

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครูตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว ครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สภาพการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว
2. บทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
 - 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 3.2 ปัจจัยด้านงาน
 - 3.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา
 - 3.4 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์
4. บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา
 - 4.1 ความหมายของครูที่ปรึกษา
 - 4.2 บทบาทและหน้าที่ของครูที่ปรึกษาตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
5. ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
 - 5.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
 - 5.2 การคัดกรองนักเรียน
 - 5.3 การส่งเสริมนักเรียน
 - 5.4 การป้องกันและแก้ปัญหา
 - 5.5 การส่งต่อนักเรียน
6. สภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สภาพการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งเป็นที่มาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่มุ่งหวังจะยกระดับการศึกษาของชาติให้ได้มาตรฐานและจัดได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ จึงกำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบคือ ปฏิรูปการเรียนรู้ ปฏิรูประบบบริหารและการจัดการศึกษา ปฏิรูปครู อาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ปฏิรูประบบทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เคยมีมาก่อนของการศึกษาไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูประบบบริหารและการจัดการศึกษา ซึ่งได้หลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษา คือ ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ และกระทรวงศึกษาธิการเป็นหน่วยงานเดียวกัน คือ กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีโครงสร้างใหม่เป็นระดับกระทรวงและระดับเขตพื้นที่การศึกษา

ระดับกระทรวง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม และกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับ และทุกประเภท กำหนดนโยบาย แผนและมาตรฐานการศึกษา การสนับสนุนทรัพยากร การติดตามตรวจสอบและประเมินผล มีหน่วยงานหลักที่เป็นนิติบุคคล 5 ส่วนราชการ ได้แก่

1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
2. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
3. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
5. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ระดับพื้นที่ มีผลให้มีการหลอมรวมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด และสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ และจัดตั้งเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 175 เขต ในเบื้องต้น และกำหนดโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน (กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา และคณะ, 2546, หน้า 3) ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 175 เขต ในเบื้องต้น สำหรับเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว แบ่งออกเป็น 2 เขต คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 มีเขตรับผิดชอบจำนวน 4 อำเภอ และ 1 กิ่งอำเภอ ประกอบด้วยท้องที่อำเภอเมืองสระแก้ว อำเภอเขาฉกรรจ์ อำเภอวังน้ำเย็น อำเภอลองหาด และกิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ ในส่วนของเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 มีเขตรับผิดชอบจำนวน 3 อำเภอ และ 1 กิ่งอำเภอ ประกอบด้วยท้องที่ อำเภออรัญประเทศ อำเภอวัฒนานคร อำเภอตาพระยาและกิ่งอำเภอโคกสูง (กฎหมายการศึกษา ปฏิรูปกระทรวงศึกษาธิการ, 2546 หน้า 177)

กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เชื่อมโยงสอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการ (พรนิภา ลิ้มปพยอม, 2547, หน้า 4) ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. สร้างความเสมอภาคและเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ปฏิรูปการเรียนรู้สู่การใช้ความรู้เป็นฐานการดำรงชีพ
3. เพิ่มศักยภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ
5. ระดมและจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษา
6. พัฒนามาตรฐานการศึกษาให้ทัดเทียมกับประเทศที่พัฒนาแล้ว

จากกลยุทธ์ดังกล่าวข้างต้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว ได้ดำเนินการระดมความคิดเห็นกำหนดโครงการและกิจกรรมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2549 ที่สนองต่อกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ได้กำหนดโครงการ/ กิจกรรม เพื่อให้เขตพื้นที่การศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

บทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของโรงเรียนภายในสังกัด รวมทั้งการประสาน ติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติงานจึงมี บทบาทดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547 หน้า 18-19)

บทบาทหน้าที่

1. นำนโยบายการดูแลช่วยเหลือนักเรียนสู่การปฏิบัติในสถานศึกษา มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 จัดทำระบบข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับระบบดูแลและปัญหาพฤติกรรมนักเรียน

ของสถานศึกษา

1.2 จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้เป็นเครื่องมือให้คำปรึกษาตามสภาพปัญหาและความต้องการของนักเรียนและบริการแก่ผู้สนใจ

1.3 จัดให้มีแผนงาน โครงการและกิจกรรมการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับพื้นที่

1.4 นิเทศติดตามผล รายงานความก้าวหน้าหน่วยการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา

2. ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาเกิดการพัฒนาคำถามและความรู้และความสามารถ

ในการปฏิบัติด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

2.1 ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เทคนิค และทักษะในการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.2 จัดทำมาตรฐานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สำหรับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา

2.3 สนับสนุนให้สถานศึกษา ศึกษาวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อนำผลงานมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.4 จัดให้มีเครือข่ายประสานงานและแลกเปลี่ยน องค์ความรู้ด้านการช่วยเหลือนักเรียน

3. สนับสนุน ช่วยเหลือสถานศึกษา ให้สามารถดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

3.1 ช่วยเหลือ แก้ปัญหา อุปสรรคของสถานศึกษา ให้ประสบความสำเร็จ

3.2 จัดกลุ่มโรงเรียนให้เป็นเครือข่ายพัฒนาคุณภาพช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน

จนสามารถดำเนินการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้

4. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

เป็นหน่วยงานกลางในการประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น

4.1 จัดประชุมสัมมนาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ร่วมกับสถานศึกษาให้รับรู้บทบาทปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4.2 ร่วมเป็นคณะกรรมการ คณะกรรมการดำเนินงาน

4.3 ขอรับความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน

5. ติดตามประเมินผลและรายงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา
มีแนวทางดำเนินงานดังนี้

5.1 ชี้แจงทำความเข้าใจกับโรงเรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและนำไปปฏิบัติได้จริง

5.2 สร้างขวัญกำลังใจ และประชาสัมพันธ์ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง

5.3 ติดตาม ประเมินผลและรายงานการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ของสถานศึกษา

กล่าวโดยสรุป สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว ได้กำหนดนโยบายในเรื่องของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีขั้นตอนชัดเจน พร้อมทั้งมีวิธีการและเครื่องมือที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้ โดยมีครูประจำชั้นเป็นบุคลากรหลัก ในการดำเนินงาน โดยร่วมกับบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ครูหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา จะต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะผลักดันองค์การให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) ถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ และมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน กล่าวคือ ถ้าเรามีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดให้สำเร็จ นั่นคือมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เราจะมีความพยายามในการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มากขึ้น จะมีความรู้สึกวิตกกังวลหากทำงานไม่ได้ผล และจะมีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และจะมีพลังที่จะทำงานใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จโดยไม่ยาก

(อรนิติ ญาณศิริ, 2539, หน้า 20-21, อ้างอิงจาก McClelland, 1961, pp. 207-256) นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของ คำว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, หน้า 196) ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ แรงจูงใจที่ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ได้รับความสำเร็จ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความพยายาม อดทนทำงานมีแผน ตั้งระดับความหวังไว้สูง และพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

งามตา วนิชทานนท์ (2544, หน้า, 345) กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นความทะเยอทะยานและผลักดันตนเองเพื่อบรรลุความเป็นเลิศ เป็นลักษณะทางจิตที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายที่วางไว้

หนูนิล ศรีสนมัติ (2547, หน้า, 30) สรุปว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งขันกับเกณฑ์มาตรฐานอันดีเลิศ มีความรู้สึกเป็นทุกข์กังวลใจ ไม่สบายใจเมื่อประสบกับความล้มเหลวหรืออุปสรรค

จรรยา สุวรรณทัต (2533, หน้า, 47-48) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่แสดงว่า เป็นผู้ใฝ่สัมฤทธิ์สูง ดังนี้

1. ทำสิ่งที่ยาก ๆ มีความมานะพยายาม สนุกสนานและชอบที่จะทำกิจกรรม
2. ชอบการแข่งขัน ต้องการชัยชนะ
3. ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
4. มีความทะเยอทะยาน
5. มีจุดประสงค์ในการทำกิจกรรมที่เด่นชัดและแน่นอน
6. พฤติกรรมที่แสดงออกจะมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง

คารณี วงษ์อยู่น้อย (2535, หน้า, 73-74) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ว่ามีลักษณะดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร
2. มีทักษะในการจัดระบบงาน
3. มีความทะเยอทะยานอยู่ในระดับสูง
4. ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง
5. อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน
6. เล็งการณ์ไกลและมีแผนในระยะยาว
7. เลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
8. ต้องการทราบแน่ชัดว่า การตัดสินใจของคนมีผลอย่างไร
9. ขยันขันแข็งในงานที่ต้องใช้สมองขบคิดและงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร
10. ชอบทำงานให้เสร็จตามความพอใจของตนไม่ให้มีใครบงการ
11. มักเลือกทำงานในสิ่งที่เป็นไปได้ และเหมาะสมกับความสามารถ
12. มุ่งกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว
13. เมื่องานที่กำลังกระทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน จะพยายามทำต่อไป

จนเสร็จ

14. จะทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตนเอง ไม่มุ่งรางวัลหรือชื่อเสียง
15. คิดว่าทุกสิ่งจะสำเร็จถ้าตั้งใจจริง และทำงานจริงของตนไม่ใช่เกิดจากโอกาส

และไม่เชื่อในสิ่งมหัศจรรย์

ถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ย่อมจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่จะช่วยทำให้บุคคลมีความพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของตน (มะลิ อุคมภาพ, 2538, หน้า 30 อ้างถึงใน อันธนา มงคลสินธุ์, 2548, หน้า 27) ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในกลุ่มตัวอย่างหลากหลายกลุ่ม อุบล ภัทระ (2533, หน้า, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา พบว่ากลุ่มครูชายที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีและมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ จะมีพฤติกรรมการทำงานต่างจากครูกลุ่มอื่น ๆ นุชนารถ ธาดูทอง (2539, หน้า, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค พบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และทัศนคติต่อสภาพการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาได้ 52 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินยา ศรีวิชาชัย (2545, หน้า, 68-69) ซึ่งศึกษาจิตลักษณะและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

กับพฤติกรรมตั้งใจเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจังหวัดขอนแก่น พบว่า นักเรียนในกลุ่มตัวอย่างรวมและทุกกลุ่มตัวอย่างย่อย ยกเว้นนักเรียนกลุ่มเพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูง จะมีพฤติกรรมตั้งใจเรียนสูงกว่านักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การที่ครูมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงด้วยความตั้งใจจริง พยายามเอาชนะอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อ และมุ่งมั่นใช้ความเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการ จากความสำคัญและผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะนำแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มาเป็นตัวแปรหนึ่งในการวิจัยในครั้งนี้

1.2 อัตมโนทัศน์

อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) มีชื่อเรียกในภาษาไทยหลายคำ เช่น มโนภาพแห่งตน ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป็นต้น ในที่นี้ผู้วิจัยใช้คำว่า อัตมโนทัศน์ ในความหมายของ Self-Concept ซึ่งมีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของ อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ไว้ดังนี้

โรเจอร์ (Rogers, 1951, p. 136 อ้างถึงใน อันธนา มงคลสินธุ์, 2548, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของอัตมโนทัศน์ ว่าเป็นการรับรู้ที่บุคคลมีต่อตนเองในเรื่องบุคลิกลักษณะ รูปร่าง ความสามารถ ความสัมพันธ์กับสังคมและสิ่งแวดล้อม

เบิร์น (Burns, 1979, pp. 25-29 อ้างถึงใน อันธนา มงคลสินธุ์, 2548, หน้า 28-29) กล่าวว่าอัตมโนทัศน์ คือผลรวมทั้งหมดของความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อตนเองประกอบด้วย ความเชื่อ การประเมินและแนวโน้มของพฤติกรรมสิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่า อัตมโนทัศน์ ก็คือเจตคติที่บุคคลมีต่อตนเอง (Self-Attitude) ซึ่งไม่เหมือนกันในแต่ละบุคคลหรืออีกในหนึ่งก็คือ ความรู้สึกที่บุคคลประเมินตนเองอย่าง อัตวิสัย (Subjective) เบิร์นได้สรุปโครงสร้างของอัตมโนทัศน์ไว้ดังนี้

1. อัตมโนทัศน์ตามที่บุคคลเข้าใจ (The Cognized Self-Concept) หรือการรับรู้ของบุคคลในด้านความสามารถ สถานภาพและบทบาทของตน เป็นอัตมโนทัศน์ของบุคคล นั้น ๆ ตามที่เขาคิดว่าเขาจะเป็น

2. ตน หรือ ตนทางสังคม (The Other Self or Social Self) คือการที่บุคคลเชื่อว่าคนอื่นมองตัวเราอย่างไร

ทฤษฎีอัตมโนทัศน์ของโรเจอร์ (ปนัดดา โชติการณ, 2544, หน้า 47 อ้างอิงจาก Roger, 1951, pp. 134 - 136) โรเจอร์ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับอัตมโนทัศน์ คือ การมองตนเอง

โดยการรับรู้และไตร่ตรองจากเจตคติและจินตนาการเป็นตัวกระตุ้นที่นำไปสู่พฤติกรรม
โรเจอร์ยังกล่าวอีกว่า อัตมโนทัศน์ เป็นความคิด ความรู้สึก ตลอดจนการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง
ที่สามารถถูกประเมินได้จากการรับรู้ตนเอง 3 ด้าน คือ

1. ด้านสัมฤทธิ์ผล (Academic Value) คือ ความรู้สึกต่อตนเองในด้านสติปัญญาทักษะ
และความสามารถในการด้านต่าง ๆ
2. ด้านการปรับอารมณ์ (Emotional Adjustment) คือ ความรู้สึกต่อตนเอง
ตามความกดดันทางอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวล ความเครียด ความสุข ความภาคภูมิใจ ความเศร้า
 เป็นต้น
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) คือ ความรู้สึก
ต่อตนเองในด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น ความสามารถในการคบเพื่อน และความสามารถ
ในการทำงานกับเพื่อน

อาภรณ์ ภูวพิชญ์ (2541, หน้า, 666) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมโนทัศน์เกี่ยวกับ
ตนเองในการทำงานและระดับความเครียดที่เกิดจากการทำงานของผู้ใหญ่วัยตอนต้นและผู้ใหญ่วัย
กลางคน กรณีศึกษาพนักงานที่ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจชั้นดี สำนักงานใหญ่ ผลวิจัยชี้ให้เห็น
ว่าความสำคัญของการรับรู้หรือมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองต่อปัจจัยในการทำงานมีผลทำให้เกิด
ความเครียดได้นอกเหนือจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล

จากที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า อัตมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง
เป็นการประเมินคุณค่าของตนเองและการแสดงพฤติกรรม ทั้งในด้านดีและไม่ดี ความเชื่อ ความรู้สึก
เจตคติ การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถและคุณค่าของตนเอง ที่เกิดขึ้นจากการได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้น หากบุคคลใดมีอัตมโนทัศน์ในด้านดี ก็จะปรับตัวได้
อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจากความภาคภูมิใจ เข้าใจในตนเองและผู้อื่น ทำให้มองตนเองได้ถูกต้อง
และยอมรับตนเองได้มากยิ่งขึ้น หากบุคคลใดมีอัตมโนทัศน์ไม่ดี ก็จะรู้สึกเป็นปมด้อย
ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นอัตมโนทัศน์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

1.3 ลักษณะมุ่งอนาคต

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ (2531, หน้า, 35) กล่าวว่า ลักษณะมุ่งอนาคต
(Future Orientation) เป็นความสามารถในการควบคุมตนเองของบุคคล ซึ่ง แสดงออกเป็น
พฤติกรรมของการอดรอได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การรอรับรางวัลใหญ่อนาคตแทนการได้รับ
รางวัลเล็กน้อยที่จะได้รับในทันที หรือการงดบำบัดความต้องการในปัจจุบันของตนเอง
เพราะเล็งเห็นผลร้ายที่จะเกิดตามมา หรือการเพียรพยายามในปัจจุบันเพื่อจุดมุ่งหมายที่ยิ่งใหญ่

ในอนาคต ลักษณะมุ่งอนาคตนี้ตรงกันข้ามกับลักษณะมุ่งปัจจุบัน และอาจถือว่าเป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลได้

อำพวรรณ โปร่งจิต (2545, หน้า, 10) สรุปว่า ลักษณะมุ่งอนาคตเป็นลักษณะการมองอนาคตของบุคคล การคาดการณ์และการรู้จักการวางแผนเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายในอนาคต รู้จักรอและเพียรพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ลักษณะมุ่งอนาคตของบุคคลส่วนใหญ่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลิกแบบ A (Type-A) คือ เป็นบุคลิกภาพค่อนข้างเฉื่อยชา ทำงานไปเรื่อย ๆ มีความอดทนรอคอยได้ จิตใจเยือกเย็น ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ และบุคลิกแบบบี B (Type-B) คือ เป็นบุคลิกที่รักความก้าวหน้า ทำงานด้วยความรวดเร็ว ไม่ชอบการรอคอย โกรธง่าย มีความเพียรพยายามและฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อประสบความสำเร็จในการทำงาน

มิสเชล (Mischel, 1974, p. 287) กล่าวว่า ลักษณะมุ่งอนาคตเป็นความสามารถในการคาดการณ์ไกลและเล็งเห็นความสำคัญของผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีความต้องการได้รับผลในอนาคตที่ดีกว่าหรือมากกว่าผลที่ได้รับในปัจจุบัน จึงดำเนินการวางแผนเพื่อปฏิบัติ ต่อจากนั้นควบคุมตนเองให้ปฏิบัติเป็นขั้นเป็นตอนตามที่วางแผนไว้ เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการในอนาคต ซึ่งการดำเนินการปฏิบัติตามแผนนี้เป็นระยะเวลานานกว่าจะบรรลุหรือจะต้องทำเป็นจำนวนหลายครั้ง ซึ่งเป็นการควบคุมตนเองให้เว้นการกระทำบางอย่างในระยะเวลาหนึ่งกระทั่งได้ผลตามต้องการ ลักษณะของผู้ที่มุ่งอนาคตและสามารถควบคุมตนเองได้ มีดังต่อไปนี้

1. สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคตและตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม
2. หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อเป้าหมายในอนาคต
3. รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้ รอได้ อย่างเหมาะสม
4. สามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองเมื่อกระทำไม่เหมาะสม

สุมิตร งามชัด (2538, หน้า, บทคัดย่อ) ได้วิจัยศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตและความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรม ลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานในปัจจุบันใจ การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมและลักษณะมุ่งอนาคตสามารถทำนายความพึงพอใจในงานในปัจจุบันใจ ได้ร้อยละ 3.37 ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจวรรณ เนตรเขม (2541, หน้า, บทคัดย่อ) พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ และงานวิจัยของ วิทย์ (กมลรัตน์ ทองสว่าง, 2546, หน้า, บทคัดย่อ อ้างอิงจาก Witt, 1990, n.d.) ได้ศึกษาลักษณะมุ่งอนาคตและความเชื่ออำนาจการควบคุมภายใน ในการทำนาย

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า การมุ่งอนาคตกับความเชื่ออำนาจควบคุมภายในสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้จากความสำคัญที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของลักษณะมุ่งอนาคตว่า หมายถึง การที่ครูสามารถควบคุมตนเอง ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมอดได้ อดได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ รักความก้าวหน้า ทำงานด้วยความรวดเร็ว มีการคาดการณ์เกี่ยวกับการทำงานของตนเอง โดยวางแผนเป้าหมาย และดำเนินการตามเป้าหมายที่ตนเองวางไว้จนบรรลุผลสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือการที่บุคคลสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนรู้จักวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ในขณะที่ทำงานจนเป็นที่น่าพอใจของตนเองและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการที่ครูที่ปรักขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และทำงานได้ประสบความสำเร็จได้ ตลอดจนมีอิสระในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เมื่องานประสบผลสำเร็จ ย่อมทำให้ครูรู้สึกความพอใจ และมีความตั้งใจปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg, et. al, 1959, pp. 113 - 115) ได้ให้ความหมายว่า ความสำเร็จของงาน หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี และมาสโลว์ (Maslow, 1970, p. 80) ศึกษาพบว่า ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Need for Self Actualization) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ที่ทุกคนนี้อยากจะได้และอยากจะเป็น ซึ่งจะเห็นว่าความสำเร็จของงานที่ทุกคนปฏิบัติอยู่นั้นไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบประจำหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำเป็นครั้งคราว ย่อมเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาที่จะเห็นให้ประจักษ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลทั่วไป เพราะจะเป็นสิ่งนำมาซึ่งชื่อเสียง เกียรติยศ ความเชื่อถือ ความดีความชอบต่อไป (ชัชวัญญ์ คำภิรมย์, 2544, หน้า, 17)

สรุปได้ว่า ความสำเร็จของงานในหน้าที่ หมายถึง การที่ครูตั้งใจปฏิบัติหน้าที่จนประสบความสำเร็จได้ โดยมีอิสระในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ซึ่งทำให้ครูเกิดความรู้สึกพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ความรับผิดชอบในงาน

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า

“ ความรับผิดชอบ ” (Responsibility) ไว้แตกต่างกันดังนี้

ฟลิปโป (Flippo, 1971, p. 122) ได้สรุปความหมายของความรับผิดชอบว่าเป็น ความผูกพันในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ และความสำเร็จนี้เกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ คือ พันธะผูกพัน หน้าที่การงาน และวัตถุประสงค์

สรันย์ ชัยวงษา (2545, หน้า, 30) ให้นิยามความรู้สึกรับผิดชอบว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่แสดงถึงความเอาใจใส่และรับเป็นภาระต่อหน้าที่การงาน การดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ของตน และผู้เกี่ยวข้องในการดูแลตลอดจนสังคม พยายามทำหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุจุดหมายอย่างไม่มีข้อต่ออุปสรรค

ปรีชา ชัยนิคม (2542, หน้า, 9) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน พากเพียร และความละเอียดรอบคอบ ตั้งใจที่จะทำงาน ในหน้าที่ที่มีต่อสังคม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ไม่มีข้อต่ออุปสรรคยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยมีความรับผิดชอบและรับชอบในการกระทำของตนเอง ทั้งพยายามปรับปรุงหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

ความรับผิดชอบเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ของสังคมได้ และเป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองที่สำคัญยิ่ง ซึ่งถ้าจะกล่าวถึงความรับผิดชอบแล้วอาจกล่าวได้ว่า หากบุคคลมีความรับผิดชอบ จะมีผลดีต่อไปนี้ (สรันย์ ชัยวงษา, 2545, หน้า, 31)

1. คนมีความรับผิดชอบย่อมจะทำงานทุกอย่างสำเร็จตามเป้าหมายทันเวลา
2. คนมีความรับผิดชอบย่อมได้รับการสรรเสริญและเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และสังคม
3. ความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎ จริยธรรม และหลักเกณฑ์ของสังคม โดยไม่ต้องมีผู้อื่นมาบังคับ
4. ไม่เป็นต้นเหตุของความเสื่อม และความเสียหายต่อส่วนรวม
5. ทำให้เกิดความก้าวหน้า สงบสุข เรียบร้อยแก่สังคม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความหมายของความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การที่บุคคลปฏิบัติหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ เพื่อสำเร็จตามเป้าหมาย และติดตามผลงานที่ทำไปแล้วเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ยอมรับการกระทำของตนเองทั้งในด้านดีและไม่ดี โดยไม่ปิดกั้นหน้าที่ของตนให้แก่ผู้อื่น

3. ปัจจัยด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

3.1 นโยบายกับการบริหาร

นโยบายเป็นเครื่องชี้นำการบริหารของหน่วยงาน และถือเป็นแนวคิดที่ ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการทำงาน เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวของผู้บริหาร

และของหน่วยงาน ขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันทำงานของบุคลากร การมีนโยบายและการบริหารที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมและเข้าใจนโยบายอย่างถ่องแท้ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้อีกทางหนึ่ง (ชัชวิชัย คำภิรมย์, 2544, หน้า, 19) ความนี้ก็คิดก่อนนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติของบุคคลระดับผู้ปฏิบัติการ คือ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว หากความรู้สึกรู้สึกของผู้ปฏิบัติก่อนนโยบายมีลักษณะไม่พึงพอใจ เราจะเห็นว่านโยบายที่เขารับผิดชอบไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือคนส่วนใหญ่ หรือหากผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจหรือสงสัยในวัตถุประสงค์ของนโยบาย เขาอาจปฏิบัติงานเฉื่อยชาไม่ตั้งใจที่จะทุ่มเทพลังความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

หากผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นเช่นนี้ นโยบายที่นำไปปฏิบัติก็มีโอกาสที่จะไม่สำเร็จสูง (สมทรง ชุมรักษ์, 2542, หน้า, 56) ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้ โดยทั่วไปแล้วนโยบายเป็นชุดของแนวทางปฏิบัติซึ่งจะต้องใช้เป็นแนวทางตัดสินใจในการดำเนินงานเป็นข้อกำหนดหรือทิศทางในการดำเนินงานหรือเพื่อตัดสินใจปัญหาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่นโยบายกำหนด (สมาน อัสวภูมิ, 2537, หน้า, 52) นโยบาย หมายถึง แผนระยะยาวหรือการคิดอย่างกว้าง ๆ ของหน่วยงานในด้านการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เนื้อหาของนโยบายสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ เป็นเครื่องมือยืนยันหลักการทั่วไปในการปฏิบัติงาน การวางจุดมุ่งหมายระยะยาวรวมถึงการตัดสินใจทั่วไปเพื่อให้เห็นถึงสิ่งที่สามารถ และกำลังกระทำ แต่ผู้บริหารไม่ใช่ผู้วางนโยบายต้องรับนโยบายจากส่วนกลาง และดำเนินการตามนโยบาย ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องหาวิธีการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบาย ส่วนการบริหาร หมายถึง กิจกรรมตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (คมคาย ชันชเกษ, 2544, หน้า, 33) และคนจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขามากขึ้น ถ้าเขามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความกล้าหาญที่จะแสดงความคิดเห็นกล้ารับผิดชอบ เพราะเป็นงานที่ตนเองมีส่วนร่วม

สมทรง ชุมรักษ์ (2542, หน้า, 56 - 57) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดภูเก็ต พบว่านโยบายมีความสำคัญในฐานะเป็นกรอบหรือแนวทางและผลการดำเนินงานที่หน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้กระทำให้บรรลุผล ทั้งนี้โดยมีผู้บริหารเป็นผู้คอยกระตุ้นควบคุมกำกับ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย ดังนั้น ผลการดำเนินงานจึงขึ้นอยู่กับนโยบายเป็นสำคัญ หากผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจหรือสงสัยในวัตถุประสงค์ของนโยบาย เขาอาจปฏิบัติงานเฉื่อยชาและไม่ตั้งใจที่จะทุ่มเทพลังความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า, 100 - 102) ที่กล่าวว่า นโยบายเป็นแนวทางที่สำคัญสำหรับการบริหารงาน หากนโยบายมีความชัดเจนและสามารถสื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ จะช่วยป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดได้

จึงสรุปได้ว่า นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางการปฏิบัติงานที่มีโครงสร้างหลักเกณฑ์ แผนการและเป้าหมายที่ชัดเจน โดยครูมีส่วนร่วมและเข้าใจการดำเนินงานอย่างถ่องแท้ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของครู

3.2 การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล

การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับหน่วยงานทุกระดับ เพราะการดำเนินงานทุกอย่างต้องมีปัญหาและอุปสรรค มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การทำงานบรรลุเป้าหมาย ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดความเหมาะสม ทั้งนี้ ต้องอาศัยผู้บริหารและหัวหน้างานแต่ละระดับเข้ามามีส่วนร่วมโดยอาศัยกลไกการนิเทศ เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา ดังนั้น ผู้บริหาร โรงเรียนจะละเลยการปฏิบัติการนิเทศในโรงเรียนไม่ได้ เพราะการนิเทศจะช่วยทำให้เกิดความร่วมมือกันของบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อแก้ปัญหาาร่วมกัน อีกทั้งยังกระทำได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนั้นการตรวจสอบ ทบทวน ประเมินผลการดำเนินงาน ก็เป็นกิจกรรมที่สำคัญ ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาเพราะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับในการปรับปรุงระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยไม่มีการตัดสินว่า ถูก ผิด ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานได้ 2 รูปแบบ คือ ดำเนินการทุกระยะของการปฏิบัติงาน หรือดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือภาคเรียนละ 1 ครั้ง การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของครู เพราะการนิเทศเป็นการแสดงออกถึงความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย (อันธนา มงคลสินธุ์, 2548, หน้า 38) ดังงานวิจัยที่นำมาสนับสนุนและเทียบเคียงได้ ปรียวรณ์ ชมวิทย์ (2547, หน้า 59) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนทางการบริหารที่มีผลต่อระดับการทำงาน ของอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน จากการศึกษาพบว่า ระดับการทำงานเป็นทีมระหว่างกลุ่มที่มีระดับการสนับสนุนทางการบริหารสูงและต่ำ ได้แก่ การวางแผน การบริหารงาน การฝึกอบรม การนิเทศติดตาม การจัดการส่งเสริมสนับสนุน การจัดการงบประมาณ การจัดการข้อมูลข่าวสาร และการจัดการองค์กรชุมชน พบว่า ระดับการทำงานเป็นทีมมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกันกับ ชัยรัตน์ สุรศักดิ์นิธิกุล (2544, หน้า 95) ได้ศึกษาองค์ประกอบทางการบริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพของทีมงานพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 พบว่า องค์ประกอบด้านการวางแผน การฝึกอบรม การนิเทศติดตามผล และการจัดการข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของทีมงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวโดยสรุปความหมายของ การนิเทศ ติดตาม ประเมินผล มีความหมายว่า การที่ครูได้รับการเอาใจใส่ ดูแล จากผู้บังคับบัญชา ด้วยความเสมอภาค อีกทั้งให้ความช่วยเหลือ และนำการปฏิบัติงานอย่างมีเทคนิคและกลวิธีที่เหมาะสม เป็นที่พึงพอใจของครู

4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์

ความหมายของสัมพันธภาพ

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ หรือการเกี่ยวข้องกันของบุคคล ในแต่ละสังคมอันจะเป็นผลทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุเป้าหมาย และสามารถสร้างความคาดหวังในการอยู่ร่วมกัน ทั้งยังสามารถส่งเสริมพัฒนาการทางอารมณ์ และการปรับตัวทางสังคมของบุคคลได้อย่างดีอีกด้วย (พิสิทธ์ ปทุมบาล, 2532, หน้า16)

วิมล หน่อพงษ์ (2538,หน้า22) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกอดทน ที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นและเปลี่ยนจากการพึ่งพาตนเอง หรือพึ่งพาผู้อื่นไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ได้แก่ การสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น ได้ และการมีใจกว้าง ส่วนการเปลี่ยนจากการพึ่งพาตนเอง หรือการพึ่งพาผู้อื่น ไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้แก่ การไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและการให้การยอมรับ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยมีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า พฤติกรรมของบุคคลจะมีความหมายมุ่งให้ตนเองมีความรู้สึกพอใจ และรู้สึกมั่นคงมากขึ้น ซึ่งอาจเรียกว่าพฤติกรรมการดำรงรักษาดน พฤติกรรมของบุคคล ที่แสดงออกนี้ เป็นผลมาจากการรับรู้ในแต่ละสถานการณ์ของบุคคลในการเชื่อมโยง อดีต ปัจจุบัน และอนาคต โดยเฉพาะประสบการณ์ด้านสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับบุคคล (จินตนา ยูนิพันธ์,2537,หน้า,86)

จากเอกสารข้างต้น กล่าวได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสำคัญเป็นการแสดงออกถึงความพึ่งพาช่วยเหลือกันและกันเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ บรรลุเป้าหมายร่วมกันในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ออกเป็น 4 ตัวแปร ดังนี้

4.1 สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บริหาร

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุดต่อทัศนคติของผู้ร่วมงานที่มีต่อการทำงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับการให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติงานก็จะเป็นไปด้วยดี ในทางตรงข้ามกัน หากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดี (ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์,2517,หน้า 43-45 อ้างถึงใน อันธนา มงคลสินธุ์,2548,หน้า 40) กล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

และผู้อยู่ได้บังคับบัญชาที่จะทำให้เกิดขวัญนั้น ควรเป็นความสัมพันธ์ที่วางอยู่บนรากฐานแห่งการเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ซึ่งก็คือหลักแห่งความร่วมมือซึ่งกันและกันนั่นเอง

หลักประชาธิปไตยที่ว่านี้มีหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. ขอมรับฟังความคิดเห็นและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น หมายความว่า จะต้องให้โอกาสคนอื่นได้แสดงความคิดเห็นเต็มที่ ซึ่งความคิดเห็นของคนอื่นจะดีหรือไม่อย่างไรจะถูกหรือไม่ถูกอย่างไร เราก็จะต้องรับฟังก่อน แต่การที่จะเชื่อหรือไม่เชื่อนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง เราต้องเคารพว่า นั่นคือความคิดเห็นของเขา

2. การเปิดโอกาสให้ทุกคนหรือหมู่คณะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการงาน หมายความว่า ในการจะดำเนินงานอย่างใดก็ตาม จะต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายทุกคณะได้เข้ามามีบทบาทมีส่วนร่วมรู้เห็น ได้เข้ามามีส่วนร่วมด้วย เป็นการกระจายอำนาจความรับผิดชอบออกไปจากผู้บริหารสูงสุด การไม่กระจายอำนาจไปให้คนอื่นเลย จะไม่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพแห่งความร่วมมือซึ่งกันและกันเลย

3. การใช้สติปัญญาไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนที่จะตัดสินใจ กล่าวคือ เมื่อมีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น จะต้องเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้ปรึกษาหารือและช่วยชี้ปัญหาและแก้ปัญหาด้วยสติปัญญา

สุกฤษฎ์ แก้วสิงห์ (2539, หน้า 17) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ พณีส หันนาคินทร์ (2526, หน้า 131-136) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้บังคับบัญชาที่จะเป็นกำลังสำคัญในการที่จะทำงานในโรงเรียนให้มีความก้าวหน้าจึงเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บริหาร มีส่วนสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรในองค์กรให้ความช่วยเหลือการให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาดูแล โดยคำนึงถึงสวัสดิภาพและความมั่นคงของผู้อยู่ได้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความหมาย สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้บริหารว่า หมายถึง การที่ครูได้รับการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดีหรือได้รับกำลังใจ ไว้วางใจ สนับสนุนให้รับผิดชอบงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ชิดหทัย ผลนันทน์ (2541, หน้า 36) ได้วิจัยพบว่า ผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดีและช่วยให้ผู้ร่วมงานพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย นอกจากนั้น สรรชัย ชัยวงษา (2545, หน้า 68) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ

แบบแผนการดำเนินชีวิตของข้าราชการครูที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ครูกรุงเทพมหานคร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกและมีความสัมพันธ์มาก ในการปฏิบัติงาน หากครูมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับ และการที่ครูได้รับการยอมรับจากผู้บริหารก็จะทำให้การปฏิบัติงานของครูเป็นไปด้วยดี ซึ่งทำให้ครูมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4.2 สัมพันธภาพระหว่างครูกับเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงาน ดังที่ สุจิตรา จรจิตร (2532 , หน้า 119) ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีของผู้ร่วมงานว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่สามารถทำนายการคงอยู่ของบุคคลอื่นเนื่องมาจากการขอย้าย การขอโอน การขอลาออกจากงานของบุคคล มีสาเหตุมาจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อารมณ จินดาพันธ์ (2536 , หน้า 120) กล่าวถึงการดำเนินงานที่จะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานต้องการได้นั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถของบุคลากรแล้ว ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในหน่วยงานก็เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญยิ่ง เนื่องจากความรู้ความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะสูงเพียงใด จะไม่ทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ถ้าขาดความร่วมมือของบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน นอกจากนั้น ทศพร มณีขำ (2539 , หน้า 20) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันมีความเอื้ออารีซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จ ช่วยให้อันพบวิธีการแก้ปัญหาที่น่าพอใจร่วมกัน เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นตัวละครสำคัญที่จะช่วยให้ได้มาซึ่งการทำหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ในทางตรงข้ามหากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรไม่ดี จะทำให้เกิดความขัดแย้งและเสียโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อารี เพชรผุด (2530 , หน้า 11) แสดงความคิดเห็นทำนองเดียวกันว่า เพื่อนร่วมงานเป็นกำลังสำคัญที่จะต้องให้ความสำคัญ การเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัวเราเองว่า ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเราเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานกับเรา จะทำให้ตัวเราเกิดความรู้ มีแรงจูงใจ เกิดกำลังใจอยากทำงานกับหน่วยงานให้ก้าวหน้าขึ้นไปและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุระ หีบโสด (2540 , หน้า บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในฝ่ายบริหาร โครงสร้างองค์การ โทรศัพท์ แห่งประเทศไทย พบว่า เพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง

จึงสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่ครูและเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติต่อกันเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ได้แก่ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้ความใกล้ชิดสนิทสนม เป็นกันเอง และทำกิจกรรมร่วมกันด้วยความรัก สามัคคีและจริงใจ

4.3 สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2527, หน้า 48-67) ได้กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ผู้สอนไม่สร้างบรรยากาศแห่งความกลัวให้เกิดขึ้น การเรียนรู้มิใช่เกิดในชั้นเรียนเสมอไป ดังนั้นการพบปะซักถามนอกชั้นเรียนจะสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรได้ง่าย อย่าทำให้เสียหน้าและควรฟังความคิดเห็นจากนักเรียนบ้าง

ประดินันท์ อุปรมัย (2527, หน้า 33) ได้กล่าวถึงปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียน คือปฏิสัมพันธ์ในชั้นเรียนอาจเกิดได้ระหว่างครูกับนักเรียน และระหว่างนักเรียนกับนักเรียน ด้วยกันเอง ถ้าปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดี หมายถึงทั้งครูและนักเรียนต่างมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน โดยครูเปิดโอกาสให้นักเรียนซักถาม ตอบคำถาม และเข้าร่วมกิจกรรม การเรียนการสอนให้มาก บรรยากาศในชั้นเรียนก็มีแต่สนุกสนาน น่าสนใจ อยากรู้ อยากเห็น และมีความกระตือรือร้น นอกจากนั้น ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักเรียนกับนักเรียนด้วยกันเองก็มีส่วนช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีขึ้นมาในชั้นเรียนด้วยเช่นกัน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2539, หน้า 10-15) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาจริยธรรมของเด็ก การปลูกฝังวินัยแห่งตนสามารถทำให้นักเรียนควบคุมตนเองได้ ต้องอาศัยความชอบพอกันและความสัมพันธ์ที่จะเป็นประชาธิปไตยระหว่างครูกับนักเรียน ครูต้องเป็นที่รัก ไว้วางใจ เลื่อมใสศรัทธาและเป็นคนสำคัญของนักเรียนส่วนใหญ่ ครูจึงสามารถให้รางวัลและลงโทษนักเรียนได้อย่างมีเหตุผล

จากความสำคัญข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนหมายถึงพฤติกรรมที่ครูแสดงออกต่อนักเรียนทั้งในและนอกห้องเรียน ด้วยความรัก ความเมตตา ความเอาใจใส่ ยินดีให้คำปรึกษาและชี้แนะแก่นักเรียนทั้งด้านการเรียนและเรื่องส่วนตัว ด้วยความเต็มใจ และนักเรียนให้ความเคารพต่อครู เชื่อฟัง และปฏิบัติตามคำสั่งสอนของครู

4.4 สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้ปกครอง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2540, หน้า 43) ได้กล่าวถึงความสำคัญและคุณค่าของความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองว่า ความร่วมมือระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ในการประสานสัมพันธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพของเด็กนั้นจะต้องดำเนินการบนรากฐานของความเข้าใจอันดีต่อกัน โรงเรียนต้องพัฒนาและหาวิธีการทำงานร่วมกับผู้ปกครองให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้จัดการศึกษาที่สนองความต้องการของเด็กได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองจะเป็นกระบวนการสองทางคือ

จากบ้านไปโรงเรียน และจากโรงเรียนมาบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับ จารุมาศ บุญอินทร์ (2545 , หน้าบทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า การสร้างสัมพันธ์ที่ดีนั้น ย่อมเกิดจากปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบ้านกับโรงเรียน 2 ลักษณะคือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Information Exchange) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Information Relation) ดังนี้

1. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร (Information Exchange) หมายถึง การที่โรงเรียนและผู้ปกครองมีการติดต่อสื่อสารกันด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ความเข้าใจซึ่งกันและกัน จนสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้อย่างเปิดเผย โดยการใช้เทคนิคต่าง ๆ ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ การเยี่ยมชมโรงเรียนของผู้ปกครอง การเยี่ยมบ้าน แบบสำรวจ ความคิดเห็นของผู้ปกครอง มุมผู้ปกครอง การใช้โทรศัพท์เพื่อแจ้งข่าว และการประชุมปรึกษาหารือ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Information Relation) เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร พบปะพูดคุยและได้รู้จักกันแล้ว จนเกิดความสนิทสนมคุ้นเคย สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้ โดยไม่ต้องกังวลว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะเข้าใจผิด โดยมีเทคนิคดังนี้ การทำกิจกรรมและการรับประทานอาหารร่วมกัน การไปทัศนศึกษา งานชุมนุมรื่นเริง

มนุช พันธุ์นิกุล (2546 , หน้า 43) กล่าวว่า งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครองมีความสำคัญ เพราะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยเฉพาะกับสภาพครอบครัว นอกจากนั้นกิจกรรมการเยี่ยมบ้านเด็ก เป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งที่จะช่วยให้ครูทราบความสัมพันธ์ในครอบครัวของเด็ก และเข้าใจพฤติกรรมเด็กมากยิ่งขึ้น การพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษานั้น จะต้องนำพาพ่อแม่ ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนา รับผิดชอบและตัดสินใจเกี่ยวกับเด็กของตน ดังนั้นการเชิญพ่อแม่ผู้ปกครองเข้ามามีส่วนร่วมเป็นกิจกรรมหนึ่งที่บุคลากรในสถานศึกษาและพ่อแม่ผู้ปกครองมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ และทำงานร่วมกันเพื่อเด็กในความรับผิดชอบเพื่อให้เด็กได้รับประโยชน์มากที่สุด

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างครูกับผู้ปกครอง หมายถึง การที่ครูและผู้ปกครองนักเรียนมีส่วนร่วมมือกันเพื่อเสริมสร้างความเจริญแก่นักเรียน โดยทั้งสองฝ่ายปฏิบัติต่อกันด้วยความเข้าใจอันดี แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรับฟังความคิดเห็น ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนั้นบทบาทของครูในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ปกครองมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพของเด็กนั้นจะต้องดำเนินการบนรากฐานของความเข้าใจที่ดีต่อกัน ทั้งนี้ครูและผู้ปกครองนักเรียน จะต้องร่วมมือกันเพื่อเสริมสร้างความเจริญแก่นักเรียน

บทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา

ความหมายของครูที่ปรึกษา

คำว่าอาจารย์หรือครูที่ปรึกษา ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พรพรรณ อภิวิมลลักษณ์ (2539, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง ครู อาจารย์ที่ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการสอน การสอนในโรงเรียน และได้รับแต่งตั้งให้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษามีหน้าที่ช่วยเหลือนักเรียนในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเรียนการสอน หรือช่วยเหลือแนะนำแหล่งวิชาการต่างๆ ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาค้นค้นแก่นักเรียนได้ รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวอื่น ๆ

ธัญพร บุญปกฤกษ์ (2543, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง อาจารย์ที่ได้รับแต่งตั้งให้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือและแนะแนวทางแก่นักศึกษาในด้านวิชาการ ด้านบริการ ด้านปัญหาทั่วไป และพัฒนานักศึกษา

นันทา เกียรติกำจร (2544 , หน้า 4) กล่าวว่า อาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนการสอน การอบรมคัดค้าน คุณเลพฤติกรรมและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ

เรียบ ศรีทอง (2544 , หน้า 80) ได้ให้ความหมายว่า อาจารย์ที่ปรึกษา หมายถึง บุคคลที่ได้รับการศึกษาอบรมให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนมีโอกาสปรับปรุงและพัฒนาตนเองทั้งด้านการเรียน ส่วนตัว สังคม เพื่อเป็นเยาวชนที่พึงประสงค์ของสังคม อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ที่สถานศึกษาไว้วางใจและแต่งตั้งให้ทำหน้าที่อาจารย์ปรึกษา

กู๊ด (Good, 1973 , p.17) กล่าวว่า ครูที่ปรึกษาคืออาจารย์ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักเรียนด้านวิชาการ วิชาชีพ รวมไปถึงเรื่องส่วนตัว และช่วยดูแลการลงทะเบียนเรียนวิชาต่าง ๆ

จากความหมายของครูที่ปรึกษาหรืออาจารย์ที่ปรึกษา ดังที่มีผู้กล่าวมาแล้วผู้วิจัยได้ให้ความหมายว่า ครูที่ปรึกษา หมายถึง บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไข ป้องกัน และดูแลนักเรียนจำนวนหนึ่งอย่างใกล้ชิด เปรียบเสมือนพี่เลี้ยงที่ดูแลนักเรียนตลอดเวลาที่ยังศึกษาเล่าเรียนอยู่ในสถานศึกษา ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือนักเรียนในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเรียน สังคม และส่วนตัว ซึ่งเป็นแนวทางให้นักเรียนได้เลือกและตัดสินใจอย่างมีเหตุผลทั้งในปัจจุบันและอนาคต

บทบาทและหน้าที่ของครูที่ปรึกษาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

บุพา วิริกรรมกุล (2545, หน้า 36) กล่าวว่า การแก้ปัญหาเป็นเรื่องจำเป็นที่มนุษย์ทุกเพศทุกวัยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ต่างต้องประสบทุกวันตลอดเวลา กล่าวได้ว่า หน้าที่ของมนุษย์คือการแก้ปัญหา ผู้ที่มีความสามารถสูงในการแก้ปัญหาย่อมประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และหน้าที่การงาน

สภาพสังคมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน กระแสโลกาภิวัตน์ที่สื่อต่าง ๆ มีบทบาทอย่างยิ่งในการโน้มน้าวชักจูงนักเรียนทั้งในระบบและนอกระบบโรงเรียน ให้ประพฤติดิถีระเบียบวินัยของโรงเรียนและสังคมมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาซึ่งโรงเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนจำเป็นต้องร่วมมือกันดูแลอย่างใกล้ชิดในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ดังกล่าว ครูที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุดรองลงมาจากพ่อแม่ ดังนั้น บทบาทของครูที่ปรึกษาจึงมีผลโดยตรงต่อการให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มที่มีปัญหา ให้กลับมามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เป็นลูกที่ดีของพ่อแม่ เป็นศิษย์ที่ดีของครูอาจารย์ เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ครูที่ปรึกษาจึงต้องตระหนักในหน้าที่อันสำคัญนี้

โรงเรียนเป็นสถาบันที่ประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มครู – อาจารย์ และกลุ่มนักเรียน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสองกลุ่มนี้จะมีผลทางพฤติกรรมต่อกัน บทบาทของครูจึงมีผลต่อนักเรียนมาก โดยทั่วไปครูต่างมีความมุ่งหมายที่จะช่วยพัฒนานักเรียนให้เป็นผู้มีพัฒนาการที่ดีในทุกด้านเช่น มีความรู้ดี มีอนาคตก้าวหน้า การพัฒนานักเรียนให้มีความก้าวหน้าตามความสามารถของนักเรียนนั้น ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับตัวนักเรียนในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ความถนัด ความสนใจ และสิ่งแวดล้อมของเด็กเช่น สภาพครอบครัว สภาพสังคมชุมชนของนักเรียน นอกจากนี้บุคลิกภาพ ท่าที การแสดงออกของครูก็ส่งผลโดยตรงต่อบุคลิกภาพการแสดงออกและสุขภาพจิตของนักเรียน เช่น ครูที่มีลักษณะเฉื่อยชา ทำให้เด็กขาดความกระตือรือร้น ขาดความคิดสร้างสรรค์ไม่ตั้งใจเรียน ครูที่มีบุคลิกภาพแข็งกระด้าง ดุ เผด็จการ มีความแปรปรวนทางอารมณ์สูง ทำให้เด็กสุขภาพจิตเสื่อม มีอาการตื่นกลัว ขี้อาย ไม่มั่นใจในตนเอง ครูที่มีลักษณะใจดี ตามใจเด็ก ปรับตัวให้เข้ากับเด็กได้ง่าย จะทำให้เด็กเอาแต่ใจตนเองเป็นใหญ่ ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ มักมีปัญหาทางอารมณ์และสังคม ในขณะที่ครูที่มีบุคลิกภาพดีใจดีเด็ก สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ สังคม กายภาพและความคิดของเด็กได้ จะทำให้เด็กในชั้นเรียนปรับตัวได้ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์สูง มีความร่วมมือที่ดี และใช้ชีวิตอยู่ในโรงเรียนได้ด้วยดี (ลักขณา สรวิวัฒน์ 2543, หน้า 367-368)

อัจฉรา กฤษดากร (2535, หน้า 137-138) ได้กล่าวถึงครูประจำชั้นไว้ว่า นอกจากจะต้องทำหน้าที่อบรมนักเรียนในด้านจริยศึกษา ความประพฤติแล้วยังต้องรับผิดชอบ งานด้านเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับประวัติการเจริญงอกงามในด้านต่าง ๆ และผลการศึกษาของนักเรียนด้วย เช่น สมุดบัญชีเรียกชื่อ สมุดประจำชั้น สมุดรายงานประจำตัว ใบแจ้งผลการเรียน ทะเบียนประวัตินักเรียน และตรวจสมุดงานนักเรียน ขณะที่ พิศรวัลย์ โกวิทาทิ (2535, หน้า 136) กล่าวว่า ครูประจำชั้นไม่ควรเล็งเห็นความสำคัญของงานสอน ซึ่งหมายถึงการจัดกิจกรรมให้นักเรียนเกิดความรู้ทางปัญญาแต่เพียงอย่างเดียว แท้จริงครูควรจะต้องมีความเกี่ยวพันเอาใจใส่รักใคร่ เพิ่มเติมซ่อมเสริมให้นักเรียนในความดูแลของตน เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ด้วยการแบ่งเวลาสร้างความสุขใจให้กับนักเรียน ก็จะช่วยให้ครูเป็นครูที่สมบูรณ์แบบ และไม่ควรคิดว่าการจัดกิจกรรมโฮมรูมเป็นการเพิ่มภาระให้กับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ สุมาลี ตั้งคณานุรักษ์ (2535, หน้า 130) ที่กล่าวถึงครูประจำชั้น หัวใจสำคัญของการพัฒนานักเรียนไว้ว่า อาชีพครูเปรียบเสมือนอาชีพของแม่ที่จะต้องมีความใจกว้างขวางดุจดังแม่น้าที่ให้กระแสน้ำใสใจจริง และน้ำใจปรารถนาต่อศิษย์ หน้าที่ของครูจึงกว้างไกลกว่าการสอน เนื้อหาวิชาที่ได้รับผิดชอบ ภาระของครูจึงหนักอึ้ง เพราะเป็นภาระต่อการพัฒนาชีวิตให้เติบโตใหญ่ขึ้นอย่างมีคุณภาพ

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2543, หน้า 371) กล่าวว่า ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา เป็นผู้ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุดในโรงเรียน มีบทบาทสำคัญในการรับผิดชอบนักเรียนในความดูแลดังนี้

1. เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนและเลือกกิจกรรมต่าง ๆ ของนักเรียน
2. เป็นผู้ฝึกอบรมนักเรียนในเรื่องความประพฤติ การปฏิบัติตนตามกฎระเบียบและข้อบังคับของโรงเรียน
3. ต้องศึกษานักเรียนแต่ละคนในเรื่องความรับผิดชอบเพื่อให้รู้จักนักเรียนในด้านต่าง ๆ เช่น ความถนัด ความสนใจ ความสามารถ และสติปัญญาเป็นต้น
4. เป็นผู้คอยให้กำลังใจแก่นักเรียนที่มีการปรับตัวผิดพลาด ให้รู้จักการปรับตัวที่ถูกต้อง คอยดูแลทุกข์สุขของนักเรียนด้วยความเอาใจใส่ ทั้งต้องทราบความสัมพันธ์ของนักเรียนทุกคนในความรับผิดชอบด้วย
5. ประสานงานกับฝ่ายแนะแนวอย่างใกล้ชิดในการช่วยเหลือนักเรียน

วัลลภา เทพหัสดิน (2530, หน้า 80-89) กล่าวถึงหน้าที่ของอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ว่า มีหน้าที่แนะแนววิธีการเรียนแก่นักศึกษาเพิ่มเติมจากการปฐมนิเทศ โดยอาจารย์ที่ปรึกษาควรศึกษาหลักสูตรและโปรแกรมการศึกษาให้ดี เพื่อแนะนำนักศึกษาได้ถูกต้อง ให้คำแนะนำปรึกษาปัญหา

ด้านการเรียนหรือปัญหาอื่นซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการเรียน ปัญหาเกี่ยวกับทางบ้าน ครอบครัว พ่อแม่ ความวิตกกังวล ปัญหาด้านสุขภาพ และให้คำปรึกษาการปรับตัวในสถาบันอุดมศึกษา

นอกจากนี้ เดรสเซล (Dressel, 1974, p. 57) ได้กล่าวถึงบทบาทของครูที่ปรึกษาไว้ว่าครูที่ปรึกษาต้องให้ความสนใจนักเรียนในความรับผิดชอบ มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านวิชาการ การเลือกวิชาเรียน การจัดโปรแกรมการเรียนแก่นักเรียนได้เป็นอย่างดี ทั้งต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาอื่น ๆ นอกจากด้านวิชาการ เช่น ปัญหาส่วนตัวด้วย

ครูที่ปรึกษาที่มีความสามารถควรมีลักษณะบางประการที่จะช่วยให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. คุณลักษณะส่วนตัว (Personal Characteristics) ครูที่ปรึกษาควรมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีความสามารถในการดำรงชีวิต สามารถปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมได้ รู้จักและสามารถใช้แหล่งข้อมูลจากหลายๆ แห่ง สามารถเรียนรู้และจัดการกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในด้านการสื่อสาร และการรับ-ส่งข่าวสารได้รวดเร็ว (Onnismaa, 1998, pp. 175-190) ส่วนพีฟวี่ (Peavy, 1998, p. 32) กล่าวว่าครูที่ปรึกษาควรมีความสามารถในการพิจารณาพฤติกรรม และเหตุผลของพฤติกรรมของนักเรียน มีความเข้าใจว่าบุคคลกำลังทำอะไร และเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษาแก่นักเรียนได้อย่างเหมาะสม ขณะที่ ลิทเทอร์ (Little, 1985, pp. 34-36) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของครูที่ปรึกษาไว้ 3 ประการ คือ ครูที่ปรึกษาต้องมีความรู้ มีกลยุทธ์ และมีจรรยาบรรณ และ ชลอสเบิร์ก (Schlossberg, 1984, p. 132) ได้ให้ความเห็นว่า ครูที่ปรึกษาควรมีความรู้เรื่องพัฒนาการของนักเรียน เพราะมีส่วนสำคัญในการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากการช่วยเหลือนักเรียนต้องอาศัยการบูรณาการระหว่างเนื้อหาและกระบวนการของการให้คำแนะนำปรึกษา

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของครูที่ปรึกษา (Duties and Responsibilities) หน้าที่หลักของครูที่ปรึกษา คือ การดูแลให้คำปรึกษาทั้งทางด้านวิชาการ การแก้ปัญหาต่างๆ ของนักเรียนด้วย กรมอาชีวศึกษา (2539, หน้า 21-22) ได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของครูที่ปรึกษาไว้ดังนี้คือ ปฐมนิเทศนักศึกษาในความรับผิดชอบในด้านการเรียน ความประพฤติระเบียบวินัยและข้อบังคับของสถานศึกษา ตลอดจนแนะนำหาทางป้องกันและติดตามนักเรียนที่ขาดเรียน ตักเตือน ดูแล แก้ไข และปรับปรุงความประพฤติของนักเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

สวัสดิ์ สุวรรณอักษร (2544, หน้า 331) ได้กล่าวถึงบทบาท หน้าที่รับผิดชอบของครูที่ปรึกษา และครูโฮมรูมไว้ดังนี้

1. ควบคุมดูแลเอาใจใส่นักเรียนจำนวนระหว่าง 25 - 30 คน ในความรับผิดชอบอย่างใกล้ชิดทุกด้าน เช่นการเรียน ความประพฤติ กิริยามารยาท สุขภาพอนามัย เป็นต้น
 2. พบปะนักเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบตามเวลาที่กำหนด อาจเป็นช่วงเข้าก่อนเข้าเรียน หรือช่วงบ่ายหลังเลิกเรียน เพื่อให้คำปรึกษาหรือร่วมกิจกรรมทุกวันวันละไม่เกิน 20 นาที
 3. ร่วมมือในการขอมูลนักเรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่นการเยี่ยมบ้าน การสัมภาษณ์ผู้ปกครอง เป็นต้น
 4. ช่วยจัดทำและกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่นระเบียบวินัย แบบสำรวจแบบสอบถาม แบบบันทึกพฤติกรรม
 5. ชี้แจงให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการเรียน คุณค่าของวิชาเรียน หรือการศึกษาคุณค่าของเวลา ของงานและอาชีพ
 6. ช่วยในการแก้ปัญหาเบื้องต้นในส่วนที่พอจะแก้ไขได้
 7. ช่วยให้ความคิดเห็นแก่ครูแนะแนวเกี่ยวกับตัวนักเรียน และการแก้ปัญหาของนักเรียน
 8. รายงานการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน หรือทุกสัปดาห์ หรือทุกเดือน ต่อคณะกรรมการบริหารโรงเรียนที่ผู้บริหารจัดตั้งขึ้น คณะกรรมการดังกล่าวจะเสนอต่อผู้บริหารต่อไป
 9. ให้ความร่วมมือในการติดตามประเมินผล
- จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ครูที่ปรึกษามีหน้าที่นอกเหนือจากการสอนแล้ว ยังมีการะสำคัญด้านอื่น ๆ และยังมีหน้าที่ดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งมีความใกล้ชิดรองจากพ่อแม่และผู้ปกครอง ในการให้คำปรึกษา กำกับ ติดตาม ดูแลนักเรียนในความรับผิดชอบของตน

ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ความหมายของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกรมสุขภาพจิตได้ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้มีกระบวนการทำงานเป็นระบบมีความชัดเจน มีการประสานความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกโรงเรียนรวมทั้งวิธีการต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอันจะส่งผลให้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบความสำเร็จ โดยมีแนวคิดหลักการดำเนินงานดังนี้ มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต เพียงแต่ใช้เวลาและวิธีการที่แตกต่างกัน

เนื่องจากแต่ละคนมีความเป็นปัจเจกบุคคล ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าเป็นสำคัญในการพัฒนาดูแลช่วยเหลือทั้งด้านการป้องกัน การแก้ไขปัญหา หรือการส่งเสริมจึงเป็นสิ่งจำเป็น ความสำเร็จของงานต้องอาศัยการมีส่วนร่วมทั้งการร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำของทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การนำระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาใช้ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพและเพื่อให้โรงเรียน ผู้ปกครอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือชุมชนมีการทำงานร่วมกันโดยผ่านกระบวนการทำงานที่มีระบบ พร้อมด้วยเอกสารหลักฐานการปฏิบัติที่สามารถตรวจสอบหรือรับการประเมินได้ (กรมสามัญศึกษา , 2544 , หน้า 3)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2546 , หน้า 1) ได้ให้ความหมาย การดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ การส่งเสริม พัฒนา ป้องกันและแก้ปัญหา เพื่อให้ นักเรียนได้พัฒนาเต็มศักยภาพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจที่เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะการดำรงชีวิตและรอดพ้นจากวิกฤติทั้งปวง

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีขั้นตอนชัดเจน พร้อมทั้งมีวิธีการและเครื่องมือที่มีมาตรฐาน คุณภาพ และมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้ โดยครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลัก ในการดำเนินงาน และบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา อันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหารและครูทุกคน มีส่วนร่วม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547 ก, หน้า 4)

กระทรวงศึกษาธิการ (2547 ก, หน้า 15) ได้วางแผนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้กำหนดการดำเนินงานกลยุทธ์ความสำเร็จโดยมีการบริหารเชิงระบบ ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นการวางแผนซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกที่สำคัญที่สุด จะต้องกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นกระบวนการ แต่ละขั้นตอนมีวิธีการปฏิบัติเป็นมาตรฐานและบันทึกการทำงานเป็นปัจจุบัน ข้อมูลจากการบันทึกนี้จะนำไปสู่การตรวจสอบประเมินตนเองและให้ผู้อื่นตรวจสอบได้และเป็นสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นคุณภาพตามมาตรฐานและตัวชี้วัดของระบบย่อยส่งผลถึงคุณภาพรวมของโรงเรียนทั้งระบบ

2. การดำเนินงาน (Do) เป็นการปฏิบัติร่วมกันของทุกคนโดยใช้กระบวนการ วิธีการและบันทึก บุคคลภายในองค์กรที่รับผิดชอบในระบบย่อยต่างๆ จะปฏิบัติและบันทึกต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน

3. การตรวจสอบ/ประเมินผล (Check) เป็นการประเมินตนเอง ร่วมกันประเมิน หรือ ผลัดเปลี่ยนกันประเมินภายในระหว่างบุคคล ระหว่างทีมย่อยในโรงเรียน

4. การปรับปรุงพัฒนา (Act) เป็นการนำผลการประเมินมาแก้ไขพัฒนางาน ซึ่งอาจจะแก้ไขพัฒนาในส่วนที่เป็นกระบวนการ วิธีการ ปังจ้ยหรือการบันทึกให้ดีขึ้นจนระบบคุณภาพหรือ วงจรคุณภาพเป็นวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

ซึ่งสอดคล้องกับ ปฏิภาณ ทับประสูตร (2547, หน้า 27-28) กล่าวถึง หลักการของ เดมมิง (Demming) เป็นแนวทางในการบริหารงานอย่างเป็นระบบเหมาะกับการบริหารที่ต้องการ ให้เกิดผลเชิงคุณภาพ หลักการเดมมิงมี 4 ขั้นตอน คือ

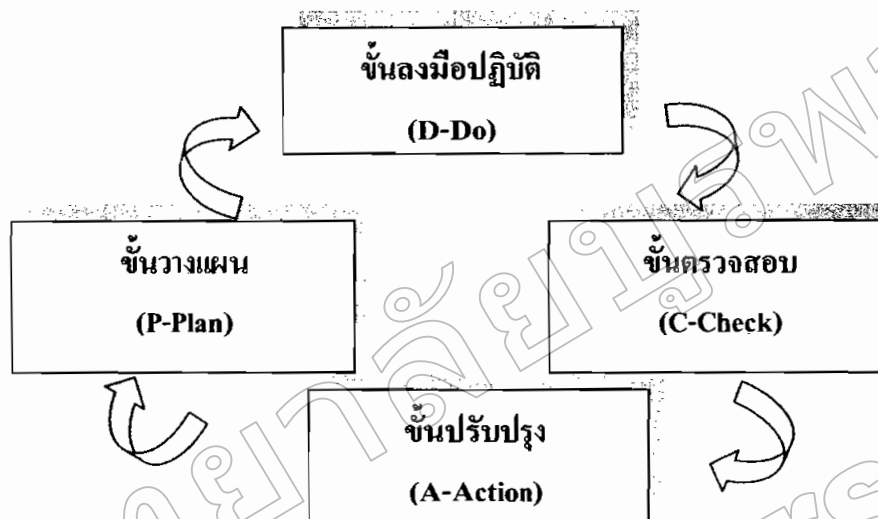
1. Plan (P) การวางแผนในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกิจกรรม การสร้างตามความเข้าใจที่ถูกต้อง การกำหนดเป้าหมาย คือ ครูที่ปรึกษา มีการประชุมร่วมกันเพื่อ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง การกำหนดเป้าหมายกระบวนการทำงาน และความสำเร็จที่จะเกิดขึ้น ภายหลังดำเนินการ

2. Do (D) คือการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด ขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นการระดม พลังในการทำงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน การศึกษา สังเกตพฤติกรรมของนักเรียน การ ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์นักเรียน การออกเยี่ยมบ้านของนักเรียนกลุ่มเสี่ยง การส่งเสริม การ ป้องกัน การแก้ปัญหา และการส่งต่อนักเรียน ตามกระบวนการของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3. Check (C) คือการประเมินการปฏิบัติงาน ขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบผล การดำเนินงาน เพื่อประเมินผลเชิงก้าวหน้า และสรุปผลการทำงาน รวมถึงรวบรวมปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินการเพื่อจะปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. Action (A) คือการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นทั้ง คน กลุ่ม องค์กร
ขั้นตอนนี้เป็นการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของระบบที่ดำเนินการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ขั้นตอนนี้ ทุกคนกลุ่มเป้าหมายจะมีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาระบบการทำงาน โดยได้ผ่านขั้นตอนการ แก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายให้มากที่สุด

วงจรเดมมิง (Demming Cycle) ที่นำมาใช้สามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 2 วงจรเดมมิง (Demming Cycle) (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2544, หน้า 69)

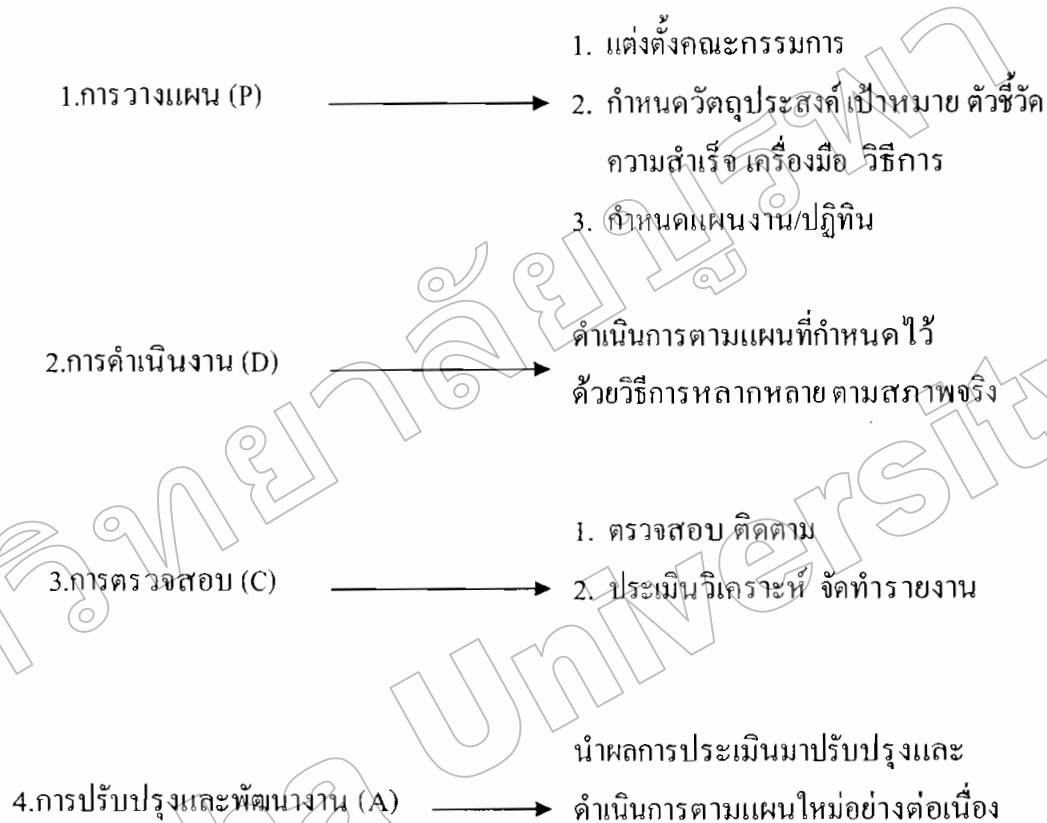
จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่า การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจำเป็นต้องมีการบริหารเชิงระบบที่มีการวางแผนการดำเนินงาน การตรวจสอบประเมินผลและปรับปรุงพัฒนาเพื่อการดำเนินงานพัฒนาระบบอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

กระทรวงศึกษาธิการ (2547 ก, หน้า 17) ได้เสนอแนวทาง การนิเทศ ติดตามและประเมินผล ว่าเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนางานช่วยส่งเสริม สนับสนุนและให้ข้อมูลย้อนกลับที่จะนำไปใช้ปรับปรุงงานต่อไป

การนิเทศ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพเพื่อให้นักเรียนได้รับประโยชน์สูงสุดและได้รับการพัฒนาอย่างเต็มความสามารถและให้เป็นการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันควรดำเนินการให้เป็นระบบดังนี้

ขั้นตอน

แนวปฏิบัติ



ภาพที่ 3 การนิเทศ ติดตามและประเมินผล (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2544, หน้า 74)

จากยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่
คุณภาพนักเรียน ให้มีความพร้อมสมบูรณ์ทั้งร่างกาย สติปัญญา ความรู้ความสามารถ ด้านจิตใจ
คุณธรรม จริยธรรม มีชีวิตที่สงบสุข โดยบุคลากรทุกคนร่วมมือกัน ทั้งผู้บริหาร ครู ผู้ปกครองและ
ชุมชนและที่สำคัญที่สุดคือ ความดูแลเอาใจใส่ของครูที่ประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา ที่มีให้แก่ นักเรียน
ทุกคนในความดูแลอย่างเต็มกำลัง เต็มความสามารถ ด้วยความรัก ความเมตตาและความเข้าใจ
นักเรียนซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนานักเรียนให้พร้อมที่จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ในอนาคตอย่างมี
คุณภาพเป็นกำลังสำคัญของสังคม สามารถนำพาความรุ่งเรืองและความสงบสุขสู่ประเทศชาติต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 ก. หน้า 5) กำหนดวัตถุประสงค์
ของการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้ดังนี้

1. เพื่อให้โรงเรียนมีระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีกระบวนการ วิธีการ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพ และมีหลักฐาน สามารถตรวจสอบได้
2. เพื่อส่งเสริมให้ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา บุคลากรในโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานและองค์กรภายนอกมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
3. เพื่อให้นักเรียนที่ได้รับการดูแลช่วยเหลือให้พัฒนาเต็มตามศักยภาพเป็นบุคคล ที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน, 2547 ก, หน้า 5)

กระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2546 , หน้า 1) ได้กำหนดกระบวนการ ดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีองค์ประกอบดังนี้

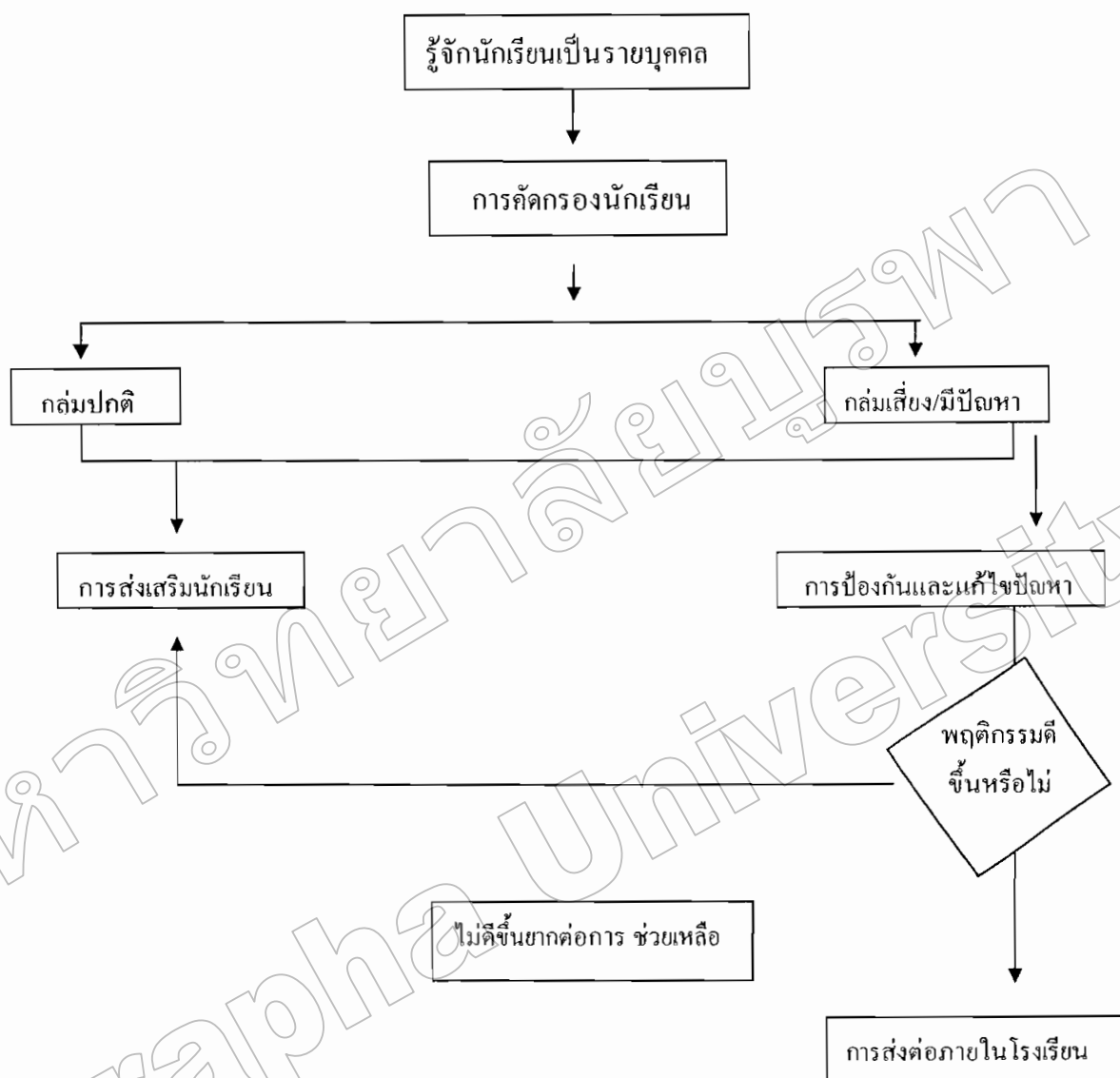
1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
2. การคัดกรองนักเรียน
3. การส่งเสริมและพัฒนา
4. การป้องกันและแก้ไขปัญหา
5. การส่งต่อ

ขอบข่ายการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1. นักเรียนทุกคนได้รับการดูแลช่วยเหลือ
2. ดำเนินการทั้งการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ปัญหา
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในโรงเรียนทั้งผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ปกครอง

ชุมชน หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้อง

แต่ละองค์ประกอบของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนดังกล่าวมีความสำคัญ มีวิธีการและ เครื่องมือที่ใช้แตกต่างกันออกไป แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันเป็นกระบวนการซึ่งเอื้อในการ ดูแลช่วยเหลือนักเรียนของนักเรียนของโรงเรียนให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นดัง ภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กระบวนการตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2544, หน้า 16)

การดำเนินงานตามภาพที่ 4 เป็นความรับผิดชอบของครูที่ปรึกษาลดกระบวนการ โดยมีการประสานหรือสนับสนุนจากผู้บริหาร ครูที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ปกครองนักเรียน ซึ่งมีวิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มอบหมายให้โรงเรียนในสังกัดทุกโรงเรียน นำไปใช้ในปีการศึกษา 2544 นั้น ทุกโรงเรียนจะต้องปฏิบัติตามแนวทางต่อไปนี้

1. จัดประชุมเพื่อกำหนดโครงสร้างบุคลากร
2. แต่งตั้งคณะกรรมการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
3. กำหนดบทบาท หน้าที่ ของคณะกรรมการ

ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนประกอบด้วยคณะกรรมการ 3 ชุด คือ

1. คณะกรรมการการอำนวยการ (ทีมนำ) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการทุกฝ่าย หัวหน้าระดับ หัวหน้าแผนงานโรงเรียน ผู้แทนผู้ปกครอง/ชุมชน หัวหน้างานแนะแนว และรองผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง มีหน้าที่กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และแต่งตั้งคณะกรรมการ และประชุมคณะกรรมการ

2. คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน) ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่ายปกครอง หัวหน้าทุกระดับชั้น หัวหน้างานอนามัย อรุณางานแผนงาน สารสนเทศ บุคลากรอื่นที่โรงเรียนเห็นสมควร หัวหน้างานแนะแนว มีหน้าที่ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรหลักในการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประสานงานระหว่างคณะกรรมการการอำนวยการ (ทีมนำ) และคณะกรรมการ (ทีมทำ) และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีหน้าที่อื่นดังนี้

2.1 จัดเอกสาร เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน และรับผิดชอบจัดประชุม ชี้แจง และฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร

2.2 จัดประชุมคณะกรรมการเดือนละ 1 ครั้ง

2.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

3. คณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ) แยกเป็น 6 คณะ ตามระดับชั้นเรียน บุคลากรแต่ละคณะประกอบด้วย 1) หัวหน้าระดับชั้น 2) รองหัวหน้าระดับชั้น 3) ครูที่ปรึกษาในระดับ 4) ครูประจำวิชาในระดับ 5) ครูแนะแนว 6) บุคลากรตามความเหมาะสม คณะกรรมการดำเนินงานมีบทบาทดังนี้

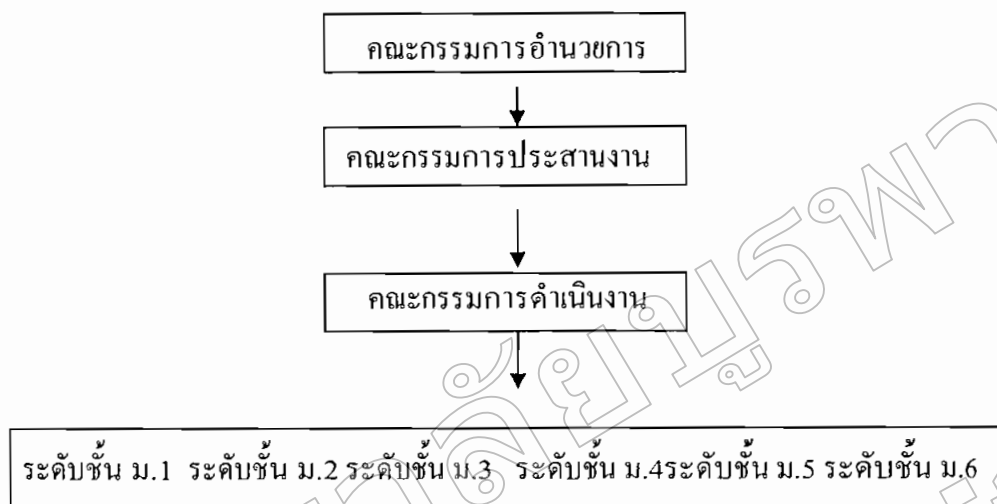
3.1 ประสานงาน ประชุมชี้แจง และทำความเข้าใจกับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

3.2 บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน ประเมินผล จัดทำรายงานตามระดับชั้น

3.3 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของครูที่ปรึกษา เพื่อประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและนำเสนอต่อทีมประสาน

3.4 ประชุมอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

โครงสร้างคณะกรรมการทั้ง 3 ชุด ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 โครงสร้างคณะกรรมการในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2544, หน้า 43)

คณะกรรมการในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกคณะ จำเป็นต้องประสานการทำงานร่วมกันและมีการทำงานเป็นทีม โดยมียุทธศาสตร์ความสำเร็จ ดังนี้ (กรมสามัญศึกษา, 2544 , หน้า 38)

1. มีการประชุมสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง พร้อมเพรียงกันและอยู่ร่วมประชุมโดยตลอด
 2. เลิกประชุมพร้อมกันทุกคนไม่ออกจากที่ประชุมก่อนยุติการประชุม
 3. เคารพกติกาของที่ประชุม ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงต้องมีการประชุมตกลงกัน
 4. มีความเคารพซึ่งกันและกัน ให้เกียรติกันและกันมีความภาคภูมิใจในผลงานร่วมกัน
- สายสมร ชูมินิ (2545 , หน้า 74) กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนับสนุนให้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบความสำเร็จ ต้องมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ผู้บริหารและผู้ช่วยทุกฝ่ายตระหนักถึงความสำคัญของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และให้การสนับสนุนการดำเนินงาน หรือร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ
2. ครูทุกคนและผู้เกี่ยวข้องตระหนักในความสำคัญ และมีทัศนคติที่ดีต่อนักเรียน มีความสุขที่จะพัฒนานักเรียนทุกด้าน
3. คณะกรรมการหรือคณะทำงานทุกคนต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและมีการประชุมในแต่ละคณะสม่ำเสมอตามที่กำหนด

4. ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักสำคัญในการดำเนินงาน โดยที่ครูทุกคนต้องให้ความสำคัญร่วมมือร่วมทั้งการสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ จากโรงเรียน

5. การอบรมให้ความรู้และทักษะ รวมทั้งการเผยแพร่ ความรู้ ข่าวสารแก่ครูที่ปรึกษา หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เอื้อประโยชน์ต่อระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เช่นเรื่องทักษะการให้คำปรึกษาเบื้องต้น และแนวทางการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของนักเรียน ซึ่งโรงเรียนควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

กระบวนการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระบวนการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนใช้ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การส่งเสริมนักเรียน 4) การป้องกันและการแก้ไขปัญหา และ 5) การส่งต่อนักเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547 , หน้า 12)

1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล

ด้วยความแตกต่างของนักเรียนแต่ละคนที่มีพื้นฐานความเป็นมาของชีวิตที่ไม่เหมือนกันหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมหลากหลายรูปแบบ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้ครูที่ปรึกษามีความเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียน เป็นประโยชน์ในการส่งเสริม การป้องกันและแก้ปัญหานักเรียนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์มิใช่การใช้ความรู้สึก หรือการคาดเดาโดยเฉพาะการแก้ปัญหานักเรียน ซึ่งจะช่วยให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดต่อการช่วยเหลือ นักเรียนหรือเกิดได้น้อยที่สุด ครูที่ปรึกษาควรมีข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนอย่างน้อย 3 ด้านใหญ่ ๆ คือ

1. ด้านความสามารถ แยกเป็น

- 1.1 ด้านการเรียนรู้
- 1.2 ด้านความสามารถอื่น ๆ

2. ด้านสุขภาพ แยกเป็น

- 2.1 ด้านร่างกาย
- 2.2 ด้านจิตใจ – พฤติกรรม

3. ด้านครอบครัว แยกเป็น

3.1 ด้านเศรษฐกิจ

3.2 ด้านการคุ้มครองนักเรียน

ในด้านอื่น ๆ ที่ครูพบเพิ่มเติม ซึ่งมีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนครูที่ปรึกษาควรใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลนักเรียนที่ครอบคลุม ทั้งด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ และด้านครอบครัว ที่สำคัญคือ 1) ระเบียบสะสม 2) แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก The Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ) หรือ 3) วิธีการและเครื่องมืออื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์นักเรียน การศึกษาจากแฟ้มสะสม การเยี่ยมบ้าน การศึกษาข้อมูลจากแบบบันทึกการตรวจสุขภาพด้วยตนเอง ซึ่งจัดทำโดยกรมอนามัย เป็นต้น

ระเบียบสะสม เป็นเครื่องมือในรูปแบบของเอกสารเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตัวนักเรียน โดยนักเรียนเป็นผู้กรอกข้อมูล และครูที่ปรึกษานำข้อมูลเหล่านั้นมาศึกษาพิจารณา ทำความรู้จักนักเรียนเบื้องต้น หากข้อมูลไม่เพียงพอ หรือมีข้อสังเกตบางประการ ก็ควรหาข้อมูล เพิ่มเติมด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสอบถามจากนักเรียนโดยตรง การสอบถามจากครูอื่น ๆ หรือ เพื่อน ๆ ของนักเรียน เป็นต้น รวมทั้งการใช้เครื่องมือทดสอบต่าง ๆ หากครูที่ปรึกษาดำเนินการได้ รูปแบบและรายละเอียดในระเบียบสะสมของแต่ละโรงเรียน มีความแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับ ความต้องการของแต่ละโรงเรียน แต่อย่างน้อยควรครอบคลุมข้อมูลทั้งด้านการเรียน ด้านสุขภาพ และด้านครอบครัว ระเบียบสะสม เป็นข้อมูลส่วนตัวของนักเรียน จึงต้องเป็นความลับและเก็บไว้ อย่างดี มิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือเด็กอื่น ๆ มารื้อค้นได้ หากเป็นไปได้ควรเก็บไว้กับครูที่ปรึกษาและมีผู้เก็บระเบียบสะสมให้เรียบร้อย ระเบียบสะสม ควรเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย 3 ปีการศึกษา หรือ 6 ปี การศึกษา และส่งต่อระเบียบไปยังครูที่ปรึกษาคนใหม่ในปีการศึกษาต่อไป หรืออาจจัดครูที่ปรึกษาตามดูแลนักเรียนอย่างต่อเนื่อง จนจบมัธยมศึกษาในแต่ละตอน หรือจนจบ 6 ปีการศึกษาก็ได้

แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก ไม่ได้เป็นแบบวัดหรือแบบทดสอบ แต่เป็นเครื่องมือสำหรับการคัดกรองนักเรียนด้านพฤติกรรม การปรับตัว ที่มีผลเกี่ยวข้องกับสภาพจิต ซึ่งจะช่วยให้ครูที่ ปรึกษามีแนวทางการพิจารณานักเรียนด้านสุขภาพจิตมากขึ้น

แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก เป็นเครื่องมือที่กรมสุขภาพจิตเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยพัฒนาจาก (SDQ) ประเทศเยอรมนี ซึ่งใช้กันแพร่หลายในประเทศแถบยุโรป เพราะมีความเที่ยงและความตรง จำนวนข้อไม่มากนัก คณะผู้จัดทำของกรมสุขภาพจิต โดยแพทย์พรรณพิมล หล่อตระกูล เป็นหัวหน้าคณะได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงและความตรงของแบบประเมิน และหาเกณฑ์มาตรฐาน (Norm) ของเด็กไทย

แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก มี 3 ชุด คือ 1) ชุดที่ครูเป็นผู้ประเมินเด็ก 2) ชุดที่พ่อแม่ผู้ปกครอง เป็นผู้ประเมินเด็ก 3) ชุดที่เด็กประเมินตนเอง

ทั้ง 3 ชุด มีเนื้อหาและจำนวนข้อ 25 ข้อเท่ากัน ทางโรงเรียนอาจเลือกใช้ชุดที่นักเรียนประเมินตนเองชุดเดียว หรือใช้ควบคู่กับชุดที่ครูเป็นผู้ประเมินเพื่อความแม่นยำยิ่งขึ้น โดยระยะเวลาที่ประเมินไม่ควรห่างจากนักเรียนประเมินตนเองเกิน 1 เดือน ซึ่งหากเป็นไปได้ควรใช้แบบประเมินทั้ง 3 ชุดพร้อมกัน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผลที่ออกมา

ในกรณีที่ข้อมูลของนักเรียนจากระเบียนสะสมและแบบประเมินพฤติกรรมเด็กไม่พอเพียง หรือเกิดกรณีที่จำเป็นต้องมีข้อมูลเพิ่มเติมอีก ครูที่ปรึกษาอาจใช้วิธีการและเครื่องมืออื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การสังเกตพฤติกรรมอื่น ๆ ในห้องเรียน การสัมภาษณ์และการเยี่ยมบ้านนักเรียน เป็นต้น

2. การคัดกรองนักเรียน

การคัดกรองนักเรียน เป็นการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียน เพื่อการจัดกลุ่มนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มปกติ คือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนแล้ว อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ

2. กลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา คือ นักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหาตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การช่วยเหลือ ป้องกันหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามเกณฑ์การจัดกลุ่มนักเรียนนี้ มีประโยชน์ต่อครูที่ปรึกษาในการหาวิธีการเพื่อดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาก็ตรงกับปัญหาของนักเรียนยิ่งขึ้น และมีความรวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาก็ เพราะมีข้อมูลของนักเรียนในด้านต่าง ๆ ซึ่งหากครูที่ปรึกษาไม่ได้คัดกรองนักเรียนเพื่อการจัดกลุ่มแล้ว ความชัดเจนในเป้าหมายเพื่อการแก้ไขปัญหาก็ของนักเรียนจะน้อยลงมีผลต่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือ ซึ่งบางกรณีจำเป็นต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน

ผลการคัดกรองนักเรียน ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ทำให้นักเรียนรับรู้ได้ว่าตนถูกจัดกลุ่มอยู่ในกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา ซึ่งมีความแตกต่างจากกลุ่มปกติ โดยเฉพาะนักเรียนวัยรุ่นที่มีความไวต่อการรับรู้ (sensitive) แม้นักเรียนจะรู้ตัวว่า ขณะนี้ตนมีพฤติกรรมอย่างไร หรือประสบกับปัญหาใดก็ตาม และเพื่อเป็นการป้องกันการล้อเลียนในหมู่เพื่อนอีกด้วย ดังนั้น

ครูที่ปรึกษาต้องเก็บผลการคัดกรองนักเรียนเป็นความลับ นอกจากนี้หากครูที่ปรึกษามีการประสานงานกับผู้ปกครองเพื่อการช่วยเหลือนักเรียน ก็ควรระมัดระวังการสื่อสารที่ทำให้ผู้ปกครองเกิดความรู้สึกว่าบุตรหลานของตนถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ผิดปกติ แตกต่างจากเพื่อนนักเรียนอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลเสียต่อนักเรียนในภายหลังได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการคัดกรองนักเรียนนั้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของครูที่ปรึกษาและยึดถือเกณฑ์การคัดกรองนักเรียนของโรงเรียนเป็นหลักด้วย ดังนั้น โรงเรียนจึงควรมีการประชุมครูเพื่อพิจารณาเกณฑ์การจัดกลุ่มนักเรียนร่วมกัน เพื่อให้มีมาตรฐานหรือแนวทางการคัดกรองนักเรียนที่เหมือนกัน เป็นที่ยอมรับของครูในโรงเรียน รวมทั้งให้มีการกำหนดเกณฑ์ว่าความรุนแรงหรือความถี่ของพฤติกรรมเท่าใดจึงจัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา

3. การส่งเสริมนักเรียน

การส่งเสริมนักเรียน เป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูที่ปรึกษาไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติหรือกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา ให้มีคุณภาพมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติ และมีคุณภาพตามที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป

การส่งเสริมนักเรียน มีหลายวิธีที่โรงเรียนสามารถพิจารณาดำเนินการได้ แต่มีกิจกรรมหลักสำคัญที่โรงเรียนต้องดำเนินการ คือ 1) การจัดกิจกรรมโฮมรูม (Homeroom) 2) การจัดประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (Classroom meeting)

4. การป้องกันและช่วยเหลือนักเรียน

ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูที่ปรึกษาควรให้ความสนใจใส่กับนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/ปัญหานั้น จำเป็นอย่างมากที่ต้องให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดและหาวิธีการช่วยเหลือ ทั้งการป้องกันและการแก้ไขปัญหานักเรียนจึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่และมีคุณค่าอย่างมากในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนนั้นมีหลายเทคนิค วิธีการ แต่สิ่งที่ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องดำเนินการ มี 2 ประการ คือ 1) การให้การปรึกษาเบื้องต้น 2) การจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

ข้อที่พึงตระหนักในการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน

1. การรักษาความลับ

1.1 เรืองราวข้อมูลของนักเรียนที่ต้องช่วยเหลือแก้ไข ไม่ควรนำไปเปิดเผยยกเว้นเพื่อขอความร่วมมือในการช่วยเหลือนักเรียนกับบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยไม่ระบุชื่อ-สกุลจริงของนักเรียน และการเปิดเผยควรเป็นไปในลักษณะที่ไม่เกียตินักเรียน

1.2 บันทึกข้อมูลการช่วยเหลือนักเรียน ควรเก็บไว้ในที่เหมาะสมและสะดวกในการเรียกใช้

1.3 การรายงานการช่วยเหลือนักเรียน ควรรายงานในส่วนที่เปิดเผยได้ โดยให้เกียรติและคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นสำคัญ

2. การแก้ไขปัญหา

2.1 การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของนักเรียน ต้องพิจารณาสาเหตุของปัญหาให้ครบถ้วนและหาวิธีการช่วยเหลือให้เหมาะสมกับสาเหตุนั้น ๆ เพราะปัญหาไม่ได้เกิดจากสาเหตุเพียงสาเหตุเดียว แต่อาจจะเกิดจากหลายสาเหตุที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

2.2 มีปัญหาที่เหมือนกันของนักเรียนแต่ละคน ไม่จำเป็นต้องเกิดจากสาเหตุที่เหมือนกันและหาวิธีการช่วยเหลือที่ประสบความสำเร็จกับนักเรียนคนหนึ่ง ก็อาจไม่เหมาะกับนักเรียนอีกคนหนึ่ง เนื่องจากความแตกต่างของบุคคล ดังนั้นการช่วยเหลือนักเรียนโดยเฉพาะการให้คำแนะนำปรึกษาจึงไม่มีสูตรการช่วยเหลือสำเร็จตายตัว เพียงแต่มีแนวทาง กระบวนการหรือทักษะการช่วยเหลือที่ครูแต่ละคนสามารถเรียนรู้ ผักผ่อน เพื่อการนำไปใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละปัญหาในนักเรียนแต่ละคน

5. การส่งต่อนักเรียน

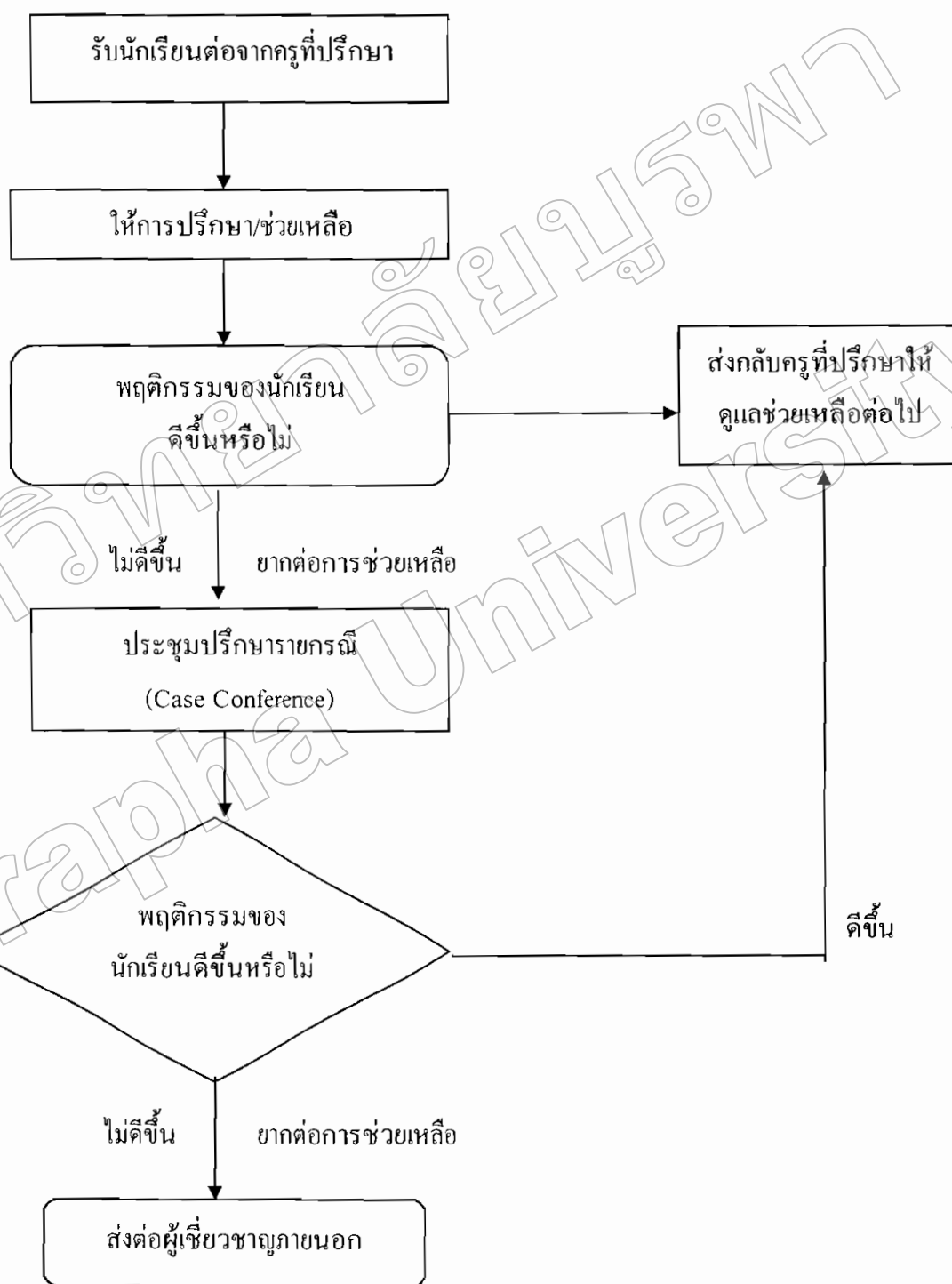
ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียน โดยครูที่ปรึกษาตามกระบวนการในข้อ 4 นั้นอาจมีบางกรณีที่มีปัญหาที่มีความยากต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้นก็ควรดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เพื่อให้ปัญหาของนักเรียนได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น หากปล่อยให้เป็นบทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา หรือครูคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ความยุ่งยากของปัญหาอาจมีมากขึ้น หรือลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่โตจนยากต่อการแก้ไขการส่งต่อ แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1. การส่งต่อภายใน ครูที่ปรึกษาส่งต่อไปยังครูที่สามารถให้การช่วยเหลือนักเรียนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา เช่น ครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูประจำวิชา หรือฝ่ายปกครอง เป็นต้น

2. การส่งต่อภายนอก ครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก

สำหรับการส่งต่อภายใน หากส่งต่อไปยังครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองจะเป็นการแก้ไขปัญหาที่ยากต่อการช่วยเหลือของครูที่ปรึกษาเช่น ปัญหาเกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึก ปัญหาพฤติกรรมที่ซับซ้อนหรือรุนแรง เป็นต้น ครูที่รับต่อต้องมีการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ และประสานการทำงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ แต่หากเกิดกรณียากต่อ

การช่วยเหลืออีก ก็ต้องส่งต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกเช่นกัน ดังแผนภูมิแสดงกระบวนการดำเนินงานของครูแนะแนว/ฝ่ายปกครอง ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 6 แสดงกระบวนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาของนักเรียนของครูแนะแนว / ครูฝ่ายปกครอง
(กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2544 . หน้า 73)

การส่งนักเรียนไปพบครูอื่น ๆ เพื่อให้การช่วยเหลือต่อไปนั้น มีแนวทางการพิจารณาในการส่งต่อสำหรับครูที่ปรึกษา ดังนี้

นักเรียนมีพฤติกรรมคงเดิมหรือไม่ดีขึ้น หรือแย่ลง แม้ว่าครูที่ปรึกษาจะดำเนินการช่วยเหลือด้วยวิธีการใด ๆ

1. นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือของครูที่ปรึกษา เช่น นัดให้มาพบแล้วไม่มาตามนัดอยู่เสมอ ให้ทำกิจกรรมเพื่อการช่วยเหลือก็ไม่ยินดีร่วมกิจกรรมใด ๆ เป็นต้น

2. ปัญหาของนักเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะด้าน เช่น เกี่ยวข้องกับความรู้สึกลึก ความซับซ้อนของสภาพจิตใจที่จำเป็นต้องให้การช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดและได้รับการบำบัดทางจิตวิทยา ควรพิจารณาส่งต่อให้ผู้มีความรู้เฉพาะทางเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป

จากการศึกษาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน มีวิธีการและเครื่องมือ โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นหลักในการดำเนินงาน ผู้บริหารโรงเรียน บุคลากรภายในโรงเรียน ผู้ปกครองนักเรียน และชุมชน มีส่วนร่วมในการระดมทรัพยากร ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อป้องกัน และแก้ไขปัญหาคติกรรม อารมณ์และจิตใจนักเรียน เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้นักเรียนได้มีการพัฒนาตนเองในทุกด้าน

สภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สระแก้ว

การดำเนินการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว นั้น มีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาเป็นประธานคณะกรรมการ และคณะกรรมการดำเนินการประกอบไปด้วยผู้อำนวยการสถานศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้วทุกโรงเรียน โดยมีรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเลขานุการ และกรรมการดำเนินการ

2. ระดับโรงเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นประธานกรรมการและคณะกรรมการดำเนินการประกอบไปด้วยครู/อาจารย์ที่ปรึกษาทุกห้องและทุกช่วงชั้น โดยมีรองผู้อำนวยการเป็นเลขานุการและกรรมการ

3. ระดับชั้นเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับชั้นเรียน โดยมีหัวหน้าระดับหรือหัวหน้าช่วงชั้นเป็นประธานคณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วยครู/อาจารย์ที่ปรึกษาทุกห้อง ทุกช่วงชั้น โดยมีครูผู้รับผิดชอบระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียนหรือผู้ที่ผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาเห็นว่าเหมาะสมเป็นเลขานุการดำเนินงาน

4. ครู/อาจารย์ที่ปรึกษาดำเนินการตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกชั้นตอนและสรุป รายงานผลให้ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ของตนเองในการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกภาคเรียน โดยจัดเป็นรูปเล่มเอกสารที่ สมบูรณ์พร้อมที่จะรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาสภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของ โรงเรียนที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสระแก้ว พอสรุปได้ว่า การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นการ ดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน โดยมีครูที่ปรึกษาซึ่งใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุดเป็นผู้ดำเนินงานตาม ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยอาศัยข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของนักเรียน ยึดหลักจิตวิทยาและ คุณธรรม รวมทั้งความร่วมมือที่กระหว่างพ่อแม่ผู้ปกครอง ชุมชน โรงเรียน และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อที่จะช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้นักเรียนสามารถปรับตัว และพัฒนาตนเองไป ในทางที่ถูกต้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

บุญหนา ศรีลาเดลา (2546 , หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพบว่าครูที่ปรึกษาซึ่งเป็นบุคลากร ในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เทคนิคกระบวนการ ดำเนินงานหลายประการ บุคลากรในโรงเรียนบางส่วนยังขาดความตระหนักถึงความสำคัญของ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการออกเยี่ยมบ้านนักเรียนทำให้ครูอาจารย์เข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

วิจิตร เสาร์อน (2546 , หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ ปรึกษาเพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ผลจาก การศึกษาพบว่า

1. การประชุมเชิงปฏิบัติการ อาจารย์ที่ปรึกษาทุกคนมีความเข้าใจในบทบาทและระบบ ปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา และเกิดความตระหนักในการที่จะช่วยแก้ไขปัญหาวุฒิกรรมที่ไม่ พึงประสงค์ของนักเรียน โดยใช้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนที่เป็นระบบ และเป็น ปัจจุบัน

2. การกำกับและการติดตาม อาจารย์ที่ปรึกษาทำแผนการกำกับติดตามให้มีประสิทธิภาพและกระชับรวดเร็วยิ่งขึ้น และได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ประจำวิชาช่วยเช็คเวลาเรียนทุกคาบเรียน มีการบันทึกเอกสารไว้เป็นปัจจุบัน เพื่อกำกับติดตาม นักเรียนที่ไม่พึงประสงค์

สมลักษณ์ พรหมมีเนตร และฉันทนา จันทร์บรรจง (2547, หน้า 47 – 61) ได้วิจัยเรื่องการกำหนดบทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษานักเรียนและการสร้างรูปแบบการบริหารงานที่ปรึกษานักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า สภาพการบริหารงานที่ปรึกษานักเรียนและปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานของครูที่ปรึกษาทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการปฏิบัติงานด้านการเตรียมครูที่ปรึกษานักเรียนมีการปฏิบัติระดับน้อย งานของครูที่ปรึกษาขาดการดูแล เอาใจใส่จากหน่วยงานเหนือกว่าระดับโรงเรียนทำให้ขาดการพัฒนา งานครูที่ปรึกษามีภาระงานสอนและงานพิเศษมาก ไม่มีเวลาปฏิบัติหน้าที่ครูที่ปรึกษา จำนวนนักเรียนต่อห้องเรียนมีมากเกินไป ทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง กลุ่มตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะว่าจำนวนนักเรียนต่อห้องเรียนควรไม่เกิน 30 คน ควรจัดอบรมครูที่ปรึกษาให้เข้าใจบทบาทหน้าที่และเทคนิคการให้คำปรึกษา และกระทรวงศึกษาธิการควรให้ความสนใจและปรับปรุงระบบบริหารงานที่ปรึกษานักเรียนให้มีความเข้มแข็งต่อการพัฒนานักเรียน การกำหนดคุณสมบัติครูที่ปรึกษาพบว่า ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม ด้านความประพฤติ ด้านความรู้ความสามารถ และด้านจรรยาบรรณ การกำหนดบทบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษา พบว่าควรประกอบด้วย ภาระงาน 4 ด้าน ได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำ การพัฒนานักเรียน การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับนักเรียน และการช่วยเหลือประสานงาน การสร้างรูปแบบการบริหารที่ปรึกษานักเรียนนั้น พบว่า ควรประกอบด้วย กระบวนการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนการบริหารงาน การจัดองค์กรบริหาร การจัดครูที่ปรึกษานักเรียน การอำนวยการบริหารงาน และการควบคุมคุณภาพการบริหารงาน

นุชลี อุปลักษณ์ (2542, หน้า 122 – 129) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาของศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล 5 ด้าน พบว่า

1. อาจารย์ที่ปรึกษาปฏิบัติหน้าที่เด่นชัดที่สุดในด้านการตักเตือนนักศึกษาเรื่องการแต่งกายและความประพฤติที่ไม่เหมาะสม และทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบของสถาบัน
2. ด้านอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และมีการจัดเวลาในการพบนักศึกษาน้อย
3. อาจารย์ที่ปรึกษามีความสามารถและเทคนิคในการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาระบายอารมณ์น้อย

4. ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ที่ปรึกษา มีความสุภาพอ่อนโยน เป็นกันเองกับนักศึกษา มีความโอบอ้อมอารีและเป็นที่น่าไว้วางใจ แต่มีบุคลิกภาพที่ประเมินว่าต้องปรับปรุง คือ การเกิดความรู้สึกอึดอัดเมื่อเข้าพบ ความเสี่ยสละและอุทิศตนเพื่อช่วยเหลือนักศึกษารวมถึงความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา

รจนา สิมที (2547, หน้า , 126 – 129) ได้ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารและครูในโรงเรียนการศึกษาสงเคราะห์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ผู้บริหารและครูประสบปัญหาปานกลาง และพบว่า สภาพการปฏิบัติงานของครูและผู้บริหาร โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการส่งต่อ ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายคน ด้านการคัดกรองนักเรียน ด้านการป้องกัน ช่วยเหลือ และแก้ปัญหา ด้านการส่งเสริมและพัฒนา นักเรียน และเพื่อให้การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือในโรงเรียนการศึกษาสงเคราะห์ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหน่วยงานต้นสังกัดต้องติดตามประเมินปัญหาและแก้ไขให้ตรงกับสภาพและความต้องการของแต่ละ โรงเรียน ควรจัดครูให้ตามเกณฑ์ และควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมทั้งผู้บริหารและครู

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ลาเรส (Lares , 1995 , p.1603) ได้ศึกษาความเข้าใจหลักการและการปฏิบัติงานหลักการบริหารจัดการคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management) ในด้านวินัยนักเรียนเพื่อกำหนดคุณภาพของระบบดูแลจัดการวินัย การแก้ปัญหาวินัยนักเรียน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคบางประการในการแก้ปัญหาวินัยนักเรียน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเยี่ยมบ้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลัก TQM สรุปว่า หลักการ TQM ในการแก้ปัญหาวินัยนักเรียนใช้ประโยชน์ได้เนื่องจากเป็นการทำให้นักเรียนมีพัฒนาการทางวินัยที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ

กันเดอร์สัน (Gunderson , 2001 , p. 1995) ได้ศึกษาการใช้การประชุมสร้างสรรค์ในโรงเรียน ซึ่งเรียกชื่อเฉพาะว่า การประชุมกลุ่มครอบครัว ในการศึกษาแก้ปัญหาเด็กนักเรียนหนีเรียน โดยให้ผู้ปกครองที่มีปัญหาเด็กนักเรียนหนีเรียนเข้าร่วมประชุม ปรึกษาหารือวิธีการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ โดยกลุ่มครอบครัวประกอบด้วย กลุ่มเสี่ยงต่ำ กลุ่มเสี่ยงปานกลาง และกลุ่มเสี่ยงสูง โดยกลุ่มเสี่ยงต่ำเป็นกลุ่มนักเรียนที่เคยได้รับการลงโทษจากโรงเรียน กลุ่มเสี่ยงปานกลางเป็นกลุ่มนักเรียนที่เคยได้รับการลงโทษบ้าง และกลุ่มเสี่ยงสูงเป็นกลุ่มนักเรียนที่เคยได้รับการลงโทษอย่างรุนแรง ในการประชุมผู้ปกครองทั้ง 3 กลุ่ม การประชุมมีลักษณะเป็นกันเอง ขอมรับฟังซึ่งกันและกัน ทุกคนมีสิทธิออกความคิดเห็นในการเสนอแนวทางแก้ไข และเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ อันจะนำไปสู่ข้อสรุปเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป

ทีด (Teed, 2002, p. 1715) ได้ศึกษาการพบนักเรียนเพื่อรู้จักความต้องการทางอารมณ์ และสังคมของนักเรียน ครูประจักษ์กับความเข้าใจในการให้คำปรึกษาในชั้นเรียน พบว่า ลักษณะพิเศษของเด็กที่มีลักษณะเหมือนกันคือ ครอบครัวหย่าร้าง ครอบครัวขนาดใหญ่ ผู้ปกครองติดยาเสพติด เด็กมีความรุนแรง ถูกทารุณทางเพศ ถูกทอดทิ้ง พิกการ เด็กสุขภาพไม่ดีต้องใช้ยาบำบัด สิ่งเหล่านี้เป็นแรงกดดันอย่างมากและมีผลกระทบต่อชีวิตเด็ก จึงจำเป็นต้องอย่างหนึ่งที่ครูต้องเอาใจใส่ ต่อปัญหา และความต้องการของนักเรียนในเรื่องต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนการสอนที่วางนโยบายไว้ในรูปของการปฏิรูปหลักสูตร ในเรื่องที่จะพัฒนาครูให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นผู้ที่มีความชำนาญ และจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เป็นอย่างเพียงพอ เพื่อจะทำบทบาทหน้าที่นี้ได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของครูในยุคปฏิรูปหลักสูตรจึงจำเป็นต้องอย่างหนึ่งที่ครูได้ตระหนักอย่างถ่องแท้ว่า สิ่งที่ครูจะปฏิบัติในห้องเรียนคืออะไร ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้ดีที่สุด จากการศึกษาได้รู้ว่าจากการที่ครูได้ใช้วิธีการให้คำปรึกษาที่หลากหลายในชั้นเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูรู้จักการแนะแนวและให้คำปรึกษา เพื่อเป็นมาตรฐานในการป้องกัน รักษา ฟื้นฟูได้อีกด้วย

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการปฏิบัติงานของครูที่ปรึกษา พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง ปัจจัยสำคัญได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน เงินเดือนและความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และในด้านครูที่ปรึกษาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน พบว่าควรมีการส่งเสริมให้ครูที่ปรึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และควรมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และจัดให้งานนี้เป็นส่วนหนึ่งในงานสำคัญที่โรงเรียนต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ซึ่งข้อค้นพบนี้ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแนวทางดำเนินการวิจัยต่อไป