู้รับบริการทางการศึกษา เช่น ในการจัดการศึกษาระดับสถานศึกษาย่อมมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะต่าง ๆ ครอบคลุมตามความคาดหวังของหลักสูตรแต่ละระดับการศึกษา สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองและสังคม ซึ่งการดำเนินการหรือจัดการเพื่อให้ได้ผลดังกล่าวเป็นเรื่องของการบริหารระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการนำปัจจัยป้อนผ่านกระบวนการแล้วได้ผลผลิต ซึ่งจะได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกจึงเรียกได้ว่า คือ การบริหารระบบคุณภาพ

การบริหารระบบคุณภาพขององค์กรทางการศึกษาที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยเสมอมาโดยอาศัยแนวคิดและหลักการของการพัฒนาองค์กรโดยทั่วไป เช่น แนวคิดการบริหารคุณภาพหรือวงจรคุณภาพ (PDCA) ที่เน้นขั้นตอนการทำงาน 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

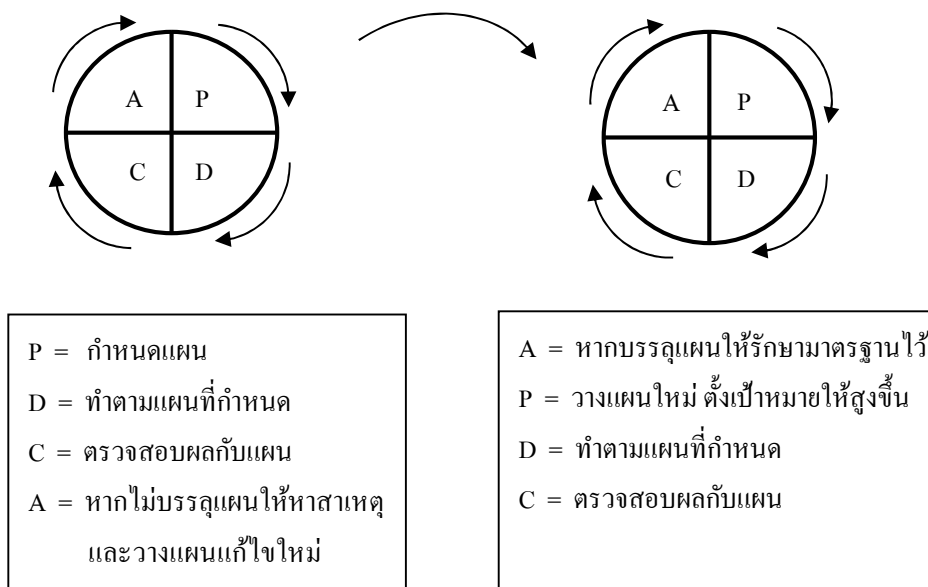
ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan-P)

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do-D)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check-C)

ขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act-A)

ซึ่งขั้นตอนทั้ง 4 นั้น ต้องปฏิบัติต่อเนื่องไปไม่สิ้นสุด เป็นเหมือนวงจร แสดงดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การบริหารคุณภาพวงจรเดมมิ่ง

จากภาพประกอบ 2 การบริหารระบบคุณภาพตามแนวคิดข้างต้น คือการทำงานที่เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน มีการดำเนินการหรือปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบประเมินผล และมีการปรับปรุงแก้ไข เป็นวงจรต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวังและเพื่อแสวงหาสภาพที่ดีกว่า ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสามารถอาศัยแนวคิดการบริหารระบบคุณภาพมา ประสมประสานและเลือกสรรกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับนโยบาย และเป้าหมายของการจัดการศึกษาของชาติและความเหมาะสมกับสถานศึกษา ตลอดจนสภาพและ ความต้องการของสังคม

จาร์ส นองมาก (2550, หน้า 115 - 127) กล่าวถึง การนำวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ใน สถานศึกษา ด้านประกันคุณภาพในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผนเพื่อเตรียมการปฏิบัติ (Plan-P)

การวางแผนหรือการจัดทำแผนเป็นการเตรียมการอย่างฉลาดรอบคอบในการปฏิบัติงาน เป็นการเตรียมการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน เกี่ยวข้องกับงาน และเกี่ยวข้องกับทรัพยากรต่าง ๆ ของ หน่วยงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นงานใหญ่หรืองานเล็กมากน้อย แค่ไหน ต้องอาศัยการวางแผนหรือการเตรียมการเพื่ออนาคต เพื่อช่วยให้สามารถทำงาน ได้ดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวางแผนปฏิบัติงานจึงเป็นการกำหนดรายละเอียด เพื่อการทำงานใน อนาคตของสถานศึกษาโดยรวม และระบบการวางแผนในการทำงานจะก่อให้เกิดประโยชน์ มากมาย โดยเฉพาะในประเด็นต่อไปนี้

1.1 การทำงานมีจุดหมาย เพราะได้เตรียมการแก้ปัญหาล่วงหน้าไว้แล้ว

1.2 สามารถตรวจวัดความสำเร็จ และประเมินผลการดำเนินงานได้เป็นระยะ ๆ และ หากพบปัญหาหรืออุปสรรคก็สามารถปรับแก้ได้ทันที่

1.3 ใช้ทรัพยากรได้อย่างประหยัด และคุ้มค่า

1.4 ทำให้เกิดการประสานงานภายในหน่วยงาน

1.5 ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ และทำให้เกิดการกระจายอำนาจรับผิดชอบ

2. การปฏิบัติตามแผน (Do-D)

การปฏิบัติตามแผนเป็นการบริหารแผน แผนงาน หรือโครงการของแต่ละคน ตาม ลักษณะงานที่รับผิดชอบ บุคลากรในหน่วยงานต่างปฏิบัติภารกิจตามที่ได้เตรียมการ หรือวางแผน ล่วงหน้าไว้แล้วในงานของตนเองที่ต่างก็มุ่งเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ฝ่ายบริหารสถานศึกษา จะทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุน และอำนวยความสะดวก รวมทั้งการกำกับติดตามเพื่อให้บุคลากร ฝ่ายปฏิบัติทั้งที่รับผิดชอบงานเฉพาะตัวหรืองานเป็นกลุ่มได้ปฏิบัติงาน โดยราบรื่นมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน หากจำเป็นต้องมีผู้นิเทศ แนะนำ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น

ก็เป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องคอยสอดส่อง ดูแล และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลา จุดบกพร่องของการดำเนินงานของสถานศึกษาในขั้นตอนนี้ คือ เมื่อได้มีการวางแผนการดำเนินงานไว้แล้ว ไม่ว่าจะนำไปในรูปแบบของแผน แผนงาน หรือ โครงการต่าง ๆ ที่จัดเป็นรูปเล่มสวยหรู แต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจังจนกระทั่งได้ทุ่มเทพยายามอย่างมากมาย เพื่อการนี้ บางแห่งวางแผนไว้อย่าง แต่ปฏิบัติจริงเป็นอีกอย่าง หรือบางแห่งมีการนำไปใช้เหมือนกัน แต่เป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดการกำกับติดตาม หรือประสานงานการทำงานให้ไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ในการปฏิบัติตามแผน ถ้าเป็นสถานศึกษาที่มีปริมาณงานมาก มีบุคลากรมาก จำเป็นจะต้องมีระบบงานที่ตรวจสอบได้ว่าในห้วงเวลาหนึ่ง ๆ ใครกำลังทำโครงการอะไรอยู่ และในขณะเดียวกัน จะต้องมีการนิเทศเพื่อช่วยเหลือแนะนำในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานในเรื่องไหน ขั้นตอนที่ยังล่าช้าหรือทำไม่ถูกต้องก็สามารถช่วยเหลือในการปรับปรุง แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานได้ทันทั่วทั้ง

3. การตรวจสอบและประเมินผล (Check-C)

การตรวจสอบและประเมินผล เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการปฏิบัติในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงานประสบผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการทำงานหรือปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ให้เหมาะสมสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน การตรวจสอบและประเมินผล เป็นการหาข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนางาน กิจกรรมนี้จึงถือเป็นพื้นฐานของพัฒนางาน ถ้าทำงานโดยไม่มุ่งหวังที่จะทำให้อะไรดีขึ้นต่อไปก็คงไม่ต้องตรวจสอบและประเมินผลให้เสียเวลา แต่ในวัฏจักรของการทำงานเราต้องการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้งานดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา จึงต้องใช้ผลจากการตรวจสอบและประเมินเป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป ซึ่งในการดำเนินงานในการตรวจสอบและประเมินผลมีกิจกรรมที่ควรปฏิบัติมี 4 ขั้นตอน คือ

3.1 การระบุสภาพความสำเร็จของงานในช่วงเวลาที่จะตรวจสอบ โดยปกติแล้วในการปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า จะมีข้อมูลที่บอกให้เราทราบว่างานนั้นมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายอะไรบ้าง มากน้อยแค่ไหน ภายในระยะเวลาตามที่วางแผนไว้ในการระบุความสำเร็จของงานในขั้นตอนนี้ก็ต้องดูช่วงเวลาที่จะทำการตรวจสอบ

3.2 การตรวจสอบวัดผลการดำเนินงาน เป็นการตรวจวัดผลการปฏิบัติงานจริง ๆ ณ วันที่ทำการตรวจสอบว่าสำเร็จมากน้อยแค่ไหน ในการตรวจวัดก็อาศัยเครื่องมือและวิธีการในการตรวจวัดที่แตกต่างกัน เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การทดสอบเป็นลายลักษณ์อักษร การดูผลการปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

3.3 การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นการเปรียบเทียบ เพื่อตีค่าการดำเนินงานว่าดี มีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด โดยการเปรียบเทียบผลจากการวัด (Measurement) กับเกณฑ์ (Criteria) ก็คือ หลักของการประเมิน (Evaluation) โดยทั่วไป การประเมินกรณีนี้อาจกล่าวได้ว่า สภาพความสำเร็จของงานถือเป็นเกณฑ์ ผลการดำเนินงานถือเป็นการวัด ดังนั้น เมื่อจะทำการประเมิน เรื่องใดก็ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบทั้งสองอย่างของการประเมิน คือ เกณฑ์ และผลจากการตรวจวัด ถ้าองค์ประกอบทั้งสองอย่างไม่ครบถ้วนก็ไม่สามารถจะประเมินได้

3.4 การเสนอแนะ เป็นการเสนอข้อคิดเห็นของผู้ตรวจสอบและประเมินจากผลการประเมินในข้อ 3 เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปรับปรุงแก้ไข ทำให้การดำเนินงานในเรื่องนั้นเป็นผลดี มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือ ถ้าผลการประเมินว่าดี มีความเหมาะสมอยู่แล้ว ก็อาจจะยกย่อง ชมเชย หรือให้กำลังใจผู้ปฏิบัติหรือปรับเป้าหมายการดำเนินงานให้สูงขึ้น ให้ยากขึ้น ถ้าผลการประเมินยังไม่ดี ยังไม่เหมาะสม ก็อาจจะเสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพิ่มคน เพิ่มอุปกรณ์ หรือนำวิธีปฏิบัติที่คิดว่าเหมาะสม ซึ่งข้อมูลจากการชี้แนะของผู้ประเมิน จะเป็นประโยชน์ สำหรับผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

4. การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Act-A)

การปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน เป็นการปรับแก้ตามผลการตรวจสอบ และประเมินใน ขั้นตอนก่อนหน้านั้น ถ้าผลการประเมินพบว่างานยังไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ก็ต้องเร่งรัด ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน หรือใช้เวลาในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อจะสามารถทำงานที่คาดหวังไว้ แล้วให้สำเร็จ แต่ถ้าผลการประเมินพบว่างานสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ในการดำเนินงานต่อไปก็จะ ได้ปรับเปลี่ยนตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น จะได้เป็นการท้าทายผู้ปฏิบัติ จึงเห็นได้ว่าการปรับปรุงการ ปฏิบัติงานสามารถทำได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะงานที่ทำมาแล้วประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ ผล จากการปฏิบัติในลักษณะนี้ก็จะเกิดผลดีต่อสถานศึกษา ทำให้สถานศึกษาได้เปลี่ยนแปลงพัฒนาไป ในทางที่ดี ที่พึงประสงค์มากยิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา ปัญหาที่พบเห็นอยู่ในสถานศึกษาขณะนี้คือ ไม่ได้มีการปรับปรุงการดำเนินงานจากผลของการตรวจสอบกันอย่างจริงจัง หลายเรื่องที่ได้มีการ ประเมินผลการดำเนินงานพบข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วแต่ก็ยังทำใหม่อยู่เช่นเดิม ผู้มีอำนาจที่พอจะ ผลักดันให้มีการปรับปรุงแก้ไขก็ไม่เห็น ความสำคัญของข้อเท็จจริงที่ได้จากการประเมิน หรือเมื่อมี การโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งผู้บริหาร การดำเนินงานของสถานศึกษาก็มีการกำหนดงานใหม่ บางเรื่องก็แตกต่างไปจากที่เคยปฏิบัติเดิม กระบวนการที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการ ปฏิบัติงานให้เกิดความต่อเนื่องจึงไม่ประสบผลสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 13) กล่าวว่า ขั้นตอนตามแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การเตรียมการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ซึ่งควรมีการเตรียมการในเรื่องต่าง ๆ โดยการเตรียมการที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยสร้างความตระหนัก และพัฒนาความรู้ ทักษะ

1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อร่วมมือกับผู้บริหารสถานศึกษา ในการประสาน กระตุ้น กำกับ ดูแลให้บุคลากรภายในสถานศึกษา และบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้อง เข้ามาร่วมกันดำเนินการ

2. การดำเนินการ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินการตาม แผน การตรวจสอบประเมินผล และการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งทุกฝ่ายจะต้องดำเนินการร่วมกันในทุก ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอน ดังนี้

2.1 การวางแผน (P) เป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพในการวางแผนจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ เพื่อทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ และควรวางแผนการประเมินผลไปพร้อมกันด้วยเพื่อใช้กำกับตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนเพียงใด โดยมีการตั้งเป้าหมายว่าจะประเมินเรื่องใด ใช้วิธีการ รูปแบบอย่างไรในการรวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูล แผนการประเมินผลที่ดีควรสอดคล้องเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานตามปกติในชีวิตประจำวันของผู้บริหาร ครูและนักเรียน ซึ่งมีขั้นตอนการวางแผน ดังนี้

2.1.1 การกำหนดเป้าหมาย การวางแผนควรจะเริ่มจากการกำหนดเป้าหมาย ที่แสดงถึงคุณลักษณะหรือคุณภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้น ในสถานศึกษา ซึ่งควรระบุให้ชัดเจนใน ธรรมนูญสถานศึกษาและใช้เป็นหลักหรือทิศทางในการดำเนินงานของสถานศึกษา หลังจากนั้นก็ จัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการ ให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษา ซึ่งควรครอบคลุมคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของนักเรียนที่พึงประสงค์ การบริหารจัดการ หลักสูตร และการเรียนการสอน ทรัพยากร สภาพแวดล้อม การประเมินผล การกำกับตรวจสอบ และการ รายงาน

2.1.2 การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมายจะช่วยให้การวางแผนมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะสถานศึกษาจะได้ทราบว่ามีเป้าหมาย ต่าง ๆ ที่ต้องการนั้น เป้าหมายใดสำคัญมากน้อยกว่ากันเพียงใด เพื่อกำหนดกิจกรรม บุคลากร ทรัพยากร และช่วงระยะเวลาที่จะดำเนินการในการพัฒนาเป้าหมายนั้น ๆ ให้เหมาะสม

2.1.3 กำหนดแนวทางการดำเนินงานหรือวิธีปฏิบัติงาน การกำหนดแนวทาง หรือวิธีปฏิบัติงาน คือการนำเป้าหมายที่มีลักษณะเป็นความคิดเชิงนามธรรม มาทำให้เป็นรูปธรรม

ในทางปฏิบัติ โดยคิดโครงการหรือกิจกรรมที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จหรือตัวบ่งชี้ให้มีความชัดเจนด้วย

2.1.4 การกำหนดระยะเวลา ในการทำแผนควรมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในแผนด้วยการกำหนดระยะเวลา จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เพราะผู้ปฏิบัติจะได้ทราบว่างานใดควรจะต้องดำเนินการให้เสร็จเมื่อไร ต้องเร่งดำเนินการก่อน หรืออาจรอได้ และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร หรือผู้ที่ทำหน้าที่กำกับดูแล จะได้ติดตามงานได้ว่า มีความก้าวหน้าตามแผนเพียงใด

2.1.5 การกำหนดงบประมาณ ควรคิดงบประมาณที่จะต้องใช้ในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ รวมทั้งค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนอย่างรอบคอบและให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด โดยคำนึงถึงความพอเพียงและความเหมาะสมระหว่างรายรับรายจ่าย เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย โดยมีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

2.1.6 การกำหนดผู้รับผิดชอบ การกำหนดผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนหรือในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้แผนดังกล่าวสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรกำหนดไว้ในแผนให้ชัดเจนว่าเรื่องใดจะเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบใครบ้าง

2.2 การปฏิบัติตามแผน (D) เมื่อสถานศึกษาได้วางแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว บุคคลก็ร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ โดยในระหว่างการดำเนินงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควร

2.2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

2.2.2 จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 กำกับ ติดตาม (Monitoring) ทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม รายหมวด ฝ่าย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน

2.2.4 ให้การนิเทศ ในระหว่างปฏิบัติงานผู้บริหารต้องกำกับและติดตามว่า เป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้ หรือมีปัญหาหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนหรือมีปัญหาจะได้ให้การนิเทศเพื่อปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารควรให้การนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องการจัดการเรียนการสอน การประเมินตนเอง และ

ทักษะในด้านต่าง ๆ โดยผู้บริหารอาจให้การนิเทศเอง หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญแต่ละด้านมาทำงานนิเทศ หรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรม

2.3 การตรวจสอบประเมินผล (C) เป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมามีบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง ผู้บริหารและครูที่เข้าใจระบบการประกันคุณภาพอย่างถูกต้อง จะตระหนักถึงความสำคัญของการประเมินผล ไม่กลัวการประเมินผล โดยเฉพาะการประเมินตนเองซึ่งเป็นการประเมินที่มุ่งเพื่อการพัฒนา ไม่ใช่การตัดสินถูก-ผิด ไม่ใช่การประเมินเพื่อประเมินและไม่ใช่เรื่องที่ทำยาก ไม่ต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินมากมาย แต่เป็นการประเมินในงานที่ทำอยู่เป็นประจำเครื่องมือที่ใช้อาจเป็นสิ่งที่มียู่แล้ว โดยไม่ต้องสร้างขึ้นใหม่ และในระหว่างที่สถานศึกษาดำเนินการตามแผนปฏิบัติการควรมีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะ ๆ เพื่อพิจารณาว่า การดำเนินการเป็นไปในทิศทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหรือมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการหรือไม่ เพียงใด มีจุดอ่อน จุดแข็งประการใด มีส่วนใดที่จะต้องปรับปรุงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดมากที่สุด และเมื่อสิ้นภาคเรียนหรือสิ้นปีการศึกษาจะต้องมีการประเมินสรุปรวม เพื่อนำผลมาพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินการในระยะต่อไป

2.3.1 การวางกรอบการประเมิน คณะกรรมการควรประชุมร่วมกันกับผู้เกี่ยวข้องในการวางกรอบการประเมิน เพื่อกำหนดแนวทางในการประเมินว่าจะประเมินอะไร ใครเป็นผู้ประเมิน และมีรูปแบบในการประเมินเป็นอย่างไร กรอบการประเมินควรจะต้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายคุณภาพหรือมาตรฐานการศึกษา ที่ระบุในแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการ เพื่อกำหนดว่าควรประเมินอะไร เรื่องใด มีอะไรเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมาย ต่อจากนั้นจึงพิจารณาต่อไปว่าตัวบ่งชี้เหล่านั้นต้องใช้ข้อมูลอะไร แล้วสำรวจว่าสถานศึกษามีข้อมูลนั้นแล้วหรือยัง จะนำมาใช้ได้หรือไม่ ถ้ามีข้อมูลอยู่แล้วก็ไม่ต้องเก็บข้อมูลใหม่ ถ้ายังไม่มีข้อมูลหรือมีแต่เป็นข้อมูลที่ล้าสมัย ก็ต้องเก็บใหม่ โดยพิจารณาว่าข้อมูลที่ต้องการนั้นจะใช้เครื่องมือชนิดใด จะเก็บข้อมูลจากใคร จะวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร รวมทั้งกำหนดเกณฑ์การประเมิน ช่วงเวลาและผู้รับผิดชอบในการประเมินเพื่อสะดวกในการกำกับ ติดตามงานของคณะกรรมการและผู้บริหาร

2.3.2 การจัดหา/จัดทำเครื่องมือ คณะกรรมการควรประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลว่า จะใช้เครื่องมือชนิดใด หลังจากนั้นก็จะหา/จัดทำเครื่องมือ การประเมินผลภายในอาจใช้เครื่องมือได้หลากหลาย การกำหนดเครื่องมือที่จะใช้ต้องให้เหมาะสมกับลักษณะของตัวบ่งชี้ที่จะวัด เครื่องมือที่กำหนดสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น ไม่จำเป็นต้องจัดทำใหม่ทั้งหมด ให้สำรวจว่ามีเครื่องมือดังกล่าวแล้วหรือยัง ถ้ามีอยู่แล้วและ

เป็นเครื่องมือที่ได้มาตรฐาน ก็สามารถนำไปใช้ได้เลย แต่ถ้ายังไม่ได้มาตรฐานก็ต้องพัฒนาและปรับปรุงให้มีคุณภาพ โดยการนำไปทดลองและปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง ในกรณีที่สถานศึกษาดำรงแล้วพบว่ายังไม่มีเครื่องมือ จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือใหม่ แล้วจึงนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้แล้วนำผลมาปรับปรุงก่อนใช้จริง การสร้างและปรับปรุงเครื่องมือ จะต้องคำนึงถึงความสามารถในการวัดได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยอาจนำเครื่องมือไปทดลองใช้แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ว่าได้ผลตรงกับความเป็นจริงตามการสังเกตของครูหรือไม่

2.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บข้อมูลนั้น หากข้อมูลใดมีอยู่แล้วในสถานศึกษาไม่ควรจัดเก็บใหม่ให้นำข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาประมวลผล วิเคราะห์ แล้วนำไปใช้ได้เลย หรือจัดเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับการทำงานปกติของสถานศึกษาให้มากที่สุด

2.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลของสถานศึกษานั้น ผู้รับผิดชอบควรร่วมมือกันพิจารณากรอบการวิเคราะห์ว่าข้อมูลแต่ละประเด็นจะวิเคราะห์ในระดับใด ระดับบุคคล ระดับห้องเรียน หรือระดับภาพรวมของสถานศึกษา ใครเป็นผู้วิเคราะห์ วิเคราะห์ในช่วงเวลาใดเพื่อจะได้้นำผลมาใช้

2.3.5 การแปลความหมาย ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาใช้ประโยชน์ได้ก็ต่อเมื่อสถานศึกษาได้แปลความหมายของข้อมูล โดยมีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด และก่อนที่คณะกรรมการจะแปลความหมายผลการประเมิน จะต้องกำหนดเกณฑ์ในการตัดสิน โดยคณะกรรมการจะต้องร่วมกันกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของสถานศึกษา ด้วยการพิจารณาข้อมูลผลการดำเนินการที่ผ่านมาของสถานศึกษา ประกอบกับเกณฑ์ของผู้อื่นว่าเป็นอย่างไร เพื่อกำหนดเกณฑ์ในการตัดสิน และเนื่องจากการประเมินตนเองเป็นการประเมินเพื่อพัฒนา ดังนั้นเกณฑ์การประเมินควรจะดูพัฒนาการของสถานศึกษาด้วยในช่วงแรกอาจจะกำหนดเกณฑ์ที่คิดว่าสถานศึกษาทำได้ไปก่อนเพื่อให้มีกำลังใจในการทำงานแล้วค่อย ๆ ปรับให้สูงขึ้น เมื่อสถานศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การตัดสินผลการประเมินแล้ว สถานศึกษาก็สามารถแปลความหมายของข้อมูลได้ว่าเรื่องใดมีผลการประเมินเป็นอย่างไร

2.3.6 การตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพการประเมิน เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการประเมินตามแผนที่กำหนดไว้แล้ว ก็จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการและผลการประเมินว่า มีความเหมาะสม ถูกต้องและน่าเชื่อถือเพียงใด ซึ่งผู้เกี่ยวข้องควรมีการประชุมร่วมกันเป็นระยะ ๆ โดยผู้บริหารควรมีการติดตามตรวจสอบในระหว่างกรณีพิเศษ และประชุมร่วมกับคณะกรรมการเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

2.4 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A) เมื่อบุคลากรแต่ละคน แต่ละฝ่ายมีการประเมินผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งผลให้กับคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องรวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลในภาพรวมทั้งหมด แล้วนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น ครูประจำชั้น ครูประจำวิชา หัวหน้าหมวด ผู้บริหาร เพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนาตนเองต่อไป สำหรับการเผยแพร่ผลการประเมิน อาจใช้วิธีจัดประชุมครูภายในสถานศึกษา จัดบอร์ด หรือจัดทำรายงานผลการประเมินฉบับย่อแจกบุคลากร และผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร และใช้ในการวางแผนต่อไป รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้

2.4.1 การปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร ในระหว่างการดำเนินงานและมีการตรวจสอบประเมินผลทั้งในระดับรายบุคคล หรือระดับชั้น/หมวดวิชา ผู้บริหารและบุคลากรสามารถนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการทำงานของตนเองและปรับปรุงแผนการดำเนินงานได้เลย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.4.2 การวางแผนในระยะต่อไป การนำผลการประเมินไปใช้จัดทำแผนในภาคเรียนหรือปีการศึกษาต่อไป ควรมีการวิเคราะห์จุดเด่น และจุดที่ต้องปรับปรุงของสถานศึกษา หาสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไข โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาของสถานศึกษาต่อไป และวิธีการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ต้องปรับปรุงสามารถทำได้ง่าย ๆ โดยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลต่างที่เกิดขึ้นจะสะท้อนสิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุง เมื่อทราบจุดที่ต้องปรับปรุงของสถานศึกษาแล้ว จะต้องนำมาร่วมกันวิเคราะห์สาเหตุเพื่อป้องกันและปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นจึงระดมความคิดจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาช่วยกันหาวิธีแก้ปัญหา และผลการประเมินอาจชี้จุดที่สถานศึกษาต้องทำการปรับปรุงหลายประการ ซึ่งสถานศึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้พร้อมกัน ต้องกำหนดลำดับความสำคัญว่าปัญหาอะไรจำเป็นต้องพัฒนา ก่อน เพื่อนำมาวางแผนปรับปรุงแก้ไขแผนปฏิบัติงาน และจัดทำโครงการหรือกิจกรรมในภาคเรียนหรือปีการศึกษาต่อไป

2.4.3 การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ ถ้าสถานศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาพัฒนาเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สามารถใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นปัจจุบัน ก็จะเป็นประโยชน์ในการบริหารงาน และประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งเมื่อหน่วยงานภายนอกเข้ามาประเมิน สถานศึกษาก็พร้อมที่จะนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่ผู้ประเมินต้องการได้ง่ายขึ้นในทุก ๆ ด้าน และการดำเนินงานประเมินผลของสถานศึกษาไม่ได้สิ้นสุดเพียงแค่ทำการประเมินตนเองเพียงครั้งเดียวแล้วหยุดเลย แต่ต้องทำตลอดเวลา ผลการประเมินที่จัดทำเสร็จแล้วถือเป็นข้อมูลที่แสดงถึงสภาพการดำเนินงานในขณะนั้นซึ่งต้องมีการตรวจสอบใหม่ว่าการดำเนินงานในช่วงต่อไป

สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาของสถานศึกษาอย่างไร การพัฒนาปรับปรุงตนเอง จึงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีที่สิ้นสุด

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546, หน้า 51 - 55) กล่าวว่า สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้พัฒนามาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินคุณภาพภายนอก และเป็นแนวทางให้หน่วยงานและสถานศึกษามุ่งพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติในหลักการ ให้มีมาตรฐานการศึกษาทั้งหมด 27 มาตรฐาน 91 ตัวบ่งชี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผู้เรียน มี 12 มาตรฐาน 38 ตัวบ่งชี้ ด้านกระบวนการ มี 6 มาตรฐาน 29 ตัวบ่งชี้ และด้านปัจจัย มี 9 มาตรฐาน 24 ตัวบ่งชี้ และในมาตรฐานด้านกระบวนการ มาตรฐานที่ 13 กำหนดไว้อย่างชัดเจนให้สถานศึกษามีการจัดองค์กร/โครงสร้างและการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ครบวงจร ให้บรรลุเป้าหมายการศึกษา อันประกอบด้วย การจัดองค์กร/โครงสร้างการบริหารชัดเจน มีปรัชญา แผนพัฒนา/ธรรมนุญสถานศึกษา แผนการดำเนินงานของสถานศึกษา และตัวชี้วัดความสำเร็จ มีการปฏิบัติตามแผน การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล เปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง มีระบบข้อมูลสารสนเทศครบถ้วน ถูกต้อง ตรงกับความ ต้องการและทันต่อการใช้งาน การบันทึกและรายงานผลการประเมิน และการนำข้อมูลและผลการประเมินไปใช้ในการตัดสินใจและปรับปรุงงาน

จากวงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริหารงานโดยใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นการทำงานที่เป็นระบบ มีเป้าหมายชัดเจน มีการดำเนินตามแผน มีการตรวจสอบประเมินผล และมีการปรับปรุงแก้ไข เป็นวงจรต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จที่คาดหวังและเพื่อแสวงหาสภาพที่ดีกว่า และในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาได้นำแนวคิดการบริหารอย่างมีคุณภาพมาประสมประสานและเลือกสรรกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมกับนโยบายและเป้าหมายของการจัดการศึกษาของชาติและเหมาะสมกับสถานศึกษา ตลอดจนสภาพและความต้องการของสังคม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำหลักการบริหารงานอย่างมีคุณภาพในการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเพื่อบริหารงาน

วิฑูรย์ สิมะ โขคติ (2550, หน้า 43 - 47) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำแผนไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์

ตามที่คาดหมายไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการโดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่งและทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การกระทำตามวงจรคุณภาพ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถามให้ได้ว่า ทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) ในบรรดาองค์ประกอบทั้ง 4 ประการของวงจรคุณภาพนั้น ต้องถือว่าการวางแผนเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด การวางแผนจะเป็นเรื่องที่ทำให้กิจกรรมอื่น ๆ ที่ตามมาสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าแผนการไม่เหมาะสมแล้ว จะมีผลทำให้กิจกรรมอื่นไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขน้อย และกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การนำแผนไปปฏิบัติให้เกิดผล (Do) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการนำแผนการไปปฏิบัติอย่างถูกต้องนั้น เราจะต้องสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนไปปฏิบัติได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้น ๆ มีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีการจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้น ๆ มาปฏิบัติ และมีการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เป็นด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ควรจะต้องมีการประเมินใน 2 ประการ คือ มีการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ หรือตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่ การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้เป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการ หรือความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน เราจำเป็นต้องหาว่าสาเหตุมาจากประการไหน ทั้งนี้ เนื่องจากการนำไปปฏิบัติปรับปรุงแก้ไขจะแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง

ถ้าความล้มเหลวมาจากแผนการที่จัดทำขึ้น ไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่
2. เลือกเทคนิคที่ใช้ผิดเนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอ
3. ประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด
4. ประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำแผนมาใช้ผิดพลาด

ถ้าความล้มเหลวมาจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุต่อไปนี้

1. ขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง
2. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนไม่เพียงพอ

3. การให้การศึกษาและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ
4. ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างการปฏิบัติ
5. ประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

ขั้นตอนที่ 4 ปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข (Act) ถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผนโดยการหาปัจจัยที่ไม่เหมาะสม สาเหตุของการวางแผน และทำการปฏิบัติการแก้ไข ความก้าวหน้าของการปรับปรุงจะเกิดขึ้นได้โดยการกำจัดสาเหตุ และขั้นตอนที่สำคัญ ก็คือการทบทวนแผนการที่ต้องมีการชี้บ่งถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้องและมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปี และมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การนำวงจรคุณภาพไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไปเราก็สามารถแก้ปัญหาใหม่ ๆ ได้ด้วยวงจรคุณภาพต่อไป

เมลนิก และเดนซเลอร์ (Melnyk & Denzler) (อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2557, หน้า 98 - 99) กล่าวถึง แนวคิดของเดมมิ่งว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้าน และการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยหลักการ ที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) หมายถึง วางแผน โดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การทำ (Do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็ก ๆ เพื่อทดลองดูก่อน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) หมายถึง การตรวจสอบ หรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามี การเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไข (Act) หรือลงมือแก้ไข (Corrective action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์แล้ว อาจไม่เป็นไปตามที่ต้องการหรือมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ก็ต้องดำเนินการแก้ไขตามที่จำเป็น หลังจากนั้นสรุปเป็นบทเรียนและพยากรณ์เพื่อเป็นพื้นฐานในการคิดหาวิธีการใหม่ ๆ ต่อไป

การทำตามวงจรคุณภาพต้องทำซ้ำไปเรื่อย ๆ เพื่อสรุปเป็นบทเรียนอยู่ตลอดเวลา ยิ่งกว่านั้น ต้องเข้าใจด้วยว่าการจัดการคุณภาพไม่ใช่สงครามที่ผู้บริหารจะรบชนะด้วยตัวคนเดียว การจัดการ

คุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเป็นการกระทำทั่วทั้งองค์กร เพราะการจัดการคุณภาพเป็นปรัชญาสำหรับองค์กรและคนทุกคนในนั้น

สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์ (2554, หน้า 188 - 190) กล่าวถึง จุดหมายที่แท้ของวงจรคุณภาพ (PDCA) ว่าเป็นกิจกรรมพื้นฐาน ในการบริหารคุณภาพนั้นมีใช้เพียงแค่การปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกไปจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับมาอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงในแต่ละรอบของ PDCA อย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีการวางแผน PDCA ที่มีวนได้สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA มีภารกิจหลัก 4 ขั้นตอน คือ

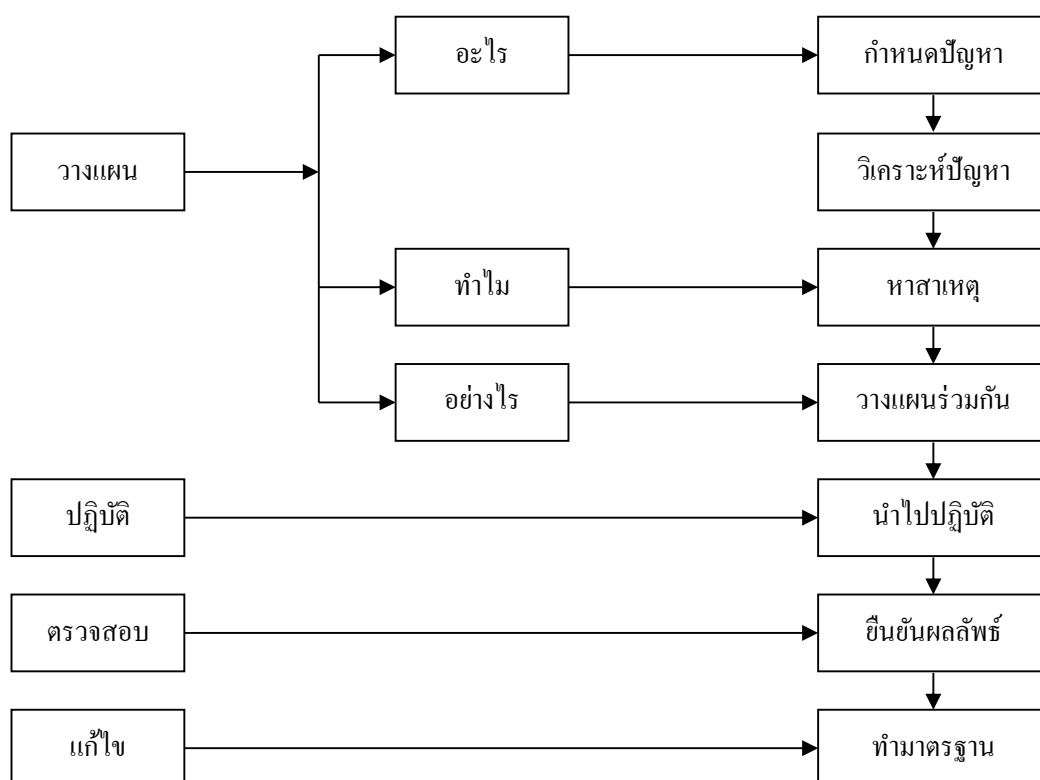
ขั้นที่ 1 การวางแผน (Plan-P)

ขั้นที่ 2 การดำเนินการตามแผน (Do-D)

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบ (Check-C)

ขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act-A)

แสดงดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 กระบวนการ PDCA

ที่มา : สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2554, หน้า 188

จากภาพประกอบ 3 อธิบายได้ว่า

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) การวางแผนงานจะช่วยพัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดให้พร้อมในการเริ่มต้นลงมือปฏิบัติ แผนที่ดีควรมีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้ 1) อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (Realistic) 2) สามารถเข้าใจได้ (Understandable) 3) สามารถวัดได้ (Measurable) 4) สามารถปฏิบัติได้ (Behavioral) และ 5) สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ (Achievable)

วางแผนที่ดีควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. กำหนดขอบเขตปัญหาให้ชัดเจน
2. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
3. กำหนดวิธีการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ชัดเจนและถูกต้องแม่นยำที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ ดังนี้

1. การวางแผนกำหนดการ
 - 1.1 การแยกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการกระทำ
 - 1.2 กำหนดเวลาที่คาดว่าจะต้องใช้ในกิจกรรมแต่ละอย่าง
 - 1.3 การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ
2. การจัดการแบบแมทริกซ์ (Matrix management) การจัดการแบบนี้สามารถช่วยดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่าง ๆ มาได้ และเป็นวิธีช่วยประสานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ
3. การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน
 - 3.1 ให้ผู้ร่วมงานเข้าใจถึงงานทั้งหมดและทราบเหตุผลที่ต้องกระทำ
 - 3.2 ให้ผู้ร่วมงานพร้อมในการใช้ดุลพินิจที่เหมาะสม
 - 3.3 พัฒนาจิตใจให้รักการร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) การตรวจสอบทำให้รับรู้สภาพการณ์ของงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางแผน ซึ่งมีกระบวนการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ
2. รวบรวมข้อมูล
3. การทำงานเป็นตอน ๆ เพื่อแสดงจำนวน และคุณภาพของผลงานที่ได้รับในแต่ละขั้นตอนเปรียบเทียบกับที่ได้วางแผนไว้
4. การรายงานจะเสนอผลการประเมิน รวมทั้งมาตรการป้องกันความผิดพลาดหรือความล้มเหลว ได้แก่ 1) รายงานเป็นทางการอย่างสมบูรณ์ และ 2) รายงานแบบอย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ไขปัญหา (Act) ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้น ทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตาม ลักษณะปัญหาที่ค้นพบ

1. ถ้าผลงานเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายต้องแก้ไขที่ต้นเหตุ
2. ถ้าพบความผิดปกติใด ๆ ให้สอบสวนค้นหาสาเหตุแล้วทำการป้องกัน เพื่อมิให้ความผิดปกตินั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก

ในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผลงานได้มาตรฐานอาจใช้มาตรการ ดังนี้ 1) การย้ายนโยบาย 2) การปรับปรุงระบบหรือวิธีการทำงาน และ 3) การประชุมเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

จากหลักการวงจรคุณภาพที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินการตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) โดยการวางแผน การลงมือปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหมายไว้ จะต้องทำการทบทวนแผนการ โดยเริ่มต้นใหม่และทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนซ้ำไปเรื่อย ๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและระดับผลลัพธ์ที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งหลักการดังกล่าวหากนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาจะช่วยพัฒนาบุคลากรและนักเรียนให้มีคุณภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.1 ความสำคัญและความจำเป็นของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ได้บัญญัติไว้ว่าการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจสติปัญญาความรู้ และคุณธรรมมีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุข และการจัดกระบวนการเรียนการสอนต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิรูปวิชาชีพครูซึ่งเป็นการพัฒนาครูให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะที่ได้คุณภาพ และมาตรฐานวิชาชีพตามการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านปัจจัย คือ ครูเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของครูในการพัฒนานักเรียน คือ การมีความรัก เอื้ออาทร เอาใจใส่ดูแลนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ การมีมนุษยสัมพันธ์ และสุขภาพจิตที่ดี พร้อมทั้งจะแนะนำและร่วมมือ แก้ปัญหาของนักเรียน แสดงให้เห็นว่า ครูต้องพัฒนาตนเองให้เป็นครูมืออาชีพ คือ นอกจากจะทำหน้าที่ครูผู้มีความรู้มีความสามารถ ในการจัดการเรียนการสอนให้แก่ นักเรียนแล้วยังต้องทำหน้าที่อื่น ๆ

ที่เป็นการสนับสนุนหรือพัฒนาให้นักเรียนมีคุณภาพทั้งดีเก่งมีความสุขซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานด้านผลผลิต คือ นักเรียนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญส่งเสริมความสัมพันธ์ และความร่วมมือระหว่างโรงเรียนผู้ปกครองชุมชนองค์กรภาครัฐและเอกชนในการจัดการศึกษา ดังนั้นระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงเป็นระบบที่สามารถดำเนินการ เพื่อรับประกันคุณภาพได้ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านปัจจัยด้านผลผลิต และด้านกระบวนการสอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษาที่มุ่งหวังให้การศึกษาเป็นกระบวนการที่จะพัฒนาเยาวชนให้สมบูรณ์ทั้งร่างกายสติปัญญาจิตใจและสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2544, หน้า 3)

ขจิต ฝอยทอง และกาญจนา ทองอินทร์ (2546, หน้า 58 - 59) จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 4 แนวทางจัดการศึกษา มาตรา 22 กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ ในมาตรา 24 การจัดการกระบวนการเรียนรู้ ให้สถานศึกษาดำเนินการจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ ทำได้ คิดเป็น รักการอ่าน และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จัดการเรียนการสอน โดยผสมผสานความรู้ต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้ง ปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และลักษณะที่พึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดา - มารดา ผู้ปกครองและบุคคลในชุมชนทุกฝ่ายเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558, หน้า 1) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพระบบหนึ่งที่กระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกระทรวงสาธารณสุขโดยกรมสุขภาพจิตได้ร่วมกันวางรากฐานเพื่อการพัฒนาคุณภาพนักเรียน ซึ่งมีแนวการดำเนินงาน ดังนี้

1. ปรับเปลี่ยนบทบาทและเจตคติของผู้บริหาร และครูอาจารย์ให้ส่งเสริม ดูแล พัฒนา นักเรียนทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม
2. วางระบบที่จะสร้างความมั่นใจว่า นักเรียนทุกคนมีครูอย่างน้อยหนึ่งคน ที่คอยดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง

3. สนับสนุนให้ครูอาจารย์มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ปกครอง เพื่อให้บ้าน โรงเรียน และชุมชน เชื่อมประสานรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่าย ช่วยกันเฝ้าระวังดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4. ประสานสัมพันธ์ระหว่างนักเรียน ชุมชน และผู้ชำนาญการในสาขาต่าง ๆ เพื่อส่งต่อ และรับช่วงการแก้ไข ส่งเสริม พัฒนานักเรียน และเยาวชนในรูปแบบสหวิทยาการ

ดังนั้น การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงมีคุณค่าและความจำเป็น อย่างยิ่งที่สถานศึกษาจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลกับนักเรียนอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และยั่งยืน การพัฒนาคุณภาพนักเรียนทุกคนมุ่งหวังว่านักเรียนจะได้เติบโตอย่างมีคุณภาพรอบด้านทั้ง ด้านสติปัญญา ความสามารถ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์มีสุขภาพจิตที่ดี ได้รับการอบรมบ่มนิสัยให้ เป็นคนดี มีความมานะบากบั่น มีความรับผิดชอบ มีเหตุผล รู้จักตนเอง เข้าใจผู้อื่น ควบคุมอารมณ์ ตนเองได้อย่างเหมาะสม ดูแลช่วยเหลือตนเอง และพึ่งตนเองได้ตลอดจน สามารถดำเนินชีวิตที่มี คุณค่าต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดความมุ่งหมาย และหลักการจัดการศึกษา ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายจิตใจสติปัญญาความรู้และ คุณธรรมมีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6) และแนวการจัดการศึกษายังให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนทุกคนโดยยึดหลักว่าทุกคนมี ความสามารถเรียนรู้พัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดต้องส่งเสริมให้ผู้เรียน พัฒนาคตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ (มาตรา 22) ในการจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้ง ความรู้คุณธรรมกระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา

ปัจจุบันเด็กและเยาวชนในประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหามากมาย ทั้งปัญหาที่เกิดจาก ตัวเด็กเอง เช่น สภาพร่างกาย จิตใจผิดปกติไม่เหมือนคนทั่วไป และสภาพครอบครัวไม่เอื้ออำนวย ต่อการดำรงชีพ ไม่สามารถศึกษาในระบบโรงเรียนได้ ผู้ปกครองไม่มีเวลาดูแลลูกหลานของตนเอง ระบบการศึกษาของชาติมีข้อบกพร่อง ไม่อาจสนองความต้องการของเด็กและเยาวชนได้อย่าง เท่าเทียมกัน ทำให้เด็กบางคนไม่ได้รับการดูแลที่ถูกต้อง แสดงความสามารถในทางที่ผิดหรือแสดง ได้ไม่เต็มตามศักยภาพของตนเอง รวมถึงเด็กบางคนขาดโอกาสในการศึกษาตามระบบ โรงเรียน เนื่องจากปัญหาทางเศรษฐกิจ ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้พยายามจัดการศึกษาให้กับเด็กทุกคนใน ประเทศ โดยการกำหนดหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทยให้เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลง ของสังคม โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนซึ่งเป็นกำลังของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุลทั้ง ด้านร่างกาย ความรู้ คุณธรรม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทยและเป็นพลโลก ยึดมั่นใน การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีความรู้และทักษะ พื้นฐาน รวมทั้งเจตคติที่จำเป็นต่อการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ และการศึกษาตลอดชีวิต

โดยมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญบนพื้นฐานความเชื่อว่า ทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2558, หน้า 24)

การดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ การส่งเสริมพัฒนาป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อให้ นักเรียนได้พัฒนาเต็มตามศักยภาพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจที่เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะในการดำรงชีวิต และรอดพ้นจากวิกฤติทั้งปวง ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน พร้อมทั้งมีวิธีการและเครื่องมือที่มีมาตรฐานคุณภาพ และมีหลักฐานที่ตรวจสอบได้ มีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการทำงาน โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายนอกและภายในสถานศึกษา อันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร และ คณะครูทุกคน ฯลฯ

2.2 ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กรมสามัญศึกษา (2544, หน้า 5) ได้ให้ความหมายของ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการ และเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินการดังกล่าว และมีการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับครูที่เกี่ยวข้องหรือบุคลากรภายนอก รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมจากโรงเรียนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนหมายถึง รวมถึงการส่งเสริมการป้องกัน และการแก้ไขปัญหาโดยมีวิธีการและเครื่องมือ สำหรับครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการดำเนินงานพัฒนานักเรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และปลอดภัยจากสารเสพติด

กรมสุขภาพจิต (2557, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การดูแลช่วยเหลือการส่งเสริมการป้องกันและการแก้ไขปัญหาโดยมีวิธีการและเครื่องมือสำหรับครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการดำเนินงานพัฒนานักเรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และปลอดภัยจากสารเสพติด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีขั้นตอนชัดเจน พร้อมทั้งมีวิธีและเครื่องมือที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้ มีครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน และบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชน ผู้ปกครอง ผู้บริหาร และครูทุกคน ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ การรู้จัก

นักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน การป้องกันและแก้ไข ปัญหา และการส่งต่อ

2.3 วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ (สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 5)

1. เพื่อให้โรงเรียนมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีกระบวนการ วิธีการ และ เครื่องมือที่มีคุณภาพ และมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้
2. เพื่อส่งเสริมให้ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา บุคลากรในโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงาน และองค์กรภายนอกมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
3. เพื่อให้ให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพ เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

สรุปได้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้โรงเรียนมี ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ส่งเสริมให้ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา บุคลากรในโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงาน และองค์กรภายนอกมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และ เพื่อให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพ

2.4 ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เกิดประโยชน์ต่อบุคคลต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 8)

1. ประโยชน์ต่อนักเรียน คือ
 - 1.1 ได้รับการดูแลช่วยเหลือและพัฒนาด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต และ สภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างทั่วถึง
 - 1.2 ได้รับการส่งเสริม พัฒนา ป้องกันและแก้ไขปัญหาทั้งด้านการเรียนรู้และ ความสามารถพิเศษ
 - 1.3 ได้รู้จักตนเอง สามารถปรับตัว มีทักษะทางสังคมและอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข
 - 1.4 มีทักษะชีวิตและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน ครู และผู้ปกครอง
2. ประโยชน์ต่อครู คือ
 - 2.1 ตระหนักและเห็นความสำคัญของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 2.2 มีเจตคติที่ดีต่อนักเรียน
 - 2.3 มีผลงานสอดคล้องกับมาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษา
 - 2.4 มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพครู

3. ประโยชน์ต่อผู้ปกครอง ชุมชน คือ

- 3.1 ตระหนักในการมีส่วนร่วมกับโรงเรียน
- 3.2 เข้าใจถึงวิธีการอบรมสั่งสอนบุตรหลาน
- 3.3 เป็นตัวอย่างที่ดีกับบุตรหลาน และบุคคลในชุมชน
- 3.4 มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุตรหลาน เป็นครอบครัวที่เข้มแข็ง

4. ประโยชน์ต่อผู้บริหาร คือ

- 4.1 รู้ศักยภาพของครูในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการเรียนรู้
- 4.2 ได้ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน สำหรับใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนานักเรียน

หลักสูตร และคุณภาพการจัดการศึกษา

- 4.3 มีรูปแบบกระบวนการพัฒนา และการพัฒนาเชิงระบบภายใต้การมีส่วนร่วม

5. ประโยชน์ต่อโรงเรียน คือ

- 5.1 มีผลต่อการดำเนินงานมาตรฐานการศึกษา
- 5.2 ได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และความร่วมมือจากชุมชน บุคลากร องค์กรที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวข้อง

- 5.3 มีการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้และเอื้ออาทร

6. ประโยชน์ต่อเขตพื้นที่การศึกษา คือ

- 6.1 พัฒนานวัตกรรมในการพัฒนานักเรียน
- 6.2 พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงาน การนิเทศติดตามผล ประเมินผล และการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 6.3 มีระบบข้อมูลสารสนเทศ ทั้งข้อมูลระดับบุคคล และระดับโรงเรียนเพื่อพัฒนา

7. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ คือ

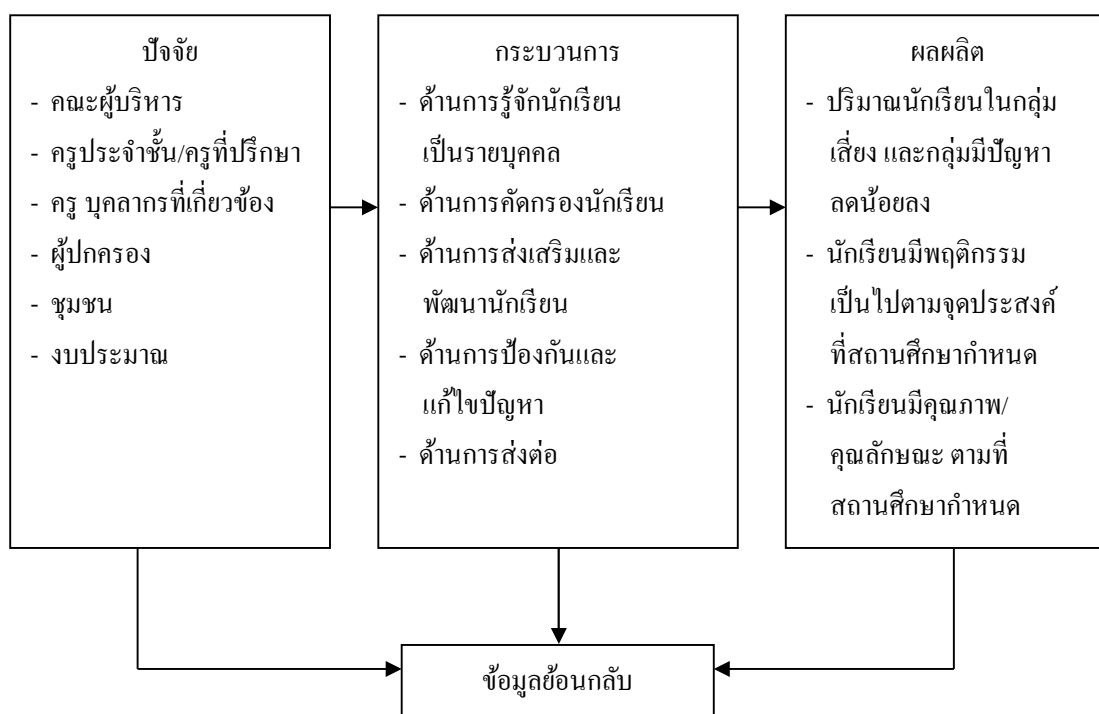
- 7.1 นักเรียนมีคุณภาพดี มีปัญญา และมีความสุข
- 7.2 มีการเชื่อมโยงข้อมูลของเยาวชนทุกระดับ
- 7.3 ลดปัญหาที่ส่งผลต่อเด็กและเยาวชน ลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต่าง ๆ
- 7.4 ประชาชนมีคุณภาพเป็นกำลังอันสำคัญในการพัฒนาประเทศ

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เกิดประโยชน์ต่อบุคคลต่าง ๆ ทั้งนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร โรงเรียน เขตพื้นที่การศึกษา จนไปถึงประเทศชาติ

2.5 องค์ประกอบของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดทำขึ้นตามแนวคิดของการบริหารงานเชิงระบบที่มีโครงสร้างสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยที่แต่ละองค์ประกอบจะมีรายละเอียดและมีปฏิสัมพันธ์กัน สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ

กระทรวงศึกษาธิการ (2558, หน้า 35) ได้กล่าวถึง การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน มีครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน มีภารกิจหลักที่เป็นหัวใจของการดำเนินงาน 5 กิจกรรม คือ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา และ 5) การส่งต่อ แสดงดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 11

2.6 การบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2558, หน้า 7 - 8) ได้กล่าวถึง การนำระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ไปใช้ในโรงเรียนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ได้อาศัยการทำงานที่มี หลักการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ (PDCA) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการและวางแผนดำเนินงาน (Plan) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์สภาพความพร้อมพื้นฐานของโรงเรียนและจัดทำแผนปฏิบัติการ

ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do) มีการสร้างความตระหนักและความเข้าใจกับบุคลากรในโรงเรียนแล้วดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินงานของครูที่ปรึกษาในการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทั้ง 5 ประการ คือ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมนักเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหา การส่งต่อ

ขั้นที่ 3 การกำกับ ติดตาม ประเมินและรายงาน (Check) มีการติดตามประเมินผล เพื่อทบทวน การดำเนินงานที่ผ่านมา

ขั้นที่ 4 การปรับปรุงดำเนินการได้มาตรฐาน (Action) นำผลการประเมินคุณภาพภายในมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาต่อไป

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีการดำเนินงาน 2 ระดับ ได้แก่ ระดับสถานศึกษา และระดับปฏิบัติการของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 12) ดังนี้

1. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนระดับสถานศึกษา เป็นการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาที่ใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ประกอบด้วย 1) การศึกษาสภาพทิศทางการดำเนินงาน 2) การวางแผนการดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3) การดำเนินงานตามแผนที่กำหนด 4) การนิเทศ กำกับ ติดตาม 5) การประเมินเพื่อทบทวน (ประเมินภายใน) และ 6) สรุปรายงาน/ประชาสัมพันธ์ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 14 - 15)

1.1 ศึกษาสภาพและทิศทางการดำเนินงาน มีแนวการดำเนินงาน ดังนี้

1.1.1 ศึกษาและทำความเข้าใจนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.1.2 ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา และศักยภาพของสถานศึกษาในการจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.1.3 ศึกษาวิเคราะห์บริบทของชุมชน

1.2 การวางแผนการดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1.2.1 การจัดสร้างทีมงานและสร้างความตระหนัก/เจตคติที่ดีในการทำงานในทีมงาน

- 1.2.2 การกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 1.2.3 กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 1.2.4 การจัดทำแผนงาน/ปฏิทินปฏิบัติงานตลอดปีการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และด้านกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา
- 1.2.5 การจัดทำสื่อ/นวัตกรรม สนับสนุนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 1.3 การดำเนินงานตามแผนที่กำหนด มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้
 - 1.3.1 พัฒนาบุคลากรให้มีเจตคติ ความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 1.3.2 สนับสนุนให้ครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ครอบคลุม ทั้งด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ด้านการคัดกรองนักเรียน ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักเรียน ด้านการป้องกัน และแก้ไขปัญหา และด้านการส่งต่อทั้งภายในภายนอก ตลอดจนให้สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างราบรื่น และมีคุณภาพ
 - 1.3.3 ผลัดหรือจัดหาสื่อ/นวัตกรรม ให้การสนับสนุนกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 1.4 นิเทศ กำกับ ติดตาม มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้
 - 1.4.1 แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และประสานความร่วมมือในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
 - 1.4.2 นำเสนอข้อมูล ความรู้ หรือเทคนิควิธีที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 1.4.3 ติดตามผลการดำเนินงานของครูในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 ประเมินเพื่อทบทวน (ประเมินภายใน) มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้
 - 1.5.1 จัดประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูแต่ละระดับชั้น ด้วยวิธีการที่หลากหลายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
 - 1.5.2 เน้นการประเมินเพื่อพัฒนา มิใช่การจับผิดตัวบุคคล
 - 1.5.3 ประเมินด้วยบรรยากาศแบบกัลยาณมิตร
 - 1.5.4 นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงส่วนที่เป็นจุดอ่อน และพัฒนาในส่วนที่เป็นที่ยอมรับให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นเพื่อให้ความเข้มแข็งตลอดไป

1.6 สรุปรายงาน/ประชาสัมพันธ์ การจัดทำหลักฐานสรุปรายงาน/ประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย จุดประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค ข้อเสนอแนะ/แนวการพัฒนา การรายงาน ตลอดจนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 39 - 40)

2. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนระดับปฏิบัติการของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับปฏิบัติการของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาเป็น กระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา 5) การส่งต่อ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 12) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล คือ การรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนที่จะช่วยให้ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา มีความเข้าใจนักเรียนดีขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียน เป็นประโยชน์ในการพัฒนา การป้องกัน แก้ไข และช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มิใช่การใช้ความรู้สึก หรือการคาดเดา โดยเฉพาะในการแก้ไขปัญหานักเรียน ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดต่อการช่วยเหลือ

2.2 การคัดกรองนักเรียน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียนเป็นรายบุคคล แล้วนำผลที่ได้มาจำแนกตามเกณฑ์การคัดกรองนักเรียนที่สถานศึกษากำหนด การคัดกรองจะจัดกลุ่มนักเรียนเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มปกติ และกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหาซึ่งมีลักษณะดังนี้

2.2.1 กลุ่มปกติ หมายถึง นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนแล้ว อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ

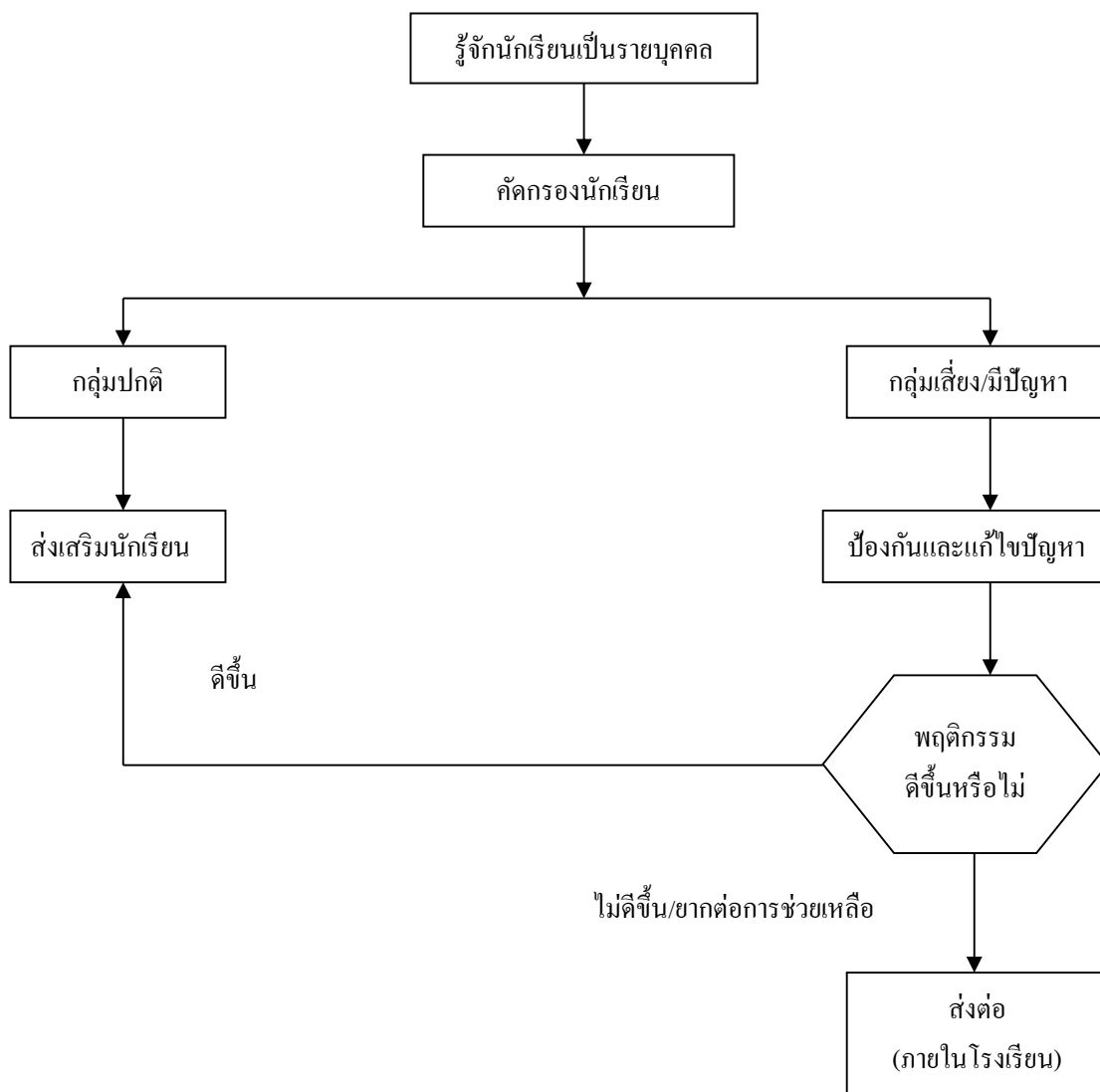
2.2.2 กลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา หมายถึง นักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหาตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การช่วยเหลือ ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ปัญหาด้านความสามารถ ปัญหาด้านสุขภาพ และปัญหาครอบครัว

2.3 การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน คือ การสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูที่ปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติ หรือกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา ให้มีคุณภาพมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในตนเองด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติกลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา และเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา กลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติ และมีคุณภาพตามที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวัง การส่งเสริมและพัฒนาประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมโฮมรูม การจัดประชุมผู้ปกครองนักเรียน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และโครงการพิเศษอื่น ๆ

2.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหาคือ การไม่ปล่อยให้แต่ละเดย่นักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา นั้น จะต้องเอาใจใส่ ดูแลอย่างใกล้ชิดและหาวิธีการช่วยเหลือ ทั้งการป้องกันและการแก้ไขปัญหา การป้องกันและการแก้ไขปัญหให้กับนักเรียนมีหลายเทคนิควิธี เช่น การให้คำปรึกษาเบื้องต้น การจัดกิจกรรมเพื่อการป้องกันและแก้ไข ปัญหา การติดตามดูแลช่วยเหลือ

2.5 การส่งต่อ หมายถึง กระบวนการดำเนินการกับนักเรียนที่มีปัญหา ซึ่งขาดต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้น ต้องส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป การส่งต่อแบ่งเป็น 2 แบบ คือ การส่งต่อภายใน และการส่งต่อภายนอกแต่ละแบบมีลักษณะดังนี้ 1) การส่งต่อภายใน คือ การที่ครูที่ปรึกษาส่งนักเรียนที่มีปัญหาและขาดต่อการช่วยเหลือต่อไปยังครูที่สามารถให้การช่วยเหลือนักเรียนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา เช่น ส่งต่อครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูประจำวิชา และฝ่ายปกครอง และ 2) การส่งต่อภายนอก คือ ครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการส่งนักเรียนที่มีปัญหาและขาดต่อการช่วยเหลือต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก

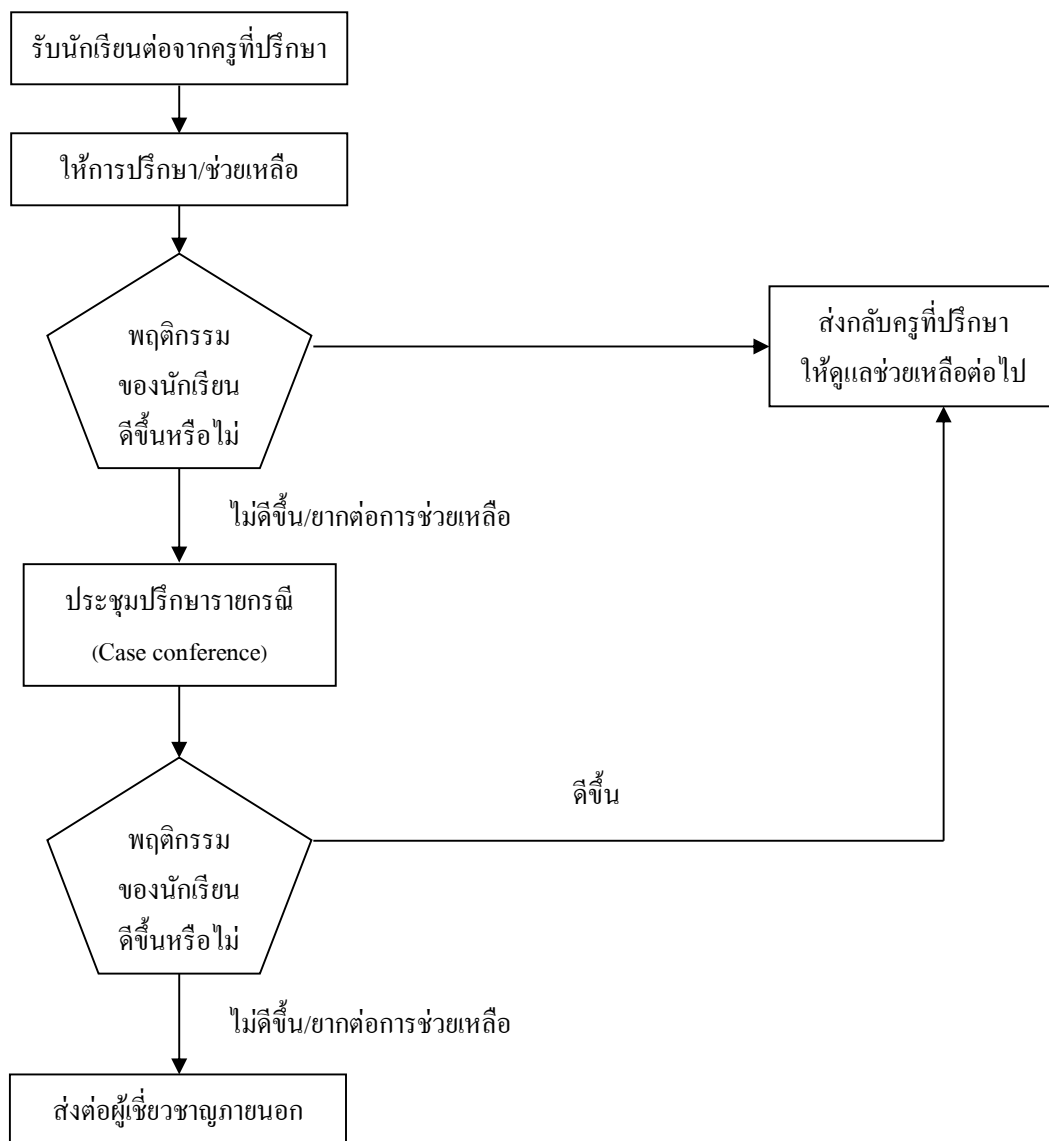
กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงาน มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การส่งเสริมและพัฒนา นักเรียน 4) การป้องกันและแก้ไข ปัญหา และ 5) การส่งต่อ แสดงดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ของครูที่ปรึกษา

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2558, หน้า 6

ในการป้องกันและแก้ไข้ปัญหาของนักเรียนโดยครูที่ปรึกษาตามกระบวนการในภาพประกอบ 5 อาจมีบางกรณีที่มีปัญหาที่มีความขาดต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้น จึงใช้กระบวนการส่งต่อภายในและภายนอกโรงเรียน แสดงดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 กระบวนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา นักเรียนของ
ครูแนะแนว/ฝ่ายปกครอง

ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ, 2558, หน้า 28

2.7 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดจากการศึกษาหลักการ เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดเป็น

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาและระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และนักเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.7.1 ปัจจัยด้านครู

ครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการสอน เพราะเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้การศึกษา ผลการเรียนรู้การสอนจะดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับตัวผู้สอนเป็นสำคัญ เพื่อจะก่อให้เกิดผลดีแก่นักเรียน

คุณลักษณะของครู

การมุ่งสู่คุณภาพการศึกษา คุณลักษณะของครูผู้สอนที่ต้องการให้มี ต้องประกอบด้วย (สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์, 2554, หน้า 180)

1. รักการสอน เข้าใจผู้เรียน มีจิตสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ
2. มีความคิดสร้างสรรค์ นักแก้ปัญหาและสามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีทัศนคติเชิงบวก
4. รู้วิธีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
5. มีความรู้ในเรื่องสาระการเรียนรู้ที่รับผิดชอบ โครงสร้างและการทำงานทางสมอง จิตวิทยาการเรียนรู้ ฯลฯ
6. มีทักษะในการจัดการเรียนรู้ เช่น การกระตุ้นความสนใจ การอธิบายด้วยเหตุด้วยผล การรับรู้ความรู้สึกของผู้เรียน การทำงานเป็นทีม การฝึกสมาธิ ฯลฯ
7. สามารถใช้ยุทธศาสตร์การจัดการเรียนรู้ได้สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้และเทคนิคการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน
8. มีทักษะการประเมินผลการเรียน การซ่อมเสริม การวิจัยในชั้นเรียน ฯลฯ

คุณสมบัติทางวิชาชีพของครู

คุณสมบัติทางวิชาชีพที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสอนให้เกิดประสิทธิผลของครู ได้แก่

1. ครูต้องมีความรู้อย่างถ่องแท้ในวิชาที่สอน
2. มีความเข้าใจถึงพัฒนาการ และประสบการณ์เดิมของเด็ก เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน
3. มีความเข้าใจหลักการสอน และทักษะในการใช้เทคนิค เพื่อการนำออกใช้
4. มีความเข้าใจในความรู้สาขาอื่น ๆ เพื่อชี้แนะให้เด็กรู้ว่าความรู้ที่เรียนมีความสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันอย่างไร
5. มีความเข้าใจและประทับใจในอาชีพครู เพราะเจตคติของครูในข้อนี้จะทำให้ครูสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น ซึ่งจะมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน

ปัญญาศรัทธาในอาชีพครู

ครูที่ดีต้องมีปัญญาศรัทธาในอาชีพครู ดังต่อไปนี้

1. ศรัทธาในตนเอง มีความเชื่อว่า ตนเองมีความรู้ ความสามารถ มีความดี เป็นคนมีค่าน่า นับถือ และรักศักดิ์ศรีของตนเอง เป็นที่พึ่ง ที่พึ่งพิงทางใจแก่เด็กได้
2. ศรัทธาในเด็ก ประารถนาที่จะให้เด็กอันเป็นศิษย์รักของตนมีความเจริญก้าวหน้า
3. ศรัทธาในเพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงาน คือ ผู้ที่สนับสนุนและส่งเสริมให้ก้าวหน้า จริงใจ และไว้วางใจต่อกัน
4. ศรัทธาในสถาบัน คือ โรงเรียน ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งทำมาหากิน สร้างเกียรติยศชื่อเสียง มีความรัก ห่วงที่จะให้เจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป
5. ศรัทธาในอาชีพครู มีความพอใจยกย่องในอาชีพครู สนับสนุนและส่งเสริมให้อาชีพครู มีความมั่นคง เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

แนวทางการดำเนินการปฏิรูปการศึกษาในระดับสถานศึกษาเกี่ยวกับวิชาชีพครู

แนวทางการดำเนินการปฏิรูปการศึกษาในระดับสถานศึกษา ส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านวิชาชีพครู ไว้ดังนี้ (สุรัฐ ศิลปอนันต์, 2553, หน้า 24 - 30)

1. สร้างความตระหนัก จิตวิญญาณ และจรรยาบรรณของวิชาชีพครู สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพครู
2. พัฒนาครูให้มีคุณภาพตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพด้วยวิธีการ ดังนี้
 - 2.1 กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาครูเพื่อนำไปสู่ความเป็นมืออาชีพ
 - 2.2 สร้างพันธมิตรร่วมกัน ในการดำเนินการปฏิรูปการศึกษา (Inform and commitment) มีการประเมินความตระหนัก และความพร้อมที่จะร่วมกันทำงาน
3. พัฒนาครูให้มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำหลักสูตร และจัดกระบวนการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สนับสนุน ส่งเสริมครูให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมการเข้าเป็นสมาชิกชมรมวิชาชีพ เครือข่ายวิชาชีพ ยกย่องเชิดชูเกียรติ และ จัดสวัสดิการ

จากการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่า ครูเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาของชาติ เพื่อให้ครูได้ตระหนักถึงบทบาท และหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งความภูมิใจในอาชีพศรัทธาในอาชีพ รัฐควรที่จะดูแลเอาใจใส่ในเรื่องของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ดีแก่ครูเพราะเมื่อสุขภาพจิตของครูดี การปฏิบัติหน้าที่ของครูก็ย่อมดีด้วย หากสิ่งเหล่านี้ได้รับการพิจารณา และดำเนินการจะส่งผลดีต่อคุณภาพการศึกษาของประชากร และการพัฒนาประเทศโดยภาพรวม

2.7.2 ปัจจัยด้านผู้บริหาร

ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงเรียน การที่ผู้บริหารจะใช้กระบวนการบริหารงานในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้เหมาะสมกับบทบาทที่ได้รับ มีแนวทางที่นักการศึกษาได้ให้ไว้ ดังนี้

คุณลักษณะของผู้บริหาร

จิรัช ชูเวช (2553, หน้า 150) ได้สรุปคุณลักษณะของผู้บริหารไว้ ดังนี้

1. จะต้องมีความสติปัญญาเหมือนบุคคลอื่น นั่นคือความมีไหวพริบและมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

2. มีความรอบรู้และมีความสนใจรอบด้าน ได้แก่ การศึกษางานในหน้าที่ การค้นคว้าศึกษาวิทยาการแผนใหม่แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานและเป็นคนมีศิลปะในการรับฟัง และศึกษาภาวะการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ

3. สามารถพูดและเขียนภาษาง่าย ๆ เพราะภาษาเป็นสื่อของความเข้าใจระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง จึงเป็นเรื่องที่จะต้องใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้ฟัง ไม่ว่าจะพูดหรือเขียนต้องสามารถกระทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจและพอใจอีกด้วยซึ่งควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

3.1 มีจิตใจร่างกายและอารมณ์สมบูรณ์ไม่ใช่เป็นคนเจ้าอารมณ์ ไม่เอาแต่ใจตนเอง ไม่เจ็บป่วย ประเภทสามวันดีสี่วันไข้

3.2 มีความคิดริเริ่มอย่างแรงกล้า คือเป็นนักพัฒนา พยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพความเจริญของสังคม และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

3.3 มีฝีมือที่จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาประสานงานกันได้ดีที่สุด

3.4 มีความรู้ความชำนาญในเชิงบริหาร และเชิงวิชาการ ทั้งนี้อาจจะผ่านการฝึกอบรมและมีประสบการณ์ในการทำงานรอบด้านในหน่วยงานนั้น ๆ

ผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการบริหารคุณภาพของโรงเรียน ผู้บริหารจะต้องประยุกต์ใช้กิจกรรมตามสภาพและสถานการณ์ของโรงเรียน ดังนี้

1. การกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน และกำหนดความรับผิดชอบงาน ด้านการบริหารให้ชัดเจน

2. กำหนดวิธีดำเนินงานและจัดระบบงานให้ชัดเจน ให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน และมีการบันทึกเป็นเอกสารเพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพโดยปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ทบทวนภารกิจที่ได้รับมอบหมายและภารกิจของหน่วยงาน

2.2 จัดระบบเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.3 จัดซื้อเครื่องมือและจัดหาทรัพยากรที่มีคุณภาพเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.4 กำหนดวิธีการตรวจสอบผลงานที่รับมอบจากผู้ส่งมอบงานตามแนวทาง ดังนี้

2.4.1 บันทึกข้อมูลเพื่อการตรวจสอบการทำงานทุกครั้ง

2.4.2 กำหนดแนวทางการควบคุมกระบวนการทำงานและดำเนินการควบคุม

การทำงาน

2.4.3 ตรวจสอบ ทดสอบผลงานที่แต่ละคน หรือแต่ละฝ่ายที่ได้รับมอบหมายงาน

2.4.4 กำหนดวิธีควบคุมเครื่องมือวัด ทดสอบผลงาน เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มี

ประสิทธิภาพ

2.4.5 แสดงสถานการณ์ตรวจสอบ ทดสอบผลงาน

2.4.6 กำหนดแนวทางการควบคุมผลงานที่บกพร่อง

2.4.7 กำหนดแนวทางการปฏิบัติแก้ไข ป้องกันผลงานไม่ให้บกพร่อง

2.4.8 กำหนดวิธีเก็บ การรักษาผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงาน

2.4.9 บันทึกคุณภาพการทำงาน

2.4.10 การนิเทศภายใน

2.4.11 การฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกคน

2.4.12 จัดระบบการบริการให้กับผู้รับบริการ

2.4.13 นำกระบวนการทางสถิติมาใช้ในกิจกรรมหรือกระบวนการทำงาน

แชลลิส (Sallis, 2010, pp.111 - 117) ได้อธิบายถึง ความรับผิดชอบ และความผูกพันในการบริหารงานของผู้บริหารที่จำเป็นจะต้องนำมาใช้ในกระบวนการทำงาน ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องเป็นผู้ริเริ่มงานคุณภาพด้วยตนเอง ต้องบอกกล่าวให้ผู้ร่วมงานทราบว่าต้องการมีนโยบายพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน และจงใจให้ผู้ร่วมงานสนองนโยบายนี้ สร้างทีมปรับปรุงคุณภาพงานอันเป็นการสร้างความผูกพันในการบริหารงานที่ดี

2. ผู้บริหารต้องสรรหาผู้ร่วมทีมงานจากหลาย ๆ ฝ่ายของหน่วยงานมาร่วมเป็นทีมงานปรับปรุงคุณภาพ เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้งานด้อยคุณภาพ

3. ประเมินคุณภาพงานที่ปรากฏที่ทีมงานปรับปรุงคุณภาพ จัดทำแผนการประเมินคุณภาพงาน ทั้งผลผลิตและบริการของหน่วยงาน

4. ประเมินความคุ้มค่าของคุณภาพ ทีมงานตรวจสอบทุนที่ใช้ในการปฏิบัติงานว่าคุ้มค่างับคุณภาพที่ได้หรือไม่โดยปฏิบัติดังนี้

4.1 สร้างความตระหนักในคุณภาพ ผู้บริหารต้องสื่อความหมายให้ผู้ร่วมงานทุกคนตระหนักในความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพงาน

4.2 ปรับปรุงงาน ทั้งผู้บริหารและผู้นิเทศ ร่วมกันปรับปรุงงานทุกประเภทในหน่วยงาน โดยสร้างทีมงานย่อย ๆ ในทุก ๆ ฝ่ายงาน

4.3 วางแผนงานปลอดความสูญเสีย ทีมงานปรับปรุงคุณภาพดำเนินการวางแผน จัดความสูญเสียของงานให้เป็นศูนย์และดำเนินการตามแผน (ทีมงานย่อยในแต่ละฝ่ายงาน ร่วมวางแผนและรับไปปฏิบัติ)

4.4 ฝึกอบรมผู้นิเทศติดตามงาน ผู้บริหารต้องให้การฝึกอบรมบุคลากรที่จะให้การนิเทศ ช่วยเหลือ และติดตามการปฏิบัติงาน เตรียมพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ

5. จัดงานวันปลอดความสูญเสีย เป็นการเริ่มงานคุณภาพของหน่วยงาน (ต่อไปจะไม่มีงานด้อยคุณภาพอีกด้วย) เป็นการประกาศให้ทุกคนทราบ

6. สร้างเป้าหมายงาน ทีมงานย่อยสร้างเป้าหมายงานที่จะปรับปรุง เป้าหมายงานต้องชัดเจน ประเมินได้

7. จัดอุปสรรคของงาน สมาชิกของทีมงานย่อยแต่ละคนมีหน้าที่ต้องแจ้งให้ฝ่ายบริหารทราบถึงอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทั้งด้วยเอกสารและด้วยวาจา

8. ขอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรแสดงความยินดีต่อความสำเร็จของเพื่อนร่วมงาน เป็นการให้ความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน

9. สร้างสมาคมคุณภาพ รวมกลุ่มของผู้ที่ปรับปรุงคุณภาพงาน จัดตั้งเป็นสมาคมร่วมปรึกษาแสดงความคิดเห็นในการพัฒนางาน

10. จัดวงจรพัฒนาตลอดไป เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพงานและบรรลุผลแล้วให้เริ่มวงจรพัฒนาในกิจกรรมเดิมหรือกิจกรรมอื่น ๆ ต่อไป ไม่สิ้นสุด

สมศักดิ์ สินธุระเวชชัย (2554, หน้า 180) เห็นว่า คุณลักษณะของผู้บริหารที่ต้องการเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการศึกษา ต้องประกอบด้วย

1. ต้องมีภาวะผู้นำ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา
2. ต้องมุ่งมั่นที่จะสร้างระบบคุณภาพ องค์กรแห่งคุณภาพเพื่อให้ผลผลิต (นักเรียน) สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
3. ต้องเป็นนักป้องกันปัญหา
4. ต้องตัดสินใจบนทางเลือก ซึ่งมีการเสี่ยงอย่างมีเหตุผล
5. ต้องมีความรับผิดชอบในการสดับรับฟัง ความคิดเห็นจากทุกฝ่าย ใว้ต่อการรับรู้ความคิด ความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

5.1 ต้องให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้บริหารรองลงไปทุกระดับ และต้องวางระบบการสื่อสาร

5.2 มีความซื่อสัตย์และมีหลักการ

5.3 มีจิตสำนึกแห่งคุณภาพ

สุรัฐ ศิลปอนันต์ (2553, หน้า 28 - 29) เห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้จัดการสถานศึกษา โดยให้มีการบริหารและการจัดการ ดังนี้

1. การบริหารและจัดการศึกษาแบบเบ็ดเสร็จ (School based management) ซึ่งเป็นการบริหารจัดการศึกษาในลักษณะที่สถานศึกษามีอำนาจในการบริหารแบบเบ็ดเสร็จ ด้านเงิน คน วิชาการ และอื่น ๆ ดังนี้

1.1 ตั้งคณะกรรมการสถานศึกษา

1.2 ตั้งคณะทำงานวางแผนปรับปรุงการศึกษาในสถานศึกษา (School improvement team)

1.3 ตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร

1.4 จัดทำแผนยุทธศาสตร์การปรับปรุงสถานศึกษา (School improvement plan)

1.5 จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ

2. จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality assessment) ดังนี้

2.1 กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

2.2 จัดทำธรรมนูญโรงเรียน

2.3 จัดทำระบบตรวจสอบ ระบบการประเมินตนเอง การนิเทศภายใน โรงเรียน และการควบคุมการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2.4 รายงาน และนำไปปรับปรุงแก้ไข

3. ปรับปรุงบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม และองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ดังนี้

3.1 จัดทำแผนผังแม่บทของสถานศึกษา

3.2 จัดภูมิทัศน์ให้มีความร่มรื่น สวยงาม

3.3 จัดระบบสาธารณูปโภค และจัดระบบกำจัดของเสีย

3.4 จัดระบบความปลอดภัยในสถานศึกษา

4. สนับสนุน ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ดังนี้

4.1 จัดสรรทรัพยากรและจัดหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมทั้งสากล และท้องถิ่น

4.2 ส่งเสริมให้มีการผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา

4.3 ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรมีความรู้ทักษะในการใช้เทคโนโลยี

5. สนับสนุน ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันดังมีขั้นตอน ดังนี้
 - 5.1 จัดให้มีศูนย์สื่อการเรียนการสอน
 - 5.2 มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากรทางการศึกษาระหว่างสถานศึกษา ชุมชน
6. ให้สิทธิ และ โอกาสเสมอกันในการ ได้รับการศึกษาดังมีขั้นตอน ดังนี้
 - 6.1 สำรวจข้อมูลประชากรในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
 - 6.2 กำหนดแนวปฏิบัติในการให้บริการทางการศึกษาอย่างโปร่งใส เป็นธรรมให้ทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ
7. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลดังมีขั้นตอน ดังนี้
 - 7.1 จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์
 - 7.2 จัดทำเครือข่ายและประสานการประชาสัมพันธ์
 - 7.3 ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่หลากหลาย
8. จัดโรงเรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของชุมชนดังมีขั้นตอน ดังนี้
 - 8.1 จัดบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียน
 - 8.2 ประสานความร่วมมือกับแหล่งความรู้อื่น ๆ เพื่อสนองความต้องการของชุมชน
9. กำกับ ติดตาม ประเมิน และรายงานผลดังมีขั้นตอน ดังนี้
 - 9.1 จัดระบบการกำกับ ติดตาม ประเมิน และรายงานผล
 - 9.2 ดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานภายในสถานศึกษา
 - 9.3 รายงานผลต่อประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หลักการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา

หลักการในการบริหารงาน 14 ประการ โดยย่อกว่า หลักการดังกล่าวมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการได้ตลอดเวลา ข้อสำคัญอยู่ที่วิธีการใช้หลักการเหล่านี้ซึ่งเป็นศิลปะที่จำเป็นต้องใช้สติปัญญา ประสบการณ์ การตัดสินใจและการกำหนดสัดส่วนการนำมาใช้ หลักการ 14 ประการ มีดังนี้ (ศิริพงษ์ เสาภายน, 2553, หน้า 25 - 26)

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of work) เพื่อนำความสามารถ ความมั่นใจ และความถูกต้อง มาเพิ่มผลผลิตของงาน
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) อำนาจหน้าที่เป็นสิ่งที่ใช้ในการสั่งการและใช้พลังเพื่อให้คนเชื่อถือเป็นสิ่งที่จะเห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจนระหว่างอำนาจของผู้บริหารที่อยู่ในที่ทำงานกับอำนาจซึ่งเกิดจากบุคลิกภาพ ซึ่งรวมถึงสติปัญญา ประสบการณ์ คุณธรรมและความสามารถที่จะเป็นผู้นำ

3. วินัยในการทำงาน (Discipline) แนวทางที่ดีที่สุดที่จะทำให้เกิดวินัยที่ดี คือ ข้อตกลงต่าง ๆ ต้องมีความชัดเจนและยุติธรรมมากที่สุด การกำหนดบทลงโทษควรนำมาใช้อย่างรอบคอบ
4. ความมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) ในการปฏิบัติงานใด ๆ ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาคนเดียวเท่านั้น
5. ความมีเอกภาพในการอำนวยการ (Unity of direction) ในการจัดกิจกรรมหนึ่งกลุ่มควรมีหัวหน้าเพียงคนเดียวต่อหนึ่งแผนงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน
6. ความสนใจของบุคคลต้องเป็นรองความสนใจของคนส่วนรวม (Subordination of individual interest to general interest) ความสนใจของผู้ปฏิบัติหนึ่งคนหรือหนึ่งกลุ่มจะไม่นำมา เป็นความสนใจของคนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผลที่ได้รับจากความมุ่งมั่นและเป็นตัวอย่างของผู้บังคับบัญชารวมทั้งการยอมรับข้อตกลงจากส่วนรวมให้ได้มากที่สุด จะทำให้การแนะนำของผู้บังคับบัญชามีความมั่นคง
7. การให้ผลตอบแทน (Remuneration) ควรมีความเป็นธรรมและให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดทั้งในด้านบุคลากรและความเที่ยงธรรม
8. การรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (Centralization) การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ ควรมีการกำหนดความเข้มของการบริหารงานทั้งสองด้านให้เหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของผู้บริหารด้านคุณธรรม ความคงที่ที่จะนำมาปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชา การรวมอำนาจจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกรณีต่าง ๆ กันไป
9. สายการบังคับบัญชา (Chain of command) เป็นการแสดงความห่างกันระหว่างผู้บังคับบัญชาสูงสุดและผู้อยู่ในตำแหน่งน้อยสุด ถ้าระยะที่ห่างกันไม่มีความจำเป็นก็ไม่ควรทำ
10. คำสั่ง (Order) ในการสั่งการทางสังคมเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ จำเป็นจะต้องให้ผู้รับคำสั่งอยู่ในบริเวณที่รับคำสั่งและผู้ปฏิบัติทุกคนจะต้องอยู่ในที่ที่มีการสั่งการ
11. ความเสมอภาค (Equality) ในการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ของตน ผู้บริหารจะต้องให้ความเมตตาและให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมกับทุกคน ความเสมอภาคในที่นี้ไม่ได้รวมถึงการบังคับขู่เข็ญให้ทำ
12. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of tenure of personnel) ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานและความสำเร็จในการทำงานให้ได้ผลดี การจะทำให้เกิดผลดังกล่าวต้องอาศัยประสบการณ์เดิมมาช่วยจึงจะทำให้ประสบความสำเร็จและมั่นคง
13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) ความคิดที่แตกต่างไปจากแผนงานเดิมที่วางไว้และสามารถสร้างสรรค์งานนั้นให้สำเร็จเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ทั้งจากผู้ที่มีความเฉียบแหลมจนถึงผู้มีประสบการณ์ซึ่งจะช่วยเพิ่มความเข้มแข็งให้กับงานได้เป็นอย่างดี

14. ความสามัคคี (Esprit de corps) ความสามัคคี คือ พลัง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กร

โดยสรุป ปัจจัยด้านผู้บริหารเป็นปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลอีกผู้หนึ่ง ที่มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพการศึกษาและระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการ จะต้องมีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์สูง และมีวิสัยทัศน์ มีคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคม ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ

2.7.3 ปัจจัยด้านผู้ปกครอง และชุมชน

โรงเรียนควรใช้แหล่งทรัพยากรของท้องถิ่นในการพัฒนาโรงเรียน ซึ่งถ้ามุ่งถึงผลทางการศึกษา หรือการเรียนการสอนก็คือ สิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในท้องถิ่น นอกจากจะได้มาในรูปแบบการเงิน วัสดุ สิ่งของ แรงงาน หรือสิ่งอื่นในเชิงวัตถุแล้ว สิ่งต่าง ๆ ในท้องถิ่นยังอาจเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ของเด็กในโรงเรียนได้เป็นอย่างดีด้วย เช่น การใช้บุคคลในฐานะวิทยากร ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ในฐานะผู้มีประสบการณ์และความชำนาญสูง การศึกษาลักษณะและสภาพทางภูมิศาสตร์ ซึ่งอาจจะนำมาใช้เป็นบทเรียนโดยตรง การใช้โรงงาน สถานที่และสถานประกอบการต่าง ๆ ในท้องถิ่น ให้เป็นทั้งบทเรียนโดยตรง หรืออาจจัดให้เป็นส่วนเสริมประสบการณ์ในการเรียนรู้และสภาพชีวิตจริงในสังคมของเด็ก สิ่งเหล่านี้ถ้าโรงเรียนรู้จักใช้อย่างเหมาะสม ปรับให้สอดคล้องกับหลักสูตรของโรงเรียน และให้สอดคล้องกับประสบการณ์ในการเรียนรู้ของเด็ก ย่อมจะเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง การจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ทั้งปัจจุบันและอนาคต ต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ให้ความสนับสนุน ปรึกษาหารือ ซึ่งจะต้องกระทำโดยสม่ำเสมอผู้ปกครองเป็นบุคคลที่จะได้รับทราบผลการเล่าเรียนของเด็ก ถึงแม้จะไม่มีมารับผิดชอบในกิจการของโรงเรียนเต็มที่ก็ตาม แต่ผลของการศึกษาของนักเรียนก็จะตกไปอยู่กับผู้ปกครอง เพราะฉะนั้นผู้ปกครองจึงเป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการของโรงเรียนในขั้นสุดท้าย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปกครองจะเข้ามามีบทบาทต่อการศึกษารวมทั้งให้มากขึ้น กิจกรรมต่าง ๆ ในโรงเรียนจึงจำเป็นต้องอาศัยความคิดเห็น ความร่วมมือ และการให้การสนับสนุนจากผู้ปกครองมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานของผู้บริหาร และการจัดกิจกรรมของครูบรรลุปเป้าหมายทางการศึกษามากยิ่งขึ้นและในแนวทางการดำเนินงานปฏิรูปการศึกษา ทั้งในด้านการพัฒนาหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน สถานศึกษามีความจำเป็นจะต้องมีชุมชนเป็นส่วนสัมพันธ์โดยตรง เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ (สุรัฐ ศิลปอนันต์, 2553, หน้า 24 - 32)

1. จัดทำสาระการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลาง และสอดคล้องกับความต้องการ ความถนัด ความต้องการของผู้เรียน และชุมชนซึ่งต้องปฏิบัติ ดังนี้

1.1 จัดทำระบบข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้เรียนด้านความสนใจ ความถนัด และความต้องการของผู้เรียน

1.2 จัดทำระบบข้อมูลพื้นฐานของชุมชนเกี่ยวกับสภาพและความต้องการ

1.3 วิเคราะห์หลักสูตรแกนกลาง

1.4 จัดทำเนื้อหาสาระและกระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับข้อมูลพื้นฐาน

2. ส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น และสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดแผนการเรียนที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการ โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมซึ่งต้องปฏิบัติ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ความต้องการทางการศึกษาของท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับสถานศึกษา

2.2 สนับสนุน ส่งเสริมการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่นระดับจังหวัด/เขตพื้นที่ และแผนการสอนที่หลากหลายของสถานศึกษา

2.3 รวบรวมและเผยแพร่หลักสูตรท้องถิ่น และแผนการสอนของสถานศึกษา

2.4 การมีส่วนร่วม การปฏิรูปการศึกษา จะต้องให้ผู้เรียน ครู ผู้บริหาร ผู้ปกครอง และชุมชน มีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ตั้งแต่การวางแผนพัฒนาสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาปรับปรุงสถานศึกษา และการติดตามประเมินผล

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2554, หน้า 168) เห็นว่า การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดระดับความเข้มแข็งของชุมชน เพราะเป็นกลไกหลักซึ่งทำหน้าที่ถ่ายทอด และพัฒนาระบบค่านิยม และกิจกรรมของคนในชุมชน ชุมชนจะดำรงรักษาความเข้มแข็งไว้ได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกระบวนการศึกษาและเรียนรู้ของบุคคลในชุมชน สถานศึกษาจะต้องพัฒนาบุคคลในชุมชนให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต เกิดศักยภาพมากขึ้นในการดำรงชีวิต มีทักษะการแก้ไขจัดการปัญหา สามารถพัฒนาตนเองและสังคมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ต้องสอดคล้องกับความต้องการ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน สถานศึกษาต้องทำงานร่วมกับชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน เปิดโอกาสให้บุคคลในชุมชนได้ร่วมคิด ร่วมเสนอแนะร่วมตัดสินใจ ร่วมการเลือกสรร ร่วมดำเนินการ ฯลฯการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษา ควรมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่แนวทางของการพัฒนาความสามารถทางสมองของผู้เรียน เพื่อตอบสนองต่อตัวผู้เรียน และความเข้มแข็งของชุมชน

ความร่วมมือระหว่างบ้านและสถานศึกษา สถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างบ้านและสถานศึกษาในทางบวก จึงควรดำเนินการ ดังนี้

1. คณะกรรมการสถานศึกษา มีส่วนร่วมวางแผน ร่วมรับผิดชอบ และร่วมตัดสินใจในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาตามนโยบายการกระจายอำนาจ

2. ผู้ปกครองได้รับข่าวสารเกี่ยวกับแผนการเรียน ปรัชญา การจัดการเรียนรู้ และกรอบการประกันคุณภาพการศึกษา
3. คณะครูและผู้ปกครองแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียน
4. มีการสื่อสารทางจดหมาย และวิธีการอื่น ๆ
5. มีการประชุมอภิปรายผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน การพัฒนาและความก้าวหน้าในการเรียนรู้
6. ผู้ปกครองต้องมีส่วนร่วมประเมินหลักสูตรและบริการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในสถานศึกษา
7. ผู้ปกครองต้องได้รับการต้อนรับตลอดเวลา

สรุป ปัจจัยด้านชุมชน เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในปัจจุบัน การมีส่วนร่วมของชุมชนจะส่งผลต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษาและการจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งต้องปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคมของชุมชน ชุมชนจะดำรงรักษาความเข้มแข็งไว้ได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนในชุมชน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นยิ่งที่จะต้องมีศักยภาพในการจัดและพัฒนาทั้งด้านการศึกษาของโรงเรียนและคุณลักษณะของนักเรียน ที่เกิดจากชุมชนเป็นผู้ให้การสนับสนุนนั่นเอง

2.7.3 ปัจจัยด้านนักเรียน

นักเรียนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทั้งเป็นผู้รับการช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือกับสถานศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การที่จะได้นักเรียนที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของโรงเรียน จำเป็นต้องศึกษาพัฒนาการของเด็กวัยรุ่น วัยเรียน ซึ่งมีผู้ศึกษาไว้ ดังนี้

กฤษศรี คำชาย (2542, หน้า 45) ได้ให้ความเห็นว่า เด็กวัยเรียน (School age children) เป็นวัยที่อยู่ในช่วงอายุ 6 - 12 ปี โดยประมาณ เป็นวัยที่เพิ่งผ่านพ้นวัยเด็กเล็กและกำลังจะเข้าสู่วัยรุ่น เด็กวัยเรียนนี้เป็นวัยของการเข้าโรงเรียน เด็กจะเริ่มเรียนวิชาการที่โรงเรียนอย่างจริงจัง ต้องปรับตัวเผชิญกับสังคมใหม่ที่โรงเรียน ลักษณะพัฒนาการที่สำคัญสำหรับเด็กวัยเรียน คือ “การเตรียมตัว” เพื่อเป็นเด็กวัยรุ่นและผู้ใหญ่ที่สามารถรับผิดชอบตนเองในด้านต่าง ๆ ได้ ดังนั้นจึงเป็นช่วงที่เด็กต้องมีการปรับตัว และเปลี่ยนแปลงมากที่สุดระยะหนึ่ง

สุพรรณิ ศรีสุขโข (2550, หน้า 27) ได้แบ่งช่วงอายุและลักษณะของวัยรุ่น ดังนี้

1. วัยรุ่นตอนต้น เพศหญิง อายุ 11 - 13 ปี เพศชาย อายุ 13 - 15 ปี ในเพศชาย และเพศหญิง ร่างกายมีการเจริญเติบโตทางเพศอย่างสมบูรณ์ สำหรับเพศหญิงได้แก่ การมีประจำเดือนและสัดส่วนร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนเพศชาย สังเกตจากเสียงที่แตกพ่ว เป็นต้น

2. วัยรุ่นตอนกลาง เพศหญิง อายุ 13 - 17 ปี เพศชาย อายุ 15 - 19 ปี จะเปลี่ยนแปลงทั้งด้านร่างกาย จิตใจและความนึกคิดในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป จะสิ้นสุดลงเมื่อถึงวุฒิภาวะของวัยรุ่น การเปลี่ยนแปลงนี้แต่ละคนจะไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม

3. วัยรุ่นตอนปลาย เพศหญิง อายุ 17 - 19 ปี เพศชาย อายุ 19 - 21 ปี ระยะเวลาพัฒนาการเริ่มเข้าสู่วุฒิภาวะอย่างสมบูรณ์ ส่วนใหญ่จะเป็นการพัฒนาการทางจิตใจมากกว่าร่างกาย โดยเฉพาะด้านปรัชญาชีวิตและความนึกคิด

สุพรรณิ ศรีสุขโข (2550, หน้า 27) ได้แบ่งพัฒนาการของวัยรุ่นออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. พัฒนาการทางด้านร่างกาย พัฒนาการทางด้านร่างกายเป็นไปในแง่ของความงอกงามเจริญเติบโตถึงขีดสมบูรณ์เพื่อทำหน้าที่อย่างเต็มที่ ความเจริญเติบโตมีทั้งภายนอกที่เห็นได้ง่าย เช่น ส่วนสูง น้ำหนัก รูปร่างและสัดส่วนของร่างกาย ฯลฯ และการเจริญเติบโตภายใน เช่น การทำงานของต่อมบางชนิด โครงสร้างกระดูกที่แข็งแรงขึ้น การผลิตเซลล์สืบพันธุ์ในเด็กชาย การเปลี่ยนแปลงระดับฮอร์โมนในร่างกาย ฯลฯ ความเจริญเติบโตทางร่างกายนั้นมีช่วงหนึ่งซึ่งเป็นระยะพักและเมื่อผ่านพ้นช่วงนี้แล้วจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสะสมไขมันในร่างกายมีมากกว่าวัยเด็ก ระบบการย่อยอาหารและการใช้ประโยชน์จากอาหารทำงานเร็วและมากขึ้นกว่าเดิม เพราะร่างกายพัฒนาอย่างรวดเร็ว

2. พัฒนาการทางด้านอารมณ์และจิตใจ ความเจริญเติบโตทางร่างกายทั้งภายในและภายนอกกระทบกระเทือนต่ออารมณ์ของเด็กวัยรุ่น ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงง่าย บางท่านเรียกลักษณะอารมณ์ของวัยรุ่นว่า “เป็นพายุบูแคม” เพราะอารมณ์ที่เกิดขึ้นเปลี่ยนแปลงง่าย อ่อนไหวง่าย ยากต่อการควบคุมให้คงเส้นคงวา ซึ่งสาเหตุของความสับสนทางอารมณ์นั้น สามารถอธิบายได้ ดังนี้

2.1 ระยะเวลาวัยรุ่นเป็นช่วงเปลี่ยนวัย เป็นระยะการเรียนรู้บทบาทการเป็นผู้ใหญ่แต่เนื่องจากเป็นขั้นของการแรกเริ่มจึงทำให้เกิดความสับสน ไม่แน่ใจว่า สิ่งทีกระทำอยู่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่

2.2 การต้องวางตัวในสังคม เพราะร่างกายเติบโตเป็นหนุ่มสาวเต็มที่ การวางตัวทีถูกต้องกระทำไม่ได้ง่าย ๆ การปรับตัวระยะนี้จึงสร้างความสับสนได้

2.3 การต้องเลือกอาชีพเพื่อเตรียมตัวประกอบอาชีพต่อไปในระยะผู้ใหญ่ การเลือกอาชีพเป็นเรื่องที่สำคัญต่อจิตใจ อารมณ์และความต้องการ จึงเป็นเหตุแห่งความสับสนเช่นกัน เพราะยังไม่ทราบถึงความถนัด ความสนใจ ความต้องการและบุคลิกภาพของตัวเอง

2.4 สภาพปัจจุบันของสังคม อาทิเช่น การเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างรวดเร็ว ครอบครัวมีขนาดเล็กกลางทำให้ความอบอุ่นในครอบครัวมีน้อยกว่าครอบครัวใหญ่ เป็นต้น

3. พัฒนาการทางด้านสังคม วัยรุ่นจะให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมวัย มีความผูกพันกับเพื่อนในกลุ่มมาก โดยจะมีความสัมพันธ์กับเพื่อนต่างเพศด้วย ซึ่งกลุ่มเพื่อนจะรับรู้ เข้าใจและช่วยแก้ปัญหาของกันและกันได้ดีกว่าคนต่างวัยและยังสนองความต้องการทางสังคมได้มาก เช่นการเป็นบุคคลสำคัญ การต่อต้านผู้มีอำนาจ การหนีสภาพที่ไม่น่าพอใจของบ้าน เป็นต้น ซึ่งลักษณะทางสังคมของวัยรุ่น มีดังนี้

3.1 วัยรุ่นจะปฏิบัติตามข้อตกลงของกลุ่มเพื่อนยิ่งกว่าตามข้อตกลงของบิดามารดาหรือครู เพราะเป็นวัยที่ต้องการความเป็นอิสระ

3.2 เป็นวัยที่ขาดความมั่นใจ จึงทำอะไรคล้าย ๆ กลุ่มเพื่อนให้เป็นที่ยอมรับ เช่น การแต่งกาย การแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นต้น

3.3 วัยรุ่นหญิงมีพัฒนาการด้านสังคมเร็วกว่าวัยรุ่นชาย

4. พัฒนาการทางด้านสติปัญญา พัฒนาการทางด้านสติปัญญา หมายถึง การที่บุคคลเข้าใจและปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้ ซึ่งการปรับตัวนี้มีมาแต่แรกเกิดและพัฒนาต่อเนื่องกันตามวัยจนถึงผู้ใหญ่ โดยพัฒนาการทางสมองจะสูงเท่ากับผู้ใหญ่และเข้าใจกฎเกณฑ์ทางสังคม ได้ดีขึ้นมีความสามารถในการใช้เหตุผล ในการตัดสินใจปัญหา รวมถึงการพัฒนาด้านความคิดเป็นไปอย่างรวดเร็ว เพียงแต่ขาดประสบการณ์ซึ่งทำให้ไม่สามารถใช้ความเข้าใจนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

สรุปได้ว่า ช่วงเด็กวัยรุ่น วัยเรียนเป็นช่วงที่เด็กถูกคาดหวังว่าจะต้องพัฒนาทักษะในด้านการเรียนวิชาการต่าง ๆ ขึ้นพื้นฐาน เช่น การอ่าน การเขียน การคำนวณ และการเรียนรู้เรื่องทางสังคมทั่ว ๆ ไป ช่วงวัยนี้เด็กจะมีพัฒนาการทางความคิดก้าวหน้ามาก มีความคิดเป็นเหตุเป็นผล และมีความคิดเกี่ยวกับศีลธรรมจรรยา แม้ว่าจะเป็นช่วงเวลาแห่งการพัฒนาความคิด แต่ก็ เป็นช่วงเวลาของเด็กบางกลุ่มไม่สามารถพัฒนาได้ตามมาตรฐานที่พ่อแม่และสังคมคาดหวัง ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนั้นคือเด็กที่มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาทางสังคม โรงเรียนที่จัดการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา ควรให้ความสนใจศึกษาค้นคว้าหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อป้องกัน ช่วยเหลือ และแก้ปัญหาตลอดจนการใช้ความรู้ด้านจิตวิทยาพัฒนาการของเด็ก เป็นข้อมูลพื้นฐานในการส่งเสริมและพัฒนาเด็กกลุ่มนี้ให้มีพัฒนาการทางทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตต่อไป

พฤติกรรมแสดงออกของนักเรียน

พฤติกรรมแสดงออกของมนุษย์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับของสังคม ขึ้นอยู่กับการใช้ทักษะการดำเนินชีวิตอย่างน้อย 2 อย่าง คือ ทักษะการปรับตัวทางสังคม และการใช้ทักษะชีวิต ปัจจัยทั้งสองประการนี้ จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนี้

1. ทักษะการปรับตัวทางสังคม

ความหมายของการปรับตัว

อัจฉรา รัตนโสภา (2545, หน้า 14) ได้เสนอทัศนะไว้ว่า การปรับตัว คือ ความเข้าใจ พฤติกรรมความคิด ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นอย่างถ่องแท้ จนสามารถที่จะพิจารณากลยุทธ์ เพื่อที่จะจัดการกับความต้องการของคน และเหตุการณ์ที่ท้าทายในชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากพฤติกรรมความคิด และความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกนั้นล้วนแล้วแต่มีสาเหตุซ่อนอยู่มากมาย

จากที่กล่าวมา สรุปความหมายของการปรับตัวได้ว่า การปรับตัว หมายถึง ความพยายามของบุคคลทั้งที่อยู่ในระดับจิตสำนึกและไร้สำนึก ในการปรับสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง ไม่ว่าปัญหานั้นจะเป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการ หรือด้านอารมณ์ เพื่อให้เกิดความสมดุลทางจิตใจ ลดความวิตกกังวล ความคับข้องใจ และความต้องการต่าง ๆ ได้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมจนเป็นสถานการณ์ที่บุคคลนั้นสามารถอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ได้อย่างมีความสุข

ความหมายของการปรับตัวทางสังคม

นักจิตวิทยา และนักการศึกษาได้ให้ความหมายของการปรับตัวทางสังคมไว้ ดังนี้

อัจฉรา รัตนโสภา (2545, หน้า 14 - 15) ได้ชี้ให้เห็นว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้นกับบุคคล โดยจะรู้ตัวหรือไม่ก็ตามที่จะเลือกทางเลือกต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทางเลือกดังกล่าวนั้นเป็นการหลีกเลี่ยงการทำให้ลดลงหรือการทำให้หมดไป ซึ่งเป็นข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม การปรับตัวนี้เกิดจากการเรียนรู้การปรับตัวทางสังคมมากกว่าจะเกิดจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรมและได้ให้ความหมายของการปรับตัวทางสังคมว่า เป็นทางสำเร็จของบุคคลในการปรับตัวเข้ากับกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้ คนที่ปรับตัวได้ดีจะเรียนรู้ทักษะทางสังคมได้ เช่น ความสามารถในการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ทั้งกลุ่มเพื่อนและคนแปลกหน้า และจะช่วยพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อสังคมด้วย เช่น มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น และได้ให้เกณฑ์การปรับตัวทางสังคมไว้ สรุปได้ ดังนี้

1. มีการแสดงออกที่เหมาะสมและเป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่ม ซึ่งจะได้รับ การยอมรับจากกลุ่ม
2. สามารถปฏิบัติตนให้เข้ากับบุคคลต่าง ๆ
3. มีเจตคติที่ดีต่อบุคคลต่าง ๆ ต่อการเข้าร่วมสังคม และต่อบทบาทของตนเองในสังคม
4. มีความพึงพอใจในบทบาทของตนเอง

จากที่กล่าวมาพอสรุปความหมายของการปรับตัวทางสังคมได้ว่า การปรับตัวทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลสามารถเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเองว่ามีความสามารถปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข และสามารถหาหนทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

ลักษณะของเด็กที่ปรับตัวและมีสุขภาพจิตดี

อัจฉรา รัตนโสภา (2545, หน้า 21) สรุปถึง ลักษณะของเด็กที่ปรับตัวและมีสุขภาพจิตดีไว้ดังนี้

1. มีความเชื่อมั่น และความรู้สึกมั่นคง อันก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ไม่มีปมด้อย ไม่กลัวเกรงตำแหน่ง ความยิ่งใหญ่ หรือการก้าวร้าวระรานของผู้ใด ในขณะที่เดียวกันก็ยอมรับความสามารถและความสำเร็จที่เหนือกว่า มีความปรารถนาที่ดีต่อผู้อื่นด้วยความจริงใจ กล้าเผชิญชีวิต โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค
2. มีลักษณะอบอุ่นเป็นมิตร มีลักษณะน่าคบ เมตตากรุณาต่อผู้อื่นด้วยน้ำใสใจจริงไม่หวังผลตอบแทน ไม่เห็นแก่ตัว เกรงใจ และคำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น
3. มีความรู้สึกตระหนักถึงคุณค่าของภาระหน้าที่ปฏิบัติกรดำเนินชีวิตแต่ละวันเป็นไปอย่างมีคุณค่าและไม่น่าเบื่อหน่าย
4. พร้อมที่จะรับประสบการณ์ใหม่ ๆ สนใจในกิจกรรมรอบตัว มีความสุขในสิ่งต่าง ๆ ตามความถนัดและความตั้งใจ เช่น การเล่นกีฬา การเล่นดนตรี และการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
5. รู้จักรักษานามขีและสุขภาพร่างกายสม่ำเสมอ ทั้งในการกิน การนอน และการออกกำลังกาย เป็นต้น
6. มีความกล้าที่จะเผชิญความจริงในชีวิต กล้าเผชิญความจริงเกี่ยวกับสภาพของตนเองที่นำความทุกข์มาให้ เช่น ความล้มเหลว และความผิดพลาดในชีวิต โดยไม่หาทางออกด้วยการกล่าวโทษผู้อื่น หรือกลบเกลื่อนความบกพร่องของตนเองด้วยวิธีการปรับตัวแบบต่าง ๆ
7. มีจิตใจหนักแน่นมั่นคง ไม่ท้อถอย และหวาดหวั่น พร้อมที่จะแก้ไขปัญหและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างเต็มความสามารถ
8. มีความสามารถในการปรับตัวได้ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทางสังคมและครอบครัวได้ง่าย มีใจกว้างพอที่จะรับฟังความคิดและข้อโต้แย้งของผู้อื่น ในเวลาเดียวกันก็เป็นผู้ยึดมั่นในหลักการที่ดี มีมาตรฐานการประพฤติปฏิบัติสูง และยึดถือค่านิยมที่ดีงาม
9. มีอารมณ์ที่ช่วยส่งเสริม แทนที่จะขัดขวางสวัสดิภาพของชีวิต ไม่มีอารมณ์เกลียดเกลียดแค้น หรืออิจฉาริษยา รู้จักที่จะยับยั้ง และควบคุมอารมณ์ได้ มีอารมณ์รักใคร่ และเป็นมิตรกับเพศตรงข้ามได้ด้วยดี

10. ปราศจากนิสัยในทางจิตที่กระทบกระเทือนบุคลิกภาพ ไม่หลงโทษตัวเองเมื่อทำผิดแต่จะจดจำประสบการณ์ไว้เป็นบทเรียนที่มีค่า ไม่หวาดระแวงสงสัยในผู้อื่น ไม่หุยมหิมในเรื่องเล็กน้อยที่ไร้สาระ ไม่เคร่งเครียด และวิตกกังวลจนเกินกว่าเหตุ

จากหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว พอสรุปได้ว่า บุคคลที่สามารถปรับตัวได้ดี มิใช่ผู้ปราศจากปัญหา แต่เป็นผู้กล้าเผชิญปัญหา อุปสรรค และความยุ่งยากในชีวิต มีสติ และไม่หวาดหวั่น ตลอดจนเป็นผู้ที่พร้อมจะเผชิญทั้งความสุข ความทุกข์ในชีวิต บางครั้งอาจจะประสบชะตากรรมพบความผิดหวังและล้มเหลวในชีวิต แต่ก็ยังมีความกล้าหาญ เข้มแข็งพอที่จะดำเนินชีวิตต่อไป โดยไม่ยอมพ่ายแพ้หรือถอดใจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะชีวิต

ความสามารถทางจิตสังคมเป็นความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งสภาวะสุขภาพจิตที่ดี และสามารถที่จะปรับตัวและมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่ถูกต้อง ในขณะที่ต้องเผชิญกับแรงบีบ แรงกดดัน หรือแรงกระทบจากสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว คนที่สามารถยืดหยุ่นอยู่ได้อย่างปกติสุขไม่เป็นบุคคลที่มีปัญหา ก็คือ บุคคลที่สามารถจัดการกับแรงปะทะจากภายนอกได้ดี ความสามารถทางจิตสังคมมีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมสุขภาพ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และการดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ที่ใดมีปัญหารื่องพฤติกรรมความเครียดและแรงกดดันต่าง ๆ ในชีวิต จำเป็นต้องมีการพัฒนาความสามารถทางจิตสังคม อันจะทำให้เกิดผลต่อการส่งเสริมสุขภาพ ในการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถทางจิตสังคมให้เพิ่มขึ้นในตัวบุคคลนั้น สามารถที่จะทำได้โดยการพัฒนาโปรแกรมการเรียนการสอนทักษะชีวิตให้แก่เด็กและเยาวชนในระบบโรงเรียน นั้นเอง (World health organization, 1994, p.34)

ความหมายของทักษะชีวิต

กมลรัตน์ วัชรินทร์ (2556, หน้า 12) ได้ให้ความหมาย ของทักษะชีวิตว่าเป็นความสามารถโดยรวมของบุคคลอันประกอบด้วยกระบวนการคิดวิเคราะห์และประเมินเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับตนเองในชีวิตประจำวันอย่างมีเหตุผล โดยนำข้อมูลจากการสะสมประสบการณ์มาใช้ประกอบในการพิจารณาเพื่อตัดสินใจและสามารถเลือกใช้ทักษะต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นในการแก้ปัญหาและปรับตัวให้สามารถเผชิญสถานการณ์หรือปัญหาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคมจนสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข

ขวัญยืน มูลศรี (2548, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของ ทักษะชีวิตว่า ทักษะชีวิต หมายถึงความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมปัจจุบัน

สามารถเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและเตรียมพร้อมสำหรับการปรับตัวในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

ฉนวนศักดิ์ ทองอิสสระ (2552, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของ ทักษะชีวิตว่า ทักษะชีวิตหมายถึงความสามารถของบุคคลอันประกอบไปด้วยความรู้ เจตคติ รวมทั้งทักษะด้านต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตเพื่อให้บุคคลสามารถเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันและเตรียมพร้อมสำหรับการปรับตัวในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การอนามัยโลก (World health organization, 1994, p.34) ได้ให้ความหมายของทักษะชีวิตว่าเป็นความสามารถในการปรับตัว และมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่ถูกต้องในการที่จะเผชิญกับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปทักษะชีวิต หมายถึง ความสามารถขั้นพื้นฐานของบุคคลในการเลือกทางเดินชีวิตที่เหมาะสม ในการเผชิญปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวในสภาพสังคมปัจจุบันและเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้บุคคลนั้นสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

ความสำคัญของทักษะชีวิต

จากสภาพปัญหาสังคมไทยด้านต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลต้องพยายามปรับตัวเพื่อให้ดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างราบรื่นและมีความสุข ถ้าบุคคลใดไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้เกิดความคับข้องใจ ขัดแย้งใจและวิตกกังวล ซึ่งปล่อยไว้นานจะก่อให้เกิดปัญหาที่รุนแรงได้ ปัญหาการปรับตัวเพื่อการดำเนินชีวิตเกิดขึ้นได้กับทุกเพศทุกวัย เด็กระดับประถมศึกษาเป็นวัยที่สับสนในการปรับตัว เพราะเป็นวัยที่ก้าวเข้าสู่วัยรุ่นตอนต้น ซึ่งมีภาวะเครียดทางอารมณ์ และอาจเป็นสาเหตุผลักดันให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อันจะนำไปสู่ปัญหาด้านพฤติกรรม เช่น ดิถยาเสพติด ทะเลาะวิวาท ลักขโมย เบี่ยงเบนทางเพศ เป็นต้น (กรมวิชาการ, 2543, หน้า 1)

องค์ประกอบของทักษะชีวิต

องค์การอนามัยโลก (World health organization, 1994, p.35) ได้จัดองค์ประกอบทักษะชีวิตหลักออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 การตัดสินใจและการแก้ปัญหา
- กลุ่มที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์และความคิดอย่างมีวิจารณญาณ
- กลุ่มที่ 3 การสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพ
- กลุ่มที่ 4 ความตระหนักในตนเองและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
- กลุ่มที่ 5 การจัดการกับอารมณ์และความเครียด

องค์ประกอบของทักษะชีวิตหลัก (Core life skills) 10 ประการ มีลักษณะ ดังนี้

1. การตัดสินใจ (Decision - making) เป็นสิ่งนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิต ซึ่งถ้าบุคคลมีการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในการกระทำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพโดยมีการประเมินทางเลือก และผลจากการตัดสินใจเลือกทางเลือกนั้น ๆ จะมีผลต่อสุขภาพของบุคคลนั้น ๆ

2. การแก้ปัญหา (Problem - solving) เมื่อบุคคลมีปัญหาดังกล่าว ๆ ที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทำให้เกิดภาวะตึงเครียดทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทักษะการแก้ปัญหา จะช่วยให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตของเขาได้

3. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking) มีส่วนสนับสนุนในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาในการค้นหาทางเลือกต่าง ๆ และผลที่เกิดขึ้นในแต่ละทางเลือกถึงแม้ว่าจะยังไม่มี การตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่ตาม ความคิดสร้างสรรค์ยังช่วยให้บุคคลสามารถนำประสบการณ์ที่ผ่านมา มาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

4. ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical thinking) เป็นความสามารถที่จะวิเคราะห์ข้อมูล ข่าวสาร และประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรม เช่น ค่านิยม แรงกดดันจากกลุ่มเพื่อน อิทธิพลจากสื่อต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต

5. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication) หมายถึง ความสามารถในการใช้คำพูด และภาษาท่าทาง เพื่อแสดงความรู้สึกรักใคร่ของตนอย่างเหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยสามารถแสดงความคิดเห็น ความปรารถนา ความต้องการ การขอร้อง การเตือน การปฏิเสธ และการขอความช่วยเหลือ

6. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ (Interpersonal relationship skills) สามารถช่วยให้บุคคลมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และสามารถที่จะรักษาและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข และรวมถึงการรักษาสัมพันธภาพที่ดีของสมาชิกในครอบครัวที่เป็นแหล่งสำคัญของแรงสนับสนุนทางสังคม

7. ความตระหนักรู้ในตนเอง (Self - awareness) เป็นความสามารถในการเข้าใจ ในจุดดี จุดด้อยของตนเอง อะไรที่ตนเองปรารถนา และไม่เพียงปรารถนา และเข้าใจในความแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ สามารถอยู่ภายใต้แรงกดดันต่าง ๆ ในชีวิตได้ นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการสร้างสัมพันธภาพและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการเห็นอกเห็นใจผู้อื่นอีกด้วย

8. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Empathy) เป็นความสามารถในการเข้าใจ ความรู้สึกและความเห็นใจบุคคลที่แตกต่างจากเรา ถึงแม้ว่าจะไม่คุ้นเคย ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจ และยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีทางสังคม เช่น ความแตกต่างทางเชื้อชาติ วัฒนธรรม โดยเฉพาะบุคคลผู้มีภาวะบกพร่องทางจิตใจ หรือบุคคลที่ไม่เป็นที่ยอมรับทางสังคม

9. จัดการกับอารมณ์ (Coping with emotions) เป็นการรู้จักและเข้าใจอารมณ์ตนเองและผู้อื่นว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ซึ่งจะทำให้สามารถตอบสนองและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม เช่น อารมณ์รุนแรงต่าง ๆ หรือความเศร้าโศกที่ส่งผลต่อภาวะสุขภาพ

10. การจัดการกับความเครียด (Coping with stress) เป็นความสามารถในการรู้ถึงสาเหตุของความเครียด และรู้ถึงแนวทางในการควบคุมระดับความเครียด เช่น การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในวิถีชีวิต การเรียนรู้วิธีผ่อนคลายเมื่ออยู่ในภาวะความตึงเครียดได้อย่างเหมาะสม เพื่อที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ทางด้านสุขภาพ

กระทรวงศึกษาธิการ (2558, หน้า 3 - 4) ศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ ได้ดำเนินงานตามโครงการพัฒนาศักยภาพ และพัฒนาทักษะการดำรงชีวิต ได้กำหนดองค์ประกอบของทักษะการดำเนินชีวิต จำนวน 9 องค์ประกอบ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะชีวิตนักเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ผลปรากฏว่า สามารถพัฒนาทักษะการดำเนินชีวิตให้ผู้เรียนสามารถมีชีวิตอยู่รอดปลอดภัยและปรับตัวในสังคมได้อย่างมีความสุข องค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การรู้จักตนเอง คือ ความสามารถในการรู้จักตนเอง โดยการประเมินตนเองในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านความคิด ความรู้สึก พฤติกรรมสิ่งแวดล้อมรอบตัว รู้เป้าหมายชีวิต รู้อุปสรรคที่ขัดขวางความก้าวหน้า รู้จักขีดแนวประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างอันดี อันจะช่วยให้นักเรียนรู้จักบุคลิกภาพที่แท้จริงของตนเองเพื่อจะได้ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ตัดสินใจ และวางแผนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนนำศักยภาพออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลทั้งต่อตนเองและส่วนรวม

2. การแสวงหาและใช้ข้อมูล คือ ความสามารถในการหาความรู้ ใฝ่ศึกษา รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ อยู่เสมอ รู้จักค้นหาข้อเท็จจริงด้วยการใช้เหตุผล หรือดุลยพินิจในการตัดสินใจ เชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนนำความรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองและสังคม

3. การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น คือ ความสามารถในการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยใช้ภาษาถ้อยคำ ภาษาท่าทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การทำงานเป็นทีม คือ มีความสามารถในการทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่นอย่างมีขั้นตอน ให้ดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการกำหนดข้อตกลงในการทำงาน การวางแผนการทำงาน การแบ่งงาน ทำงานตามแผน การแก้ไขปัญหาในการทำงาน การเสนอผลงาน และการสรุปประเมินผล

5. การกล้าเสี่ยง คือ ความสามารถในการเผชิญกับการกระทำที่เสี่ยงต่อการได้เสีย ซึ่งมีทั้งการเสี่ยงทางร่างกาย ความคิด ปัญญา และอารมณ์ ต้องดูจังหวะ ความพร้อม ปัจจัยต่าง ๆ ของตนเองด้วยการประเมินสภาพต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง

6. การมีวิสัยทัศน์ คือ ความสามารถในการสร้างภาพอนาคต หรือมองอนาคต ซึ่งเป็นเป้าหมายในการเดินทางไปสู่อนาคต หรือสิ่งที่ยากเห็นในอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นสิ่งที่ดีกว่าเดิม ด้วยวิธีการนำระบบการวางแผนมาใช้ เพื่อให้ตื่นตัวต่อการรับรู้ข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ มีจินตนาการ รู้จักคิด เดาเหตุการณ์ล่วงหน้า ศึกษาจากผู้รู้ หาประสบการณ์แปลกใหม่อยู่เสมอ และมุ่งมั่นทุกวิถีทางที่จะให้ความฝันเป็นจริง

7. การตัดสินใจและแก้ปัญหา คือ ความสามารถในการคิดได้คล่อง เร็ว มีปฏิภาณ มีความหลากหลาย ละเอียด ลึกซึ้ง เห็นการณ์ไกล ริเริ่ม สร้างสรรค์ มีจินตนาการแปลกใหม่ มีเหตุผล วิเคราะห์ วิจารณ์ จำแนก แจกแจง สังเคราะห์ รวบรวม และสรุปประเด็นได้ ตลอดจนสามารถตกลงใจแก้ไขข้อสงสัย หรือปัญหาได้อย่างรอบคอบ มีระบบ มีขั้นตอน มีเหตุผลและข้อมูลประกอบอย่างชัดเจน

8. การวางแผนและการจัดการ คือ ความสามารถในการรู้จักวางเป้าหมายในชีวิต การเรียน การทำงาน และการใช้เวลาได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนรู้จักลำดับขั้นตอนการทำงานควบคุมตนเอง ให้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนด ตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น ใช้เวลา ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า และปรับแผนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

9. การปรับตัว คือ ความสามารถในการปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง สามารถอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ได้อย่างมีความสุขด้วยการรู้จักสังเกต เรียนรู้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ปรับความคิด ความรู้สึก เพื่อลดความเครียด เผชิญสถานการณ์แปลกใหม่ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนปรับตนและวางตนได้อย่างเหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับทักษะชีวิตขององค์การอนามัยโลก และกรมวิชาการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทักษะชีวิตเป็นความสามารถของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสถานะต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางบวกและทางลบรอบตัวในสภาพสังคมปัจจุบัน และเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำให้บุคคลนั้นสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

3. การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558, หน้า 38) ได้สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล เพื่อศึกษาความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคนที่มีพื้นฐาน

ความเป็นมาของชีวิตที่ไม่เหมือนกัน หล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมหลากหลายรูปแบบ ทั้งทางบวกและลบ ดังนั้น การรู้ข้อมูลนักเรียนรายบุคคลจำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ครูที่ปรึกษามีความเข้าใจนักเรียนมากยิ่งขึ้น ด้วยความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคนมีพื้นฐานความเป็นมาของชีวิตที่ไม่เหมือนกัน หล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมที่หลากหลายรูปแบบ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะให้ครูที่ปรึกษามีความเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียน เป็นประโยชน์ในการส่งเสริม การป้องกันและการแก้ไขปัญหาให้นักเรียนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มิใช่การใช้ความรู้สึกหรือการคาดเดาโดยเฉพาะในการแก้ไขปัญหาให้นักเรียน ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดต่อการช่วยเหลือนักเรียนหรือเกิดได้น้อยที่สุด

ครูที่ปรึกษาควรมีข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนอย่างน้อย 3 ด้านใหญ่ ดังนี้

1. ด้านความสามารถ ได้แก่ 1) ด้านการเรียนรู้ และ 2) ด้านความสามารถอื่น ๆ
2. ด้านสุขภาพแยกเป็น ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย และ 2) ด้านจิตใจ-พฤติกรรม
3. ด้านครอบครัว ได้แก่ 1) ด้านเศรษฐกิจ และ 2) การคุ้มครองนักเรียน
4. ด้านอื่น ๆ ที่ครูพบเพิ่มเติมซึ่งมีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือ

นักเรียน

ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน

ข้อมูลนักเรียน	รายละเอียดข้อมูลพื้นฐานที่ควรทราบ
1. ด้านความสามารถ	
1.1 ด้านการเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในแต่ละวิชา - ผลการเรียนรู้เฉลี่ยในแต่ละภาคเรียน - พฤติกรรมการเรียนในห้องเรียนที่มีผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ไม่ตั้งใจเรียน ขาดเรียน เป็นต้น - บทบาทหน้าที่พิเศษในโรงเรียน
1.2 ด้านความสามารถอื่น	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถพิเศษ - การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั้งใน โรงเรียนและนอกโรงเรียน
2. ด้านสุขภาพ	
2.1 ด้านร่างกาย	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนสูง น้ำหนัก - โรคประจำตัว ความบกพร่องทางร่างกาย เช่นการได้ยิน การมองเห็น ฯลฯ - อารมณ์ซึมเศร้า / วิตกกังวล
2.2 ด้านจิตใจ-พฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ความประพฤติ - พฤติกรรมอยู่ไม่นิ่ง / สมาธิสั้น - บุคลิกภาพเก็บตัว / ซื่อาย
3. ด้านครอบครัว	
3.1 ด้านเศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - รายได้ของบิดา / มารดา / ผู้ปกครอง - อาชีพของผู้ปกครอง - ค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในการมาโรงเรียน
3.2 ด้านการคุ้มครองนักเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนพี่น้อง / บุคคลในครอบครัว - สถานภาพของบิดา / มารดา - บุคคลที่ดูแลรับผิดชอบนักเรียน - ความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว - ลักษณะที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม - ความเจ็บป่วยของบุคคลในครอบครัว หรือการใช้สารเสพติด การติดยา การพนัน เป็นต้น

ครูที่ปรึกษาควรรู้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลนักเรียนที่ครอบคลุมทั้งด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ และด้านครอบครัว ที่สำคัญ คือ

1. ระเบียบสะสม
2. แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ)
3. วิธีการหรือเครื่องมืออื่น เช่น การสัมภาษณ์นักเรียน การศึกษาจากแฟ้มสะสมงาน ผลงาน การเยี่ยมบ้าน การศึกษาข้อมูลจากแบบบันทึกการตรวจสุขภาพด้วยตนเอง ซึ่งจัดทำโดยกรมอนามัย

ระเบียบสะสมเป็นเครื่องมือในรูปแบบของเอกสารเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนโดยนักเรียนเป็นผู้กรอกข้อมูล และครูที่ปรึกษานำข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาทำความเข้าใจนักเรียนเบื้องต้นหากข้อมูลไม่เพียงพอ หรือมีหรือมีข้อสังเกตบางประการก็ควรหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธีต่างๆ เช่นการสอบถามจากนักเรียน โดยตรง การสอบถามจากครูอื่นๆหรือเพื่อนๆของนักเรียนเป็นต้น รวมทั้งการใช้เครื่องมือทดสอบต่างๆ หากครูที่ปรึกษาดำเนินการได้

รูปแบบและรายละเอียดในระเบียบสะสมของแต่ละโรงเรียนมีความแตกต่างกันได้ขึ้นกับความต้องการของแต่ละโรงเรียน แต่อย่างน้อยควรครอบคลุมทั้งด้านการเรียน ด้านสุขภาพ และด้านครอบครัว

ระเบียบสะสม เป็นข้อมูลส่วนตัวของนักเรียน จึงต้องเป็นความลับและเก็บไว้เป็นอย่างดีมิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือโกอื่นๆรื้อค้นได้ หากเป็นไปได้ควรเก็บไว้กับครูที่ปรึกษาและมีผู้เก็บระเบียบสะสมให้เรียบร้อย

ระเบียบสะสมควรเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปีการศึกษา และส่งต่อระเบียบไปยังครูที่ปรึกษาคนใหม่ในปีการศึกษาต่อไป หรืออาจจัดครูที่ปรึกษาดูแลนักเรียนอย่างต่อเนื่อง จนจบมัธยมศึกษาในแต่ละตอน หรือจนจบ 6 ปีการศึกษา

แบบประเมินพฤติกรรมเด็กไม่ได้เป็นแบบวัดหรือทดสอบแต่เป็นเครื่องมือสำหรับการคัดกรองนักเรียนด้านพฤติกรรม การปรับตัว ที่มีผลเกี่ยวข้องกับสภาพจิต ซึ่งจะช่วยให้ครูที่ปรึกษา มีแนวทางการพิจารณานักเรียนด้านสุขภาพจิตมากขึ้นแบบประเมินพฤติกรรมเด็ก เป็นเครื่องมือที่กรมสุขภาพจิตเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยพัฒนาจาก (The strengths and difficulties questionnaire) SDQ ประเทศเยอรมันนี้ ใช้การแพร่หลายในประเทศแถบยุโรป เพราะมีความเที่ยง และความตรง จำนวนข้อไม่มากนัก คณะผู้จัดทำของกรมสุขภาพจิต โดยแพทย์หญิง พรรณพิมล หล่อตระกูล เป็นหัวหน้าคณะได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงและความตรงของแบบประเมิน และหาเกณฑ์มาตรฐาน (NORM) ของประเทศไทยประกอบด้วย 3 ชุด คือ ชุดที่ครูเป็นผู้ประเมินเด็ก ชุดที่พ่อแม่ผู้ปกครอง เป็นผู้ประเมินเด็ก และ ชุดที่เด็กประเมินตนเอง โดยทั้ง 3 ชุดมี เนื้อหาและจำนวนข้อ 25

ข้อ เท่ากัน ทางโรงเรียนอาจเลือกใช้ชุดที่นักเรียนประเมินตนเองชุดเดียว หรือใช้ควบคู่กับชุดที่ครูเป็นผู้ประเมินเพื่อความแม่นยำยิ่งขึ้น โดยระยะเวลาที่ประเมินไม่ควรห่างจากนักเรียนประเมินตนเองเกิน 1 เดือน ซึ่งหากเป็นไปได้ควรใช้แบบประเมินทั้ง 3 ชุดพร้อมกัน เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องของผลที่ออกมาในกรณีที่มีข้อมูลนักเรียนจากระเบียบสะสมและแบบประเมินพฤติกรรมเด็กไม่พอเพียงหรือเกิดกรณีที่จำเป็นต้องข้อมูลเพิ่มเติมอีกครูที่ปรึกษาก็อาจใช้วิธีอื่นๆเพิ่มเติม เช่น การสังเกตพฤติกรรมอื่น ๆ ในห้องเรียน การสัมภาษณ์และการเยี่ยมบ้านนักเรียน เป็นต้น

3.2 การคัดกรองนักเรียน

การคัดกรองนักเรียน เป็นการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียน เพื่อการจัดกลุ่มนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม

1. กลุ่มปกติ คือนักเรียนที่ได้รับวิเคราะห์ ข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนแล้ว อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ

2. กลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา คือนักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ ของกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การช่วยเหลือ ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาดตามแต่กรณี การจัดกลุ่มนักเรียนนี้ มีประโยชน์ต่อครูที่ปรึกษาในการหาวิธีเพื่อดูแลนักเรียน ได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหามาให้ตรงกับปัญหาของนักเรียนยิ่งขึ้นและมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเพราะ มีข้อมูลของนักเรียนในด้านต่าง ๆ ซึ่งหากครูที่ปรึกษาไม่ได้คัดกรองนักเรียน เพื่อจัดกลุ่มแล้ว ความชัดเจนในเป้าหมายเพื่อการแก้ไข ปัญหาของนักเรียนจะมีน้อยลง มีผลต่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือ ซึ่งบางกรณีจำเป็นต้องแก้ไขกรณีเร่งด่วน ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ทำให้นักเรียนรับรู้ได้ว่าตนถูกจัดกลุ่มอยู่ในกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา ว่าซึ่งความแตกต่างจากปกติ โดยเฉพาะนักเรียนวัยรุ่นที่มีความไวต่อความรู้สึก (Sensitive) แม้ว่านักเรียนจะรู้ตัวดีว่าขณะนี้ตนมีพฤติกรรมอย่างไร หรือประสบกับปัญหาอย่างใดก็ตาม และเพื่อเป็นการป้องกันการล้อเลียนในหมู่เพื่อน อีกด้วย ดังนั้นครูที่ปรึกษาที่ต้องเก็บผลการคัดกรอง นักเรียนเป็นความลับ นอกจากนี้หากครูที่ปรึกษามีการประสานงานกับผู้ปกครองเพื่อช่วยเหลือนักเรียน ก็ควรระมัดระวังการสื่อสาร ที่ทำให้ผู้ปกครอง เกิดความรู้สึกว่าบุญหลานของตนถูกจัดอยู่ในกลุ่มผิดปกติ แตกต่างจากเพื่อนนักเรียน คนอื่น ซึ่งอาจมีผลต่อนักเรียนภายหลังได้

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการคัดกรองนักเรียนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการคัดกรองนักเรียนนั้น ให้อยู่ในดุลพินิจของครูที่ปรึกษาและยึดถือเกณฑ์ การคัดกรองนักเรียนของโรงเรียนเป็นหลัก ด้วย ดังนั้น โรงเรียนจึงควรมีการประชุมครูเพื่อการพิจารณาเกณฑ์การจัดกลุ่มนักเรียนร่วมกัน เพื่อให้มีมาตรฐานหรือแนวทางการคัดกรองนักเรียน ที่เหมือนกัน เป็นที่ยอมรับของครูในโรงเรียน รวมทั้งให้มีการกำหนดเกณฑ์ว่าความรุนแรงหรือความถี่ของพฤติกรรมเท่าใดจึงจัดอยู่ใน

การเลี้ยง/มีปัญหา สำหรับประเด็นการพิจารณาเพื่อจัดทำเกณฑ์ การคัดกรองและแหล่งข้อมูลเพื่อ การคัดกรองนักเรียนแต่ละด้าน มีตัวอย่างแสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 เกณฑ์การคัดกรอง และแหล่งข้อมูลเพื่อการคัดกรองนักเรียน

ข้อมูลนักเรียน	ประเด็นการพิจารณา	แหล่งข้อมูล
1. ด้านความสามารถ		
1.1 ด้านการเรียน	1. ผลการเรียนรู้ที่ได้และเปลี่ยนแปลงของผลการเรียน 2. ความเอาใจใส่ ความพร้อมในการเรียน 3. ความสามารถในการเรียน 4. ความสม่ำเสมอในการมาโรงเรียน เวลาที่มาโรงเรียน การเข้าชั้นเรียน	- ระเบียบสะสม - วิธีการอื่น ๆ การสังเกตพฤติกรรมนักเรียน การได้ข้อมูลจากครูที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนเป็นต้น
1.2 ด้านความสามารถอื่น ๆ	1. การแสดงออกถึงความสามารถพิเศษ 2. ความถนัด ความสนใจ และผลงานในอดีตที่ผ่านมา 3. บทบาทหน้าที่พิเศษของโรงเรียน 4. การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ	- ระเบียบสะสม - วิธีการอื่น ๆ เช่น การได้ข้อมูลจากเพื่อนนักเรียน เพิ่มสะสมผลงาน พฤติกรรมที่แสดงออกของนักเรียน
2. ด้านสุขภาพ		
2.1 ด้านร่างกาย	1. ความปกติ ความพิการหรือความบกพร่องทางร่างกาย เช่น การมองเห็น การได้ยิน เป็นต้น 2. โรคประจำตัว 3. ความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนักกับส่วนสูง 4. ความสะอาดของร่างกาย	- ระเบียบสะสม - วิธีการอื่น เช่น การสังเกตการสอบถามจากครู พยาบาลจากแบบบันทึกการตรวจสุขภาพด้วยตนเองสำหรับนักเรียนชั้น ม.1 และ ม.6 เป็นต้น - ระเบียบสะสม
2.2 ด้านจิตใจพฤติกรรม	1. สภาพอารมณ์ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น ความวิตกกังวล หรือซึมเศร้า 2. ความประพฤติก	- แบบพฤติกรรมนักเรียน - วิธีการอื่น ๆ เช่น - การสังเกตพฤติกรรม การได้ข้อมูลจากเพื่อนนักเรียนจากแบบสอบถาม เป็นต้น

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลนักเรียน	ประเด็นการพิจารณา	แหล่งข้อมูล
	3. พฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อ การเรียน ความสามารถพิเศษและ การปรับตัวของนักเรียน เช่น พฤติกรรมที่อยู่ไม่นิ่ง สมาธิสั้น	
	4. ความสัมพันธ์กับเพื่อน / ครู/ ผู้ปกครอง การใช้สารเสพติด การลักขโมย การทำร้ายตนเอง พฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น	
2. ด้านสุขภาพ		
2.1 ด้านร่างกาย	1. ความปกติ ความพิการหรือความ บกพร่องทางร่างกาย เช่น การมองเห็น การได้ยิน เป็นต้น	- ระเบียบสะสม - วิธีการอื่น เช่น การสังเกตการ สอบถามจากครู พยาบาลจากแบบ บันทึกการตรวจสุขภาพด้วย ตนเองสำหรับนักเรียนชั้น ม.1 และ ม.6 เป็นต้น
	2. โรคประจำตัว	
	3. ความสัมพันธ์ระหว่างน้ำหนัก กับส่วนสูง	
	4. ความสะอาดของร่างกาย	
2.2 ด้านจิตใจพฤติกรรม	1. สภาพอารมณ์ที่มีผลต่อการดำเนิน ชีวิตประจำวัน เช่น ความวิตกกังวล หรือซึมเศร้า	- ระเบียบสะสม - แบบพฤติกรรมนักเรียน - วิธีการอื่น ๆ เช่น
	2. ความประพฤติ	- การสังเกตพฤติกรรมที่ได้ ข้อมูลจากเพื่อน นักเรียนจาก แบบสอบถาม เป็นต้น
	3. พฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อ การเรียน ความสามารถพิเศษและ การปรับตัวของนักเรียน เช่น พฤติกรรมที่อยู่ไม่นิ่ง สมาธิสั้น	
3. ด้านครอบครัว		
3.1 ด้านเศรษฐกิจ	1. ผู้หารายได้ให้ครอบครัว	- ระเบียบสะสม
	2. ฐานะเศรษฐกิจของครอบครัว ภาระหนี้สิน	- วิธีการอื่น ๆ เช่น การได้รับ ข้อมูลจากเพื่อน นักเรียน หรือ นักเรียนโดยตรง
	3. ความเพียงพอของรายรับรายจ่าย	

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลนักเรียน	ประเด็นการพิจารณา	แหล่งข้อมูล
3.2 ด้านการคุ้มครองนักเรียน	<p>4. จำนวนเงินที่นักเรียนได้รับและใช้จ่ายในแต่ละวัน</p> <p>1. ความสามารถในการคุ้มครองดูแลนักเรียนได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสมของผู้ปกครอง</p> <p>2. ความเหมาะสมของสภาพที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม</p> <p>3. ความสัมพันธ์ของคนในครอบครัว เช่น อบอุ่นหรือมีทะเลาะเบาะแว้ง ใช้ความรุนแรงในการตัดสินแก้ปัญหา ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของนักเรียน เช่น ซึม หม่อลอยแสดงออกถึงการไม่อยากกลับบ้าน เป็นต้น</p> <p>4. การใช้สารเสพติด สุรา หรือเล่นการพนัน รวมถึงความเจ็บป่วยเรื้อรัง/รุนแรงของสมาชิกในครอบครัว</p>	<p>- ระเบียบสะสม</p> <p>- วิธีการอื่น ๆ เช่น การสังเกตพฤติกรรมนักเรียน โดยตรงหรือจากกลุ่มเพื่อน เป็นต้น</p>
4. ด้านอื่น ๆ เช่น ด้านเพศ เป็นต้น	<p>พฤติกรรมอื่นๆ ที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางที่ดีขึ้น หรือมีความไม่เหมาะสมที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถสุขภาพ และการดำเนินชีวิตประจำวันของนักเรียน</p>	<p>- สังเกตพฤติกรรมของนักเรียน</p> <p>- การสัมภาษณ์นักเรียน</p> <p>- จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น เพื่อนนักเรียน เป็นต้น</p>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 39

3.3 การส่งเสริมนักเรียน

การส่งเสริมนักเรียน เป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูที่ปรึกษาไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติ หรือกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา ให้มีคุณภาพมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในตนเอง ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนกลุ่มปกติ กลายเป็นนักเรียนในกลุ่มเสี่ยงหรือมีปัญหา และเป็นการช่วยนักเรียนในกลุ่มเสี่ยง / มีปัญหา กลับมาเป็นนักเรียนในกลุ่มปกติ และมีคุณภาพตามที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป

กระทรวงศึกษาธิการ (2558, หน้า 19 - 22) ได้สรุปความหมายของ การส่งเสริมนักเรียนไว้ว่า การส่งเสริมนักเรียน หมายถึง การสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูที่ปรึกษาไม่ว่าจะเป็นกลุ่มนักเรียนผิดปกติหรือกลุ่มเสี่ยง มีปัญหา ให้มีคุณภาพมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการป้องกันมิให้นักเรียนกลับมามีปัญหาอีกและเป็นคนที่มีคุณภาพตามที่นักเรียนหรือชุมชนคาดหวังไว้

การส่งเสริมนักเรียนมีหลายวิธีที่โรงเรียนสามารถพิจารณาดำเนินการได้แต่มีกิจกรรมหลักที่โรงเรียนต้องดำเนินการ คือ 1) การจัดกิจกรรมโฮมรูม (Homeroom) และ 2) การจัดประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (Classroom meeting)

3.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหา

ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนครูที่ปรึกษาควรให้การช่วยเหลือเอาใจใส่ กับนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/ มีปัญหานั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ความดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และหาวิธีการช่วยเหลือและการป้องกัน และการแก้ไขปัญห โดยไม่ปล่อยปะละเลยนักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม การป้องกันและการแก้ไขปัญหของนักเรียนจึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่ และมีคุณค่าอย่างมากในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโต เป็นบุคคลที่มีคุณภาพต่อไป การป้องกันและแก้ไขนักเรียนนั้นมีหลายเทคนิค วิธีการ แต่สิ่ง ที่ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ 1) การให้การปรึกษาเบื้องต้น และ 2) การจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญห โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การให้การปรึกษาเบื้องต้น แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 การให้การปรึกษาเบื้องต้น

สาระความรู้	แนวดำเนินการ
<p>- การให้การปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียนเป็นการช่วยเหลือผ่อนคลายปัญหาให้ลดน้อยลง ทั้งด้านความรู้สึกรู้สึกคิดและการปฏิบัติตนของนักเรียนในทางที่ไม่ถูกต้อง โดยมุ่งหวังให้นักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีงาม หรือไปในทางที่พึงประสงค์</p> <p>- ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การปรึกษาเบื้องต้นมีประสิทธิภาพ ในการช่วยเหลือนักเรียนครูที่ปรึกษาควรมีความรู้พื้นฐานดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จิตวิทยาวัยรุ่น 2. ความต้องการพื้นฐานมนุษย์ทั้งร่างกายและจิตใจ 3. กระบวนการและการปรึกษาเบื้องต้นที่สำคัญ ๆ คือ <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างสัมพันธภาพ - การใช้คำถาม - การรับฟังและเนื้อหาและความรู้สึก 4. แนวทางในการแก้ไขปัญหาให้นักเรียนในแต่ละลักษณะปัญหา เช่น ด้านการเรียน สุขภาพ ครอบครัว หรือการใช้สารเสพติด การพนัน หนีเรียน เป็นต้น ซึ่งศึกษาค้นคว้าได้จากเอกสารหน่วยงานต่าง ๆ 	<p>ครูที่ปรึกษาควรมีความพร้อมในการให้การปรึกษา ช่วยเหลือนักเรียนด้วยความรู้สึกที่ดีต่อนักเรียนตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ การปรึกษาโยมีกระบวนการในการปรึกษาดังนี้</p> <p><u>กระบวนการปรึกษา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - สร้างสัมพันธภาพ - พิจารณาทำความเข้าใจปัญหา - กำหนดวิธีการและดำเนินการแก้ไขปัญหา - ยุติการปรึกษา <p>การเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดีมีคุณภาพนั้น ครูที่ปรึกษาควรปฏิบัติดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รับการอบรมเกี่ยวกับการปรึกษาหรือวิธีการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในด้านต่าง ๆ ซึ่งอาจรับการอบรมจากหน่วยงานภายนอกหรือโรงเรียนจัด อบรมให้ 2. หมั่นฝึกฝนทักษะปรึกษาและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ 3. ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับจิตวิทยาพัฒนาการ หรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 40

2. การจัดกิจกรรมเพื่อการป้องกันและการช่วยเหลือแก้ไขปัญหานักเรียน แสดงดัง

ตาราง 4

ตาราง 4 การจัดกิจกรรมเพื่อการป้องกันและการช่วยเหลือแก้ไขปัญหานักเรียน

สาระความรู้	แนวดำเนินการ
<p>- ในการ ป้องกันและการแก้ไขปัญหานักเรียนนอกจากจะให้คำปรึกษาเบื้องต้นแล้วการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือนักเรียนก็เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะจะทำให้การช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของครูทุกคน และผู้ปกครอง</p>	<p>ครูที่ปรึกษาสามารถคิดพิจารณา กิจกรรม เพื่อการแก้ไขปัญหานักเรียน ได้หลายแนวทาง ซึ่งในที่นี้สรุปได้ 5 แนวทางที่จำเป็น คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การใช้กิจกรรมเสริมหลักสูตร 2. การใช้กิจกรรมในห้องเรียน 3. การใช้กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน 4. การใช้กิจกรรมซ่อมเสริม 5. การใช้กิจกรรมการสื่อสารกับผู้ปกครอง <p>สำหรับข้อ 2 3 และ 5 ครูที่ปรึกษาสามารถดำเนินงานด้วยตนเอง ส่วนข้อ 1 และ 4 จำเป็นต้องมีการประสานงานเพื่อความร่วมมือจากครูอื่นๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสนับสนุนของผู้บริหารของโรงเรียนด้วย แต่อย่างไรก็ตามการช่วยเหลือทั้ง 5 กิจกรรม ดังกล่าว ครูที่ปรึกษาสามารถขอคำแนะนำความคิดเห็นจากครูอื่น ๆ ในการจัดกิจกรรมให้ได้ผลยิ่งขึ้น โดยการพิจารณาเลือกใช้กิจกรรม ครูที่ปรึกษาควรคำนึงถึง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะปัญหา 2. บุคลิกลักษณะของนักเรียนแต่ละคน 3. สภาพของชั้นเรียน/โรงเรียน/ชุมชน <p>ทั้ง 5 กิจกรรมมีรายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวกเรื่องตัวอย่างการจัดกิจกรรมการป้องกันและแก้ปัญหานักเรียน แบบบันทึกการช่วยเหลือนักเรียนเป็นรายบุคคล และแบบสรุปรายงานผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p>

3. ข้อที่พึงตระหนักในการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน ได้แก่

3.1 การรักษาความลับ

3.1.1 เรื่องราวข้อมูลของนักเรียนที่ต้องช่วยเหลือแก้ไข ไม่ควรนำไปเปิดเผย ยกเว้นเพื่อขอความร่วมมือในการช่วยเหลือนักเรียนกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ระบุชื่อ-สกุลจริงของนักเรียน และการเปิดเผยควรเป็นไปในลักษณะให้เกียรตินักเรียน

3.1.2 บันทึกข้อมูลการช่วยเหลือนักเรียน ควรเก็บไว้ที่เหมาะสมและสะดวกในการเรียกใช้

3.1.3 การรายงานการช่วยเหลือนักเรียน ควรรายงานในสิ่งที่เปิดเผยได้ โดยให้เกียรติและคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นสำคัญ

3.2 การแก้ไขปัญหา

3.2.1 การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของนักเรียน ต้องพิจารณาสาเหตุของปัญหาให้ครบถ้วนและหาวิธีการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับสาเหตุนั้น ๆ เพราะปัญหามิได้เกิดจากสาเหตุเพียงสาเหตุเดียว แต่อาจเกิดจากหลายสาเหตุที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

3.2.2 ปัญหาที่เหมือนกันของนักเรียนแต่ละคน ไม่จำเป็นต้องเกิดจากสาเหตุที่เหมือนกันและวิธีการช่วยเหลือที่ประสบความสำเร็จกับนักเรียนคนหนึ่ง ก็อาจไม่เหมาะกับนักเรียนอีกคนหนึ่งเนื่องจากความแตกต่างของบุคคล ดังนั้นการช่วยเหลือนักเรียน โดยเฉพาะการให้คำแนะนำปรึกษาจึงไม่มีสูตรการช่วยเหลือสำเร็จตายตัว เพียงแต่มีแนวทาง กระบวนการหรือทักษะการช่วยเหลือที่ครูแต่ละคนสามารถเรียนรู้ ฝึกฝน เพื่อการนำไปใช้ให้เหมาะกับแต่ละปัญหาในนักเรียนแต่ละคน

สรุปได้ว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียนครูที่ปรึกษาควรให้การช่วยเหลือเอาใจใส่ กับนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหานั้น จำเป็นอย่างมากที่ต้องให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และหาวิธีการช่วยเหลือและการป้องกัน และการแก้ไข ปัญหา โดยไม่ปล่อยปะละเลยนักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม

3.5 การส่งต่อ

ในการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน โดยครูที่ปรึกษาตามกระบวนการในข้อ 4 นั้นอาจมีบางกรณีที่ปัญหามีความยากต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้นก็ควรดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เพื่อให้ปัญหานักเรียนได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกทางและรวดเร็วขึ้น หากปล่อยให้ปัญหานักเรียนที่ปรึกษาหรือครูคนใดคนหนึ่งเท่านั้นความยุ่งยากของปัญหาอาจมีมากขึ้นหรือลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่โต จนยากต่อการแก้ไข

การส่งต่อ แบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. การส่งต่อภายใน ครูที่ปรึกษาส่งต่อไปยังครูที่สามารถให้การช่วยเหลือนักเรียนได้ในทันทีขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหา เช่น ครูแนะแนว ครูพยาบาล หรือฝ่ายปกครอง เป็นต้น
2. การส่งต่อภายนอก ครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินงานส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก

สำหรับการส่งต่อภายใน หากส่งต่อไปยังครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองจะเป็นการแก้ไขปัญหายุ่งยากต่อการช่วยเหลือของครูที่ปรึกษา เช่น ปัญหาเกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึก ปัญหาพฤติกรรมที่ซับซ้อนหรือรุนแรง เป็นต้นครูที่รับต่อต้องมีการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ และประสานการทำงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ แต่หากเกิดกรณียากต่อการช่วยเหลืออีกต้องส่งต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกเช่นกัน ดังแผนภูมิแสดงกระบวนการดำเนินงานของครูแนะแนว/ฝ่ายปกครองในหน้าที่ต่อไป

การส่งนักเรียนไปพบครูคนอื่น ๆ เพื่อให้การช่วยเหลือต่อไปนั้น มีแนวทางในการพิจารณาในการส่งต่อสำหรับครูที่ปรึกษา ดังนี้

1. นักเรียนมีพฤติกรรมคงเดิมหรือไม่ดีขึ้น หรือแย่ลง แม้ว่าครูที่ปรึกษาจะดำเนินการช่วยเหลือวิธีการใด ๆ
2. นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือของครูที่ปรึกษา นัดให้มาพบแล้วไม่มาตามนัดอยู่เสมอ ให้ทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือก็ไม่ยินดีร่วมทำกิจกรรมใด ๆ เป็นต้น
3. ปัญหาของนักเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะด้าน เช่น เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความซับซ้อนของสภาพจิตใจที่จำเป็นต้องให้การช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด และได้รับการบำบัดทางจิตวิทยา ควรพิจารณาส่งต่อให้ผู้มีความรู้เฉพาะทางเพื่อดำเนินช่วยเหลือต่อไป

แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 แนวทางการส่งต่อนักเรียน

แนวทางการส่งต่อนักเรียน	จุดประสงค์
1. ครูที่ปรึกษาประสานงานกับครูที่ช่วยเหลือนักเรียนต่อ เพื่อให้ทราบล่วงหน้าก่อน	- เพื่อให้ผู้รับนักเรียนต่อได้เตรียมการให้การช่วยเหลือนักเรียน
2. สรุปรายชื่อข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือและวิธีการช่วยเหลือที่ผ่านมา รวมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากการช่วยเหลือนั้น ให้ผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือนักเรียนทราบ โดยมีแบบบันทึกการส่งต่อหรือแบบประสานงานขอความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง	- เพื่อให้ผู้รับช่วยเหลือนักเรียนต่อทราบข้อมูลเบื้องต้นของนักเรียนและดำเนินงานของครูที่ปรึกษาที่ผ่าน มา ทำให้สะดวกในการวางแผนช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง
3. ครูที่ปรึกษาควรชี้แจงให้นักเรียนเข้าใจถึงความจำเป็นในการส่งต่อโดยใช้คำพูดที่สร้างสรรค์ ระมัดระวังมิให้นักเรียนเกิดความรู้สึกผิดกังวล หรือโกรธ เป็นต้น แต่ให้นักเรียนมีความรู้สึกที่ดี จากการส่งต่อและยินดีไปพบครูที่จะช่วยเหลือตามแต่กรณีที่ครูที่ปรึกษาพิจารณาที่เหมาะสม	- เพื่อให้นักเรียนเกิดความสบายใจยินดีรับการช่วยเหลือจากครูอื่นๆ
4. ครูที่ปรึกษานัดเวลา สถานที่ นัดพบกับครูที่ได้รับการช่วยเหลือนักเรียน และส่งต่อให้เรียบร้อย	เช่น ครูแนะแนว ครูฝ่ายปกครอง ครูประจำวิชา เป็นต้น
5. ติดตามผลการช่วยเหลือนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ	- รับรู้ วัน เวลา สถานที่ ที่พบกัน - เพื่อทราบความก้าวหน้าในการช่วยเหลือนักเรียนและความเปลี่ยนแปลงของนักเรียน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558, หน้า 42

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนุ เพียรพิเศษ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนพานพิทยาคม จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาและนักเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับดี ด้านบริหารจัดการและการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ด้านการวางแผนอยู่ในระดับดี ด้านการดำเนินการ ตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอยู่ในระดับดี ด้านการตรวจสอบและการประเมินผลอยู่ในระดับดี และด้านการปรับปรุงอยู่ในระดับดี และด้านที่สูงกว่าด้านอื่น ๆ

คือ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล สำหรับความคิดเห็นของคณะกรรมการผู้ปกครองเกี่ยวกับการบริหารงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกด้าน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดีและมีด้านที่สูงกว่าด้านอื่น ๆ คือ การคัดกรองนักเรียน

นฤมล จามรี (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อการแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน โรงเรียนเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่า การสร้างความรู้ ความเข้าใจในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนเมืองเชียงราย ได้จัดประชุมชี้แจงการดำเนินงาน ซึ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก การประชุมปฏิบัติการการจัดทำแนวทาง และการดำเนินงานพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ระดมความคิดเห็นในการหาแนวทางการดำเนินงานและ สามารถกำหนดวิธีการดำเนินงาน และแนวปฏิบัติในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนเมืองเชียงราย สามารถนำไปใช้ประกอบกับคู่มือการดำเนินงาน โครงการระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียนในโรงเรียนได้อย่างถูกต้องชัดเจน

เพ็ญวิภา พรหมสุวรรณ (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของ โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานอยู่ในระดับปฏิบัติได้ผลดี โดยคณะกรรมการเห็นความสำคัญและความจำเป็นของ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดกับระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ในภาพรวมพบว่า การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนนั้น ทำให้ครูต้องจัดทำ เอกสารการรายงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ทำให้ครูต้องมีการเฝ้าระวังการกรอกข้อมูลเพิ่มขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน ครูก็มีการงานที่ต้องปฏิบัติหลายด้านในโรงเรียนอยู่แล้วเป็นปัญหามากที่สุด รองลงมา คือ การไปเยี่ยมบ้าน ของนักเรียนนั้นใช้เวลามาก เพราะบ้านของนักเรียนอยู่ห่างไกลจากโรงเรียน โรงเรียนไม่มีงบประมาณในการสนับสนุนให้ครูไปเยี่ยมบ้านของนักเรียน และปัญหาที่สำคัญเป็นลำดับที่สาม คือ คณะกรรมการ แต่ละทีมได้แก่ ทีมนำ ทีมประสานและทีมทำไม่ประสานงานกัน ขาดการวางแผนที่ดีตามแนวทาง ที่กระทรวงศึกษาธิการได้วางไว้ คณะกรรมการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไม่มีความรู้ความเข้าใจ ในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน บางส่วนไม่ได้รับการอบรมในเรื่องนี้มาก่อน จึงทำให้ไม่เข้าใจ ในกระบวนการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานของครูที่ปรึกษาไม่ชัดเจนว่าจะต้องดำเนินงานอย่างไร ในการดูแลนักเรียน และยังพบว่าขาดการนำเอาข้อมูลที่ครูที่ปรึกษาจัดทำมาดำเนินการแก้ไขนักเรียน ทั้งด้านการส่งเสริม การแก้ไขปัญหาและการส่งต่อ

สมนึก นาห้วยทราย (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของโรงเรียนหางดงรัฐราษฎร์อุปถัมภ์ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารระบบการ

ดูแลช่วยเหลือ นักเรียนนั้นจะต้องวางแผนอย่างเป็นระบบ มีกลยุทธ์ในการดำเนินงาน มีผู้ดำเนินการให้ชัดเจนและ หน่วยงานแต่ละฝ่ายต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การดำเนินงานต้องประสานงานกับทุกฝ่าย มีการจัดอบรมให้ความรู้และทักษะต่าง ๆ มีระยะเวลากำหนดชัดเจน การดำเนินงานเป็นขั้นตอนจะช่วยให้ การบริหาร โครงการต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ

กัลยา อาจฤทธิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในสถานศึกษาและ คณะผู้ปกครอง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารสถานศึกษา ปัจจัย ด้านบุคลากรในสถานศึกษา ปัจจัยด้านครูที่ปรึกษา ปัจจัยด้านการอบรมให้ความรู้ ปัจจัยด้าน คณะผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อการดำเนินงานในระดับปานกลาง ส่วน ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไม่แตกต่างกัน

สุธิดา ภักดีบุญ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการวิจัยพหุเทศกรณีศึกษาของระบบการดำเนินงานการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีการวางแผนการดำเนินงาน มีการรับทราบนโยบายจากกระทรวงศึกษาธิการและกำหนดโครงสร้างการทำงานที่เป็นระบบ การดำเนินการตามแผนมีการวิเคราะห์ปัญหา และความพร้อมของโรงเรียน การให้ความรู้แก่บุคลากร โดยการประชุม อบรม สัมมนา การคัดเลือก กิจกรรมในโครงการดำเนินการ โดยการประชุมบุคลากร และกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมี 5 ขั้นตอน คือ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยใช้ระเบียบสะสม การเยี่ยมบ้าน การคัดกรองนักเรียน แบ่งออกเป็น กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหา การส่งเสริมและพัฒนาโดยการ จัดกิจกรรม ที่ส่งเสริมความสามารถของนักเรียน ได้แก่ กิจกรรมโฮมรูม กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน การจัดการประชุม ผู้ปกครอง และกิจกรรมที่แต่ละ โรงเรียนจัด การป้องกันช่วยเหลือและแก้ไขได้แก่ การให้คำปรึกษา

ประภาศรี ศรีวงศ์พันธ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประถมศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โรงเรียนทุกขนาดมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ด้านการคัดกรองนักเรียน โรงเรียนทุกขนาดมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมและการพัฒนานักเรียน โรงเรียนทุกขนาดมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้น โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษที่ดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการป้องกันและการแก้ไขปัญหา โรงเรียนทุกขนาดมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้น โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษที่ดำเนินงานอยู่ในระดับ

มากที่สุด ด้านการส่งต่อนักเรียน โรงเรียนทุกขนาดมีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ ที่ดำเนินงานอยู่ในระดับมาก สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะ ครูมีภาระงานมาก ทำให้ไม่มีเวลาไปเยี่ยมบ้านนักเรียนและขาดงบประมาณ ผู้ปกครองไม่มีเวลามาพบครู เมื่อนักเรียนมีปัญหาและไม่เข้าใจ ในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร ขาดการติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยให้ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการอบรมเพื่อพัฒนาครูทุกคนในสังกัด ควรมีการสนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น ควรจัดงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เป็นระบบและดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ควรมีเครือข่ายผู้ปกครอง และควรมีการชี้แจงให้ผู้ปกครองเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

พິงใจ รังคะวงษ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครู โรงเรียนบ้านปงสนุก จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูในโรงเรียนบ้านปงสนุก จังหวัดลำปาง คือ ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจและด้านความสามารถในการดำเนินกิจกรรมระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยทั่วไป ในระดับปานกลาง ในด้านความรู้ความเข้าใจ เมื่อแยกพิจารณาเป็นประเด็นย่อย พบว่า ครูมีปัญหา มากทางด้าน การจัดกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน และการจัดประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน ในด้าน ความสามารถพบว่า ครูมีปัญหา มากทางด้าน การเยี่ยมบ้าน การศึกษารายกรณีและสังคมมิติ ครูได้เสนอแนะทางแก้ปัญหาไว้ดังนี้ คือ ควรมีการจัดอบรมด้านความรู้ความเข้าใจและการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้แก่ครู ควรสนับสนุนงบประมาณและจัดรูปแบบในการเยี่ยมบ้านให้เหมาะสมและควรมีการนิเทศ กำกับ ติดตามและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและจริงจัง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น สรุปได้ว่าระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนนั้นมีปัจจัยหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้มี ประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ แต่จะมากน้อยเพียงใดก็ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยและบริบทของ สถานศึกษานั้น ๆ