

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 1 รายละเอียดการศึกษา นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การบริหารสถานศึกษา
  - 1.1 ความหมายการบริหาร
  - 1.2 แนวคิดการบริหารตามวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง
2. การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.1 ความหมายระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.2 แนวคิด หลักการในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.3 วัตถุประสงค์ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.4 มาตรฐานการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.5 การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา
  - 2.6 กลยุทธ์ความสำเร็จในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.7 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
3. กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 3.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
  - 3.2 การคัดกรองนักเรียน
  - 3.3 การส่งเสริมและการพัฒนานักเรียน
  - 3.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหา
  - 3.5 การส่งต่อนักเรียน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

## การบริหารสถานศึกษา

### 1. ความหมายของการบริหาร (Administration)

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภฤกษ์ (2542: 1) กล่าวถึง “การบริหาร” หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน เป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

อธิปัทย์ คลีสุนทร (2547: 26) กล่าวถึง “การบริหาร” คือ การหาทางทำงานให้สำเร็จ การทำงาน ให้สำเร็จนั้นมีอยู่มากมายหลายวิธีที่ผู้บริหารทั้งหลายได้ใช้ความรู้ ความสามารถ เลือกวิธี ที่เหมาะสมตามความต้องการและสภาพแวดล้อมมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ และปัจจัยที่ช่วยให้ การบริหารงานใดๆ สำเร็จได้โดยง่าย คือ คน (man) งบประมาณ (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (Management) รู้โดยทั่วกันว่า 4 M's

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2549: 3) กล่าวถึงความหมายของการบริหาร คือ การที่มีบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมมือกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างด้วยความประสาน สัมพันธ์ และมีระบบระเบียบและกฎเกณฑ์ รู้จักใช้ทรัพยากร เทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม ให้บรรลุ วัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่กำหนดไว้ชัดเจน ที่ทุกคนรับรู้เห็นด้วยกัน

Terry (1979:4)กล่าวอธิบายว่าการบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การจัดการ การจูงใจและการควบคุมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรมนุษย์และอื่นๆ ที่มีอยู่

Peter F. Drucker (1979: 9) กล่าวไว้ว่า การบริหารคือการทำให้งานต่างๆ ลุล่วงไป โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำ

Stoner (1978: 8) ให้ความหมายว่า การบริหารเป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดการ การแนะนำและควบคุม โดยระดมทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมดในองค์การ มุ่งใช้เพื่อผลแห่ง การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จ ตามภารกิจงานที่กำหนดไว้ อย่าง ชัดเจน โดยผ่านกระบวนการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ การปรับปรุงแก้ไข ของบุคคล ตั้งแต่สองคน ขึ้นไปหรือองค์การ โดยการใ้บุคคลอื่น และทรัพยากรที่มีอยู่ รวมทั้งเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสม

## 2. แนวคิดในการบริหารตามวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง (Deming's Cycle)

แนวคิดของการบริหารตามวัฏจักรของเดมมิ่งนี้ เกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1939 โดยวอลท์เตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) เป็นผู้พัฒนาขึ้นเป็นคนแรก ต่อมาในปี ค.ศ.1950 เอ็ดวาร์ด เดมมิ่ง (Edward Deming) เป็นผู้นำมาเผยแพร่ที่ญี่ปุ่นจนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย จนกระทั่งนิยม เรียกวัฏจักรนี้ในชื่อว่า “วัฏจักรเดมมิ่ง” (Deming's Cycle) เดมมิ่งได้รับเกียรติให้เป็นบิดาแห่งการควบคุมคุณภาพในประเทศญี่ปุ่น ได้สรุปความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพโดยชี้ให้เห็นถึงปฏิกิริยาลูกโซ่ 5 ขั้นตอนที่จะเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากการปรับปรุงคุณภาพ โดยลดการทำงานซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาดต่างๆ ลดความล่าช้าลง ให้มีการใช้เวลาและวัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานลูกโซ่นั้นได้แก่ ค่าใช้จ่ายลดลง ผลผลิตเพิ่มขึ้น มีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น เพราะสินค้า มีคุณภาพและราคาเหมาะสม องค์กรมีผลกำไรสูงขึ้นและอยู่รอดในธุรกิจได้ และปริมาณงานเพิ่มขึ้น (สุวรรณณี แสงมหาชัย, 2544 : 46-47)

เดมมิ่งให้ความเห็นว่า ฝ่ายบริหารจะต้องพัฒนาให้มีเครื่องมือที่เหมาะสมในการจัดการคุณภาพ ซึ่งมีใช้หมายถึงเครื่องจักรหรือเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเท่านั้น แต่หมายถึงวิธีการทางสถิติที่จะนำมาใช้ในการควบคุมกระบวนการทำงาน และเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาเชิงคุณภาพที่เกิดขึ้น วิธีการทางสถิติยังสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ในการระบุความต้องการในการฝึกอบรมด้วย เดมมิ่งมีความเชื่อว่าวิธีการทางสถิติเป็นสาระสำคัญของการจัดการเพื่อคุณภาพ ซึ่งเดมมิ่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาวิธีแก้ปัญหาระบบ (Problem solving) และภายหลังได้พัฒนามาเป็นวัฏจักรเดมมิ่งหรือวัฏจักร PDCA .

วัฏจักรเดมมิ่ง (The Deming's Cycle หรือ The Deming Wheel) หรือวงจรชิวฮาร์ท (The Shewhart Cycle) แนวคิดนี้สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาระบบและให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการดำเนินงาน (Action) จึงเรียกได้ว่าเป็นวงจร PCDA (PCDA Cycle) ในปี ค.ศ.1950 แนวคิดนี้ได้แพร่หลายไปสู่ประเทศญี่ปุ่นโดยเดมมิ่ง และใน ค.ศ.1990 (พ.ศ.2433) เดมมิ่งได้ปรับปรุงแนวคิดนี้ใหม่โดยเปลี่ยนขั้นตอนการตรวจสอบ เป็นขั้นตอนการศึกษา (Study) โดยเดมมิ่งให้เหตุผลว่าการตรวจสอบเป็นการนำข้อมูลในอดีตมาใช้ เป็นการวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นแล้ว ส่วนการศึกษาเป็นการคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นหรือผลในอนาคต ดังนั้นการตรวจสอบจึงเหมาะสำหรับกระบวนการในการควบคุม แต่หากเป็นงานที่พัฒนาซึ่งต้องมองไปในอนาคต เช่น กิจกรรมการออกแบบ ควรเป็นการศึกษามากกว่าการตรวจสอบ

ขั้นตอนการบริหารงานคุณภาพ “วัฏจักรเดมมิง” (Deming’s Cycle) มี 4 ขั้นตอนคือ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542: 84)

- 1) การจัดทำกรวางแผน (Plan) ประกอบด้วย
    - 1.1) ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ชัดเจน แล้วกำหนดหัวข้อควบคุม (Control Items) ซึ่งตามปกติได้แก่ Q-C-D-S-M (Quality Cost Delivery Safety Morale Environment)
    - 1.2) กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุให้แก่หัวข้อควบคุมแต่ละข้อ
    - 1.3) กำหนดวิธีดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
  - 2) การปฏิบัติตามแผน (Do) ประกอบด้วย
    - 2.1) หาความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการนั้น ด้วยวิธีการฝึกอบรมหรือศึกษาคด้วยตัวเอง
    - 2.2) ดำเนินการตามวิธีการที่กำหนด
    - 2.3) การเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์ของหัวข้อควบคุม
  - 3) การติดตามประเมินผล (Check)
    - 3.1) ตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐานหรือไม่
    - 3.2) ตรวจสอบว่าค่าที่วัดได้ ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่
    - 3.3) ตรวจสอบว่าผลลัพธ์ ของหัวข้อควบคุม ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่
  - 4) การกำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน (Act) ประกอบด้วย
    - 4.1) ถ้าการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐาน ก็หามาตรการแก้ไข
    - 4.2) ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็ค้นหาสาเหตุและแก้ไขที่ต้นตอเพื่อมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก
    - 4.3) ปรับปรุงระบบการทำงานและเอกสารวิธีการทำงานตามมาตรฐาน
- สรุปได้ว่าวัฏจักรเดมมิงสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนางานได้อย่างหลากหลายบนพื้นฐาน 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการวางแผน (P) เป็นขั้นตอนการพัฒนาหรือวางแผนบนข้อมูลพื้นฐานที่มีอยู่เพื่อเลือกปัญหา และการวางแผนแก้ปัญหา ขั้นตอนการปฏิบัติ (D) เป็นการพัฒนา เลือกแผนที่ดีที่สุด เหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ ขั้นตอนการตรวจสอบ (C) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติ เพื่อยอมรับแผนหรือปรับปรุงแผน เป็นขั้นตอนการเปรียบเทียบผลการแก้ปัญหาโดยเก็บข้อมูลก่อนและหลังแก้ไขปัญหามาดูว่าได้ผลอย่างไร ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ ขั้นตอนการดำเนินการ ปรับปรุง (A) นั่นคือหากผลการปฏิบัติหรือผลการศึกษาคพบว่ามีข้อบกพร่องบางประการ ก็ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือหากการปฏิบัติพบว่ามีผลสำเร็จจาก

การดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ ก็ต้องจัดทำให้เป็นมาตรฐานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างถูกต้องในครั้งต่อไป

นอกจากนี้เดมมิงยังได้เสนอปรัชญาในการบริหารคุณภาพ 14 ประการ (Deming's 14 Points of Management) โดยเสนอให้องค์กรกำหนดแผนกลยุทธ์ให้ชัดเจนว่าจะมุ่งไปในทิศทางใดและอย่างไร ซึ่งแนวทางการปรับปรุงคุณภาพ 14 ประการที่ผู้บริหารหรือองค์กรจะต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลผลิตและบริการ โดยใช้การศึกษาค้นคว้าและนำนวัตกรรมมาปรับปรุงการออกแบบการผลิตและบริการอย่างสม่ำเสมอ
- 2) การยอมรับแนวคิดปรัชญาใหม่ๆ รวมทั้งการนำแนวคิดของทุกคนทุกฝ่ายมาใช้ตัดสินใจร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างวัฒนธรรมด้านคุณภาพขึ้นมาในองค์กรจนให้กลายเป็นวิถีชีวิต
- 3) การยึดมั่นหลักการขององค์กร เพื่อยึดเป็นหลักในการจัดกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
- 4) การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการในด้านต่างๆ สนใจและยอมรับแนวคิดของผู้รับบริการ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการเพื่อให้ผู้รับบริการพอใจ
- 5) ปรับปรุงระบบการผลิตหรือกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตและบริการ
- 6) จัดการฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ให้กับบุคลากรในหน่วยงานทุกคน
- 7) พัฒนาประสิทธิภาพการบริการเพื่อสร้างภาวะผู้นำให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 8) ขจัดความกังวลต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการตามแนวคิดการบริหารแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กรเช่น เมื่อบุคลากรกลัวการเสียดุลไม่กล้าแสดงความคิดเห็น จะมีผลให้การปรับปรุงคุณภาพตามแนวคิดนี้ลดลง ผู้บริหารจะต้องบริหารงานให้เกิดความยุติธรรมกับทุกคน สร้างความมั่นใจให้ทุกคนกล้าถาม กล้าแสดงความคิดเห็น
- 9) ร่วมกันทำงานเป็นทีม สนับสนุนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- 10) เน้นการกระตุ้นให้ทุกคนมีแรงจูงใจที่จะทำงาน โดยบอกวิธีการกระทำให้ถึงเป้าหมายว่าควรทำอย่างไร (How to) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงาน และอาจกระตุ้นเสริมด้วยการใช้คำขวัญ

11) เน้นการทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพ (How good) มากกว่าการมุ่งปริมาณหรือมุ่งการทำงานให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการโดยไม่คำนึงถึงคุณภาพ

12) กระตุ้นให้ทุกคนใช้ความสามารถในการทำงานให้เต็มศักยภาพ ขจัดอุปสรรคที่มีผลต่อความภาคภูมิใจในการทำงาน ให้ความสำคัญและเอาใจใส่บุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน หลีกเลี่ยงการนำผลการประเมินด้านลบมาทำลายหรือบั่นทอนความมุ่งมั่นในการทำงาน

13) สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

14) ปฏิบัติงาน (Take action) ตามแนวทางที่กล่าวมา เพื่อให้เกิดความสำเร็จ โดยทุกคนร่วมมือกันและฝ่ายบริหารให้การสนับสนุนและรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมาย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 398-399)

สรุปการบริหารคุณภาพ ผู้บริหารควรปฏิบัติดังนี้ คือ กำหนดเป้าหมายที่แน่นอน นำแนวคิดของทุกคนทุกฝ่ายมาใช้ตัดสินใจร่วมกัน ยึดมั่นหลักการขององค์กร ยอมรับแนวคิดของผู้รับบริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ฝึกอบรมความรู้ให้กับบุคลากร ร่วมกันทำงานเป็นทีม เน้นการกระตุ้นให้ทุกคนมีแรงจูงใจที่จะทำงาน คำนึงถึงคุณภาพ สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ

## การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

### 1. ความหมายระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กรมสามัญศึกษา (2544: 5) ได้ให้ความหมายว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินการและมีการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับครูผู้เกี่ยวข้องหรือบุคลากรภายนอก รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมจากโรงเรียน

กรมสุขภาพจิต (2544: 11) ได้ให้ความหมายว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ วิธีการดำเนินงานในการช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีรูปแบบและขั้นตอนอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติได้

กรมวิชาการ (2545: 15) ได้ให้ความหมายว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง มีแนวทางปรับปรุงและพัฒนาตนเอง รวมทั้งครู

ได้รู้จักนักเรียนมากขึ้น สามารถส่งเสริมและป้องกันปัญหาของผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็กลุ่มปกติหรือกลุ่มพิเศษ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547: 4) ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ขั้นตอนชัดเจน พร้อมทั้งมีวิธีการและเครื่องมือที่มีมาตรฐาน คุณค่า และมีหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้ โดยมีครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน และบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา อันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร และครูทุกคน ฯลฯ มีส่วนร่วม

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ได้ให้ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอนพร้อมด้วยวิธีการ และเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานดังกล่าว และมีการประสานอย่างใกล้ชิดกับครูที่เกี่ยวข้องหรือบุคลากรภายนอก รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมจากโรงเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547: 4)

สรุปได้ว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนชัดเจน มีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน มีการประสานงานร่วมกันของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและนอกสถานศึกษา มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจน มีมาตรฐาน มีคุณภาพ และหลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้

## 2. แนวคิด หลักการ ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระทรวงศึกษาธิการ (2547: 3) ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีวิธีการและเครื่องมือที่มีมาตรฐาน คุณภาพ และมีฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้ มีครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน และบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา อันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชนผู้ปกครอง ผู้บริหาร ตลอดจนครูทุกคน ฯลฯ มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจะประสบความสำเร็จได้ผู้รับผิดชอบต้องมีความเชื่อว่า

- 1) ทุกคนต้องการความรัก ความเข้าใจ การให้อภัย การให้โอกาส อยากเป็นคนดี มีปัญญาและมีความสุข
- 2) ทุกคนมีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต เพียงแต่ใช้เวลาและวิธีการที่แตกต่างกัน ความสำเร็จของงานต้องอาศัยการร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำ ของทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรมสุขภาพจิต (2546: 2) แนวคิดหลักในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ  
นักเรียน มีดังนี้

1) มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต เพียงแต่ใช้  
เวลาและวิธีการที่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละคนมีความเป็นปัจเจกบุคคล ดังนั้น การยึดนักเรียน  
เป็นสำคัญในการพัฒนาเพื่อดูแลช่วยเหลือ ทั้งด้านการป้องกัน แก้ไขปัญหา หรือการส่งเสริม จึงเป็น  
สิ่งจำเป็น

2) ความสำเร็จของงาน ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ทั้งการร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำของ  
ทุกคนที่มีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรในโรงเรียนทุกระดับ ผู้ปกครอง หรือชุมชน

กษมา วรวรรณ ณ อุทยาน (2546: คำนำ) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน  
ที่กรมสามัญศึกษาและกรมสุขภาพจิต ได้ร่วมมือกันพัฒนา ย่อมไม่ใช่ยาสารพัดโรคที่จะแก้ปัญหา  
ได้ทุกเรื่อง แต่อย่างน้อยที่สุดที่จะช่วยวางพื้นฐานและแนวทางในเรื่องดังต่อไปนี้

1) การปรับเปลี่ยนบทบาทและเจตคติของผู้บริหาร และครูอาจารย์ให้ไปสู่  
ความรับผิดชอบที่จะดูแลพัฒนาการของนักเรียนอย่างเป็นองค์รวม

2) การวางระบบที่จะสร้างความมั่นใจว่านักเรียนทุกคน มีครูอาจารย์อย่างน้อย  
หนึ่งคน ที่จะดูแลทุกข์สุขให้อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง

3) การสนับสนุนให้ครูอาจารย์ได้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ปกครอง เพื่อให้  
การดูแลทั้งบ้าน โรงเรียน และชุมชน เชื่อมประสานกัน

4) การส่งเสริมให้ผู้ปกครองรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่ายที่จะช่วยกันเฝ้าระวังดูแล  
บุตรหลาน

5) การประสานสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน ชุมชน และผู้ชำนาญในสาขาต่างๆ เพื่อให้  
มีการส่งต่อ และรับช่วงการแก้ไขและส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนในรูปแบบสหวิทยาการ

กระทรวงศึกษาธิการ (2546: 58-59) ประเทศไทยได้ลงนามเป็นภาคินุสัญญาว่าด้วย  
สิทธิเด็ก เมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2535 ซึ่งเป็นอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก เป็นข้อตกลงระหว่าง  
ประเทศ ที่กำหนดขึ้นตามหลักการของกฎบัตรสหประชาชาติ ที่ว่าด้วยศักดิ์ศรีและคุณค่าของมนุษย์  
ที่เท่าเทียมกัน มีสาระสำคัญมุ่งคุ้มครองสิทธิเด็ก สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ 4 ลักษณะ คือ

1) สิทธิในการมีชีวิตอยู่รอด เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่จะมีชีวิตอยู่รอดหลัง  
คลอดจากครรภ์มารดา ครอบคลุมความจำเป็นที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ซึ่งได้แก่ปัจจัย 4 อัน  
หมายถึง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

แนวทางในการพิทักษ์คุ้มครองเด็กของสถานศึกษามีดังนี้ คือ ให้โภชนาการที่ดี  
ให้ความรักและเอาใจใส่ด้านสุขภาพ ให้ทักษะชีวิตที่ถูกต้องให้การเลี้ยงดู



2) สิทธิในการได้รับการปกป้องคุ้มครอง เป็นสิทธิที่จะได้รับการปกป้องคุ้มครอง มิให้ถูกล่วงละเมิดสิทธิจากการทำร้าย ทารุณ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ การถูกล่วงละเมิดทางเพศ การใช้แรงงานเด็ก การถูกใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาประโยชน์ของผู้ใหญ่ รวมถึงสิทธิตามกฎหมายในประการอื่นๆ เช่น สิทธิในการมีชื่อและสัญชาติของตนเอง

แนวทางในการพิทักษ์คุ้มครองเด็กของสถานศึกษา มีดังนี้คือ การไม่ล่วงละเมิด การไม่ทำร้าย การไม่ทอดทิ้ง การไม่เอารัดเอาเปรียบ การดูแลรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองให้พ้นจากยาเสพติด

3) สิทธิในการได้รับการพัฒนา เด็กๆ ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการพัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างเพียงพอและเต็มตามศักยภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็กให้มีความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น ทั้งด้านโภชนาการ ด้านสุขภาพอนามัย นันทนาการ ให้เหมาะสมกับวัยที่เด็กควรจะได้รับ เช่น สิทธิในการศึกษาเล่าเรียน การเล่นการพักผ่อน การมีอิสระในการคิด การนับถือศาสนา การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร

แนวทางในการพิทักษ์คุ้มครองเด็กของสถานศึกษามีดังนี้คือ การเล่น การพักผ่อน การได้รับการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาเต็มศักยภาพ

4) สิทธิในการมีส่วนร่วมในสังคมและตัดสินใจชีวิตตนเอง หมายถึง การยินยอมให้เด็กได้รับบทบาทที่สำคัญในชุมชน เด็กจะต้องมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมในชุมชนและสังคม การได้รับการบริการของรัฐ การมีส่วนร่วมในการรียสิทธิประโยชน์ต่างๆ โดยเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่ถูกกีดกัน แบ่งชั้นวรรณะ โดยถูกจำกัดโดยเงื่อนไขต่างๆ เป็นกรณีพิเศษเป็นการเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะบุคคล

แนวทางในการพิทักษ์คุ้มครองเด็กของสถานศึกษามีดังนี้คือ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่มีผลกระทบ การมีบทบาทในชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีเสรีภาพในการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎกติกา ระเบียบในโรงเรียน การมีส่วนร่วมในการกำหนดบทเรียนและกิจกรรมต่างๆ

จากแนวคิดของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและหลักการอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก สรุปได้ว่า เด็กๆ จะต้องได้รับการคุ้มครอง ดูแล และส่งเสริมให้มีการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม อารมณ์ และสติปัญญาอย่างเต็มตามศักยภาพ มีความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อมที่ดี มีสิทธิเสรีภาพ ภายใต้วินัย ความเสมอภาค และเอกภาพ

### 3. วัตถุประสงค์ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.1 เพื่อให้โรงเรียนมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีกระบวนการ วิธีการ และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้

3.2 เพื่อส่งเสริมให้ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา บุคลากรในโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงาน และองค์กรภายนอกมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.3 เพื่อให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือและส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพ เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 4)

### 4. มาตรฐานการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

มาตรฐานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และประเมินผลเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อการประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จำแนกเป็น 3 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

#### 4.1 มาตรฐานด้านนักเรียน

มาตรฐานที่ 1 นักเรียนสามารถพัฒนาตนเองได้ตามศักยภาพ และสามารถปรับตัว อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ 1 รู้จักตนเองและพึ่งตนเองได้

ตัวชี้วัดที่ 2 มีสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขนิสัยที่ดี

ตัวชี้วัดที่ 3 มีทักษะชีวิต สามารถหลีกเลี่ยง ป้องกันภัยอันตราย และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

ตัวชี้วัดที่ 4 เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ชุมชน และสังคม

ตัวชี้วัดที่ 5 มีเจตคติที่ดีและมีทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพ

#### 4.2 มาตรฐานด้านกระบวนการ

มาตรฐานที่ 2 มีการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ 1 มีการวางระบบการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ตัวชี้วัดที่ 2 มีการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้แก่ มีการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล มีการคัดกรองนักเรียน มีการส่งเสริมพัฒนานักเรียนที่หลากหลาย มีการป้องกันช่วยเหลือและแก้ไข มีการส่งต่อนักเรียนที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีเครือข่ายสหวิชาชีพ

ตัวชี้วัดที่ 3 มีการนิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล รายงานผล และพัฒนาระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### 4.3 มาตรฐานด้านปัจจัย

มาตรฐานที่ 3 มีบุคลากร สื่อ เครื่องมือ เพื่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ 1 ผู้บริหารเป็นผู้นำในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ตัวชี้วัดที่ 2 ครูมีความสามารถในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ตัวชี้วัดที่ 3 ผู้ปกครอง ชุมชน ให้ความร่วมมือเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ตัวชี้วัดที่ 4 มีสื่อเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ

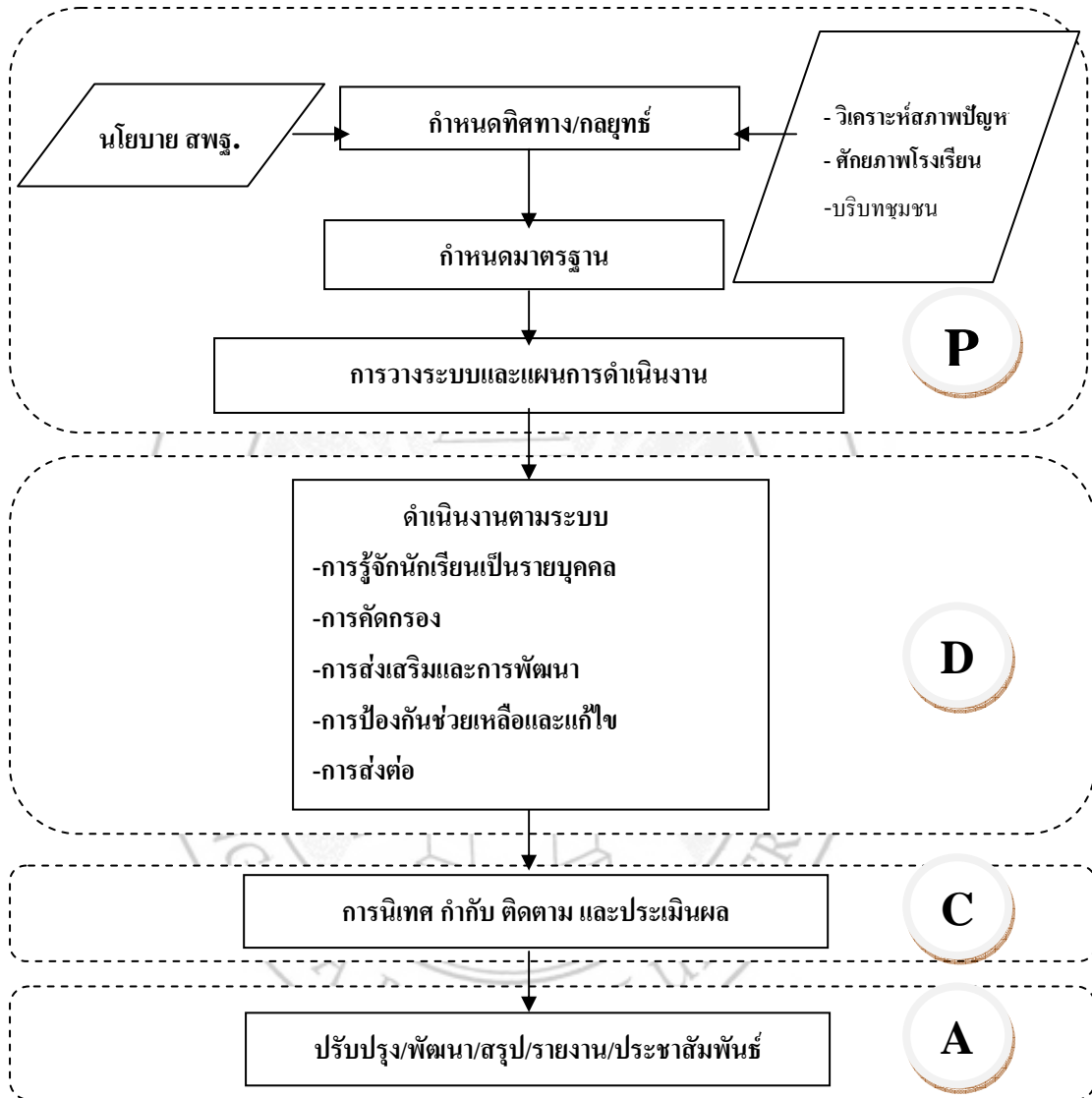
นักเรียน

มาตรฐานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีกระบวนการบริหารจัดการระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 7-13)



5. การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา

การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษาตามวัฏจักรคุณภาพ PDCA มีรายละเอียดดังนี้



ภาพ 2 แสดงการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา

ที่มา: กระทรวงศึกษาธิการ, (2547: 5)

จากแผนภูมิจะเห็นได้ว่า การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษามีกระบวนการบริหารอย่างเป็นระบบ เป็นฐานความคิดได้แก่ การวางแผนปฏิบัติการ (P-Plan) การดำเนินงานตามแผนที่กำหนด (D-Do) การตรวจสอบประเมินผล (C- Check) และการปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน (A- Act) ดังนี้

### 5.1 การวางแผน (Plan) มีดังนี้

#### 5.1.1 กำหนดทิศทางและกลยุทธ์

- ผู้เกี่ยวข้อง
- 1) วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของนักเรียน ชุมชน สังคม และผู้เกี่ยวข้อง
  - 2) ศึกษานโยบายมาตรฐานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - 3) ศึกษาศักยภาพของโรงเรียน
  - 4) กำหนดแผนกลยุทธ์ของโรงเรียน

5.1.2 กำหนดมาตรฐาน วางมาตรการและแนวปฏิบัติระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้สอดคล้องเชื่อมโยงกันกับระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

- เยาวชน
- 1) ระบบการแนะแนว
  - 2) ระบบป้องกันสารเสพติด
  - 3) ระบบกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
  - 4) ระบบความปลอดภัยของสภาพแวดล้อม การคุ้มครองสิทธิเด็ก

#### 5.1.3 วางแผนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

- 1) กำหนดเป้าหมายและลำดับความสำคัญ
- 2) จัดสร้างทีมงานและสร้างความตระหนัก
- 3) กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 4) กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 5) จัดทำแผนงาน ปฏิทินปฏิบัติงานตลอดปีการศึกษา ให้คุ้มครองทั้งด้านการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และด้านกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา
- 6) การจัดทำสื่อ นวัตกรรม สนับสนุนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 7) มอบหมายงาน

## 5.2 การดำเนินงาน (DO) มีดังนี้

5.2.1 พัฒนาบุคลากรให้มีเจตคติ ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการดำเนินงาน ตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้แก่

- 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
- 2) การคัดกรองนักเรียน
- 3) การส่งเสริมและพัฒนา
- 4) การป้องกันและแก้ไข
- 5) การส่งต่อนักเรียนภายใน- ภายนอก

5.2.2 สนับสนุนให้ครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครอบคลุมทั้งการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมพัฒนา การป้องกันและแก้ไข การส่งต่อนักเรียนภายใน- ภายนอก และช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างราบรื่นและมีคุณภาพ

5.2.3 ผลิตรหัสหรือจัดหาสื่อ นวัตกรรม ให้การสนับสนุนกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

## 5.3 การตรวจสอบ (Check) มีดังนี้

5.3.1 นิเทศ กำกับ ติดตาม งานที่มอบหมาย

1) จัดประชุมครูในแต่ละระดับชั้น ประมาณสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ที่ครอบคลุมกิจกรรมได้แก่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และประสานความร่วมมือในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา นำเสนอข้อมูล ความรู้ หรือเทคนิควิธีที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

- 2) สร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 3) ส่งเสริมพัฒนาการศักยภาพในการปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

5.3.2 ประเมินผลเพื่อทบทวน (ประเมินภายใน)

1) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน โดยคัดสรรบุคลากรที่มีความเหมาะสม

2) ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละระดับช่วงชั้น ด้วยวิธีการที่หลากหลาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เน้นการประเมินเพื่อการพัฒนา มิใช่การจับผิดตัวบุคคล ประเมินด้วยบรรยากาศแบบกัลยาณมิตร ประเมินครูที่ปรึกษาที่ดีเด่น ประเมินหัวหน้าระดับช่วงชั้นดีเด่น แต่ละระดับจะสลับกันประเมินซึ่งกันและกัน และสัมภาษณ์นักเรียน

## 5.4 การปรับปรุงพัฒนา (Act) มีดังนี้

### 5.4.1 การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน

1) วิเคราะห์ผลจากการประเมินเพื่อทบทวน โดยใช้มาตรฐานคุณภาพการประกัน คุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2) นำผลประเมินไปใช้ในการปรับปรุงส่วนที่เป็นจุดอ่อน และพัฒนาในส่วนที่ดีเป็นที่ยอมรับให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นเพื่อให้มีความมั่นคงเข้มแข็งตลอดไป โดยกำหนดแนวทางสนับสนุนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไข

### 5.4.2 การสรุปรายงานและประชาสัมพันธ์

1) จัดทำหลักฐานการสรุป รายงาน ประชาสัมพันธ์ ที่ครอบคลุมประเด็น ต่อไปนี้ จุดประสงค์เป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนา และครูที่ปรึกษาดีเด่น หัวหน้าระดับช่วงชั้นดีเด่น

2) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 24-26)

กล่าวโดยสรุปการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา ตามวัฏจักรคุณภาพ เป็นกระบวนการทำงานของผู้บริหารในการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักการบริหารอย่างเป็นระบบตามวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง ประกอบด้วย (1) การวางแผน (P- Plan) ได้แก่ กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ กำหนดมาตรฐาน และการวางแผนดำเนินงาน (2) การดำเนินงาน (D- Do) ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร สนับสนุนให้ครูบุคลากรดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผลิตและจัดหาสื่อ นวัตกรรม (3) การตรวจสอบ (C- Check) ได้แก่ การนิเทศ กำกับ ติดตามงานที่มอบหมาย การประเมินผล (4) การปรับปรุงพัฒนา (A- Act) ได้แก่การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน การสรุปรายงานและการประชาสัมพันธ์

## 6. กลยุทธ์ความสำเร็จในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กลยุทธ์ความสำเร็จในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

6.1 การบริหารเชิงระบบ เป็นการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา ที่ใช้วงจรเดมมิ่ง (Deming's cycle)

6.1.1 การวางแผน (Plan) เป็นการวางระบบ ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกที่สำคัญที่สุด จะต้องกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นกระบวนการ แต่ละขั้นตอนมีวิธีการปฏิบัติเป็นมาตรฐานและการบันทึกการทำงานเป็นปัจจุบัน ข้อมูลจากการบันทึกนี้จะนำไปสู่การตรวจสอบ

ประเมินตนเองและให้ผู้อื่นตรวจสอบได้ และเป็นสาระสนเทศที่สะท้อนให้เห็นคุณภาพตามมาตรฐานและตัวชี้วัดของระบบย่อยและส่งผลถึงคุณภาพรวมของโรงเรียนทั้งระบบ

6.1.2 การดำเนินงาน (DO) เป็นการปฏิบัติร่วมกันของทุกคน โดยใช้กระบวนการ วิธีการ และบันทึก บุคคลภายในองค์กรที่รับผิดชอบในระบบย่อยต่างๆ จะปฏิบัติและบันทึกต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน

6.1.3 การตรวจสอบ/ประเมินผล (Check) เป็นการประเมินตนเอง ร่วมกัน ประเมิน หรือผลัดเปลี่ยนกันประเมินภายในระหว่างบุคคล ระหว่างทีมย่อยในโรงเรียน

6.1.4 การปรับปรุงพัฒนา (Act) เป็นการนำผลการประเมินมาแก้ไขพัฒนา ซึ่งอาจแก้ไขพัฒนาในส่วนที่เป็นกระบวนการ วิธีการ ปัจจัยหรือการบันทึกให้ดีขึ้นจนระบบคุณภาพหรือวงจรคุณภาพเป็นวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

## 6.2 การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย

6.2.1 ทีมนำ ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันศึกษา และคณะกรรมการสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นผู้วิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง จัดทำแผนกลยุทธ์ ควบคุม กำกับ ติดตาม และสนับสนุน เสริมสร้าง พลังร่วม (Empowerment) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6.2.2 ทีมสนับสนุน เป็นทีมหลักในการสนับสนุนประสานงานด้านวิชาการ และอื่นๆ ให้เกิดการสร้างระบบคุณภาพขึ้น ทีมสนับสนุนจะเป็นใครขึ้นกับการพัฒนาระบบว่ามีจุดเด่นที่ระบบใด เช่น ทีมสนับสนุนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หัวหน้าทีม คือ รองผู้บริหารสถานศึกษาที่ได้รับมอบหมาย

6.2.3 ทีมทำ เป็นทีมที่สมาชิกรับผิดชอบการทำงานโดยตรง เช่นระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ ทีมระดับครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนากิจกรรมต่างๆ ให้มีคุณภาพ

## 6.3 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะทำให้ได้รับทราบจุดอ่อนจุดแข็งในการดำเนินงานของตน เพื่อให้เกิดแนวทางที่จะพัฒนาให้มีคุณภาพสูงขึ้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำได้ทั้งภายในโรงเรียนและโรงเรียน โดยมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง ไม่ใช่การสั่งการหรือบังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนเกิดความรู้สึที่ดี ไม่ต้องกังวลเรื่องการประเมินตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา



#### 6.4 การนิเทศ ติดตาม และการประเมินผล

การนิเทศ ติดตามและการประเมินผลเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนางาน ช่วยส่งเสริมสนับสนุน และให้ข้อมูลย้อนกลับที่จะนำไปใช้ปรับปรุงงานต่อไป การนิเทศ ติดตาม และการประเมินผล การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ ควรดำเนินการให้เป็นระบบดังนี้

6.4.1 แต่งตั้งกรรมการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ เครื่องมือ วิธีการ กำหนดแผนงาน ปฏิทิน

6.4.2 ดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการหลากหลาย ตามสภาพจริง

6.4.3 ตรวจสอบติดตาม ประเมินวิเคราะห์จัดทำรายงาน

6.4.4 นำผลการประเมินมาปรับปรุงและดำเนินการตามแผนใหม่อย่างต่อเนื่อง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 9-12)

สรุปกลยุทธ์ความสำเร็จในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ (1) การบริหารเชิงระบบ ได้แก่ การวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ/ประเมินผล และการปรับปรุงพัฒนา (2) การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยทีมนำ ทีมประสานและทีมทำ (3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการอบรมให้ความรู้เสริมทักษะกันภายในและภายนอกโรงเรียน (4) การนิเทศติดตามและประเมินผล เพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับที่จํานำไปใช้ปรับปรุงงานต่อไป

### 7. บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### 7.1 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้นำสูงสุดในสถานศึกษาสามารถบริหารจัดการและให้ความสำคัญในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ จึงควรมีบทบาทหน้าที่และแนวทางดำเนินงานดังนี้

7.1.1 บริหารจัดการให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา ให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางดำเนินงานดังนี้

1) กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2) สร้างความตระหนักให้ครูทุกคนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเห็นคุณค่า และความจำเป็นของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3) กำหนดโครงสร้างการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ให้เหมาะสมกับสถานศึกษา

- 4) แต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานตามความเหมาะสม
- 5) ประชุมคณะกรรมการและกำหนดเกณฑ์จำแนกกลุ่มนักเรียน
- 6) ส่งเสริมให้ครูทุกคนและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับความรู้เพิ่มเติมมี

ทักษะเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

7.1.2 ประสานงานระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครอง เครือข่ายผู้ปกครอง องค์กรต่างๆ สาธารณสุข โรงพยาบาล สถานีตำรวจ ฯลฯ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) เชิญร่วมเป็นกรรมการและเครือข่ายในการช่วยเหลือนักเรียน
- 2) ประชุมปรึกษาหารือและขอความร่วมมือ

7.1.3 คู่มือ กำกับ นิเทศ ติดตาม ประเมินผล สนับสนุนและให้ขวัญกำลังใจในการดำเนินงาน โดยมีแนวดำเนินการดังนี้

- 1) กำหนดปฏิทินการดำเนินงาน
- 2) นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล
- 3) ยกย่องให้รางวัล เผยแพร่ผลงานการดำเนินงานในโอกาสต่างๆ

## 7.2 บทบาทหน้าที่ของครูในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

7.2.1 ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด และเป็นบุคลากรหลักในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

- 1) รู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักเรียนเป็นรายบุคคล หาข้อมูลเพิ่มเติมโดยนำเครื่องมือไปใช้ในการเก็บข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ วิเคราะห์ข้อมูล
- 2) คัดกรอง จำแนกกลุ่มนักเรียน โดยดำเนินการคัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์ที่กำหนดและสรุปผลการจำแนกนักเรียนเป็นกลุ่ม
- 3) จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมพัฒนา โดยจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมได้แก่ เชื่อมบ้าน จัดกิจกรรมโฮมรูม สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบ้านกับโรงเรียน ประชุมผู้ปกครอง จดหมายข่าวอื่นๆ และจัดกิจกรรมพัฒนาให้เหมาะสม
- 4) จัดกิจกรรมป้องกันแก้ไข ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองในการช่วยเหลือแก้ไข
- 5) ส่งต่อ โดยดำเนินการส่งต่อภายใน ไปยังบุคคลหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 6) รายงานผล โดยรายงานผลระหว่างดำเนินการ และรายงานผลเมื่อสิ้นสุด

### 7.2.2 ครูประจำวิชาและครูทั่วไป

ครูประจำวิชาและครูทั่วไป ครูทุกคนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร มีหน้าที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้และดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงควรมีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้คือ

- 1) ดูแลนักเรียนและให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน โดยศึกษา สังเกต ดูแลรวบรวมข้อมูล
- 2) ประสานงานกับครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา เพื่อส่งเสริมป้องกันแก้ไขพฤติกรรมนักเรียน
- 3) จัดกิจกรรมส่งเสริม ป้องกัน แก้ไข เพื่อพัฒนานักเรียน

7.2.3 ครูแนะแนว เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อการจัดระบบงานแนะแนว ซึ่งมีความสัมพันธ์กับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงควรมีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานดังนี้

- 1) สนับสนุนครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยให้คำปรึกษาช่วยเหลือแก่ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา ให้ความมั่นใจ กำลังใจ ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาครอบคลุมทั้งด้านการเรียนอาชีพ ชีวิตและสังคม ทั้งรายกลุ่มและรายบุคคล จัดทำการศึกษารายกรณี (Case Study) เตรียมเครื่องมือสนับสนุนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างครอบคลุม ต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน ให้คำปรึกษาในการจัดทำข้อมูลนักเรียนประกอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในกรณีนักเรียนย้ายที่เรียน
- 2) จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา โดยจัดกิจกรรมป้องกันการช่วยเหลือและแก้ไขพฤติกรรมนักเรียน ให้นักเรียนจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาเต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล
- 3) จัดกิจกรรมป้องกัน แก้ไข ช่วยเหลือ โดยให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือประสานความร่วมมือกับครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
- 4) ส่งต่อ โดยส่งต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอก

### 7.2.4 ครูหัวหน้าระดับชั้น มีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) ติดตาม กำกับ การดูแลช่วยเหลือของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา โดยวางแผนการกำกับ ติดตาม การทำวานของครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาให้ชัดเจนและรับรู้ โดยทั่วกัน อำนวยความสะดวกแก่ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน บันทึกหลักฐานในการปฏิบัติงาน และจัดทำรายงานประเมินผลระบบส่งผู้บริหาร

2) ประสานงานผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยจัดประชุมครูในระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาปัญหารายกรณี ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา ติดต่อประสานงานกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 17-23)

#### 7.2.5 บทบาทหน้าที่ของทีมงาน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการ ผู้อำนวยการหรือทีมงานของระบบ มีความสำคัญอย่างยิ่งจะต้องเป็นผู้นำการพัฒนา ร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมตัดสินใจกับผู้เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการทำงานทั้งในฐานะนักบริหาร ผู้ปฏิบัติ ผู้ส่งเสริมสนับสนุน ผู้ประสานงาน ฝึกฝน บูรณาการภารกิจและปฏิบัติตาม ตรวจสอบ เพื่อให้ดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่องเป็นระบบจนพัฒนาสู่ความยั่งยืน

1) บทบาทของทีมงานที่เอื้อต่อคุณภาพของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีรายละเอียด ดังนี้

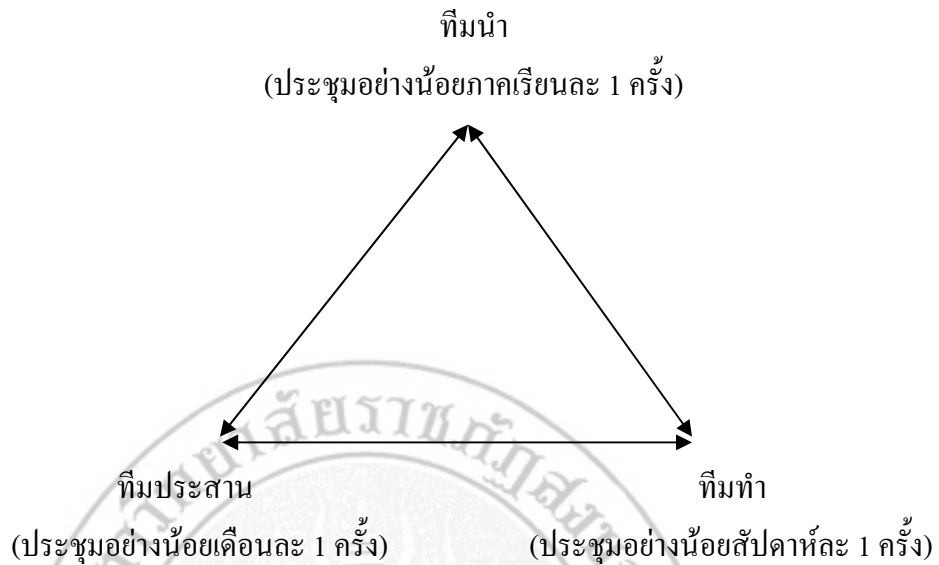
- 1.1) บทบาทในการสนับสนุนส่งเสริมการขับเคลื่อนและผดุงระบบ
- 1.2) กำหนดนโยบายและผลักดันให้บุคลากรในโรงเรียนตระหนักเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 1.3) ดำเนินการให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 1.4) เป็นผู้นำในการพัฒนาระบบงาน ใช้กระบวนการทางจิตวิทยา และการแนะแนวในการบริหารจัดการ
- 1.5) ให้คำปรึกษากับคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการฝ่ายนั้นๆ
- 1.6) ให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาสื่อ เครื่องมือ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.7) ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาในการพัฒนาบุคลากรและการดำเนินงาน
- 1.8) กำหนดให้มีแผนงาน โครงการ ปฏิทินการปฏิบัติงานและการสรุปผลงาน
- 1.9) กระตุ้น เร่งรัดให้ผู้รับผิดชอบแผนงานโครงการ ดำเนินงานตามนโยบาย

1.10) ประสานงานกับบุคลากรภายนอกและหน่วยงานองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการส่งเสริมให้การสนับสนุนในการดำเนินงานระบบดูแล ช่วยเหลือนักเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) บทบาทในการสร้างขวัญกำลังใจและพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ในโรงเรียนและผู้เกี่ยวข้องทุกคนต้องการขวัญกำลังใจจากฝ่ายบริหารรวม ทั้งต้องการได้รับการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจดำเนินงานได้หลายรูปแบบ เช่น การแสดงความสนใจ การยกย่องชมเชย การประกาศเกียรติคุณ การให้วุฒิบัตรหรือโล่ การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษด้วยความยุติธรรม การส่งเสริมยกย่องให้เป็นวิทยากร การสนับสนุน การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ ส่งเสริมการศึกษาดูงาน อบรมสัมมนาตลอดจนให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้เป็นที่แพร่หลาย เพื่อนำมาซึ่งความชื่นชมร่วมกัน

3) บทบาทในการประสานสัมพันธ์และสร้างความเข้มแข็งในเครือข่าย เพื่อให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทีมนำ จะต้องมีการประสานสัมพันธ์และสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายการร่วมพัฒนางาน โดยประสานและ ส่งเสริม ความเข้าใจอันดี และการร่วมของสถานศึกษากับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย แบ่งการประสาน สัมพันธ์และสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายเป็น 2 ประเภท คือ

3.1) ภายในองค์กร เป็นการประสานสัมพันธ์กับเครือข่ายภายใน ได้แก่ กรรมการทุกคณะและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน อาจดำเนินงานใน 2 ลักษณะ คือ มีรูปแบบ เป็นทางการ เช่น ในการประชุมประจำเดือน จัดประชุมเฉพาะกิจสัมมนา และไม่มีรูปแบบทางการ เช่น พบประพุดคุย กิจกรรมสังสรรค์ นันทนาการ ซึ่งคณะกรรมการทุกคน และทุกทีมจะต้องมีการประสานสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และแต่ละคณะจะต้องร่วมมือทำงานกันเป็นทีมและกำหนด แผนการประชุมและทีมชัดเจน ดังเสนอแผนภูมิการทำงานประสานสัมพันธ์ และร่วมงานเป็นทีม ดังนี้



ภาพ 3 แสดงการทำงานประสานสัมพันธ์และร่วมงานเป็นทีม

ที่มา: กระทรวงศึกษาธิการ (2546: 30)

3.2) ภายนอกองค์กร เป็นการสร้างสายสัมพันธ์ กับเครือข่ายภายนอก โรงเรียน อันได้แก่ ผู้ปกครองชุมชน องค์กรภาครัฐและเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สื่อสารมวลชน ศาสนบุคคล เป็นต้น ทำให้ 2 ลักษณะเช่นกัน คือ มีรูปแบบเป็นทางการ เช่น การประชุม/สัมมนาประจำปี ประชุมสมาคม ผู้ปกครอง ครู ศิษย์เก่า การติดต่อสื่อสารตามระบบราชการ และไม่มีรูปแบบเป็นทางการ เช่น เยี่ยมเยือนสถานที่ทำงาน ที่บ้าน งานประสานสัมพันธ์ ด้วยจดหมาย โทรศัพท์

#### 4) บทบาทในการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

4.1) สร้างความตระหนักในความสำคัญของการกำกับ ติดตาม และประเมินผล

4.2) ให้มีการประชุมปรึกษาหารือคณะกรรมการต่างๆ ร่วมกัน โดยกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน

4.3) กำหนดการวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผล

4.4) กำกับ ติดตามการดำเนินงานของครูที่ปรึกษาและผู้รับผิดชอบ ในทุกภาระงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

4.5) กำหนดให้มีการสรุปผลการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตั้งแต่ระดับครูที่ปรึกษา ระดับชั้น ระดับ โรงเรียนอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

4.6) จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานและนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนา

### 7.3 บทบาทในการฝึกฝนสถานบูรณาการภารกิจ

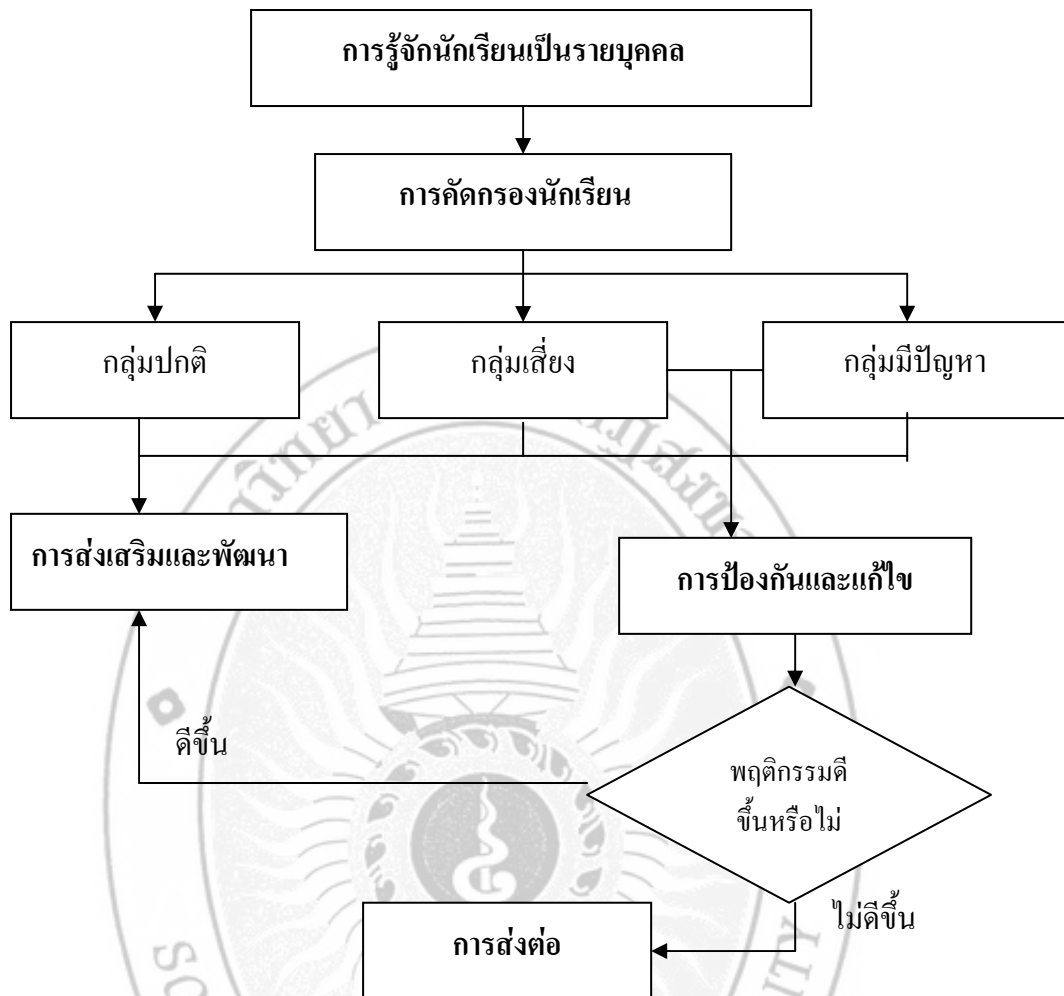
7.3.1 ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมกันวิเคราะห์มาตรฐาน ตัวชี้วัดคุณภาพ ทำความเข้าใจเป้าหมายและภาระงานทุกเรื่องที่เกี่ยวข้อง

7.3.2 ร่วมกันวิเคราะห์ กำหนดภาระหน้าที่และการร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างบูรณาการ ให้เห็นความเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน

7.3.3 ร่วมกันกำหนดแผนปฏิบัติงานอย่างครบวงจร บูรณาการและร่วมกันกำกับติดตามประเมินผล และสรุปรายงาน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546: 29-31)

### กระบวนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้อธิบายกระบวนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติงาน โดยประสานงานหรือได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ครู ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้ปกครอง ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ คือ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน การป้องกันแก้ไขปัญหา และการส่งต่อนักเรียน ดังภาพ 4



ภาพ 4 แสดงกระบวนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือเพื่อนักเรียนของครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา  
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2549: 36)

### 1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล (Individual Inventory Service)

นักเรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกันเป็นพื้นฐานตามความเป็นมาของชีวิตที่ไม่เหมือนกัน หล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมหลากหลายรูปแบบ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะช่วยให้ครูที่ปรึกษามีความเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียน ซึ่งเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนได้อย่างถูกต้อง ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียนที่ครูที่ปรึกษาควรมีเกี่ยวกับนักเรียนอย่างน้อย 4 ด้าน



1.1 ด้านความสามารถ แยกเป็นด้านการเรียน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในแต่ละวิชา ผลการเรียนเฉลี่ยในแต่ละภาคเรียน พฤติกรรมการเรียนในห้องเรียนที่มีผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ไม่ตั้งใจเรียน ขาดเรียน เป็นต้น และด้านความสามารถอื่นๆ ได้แก่ บทบาทหน้าที่พิเศษในโรงเรียน และความสามารถพิเศษ

1.2 ด้านสุขภาพ แยกเป็นด้านร่างกาย เช่น ส่วนสูง น้ำหนัก โรคประจำตัว ความบกพร่องทางร่างกาย เช่น การได้ยิน การมองเห็น และด้านจิตใจ พฤติกรรม เช่น อารมณ์ซึมเศร้า วิตกกังวล ความประพฤติ พฤติกรรมอยู่ไม่นิ่ง สมาธิสั้น บุคลิกภาพเก็บตัว ขี้อาย

1.3 ด้านครอบครัว แยกเป็นเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ของบิดา มารดา ผู้ปกครอง อาชีพของผู้ปกครอง ค่าใช้จ่ายที่นักเรียนได้รับในการมาโรงเรียน และด้านการคุ้มครองนักเรียน ได้แก่ จำนวนพี่น้อง บุคคลในครอบครัว สภาพของบิดา มารดา บุคคลที่ดูแลรับผิดชอบ นักเรียน ความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว หรือการใช้สารเสพติด การติดยา การพนัน เป็นต้น

1.4 ด้านอื่นๆ ที่ครูพบเพิ่มเติมซึ่งมีความสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

วิธีการและเครื่องมือในการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ครูที่ปรึกษาควรใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลนักเรียนที่ครอบคลุมทั้งด้านความสามารถ ด้านสุขภาพและด้านครอบครัว ที่สำคัญ คือ

1) ระเบียบสะสม เป็นเครื่องมือในรูปแบบของเอกสารเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องตัวนักเรียน โดยนักเรียนเป็นผู้กรอกข้อมูล และครูที่ปรึกษานำข้อมูลเหล่านั้นมาศึกษาพิจารณา ทำความรู้จักนักเรียนเบื้องต้นหากข้อมูลไม่เพียงพอหรือมีข้อสังเกตบางประการ ก็ควรหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธีการต่างๆ เป็นต้น เช่น การสอบถามจากนักเรียนโดยตรง กาสอบถามจากครูหรือเพื่อนๆ ของนักเรียน เป็นต้น รวมทั้งการใช้เครื่องมือทดสอบต่างๆ หากครูที่ปรึกษาดำเนินการได้ รูปแบบและรายละเอียดในระเบียบสะสมของแต่ละโรงเรียนมีความแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละโรงเรียน แต่อย่างน้อยควรครอบคลุมข้อมูลทั้งด้านการเรียน ด้านสุขภาพและด้านครอบครัว ระเบียบสะสม เป็นข้อมูลส่วนตัวของนักเรียน จึงต้องเป็นความลับและเก็บไว้อย่างดีมิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือเด็กอื่นๆ มารื้อค้นได้ หากเป็นไปได้ ควรเก็บไว้กับครูที่ปรึกษาและควรเก็บระเบียบสะสมให้เรียบร้อย ระเบียบสะสมควรเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างน้อย 3 ปีการศึกษาหรือ 6 ปีการศึกษา และส่งต่อระเบียบสะสมไปยังครูที่ปรึกษาคนใหม่ในปีการศึกษาต่อไปหรืออาจจัดครูที่ปรึกษาดูแลนักเรียนอย่างต่อเนื่องจนจบ มัธยมศึกษาในแต่ละตอนหรือจนจบ 6 ปีการศึกษาก็ได้

2) วิธีการและเครื่องมืออื่นๆ ในกรณีที่มีข้อมูลนักเรียนจากระเบียนสะสมและแบบประเมินพฤติกรรมเด็ก ไม่เพียงพอหรือเกิดกรณีที่จำเป็นต้องข้อมูลเพิ่มเติมอีก ครูที่ปรึกษาที่อาจใช้วิธีการและเครื่องมือเพิ่มเติมอื่นๆ เช่น การสังเกตพฤติกรรมอื่นๆ ในห้องเรียน การสัมภาษณ์และการเยี่ยมบ้านนักเรียน เป็นต้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 39-42)

สรุปการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็นการรวบรวมข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยจัดทำข้อมูลให้เป็นระบบและเป็นปัจจุบันเกี่ยวกับนักเรียนอย่างน้อย 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ ด้านครอบครัวและด้านอื่นๆ ที่ครูพบเพิ่มเติม ส่วนเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลได้แก่ ระเบียนสะสม และเครื่องมืออื่น ๆ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ การเยี่ยมบ้าน เป็นต้น

## 2. การคัดกรองนักเรียน

การคัดกรองนักเรียนเป็นการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนเพื่อการจัดกลุ่มนักเรียนเป็น 3 กลุ่มคือ

2.1 กลุ่มปกติ คือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ตามเกณฑ์ การคัดกรองของกรมสุขภาพจิตที่โรงเรียนนำมาใช้แล้วอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ ไม่มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาและส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของตนเองหรือสังคมส่วนรวมในด้านลบ

2.2 กลุ่มเสี่ยง คือ นักเรียนที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น เก็บตัว แสดงออกเกินขอบเขต การปรับตัวทางเพศไม่เหมาะสม ทดลองสิ่งเสพติด ผลการเรียนเปลี่ยนแปลงในทางลบ

2.3 กลุ่มมีปัญหา คือ นักเรียนได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของกรมสุขภาพจิตที่โรงเรียนนำมาใช้แล้วมีปัญหา มีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาชัดเจน มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตประจำวันของตนเองหรือสังคมส่วนรวมในด้านลบ ซึ่งโรงเรียนต้องให้การช่วยเหลือป้องกันหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามแต่กรณี

การจัดกลุ่มนักเรียนนี้ มีประโยชน์ต่อครูที่ปรึกษาในการหาวิธีการเพื่อดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาก็ตรงกับปัญหาของนักเรียนยิ่งขึ้น และมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาก็เพราะมีข้อมูลของนักเรียนในด้านต่างๆ ซึ่งหากครูที่ปรึกษาไม่ได้คัดกรองนักเรียนเพื่อจัดกลุ่มแล้ว ความชัดเจนในเป้าหมายเพื่อการแก้ไขปัญหาก็โดยเร่งด่วน ผลการคัดกรองนักเรียน ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ทำให้นักเรียนรับรู้ได้ว่าตนถูกจัดกลุ่มอยู่ในกลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา ซึ่งมีความแตกต่างจากกลุ่มปกติ โดยเฉพาะนักเรียนวัยรุ่นที่มีการไวต่อการรับรู้ (sensitive) แม้ว่านักเรียนจะรู้ตัวดีว่า ขณะนี้ตนมีพฤติกรรมอย่างไร หรือประสบกับปัญหาใดก็ตามและเพื่อเป็นการป้องกันการล้อเลียนในหมู่เพื่อนอีกด้วย ดังนั้นครูที่ปรึกษาต้องเก็บผลการคัดกรองนักเรียนเป็นความลับ นอกจากนี้หากครูที่ปรึกษามี

การประสานงานกับผู้ปกครองเพื่อช่วยเหลือนักเรียน ก็ควรระมัดระวังการสื่อสารที่ทำให้ผู้ปกครองเกิดความรู้สึกว่าบุตรหลานของตนถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ผิดปกติแตกต่างจากเพื่อนนักเรียนอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลเสียด้านนักเรียนในภายหลังได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคัดกรองนักเรียนนั้นให้อยู่ในดุลยพินิจของครูที่ปรึกษายึดถือเกณฑ์ การคัดกรองนักเรียนของโรงเรียนเป็นหลัก ด้วยเครื่องมือที่โรงเรียนใช้ในการคัดกรองนักเรียนคือ

1) เกณฑ์การคัดกรองนักเรียนของกรมสุขภาพจิตที่โรงเรียนควรมีการประชุมครู เพื่อการพิจารณาเกณฑ์การจัดกลุ่มนักเรียนร่วมกัน เพื่อให้มาตรฐานหรือแนวทางการคัดกรองนักเรียนที่เหมือนกัน เป็นที่ยอมรับของครูในโรงเรียน รวมทั้งให้มีการกำหนดเกณฑ์ว่าความรุนแรงหรือความถี่ของพฤติกรรมเท่าใดจึงจัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา

2) แบบบันทึกสรุปข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล/ห้องเรียนซึ่งเป็นแบบบันทึกข้อมูลในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านร่างกาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านการคุ้มครองนักเรียนและด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านยาเสพติด ด้านเพศ

3) แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) เป็นเครื่องมือสำหรับการคัดกรองนักเรียนด้านพฤติกรรมการปรับตัวที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจ ซึ่งจะช่วยให้ครูที่ปรึกษามีแนวทางการพิจารณานักเรียนด้านสุขภาพจิตมากขึ้น แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก เป็นเครื่องมือที่กรมสุขภาพจิตเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยพัฒนาจาก The Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ) ประเทศเยอรมัน ซึ่งใช้กันแพร่หลายในประเทศแถบยุโรปเพราะมีความเที่ยงและความตรง จำนวนข้อไม่มากนัก คณะผู้จัดทำของกรมสุขภาพจิต โดยแพทย์หญิงพรรณพิมล หล่อตระกูล เป็นหัวหน้าคณะได้ทำการวิจัย เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงและความตรงของแบบประเมิน และหาเกณฑ์มาตรฐาน (norm) ของเด็กไทย แบบประเมินพฤติกรรมเด็กมี 3 ชุด คือชุดที่ครูเป็นผู้ประเมินเด็ก ชุดที่พ่อแม่ผู้ปกครองเป็นผู้ประเมินเด็ก ชุดที่เด็กประเมินประเมินตนเอง ทั้ง 3 ชุดนี้ เนื้อหาและจำนวนข้อ 25 ข้อเท่ากัน ทางโรงเรียนอาจเลือกใช้ชุดที่นักเรียนประเมินตนเองชุดเดียว หรือใช้ควบคู่กับชุดที่นักเรียนเป็นผู้ประเมินเพื่อความเที่ยงตรงยิ่งขึ้น โดยระยะเวลาที่ประเมินไม่ควรห่างจากนักเรียนประเมินตนเองเกิน 1 เดือน ซึ่งหากเป็นไปได้ ควรใช้แบบประเมินทั้ง 3 ชุด พร้อมกันเพื่อตรวจสอบความถูกต้องที่ออกมา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 43-45)

สรุปการคัดกรองนักเรียน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล แล้วนำผลที่ได้มาจำแนกจัดกลุ่มนักเรียน เช่น กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือโดยเร่งด่วน เครื่องมือที่ใช้ในการคัดกรองนักเรียน ได้แก่ เกณฑ์การคัดกรอง

นักเรียนของกรมสุขภาพจิต แบบบันทึกสรุปข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล/ห้องเรียน และแบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ)

### 3. การส่งเสริมนักเรียน

การส่งเสริมนักเรียนเป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในการดูแลของครูที่ปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติหรือกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหาให้มีคุณภาพมากขึ้น มีความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่างๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติกลายเป็นกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา และเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา กลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติและมีคุณภาพตามที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป กิจกรรมสำคัญที่โรงเรียนต้องดำเนินการ คือ

3.1 การจัดกิจกรรมโฮมรูม (Homeroom) กิจกรรมโฮมรูมเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อส่งเสริมนักเรียนเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ ซึ่งสถานที่ที่ใช้จัดโฮมรูมอาจเป็นที่ห้องเรียนหรือนอกห้องเรียน ให้มีบรรยากาศเสมือนบ้าน ที่มีครูที่ปรึกษาและนักเรียนเป็นดั่งสมาชิกในครอบครัวเดียวกัน และมีการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อนักเรียนในด้านต่างๆ และสิ่งแวดล้อมมีทักษะการตัดสินใจ ทักษะการปรับตัว และการวางแผนชีวิต เป็นต้น กิจกรรมเหล่านี้ ครูและนักเรียนควรมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้วยกัน การจัดกิจกรรมโฮมรูมมีประโยชน์ ที่จะช่วยให้ครูที่ปรึกษารู้จักนักเรียน สามารถส่งเสริมความสามารถและป้องกันปัญหาของนักเรียนได้อีกด้วยแนวทางการจัดกิจกรรมโฮมรูมมีดังนี้

3.1.1 กำหนดกิจกรรมโฮมรูม โดยยึดตามความต้องการของนักเรียน ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมโฮมรูมโดยการสำรวจความต้องการของนักเรียน พิจารณาเลือกหัวข้อและวิธีการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนหรือเหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้นๆ เป็นเรื่องที่ทันสมัย การจัดกิจกรรมโฮมรูมแต่ละครั้งควรมีการดำเนินการเป็นหลักฐานทั้งก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ ซึ่งอาจเขียนเป็นรูปแบบของบันทึกการจัดกิจกรรมหรืออื่นๆ รวมทั้งให้มีการบันทึกสรุปผลที่เกิดขึ้นกับนักเรียนหลังการจัดกิจกรรมโฮมรูมทุกครั้ง ซึ่งการบันทึกอาจบันทึกในแผนการจัดกิจกรรมหรือในแบบฟอร์มบันทึกที่แยกออกมาต่างหากก็ได้ ประเมินผลการจัดกิจกรรมและจัดทำรายงาน

3.1.2 โรงเรียนกำหนดแนวทางการจัดกิจกรรมโฮมรูมหรือมีคู่มือในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง โดยมีจุดมุ่งหมายเนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงเรียนในการพัฒนานักเรียน ครูที่ปรึกษาก็ดำเนินการตามนั้นแต่ให้ความยืดหยุ่นในการกำหนดหัวข้อและวิธีการดำเนินกิจกรรมให้เหมาะสมและทันสมัย

3.1.3 วิธีการผสมผสาน โดยยึดตามความต้องการของนักเรียนในการพัฒนานักเรียนในการจัดกิจกรรมโฮมรูม

3.1.4 วิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

3.2 การจัดกิจกรรมประชุมผู้ปกครองชั้นนักเรียน (Classroom Meeting) การประชุมผู้ปกครองชั้นนักเรียน เป็นการพบปะกันระหว่างครูที่ปรึกษากับผู้ปกครองนักเรียน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันและร่วมมือกันดูแลช่วยเหลือนักเรียนระหว่างบ้านกับโรงเรียน และผู้ปกครองด้วยกัน การประชุมผู้ปกครองชั้นนักเรียนดังกล่าวจะทำให้ให้นักเรียนได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้ปกครองมากขึ้น ทั้งการส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณภาพมีความสามารถมากขึ้น หรือร่วมมือกับทางโรงเรียนในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหานักเรียน การจัดกิจกรรมประชุมผู้ปกครองชั้นเรียนนี้ ครูที่ปรึกษาควรจัดประชุมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งการประชุมนี้มีใช้การรายงานสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบเพียงอย่างเดียวแต่เป็นการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะทำให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้มากขึ้น ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักในการจัดกิจกรรมประชุม คือ

3.2.1 การเตรียมการ ครูที่ปรึกษาควรเตรียมความพร้อมก่อนการประชุมในด้านต่างๆ โดยเฉพาะข้อมูลของนักเรียนแต่ละคนและกิจกรรมที่จะดำเนินการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมที่ชัดเจน

3.2.2 การสื่อสาร ครูที่ปรึกษาควรระมัดระวังคำพูดที่ก่อให้เกิดความรู้สึกทางลบหรือต่อต้านจากผู้ปกครอง เช่น การตำหนินักเรียนหรือผู้ปกครอง การแจ้งข้อบกพร่องของนักเรียนในที่ประชุมหรือจะเป็นการส่วนตัวก็ตาม แต่ควรเป็นการพูดที่จะแสดงถึงความเข้าใจในตัวนักเรียน แสดงถึงความห่วงใยใส่ใจของครูที่มีต่อนักเรียนทุกคน และอาศัยกิจกรรมที่จะทำให้ผู้ปกครองตระหนักในความรับผิดชอบ และต้องการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่องของนักเรียน

3.2.3 การจัดกิจกรรมในการประชุม การที่จะให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการประชุมจำเป็นต้องใช้กิจกรรมต่างๆ โดยเริ่มด้วยการสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้ปกครองด้วยกันก่อน จึงมีกิจกรรมอื่นๆ ให้ผู้ปกครองแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นสาระที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.2.4 การสรุปผลและบันทึกหลักฐานการประชุมผู้ปกครอง ในการประชุมแต่ละครั้งครูที่ปรึกษาควรมีการสรุปผลและจัดทำเอกสาร เพื่อเป็นหลักฐานในการประชุมแต่ละครั้งเป็นข้อมูลสำหรับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และเป็นข้อมูลสำหรับการจัดประชุมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครองในครั้งต่อไป (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 46-47)

สรุปการส่งเสริมและการพัฒนานักเรียน เป็นการจัดกิจกรรมให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในการดูแลของครูที่ปรึกษา ได้แก่ การจัดกิจกรรมโฮมรูม (Homeroom) การจัดกิจกรรมประชุมผู้ปกครองชั้นนักเรียน (classroom meeting) ตลอดจนการจัดโครงการและกิจกรรมอื่นๆ ในการส่งเสริมพัฒนานักเรียนให้รู้จักตนเอง รักและเห็นคุณค่าในตัวเอง มีทักษะในการดำรงชีวิต

#### 4. การป้องกันและแก้ไข้ปัญหา

ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนครูที่ปรึกษาควรให้ความเอาใจใส่กับนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหานั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องให้ความดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดและวิธีการช่วยเหลือ ทั้งการป้องกันและการแก้ไข้ปัญหา โดยไม่ปล่อยปละละเลยนักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม ในการป้องกันและแก้ไข้ปัญหาของนักเรียนจึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่และมีคุณค่าอย่างมาก ในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป นอกจากนี้ทุกครั้งของการช่วยเหลือนักเรียนควรมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานด้วย การป้องกันและการแก้ไข้ปัญหาให้กับนักเรียนนั้นมีหลายเทคนิควิธีการ แต่ที่ครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องดำเนินการมี 2 ประการคือ

4.1 การให้การปรึกษาเบื้องต้น การให้การปรึกษาเบื้องต้นเป็นการช่วยเหลือผ่อนคลายปัญหาให้ลดน้อยลงทั้งด้านความรู้สึก ความคิดและปฏิบัติตนของนักเรียน โดยมุ่งหวังให้นักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีงามหรือพึงประสงค์ ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การศึกษามีประสิทธิภาพในการช่วยเหลือนักเรียน ครูที่ปรึกษาควรมีความรู้และทักษะพื้นฐานดังนี้ จิตวิทยาวัยรุ่น ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทั้งร่างกายและจิตใจ กระบวนการและทักษะการปรึกษาเบื้องต้น ที่สำคัญๆ คือ การสร้างสัมพันธภาพ การใช้คำถาม การรับฟังเนื้อหาและความรู้สึก การช่วยเหลือแก้ไข้ปัญหา แนวทางการแก้ไข้ปัญหาของนักเรียนในแต่ละลักษณะปัญหา เช่น ด้านการเรียน สุขภาพ หรือการใช้สารเสพติด การพนัน หนีเรียน เป็นต้น แนวดำเนินงานที่เกี่ยวกับการให้การปรึกษาเบื้องต้น ครูที่ปรึกษาควรมีความพร้อมในการให้การปรึกษาช่วยเหลือนักเรียนด้วยความรู้ที่ติด่อนักเรียน ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบการศึกษา โดยมีกระบวนการในการปรึกษาดังนี้ สร้างสัมพันธภาพ พิจารณาและทำความเข้าใจปัญหา กำหนดวิธีการและดำเนินการแก้ไข้ปัญหา การยุติการปรึกษา การเป็นผู้ให้การปรึกษาที่ดี มีคุณภาพนั้นควรปฏิบัติดังนี้

4.1.1 รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปรึกษาหรือวิธีการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในด้านต่างๆ ซึ่งอาจรับการอบรมจากหน่วยงานภายนอกหรือโรงเรียนจัดอบรมให้

4.1.2 หมั่นฝึกฝนทักษะการปรึกษา พัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความสามารถอย่างสม่ำเสมอ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับจิตวิทยาพัฒนาการหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรึกษาการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4.2 การจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน กิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน นอกจากปรึกษาเบื้องต้นแล้วการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อการช่วยเหลือนักเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้การช่วยเหลือมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของครูทุกคนรวมทั้งผู้ปกครองด้วย ครูที่ปรึกษาสามารถคิดพิจารณากิจกรรมเพื่อการแก้ไขปัญหานักเรียนได้หลายแนวทาง ซึ่งในที่นี้สรุปไว้ 5 แนวทางที่จำเป็นคือ

- 4.2.1 การใช้กิจกรรมเสริมหลักสูตร
- 4.2.2 การใช้กิจกรรมในห้องเรียน
- 4.2.3 การใช้กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน
- 4.2.4 การใช้กิจกรรมชมรมเสริม
- 4.2.5 การใช้กิจกรรมการสื่อสารกับผู้ปกครอง

สำหรับกิจกรรมในห้องเรียน กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน และกิจกรรมการสื่อสารกับผู้ปกครอง ครูที่ปรึกษาสามารถดำเนินการด้วยตนเอง ส่วนกิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมชมรมเสริม จำเป็นต้องมีการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือจากครูผู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสนับสนุนของผู้บริหาร โรงเรียนด้วย แต่อย่างไรก็ตามการช่วยเหลือทั้ง 5 กิจกรรม ดังกล่าว ครูที่ปรึกษาสามารถขอคำแนะนำความคิดเห็นจากครูอื่นๆ ในการจัดกิจกรรมเพื่อให้ได้ผลยิ่งขึ้น การพิจารณาเลือกใช้กิจกรรม ครูที่ปรึกษาควรคำนึงถึง ความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะปัญหาบุคคล ลักษณะของนักเรียนแต่ละคน สภาพของชั้นเรียน โรงเรียน ชุมชน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 48-50)

### ข้อที่พึงตระหนักในการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน

1) การรักษาความลับเรื่องราวข้อมูลของนักเรียนที่ให้การช่วยเหลือแก้ไข ต้องไม่นำไปเปิดเผย ยกเว้นเพื่อขอความร่วมมือในการช่วยเหลือนักเรียนกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ระบุชื่อ-สกุลจริงของนักเรียนและการเปิดเผยควรเป็นไปในลักษณะที่ไม่ให้เกียรตินักเรียน บันทึกข้อมูลการช่วยเหลือนักเรียน ควรเก็บไว้ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกในการเรียกใช้ การรายงานการช่วยเหลือนักเรียน ควรรายงานในส่วนที่เปิดเผยได้ โดยไม่ให้เกียรติและคำนึงถึงประโยชน์นักเรียนเป็นสำคัญ

2) การแก้ไขปัญหานักเรียน การช่วยเหลือแก้ไขปัญหานักเรียน ต้องพิจารณาสาเหตุของปัญหาให้ครบถ้วน และหาวิธีการช่วยเหลือให้เหมาะสมกับสาเหตุนั้นๆ เพราะปัญหาไม่ได้เกิดจาก

สาเหตุของปัญหาเพียงสาเหตุเดียว แต่อาจจะเกิดจากหลายสาเหตุที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ปัญหาที่เหมือนกันของนักเรียนแต่ละคน ไม่จำเป็นต้องเกิดจากสาเหตุที่เหมือนกัน และวิธีการช่วยเหลือที่ประสบความสำเร็จกับนักเรียนคนหนึ่ง ก็อาจจะไม่เหมาะกับนักเรียนอีกคนหนึ่งเนื่องจากความแตกต่างของบุคคล ดังนั้นการช่วยเหลือนักเรียน โดยเฉพาะการให้การปรึกษาจึงไม่มีการสูตรการช่วยเหลือสำเร็จตายตัว เพียงแต่มีแนวทางกระบวนการหรือทักษะการช่วยเหลือที่ครูแต่ละคนสามารถเรียนรู้ฝึกฝนเพื่อนำไปใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละปัญหาของนักเรียน

### การช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรม

การช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาพฤติกรรมสามารถใช้หลักการปรับพฤติกรรมได้ดังนี้

1) กฎของการเรียนรู้ที่นำมาใช้ในการปรับพฤติกรรม จากทฤษฎีและกฎการเรียนรู้ของธอร์นไดค์ พฟลอฟ และสกินเนอร์ มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ใหม่เพื่อปรับพฤติกรรมให้แก่เด็กนั้น คือ

1.1) การเรียนรู้ที่จะให้ผลอย่างมีประสิทธิภาพนั้นผู้เรียนจะต้องมีความต้องการที่จะเรียน เมื่อได้เรียนแล้วจึงจะเกิดความพึงพอใจ

1.2) ผลแห่งพฤติกรรมใดที่เป็นที่พอใจ บุคคลย่อมมีแนวโน้มที่จะกระทำนั้นซ้ำอีก แต่ถ้าผลของพฤติกรรมใดไม่เป็นที่พึงพอใจบุคคลจะหลีกเลี่ยงไม่ทำพฤติกรรมนั้นซ้ำอีก

1.3) มนุษย์จะเรียนรู้จากตัวอย่างหรือตัวแบบ นั่นคือถ้าผู้ใหญ่ต้องการให้เด็กมีพฤติกรรมอย่างไร ผู้ใหญ่ต้องเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมนั้นด้วย

1.4) ปฏิกริยาตอบสนองอย่างหนึ่งมิได้เกิดจากสิ่งเร้าเพียงอย่างเดียว สิ่งเร้าอื่นจะทำให้เกิดปฏิกริยาตอบสนองแบบเดิมได้ ถ้ามีการวางเงื่อนไขที่ถูกต้องหรือมีการให้รางวัล นั่นคือเด็กแต่ละคนอาจเข้าใจสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีที่แตกต่างกัน การเลือกวิธีสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาบทเรียนและพัฒนาของเด็กจะช่วยให้เด็กเรียนรู้ได้ดี

2) การใช้แรงเสริมในการปรับพฤติกรรม

แรงเสริมจัดเป็นรางวัลที่ช่วยให้เด็กปฏิบัติพฤติกรรมที่ตนได้รับความพึงพอใจอีก โดยผู้ใหญ่สามารถให้แรงเสริมดังนี้

2.1) การให้ความสนใจในการยอมรับคำชมเชยจากผู้ใหญ่ เช่น การยิ้ม การทักทาย การสัมผัส กอดรัด การแตะหลังเบาๆ จัดเป็นแรงเสริมที่มีประสิทธิภาพมากในการปรับพฤติกรรม โดยผู้ใหญ่สามารถให้ความสนใจแก่พฤติกรรมที่เหมาะสม และไม่ให้ความสนใจแก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม



2.2) การทำให้เด็กได้รับความสนใจ การยอมรับคำชมเชยจากกลุ่มเพื่อน แรงเสริมที่เด็กได้รับจากกลุ่มเพื่อนจะมีประสิทธิภาพมากสำหรับเด็กวัยนี้ ควรให้เพื่อนแสดงความชื่นชมเมื่อเด็กมีพฤติกรรมที่เหมาะสม เมื่อเด็กรู้ว่าพฤติกรรมของตนเป็นที่ยอมรับ เขาก็จะทำพฤติกรรมนั้นๆ เพิ่มขึ้นอีก

2.3) การให้แรงเสริมแลกเปลี่ยน ในบางครั้งการให้แรงเสริมด้วยการให้ความสนใจและคำชมเชยอย่างเดียวอาจไม่เป็นการเพียงพอสำหรับการแก้ไขพฤติกรรมบางอย่าง เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว หรืออาละวาดทำลายข้าวของ การให้แรงเสริมแลกเปลี่ยนจะช่วยให้การแก้ไขพฤติกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรเลือกแรงเสริมที่เด็กพึงพอใจหรือเหมาะสมกับความต้องการของเด็กแต่ละคน แรงเสริมที่เป็นคำชมเชยไม่ควรยกย่องจนเกินจริง การลงโทษแม้ช่วยให้เด็กหยุดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ทันทีเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้ใหญ่ แต่การลงโทษในเด็กเล็กจะมีผลเสียต่อจิตใจและมีผลต่อพฤติกรรมของเด็กอย่างมาก จึงควรใช้วิธีการอื่นๆ แทนการลงโทษด้วยการดุตี หรือวิพากษ์วิจารณ์ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2544: 5-12)

### ปัญหาของเด็กในวัยเรียนที่พบบ่อยและแนวทางการช่วยเหลือ

ปัญหาของเด็กในวัยเรียนที่พบบ่อย เราสามารถจำแนกตามพฤติกรรมและแนวทางการช่วยเหลือได้ดังนี้

1) เด็กวิตกกังวล แนวทางการช่วยเหลือคือ ถ้าเด็กเรียนไม่ดีหรือทำงานได้ไม่ดีอย่ารีบตำหนิ หรือเปรียบเทียบกับเด็กอื่น จะทำให้เด็กกังวลใจมากขึ้น ควรค่อยๆ สอบถามหาสาเหตุที่แท้จริงไม่ควรบังคับให้เด็กต้องไปเผชิญปัญหาโดยไม่มีคำแนะนำช่วยเหลือ วิธีการที่เหมาะสมในการเผชิญปัญหาและปรับตัวกับปัญหาให้เด็กมีส่วนร่วมในการคิด เมื่อเด็กมีพฤติกรรมที่เหมาะสมให้คำชมและให้กำลังใจเพื่อเสริมความมั่นใจในตนเอง

2) เด็กขี้อาย ไม่กล้าแสดงออก แนวทางการช่วยเหลือคือ กระตุ้นให้เด็กกล้าแสดงความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ยกย่องชมเชยเมื่อเด็กทำงานสำเร็จหรือเมื่อสามารถแสดงออกได้ พยายามให้เด็กมีความสัมพันธ์กับเพื่อน โดยพ่อแม่ควรเป็นแบบอย่างและชักจูงเด็กในการเข้าสังคม ควรแสดงความรักต่อเด็กโดยการพูด สัมผัส สนใจกิจกรรมของเด็กตั้งใจฟังเรื่องต่างๆ ที่เขาเล่า ให้เวลากับลูก

3) เด็กขลาดกลัว แนวทางการช่วยเหลือ คือ อธิบายทำความเข้าใจ ให้เด็กที่กลัวเข้าใจว่าทุกคนมีความกลัวเป็นธรรมดา การสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับเด็ก ด้วยการให้ทำกิจกรรมหลายๆ อย่าง จะช่วยให้ได้ระบายความหวาดกลัวออกมา สร้างความเชื่อมั่นกับสิ่งที่กลัวให้เด็กรับรู้และคุ้นเคยกับสิ่งนั้นทีละน้อยทำให้ความกลัวลดลง ความกลัวความจริงตามธรรมชาติ

บางอย่างก็ต้องให้เด็กเข้าใจ เช่น กลัวไฟเพราะมันร้อนและไหม้มือได้ถ้าเด็กเอามือไปแตะไฟ ก็ควรฝึกให้เข้าใจ ไม่ใช่ไม่กลัวอะไรเลยในชีวิตนี้ เพราะบางอย่างเมื่อกลัวแล้วไม่ทำ ก็จะทำให้เด็กเกิดความปลอดภัย และบิดามารดาไม่ควรตั้งความหวัง และเข้มงวดกับเด็กเกินไป จนทำให้เด็กเกิดความกลัว ไม่กล้าบอกเล่าหรือแสดงออกให้ผู้ปกครองทราบ

4) เด็กโหม่ง่าย ควบคุมตนเองไม่ได้ แนวทางการช่วยเหลือคือ พ่อแม่ควรเป็นแบบอย่างในการควบคุมอารมณ์ให้ลูกเห็น ไม่ควรแสดงท่าทีเกรี้ยวกราด ควรบอกลูกหรือคนใกล้ชิดว่าตนเองมีความรู้สึกอย่างไร เช่น โกรธ ไม่พอใจ และขอแยกตัวไปเพื่อสงบสติอารมณ์ ไม่ควรมีบรรยากาศอะอะเกรี้ยวกราดในบ้าน หรือผู้ใหญ่ไม่ควรเข้าเฝ้าให้เด็กอารมณ์เสีย โกรธ โวยวาย ส่งเสริมให้เด็กมีกิจกรรมหรืองานอดิเรกที่เหมาะสม จะช่วยให้เด็กมีความอดทน เมตตา และมีความดีอยู่เสมอ ให้โอกาสเล็กๆ ปรับทุกข์และให้แนวทางการคิด ให้รู้จักคิดในแง่บวก มองโลกในแง่ดี สอนให้เด็กจัดการกับความโกรธด้วยวิธีนุ่มนวล มีเหตุผล อย่าประจานหรือซ้ำเติม หากเด็กทำพลาดซ้ำซาก ควรให้การปลอบใจให้โอกาสเด็กแก้ตัวใหม่ พร้อมทั้งให้คำชมเชยเมื่อเด็กควบคุมอารมณ์ได้ดี

5) เด็กขี้อิจฉา แนวทางการช่วยเหลือคือ แนะนำผู้ปกครองว่าธรรมชาติเด็กทุกคนย่อมต้องการความเท่าเทียมกัน ถ้าเกิดปัญหานี้จะทำให้เด็กมีความรู้สึกอิจฉาเกิดขึ้น ไม่ควรเลี้ยงดูแบบมองข้ามความสามารถของลูกหรือพุดจาตุลुकอยู่บ่อยๆ ควรฝึกให้เด็กทำกิจกรรมตามความถนัด และความสามารถเป็นกลุ่ม เพื่อให้ตนเองได้มีโอกาสพบปะผู้คนทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเข้าค่าย เล่นกีฬา จะช่วยสร้างทักษะทางด้านสังคม อารมณ์ และสติปัญญาไปพร้อมๆ กัน

6) เด็กกลัวการไปโรงเรียน ต้องพิจารณาแยกจากเด็กหนีโรงเรียน เพราะหนีโรงเรียนมักไปโรงเรียนทุกวันแต่ไม่ถึงโรงเรียน หรือหนีออกจากโรงเรียน ซึ่งมักมีพฤติกรรมเกร่ออื่นๆ ร่วมด้วย เช่น พุดปด ลักขโมย และชอบก่อเรื่องทะเลาะวิวาท เด็กกลัวการไปโรงเรียนเป็นปัญหาฉุกเฉินทางจิตเวชเด็กจำเป็นต้องให้การรักษาอย่างรีบด่วน เนื่องจากเด็กที่ขาดการเรียนนานเท่าใด ปัญหาจะยิ่งเพิ่มขึ้นเท่านั้น ทั้งในด้านการเรียนและการปรับตัว เด็กจะเรียนไม่ทันเพื่อน และห่างเหินจากเพื่อนฝูง แนวทางการช่วยเหลือคือตรวจร่างกายเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีโรคทางกายร่วมด้วย และประเมินสภาพจิตเพื่อหาสาเหตุ หากไม่พบโรคทางกายต้องให้ความมั่นใจแก่ผู้ปกครองว่าเป็นผลเนื่องจากความวิตกกังวล ประสานงานกับครูประจำชั้น ครูแนะแนว ผู้บริหารโรงเรียน ในระยะแรกที่เด็กเริ่มกลับเข้าสู่ชั้นเรียน กระตุ้นให้เด็กรู้สึกว่าได้ได้รับความสนใจจากครูตามสมควร ไม่เร่งรัดความหวังเรื่องการเรียนมากเกินไป ให้เด็กค่อยๆ ลดความกังวลใจต่อการปรับตัว พ่อแม่ควรพุดกับเด็กดีๆ ว่าเด็กจำเป็นต้องไปโรงเรียน และหลีกเลี่ยงการเอาชนะการทำภารกิจที่ต้องทำก่อนมาโรงเรียน เช่น การตื่น การอาบน้ำ ถ้าเด็กร้องไห้อย่างมากให้พุด

ปลอดภัย ไม่จำเป็นต้องพูดข่มขู่หรือลงโทษเด็ก ถ้ากรณีวิตกกังวลมากควรส่งต่อสถานบริการตามระบบ เพื่อแพทย์อาจพิจารณาให้ยาหรือรับไว้ในโรงพยาบาลต่อไป

7) เด็กสมาธิสั้น แนวทางการแก้ไขช่วยเหลือคือ หลีกเลี่ยงการลงโทษรุนแรง หรือช่วยให้อ่าน หรือประณามเด็กในทางไม่ดี เด็กที่เป็นโรคสมาธิสั้นมักมีปัญหาพฤติกรรมทั้งที่บ้าน และที่โรงเรียน เด็กจะได้รับคำตำหนิ ทั้งที่บ้านและที่โรงเรียน จนเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อตนเอง มีผลต่อบุคลิกภาพของเด็ก ถ้ามีปัญหาทางอารมณ์ควรพูดคุยปลอดภัย ระบายความตึงเครียด ผ่านกิจกรรมการเล่นฝึกให้เด็กมีสมาธิมากขึ้น โดยค่อยๆ แบ่งงานให้เหมาะกับระดับสมาธิของเด็ก เพิ่มงานที่ต้องใช้สมาธิจากงานง่ายๆ ไปสู่งานที่ใช้สมาธิมากขึ้น ส่งเสริมให้ทำกิจกรรมที่เด็กสนใจ ใช้กิจกรรมที่ความสนใจมาช่วยในการฝึกให้เด็กมีสมาธิกับกิจกรรมที่ทำ อีกทั้งเป็นการเพิ่มความรู้สึกที่ดีของเด็กต่อตนเองที่สามารถทำอะไรได้สำเร็จอย่างที่ตนเองต้องการ ทำกิจกรรมที่มีโอกาสระบายพลังที่มีอยู่ เช่น การเล่นกลางแจ้ง การเล่นที่รุนแรงแต่อยู่ในกติกา ถ้าเป็นโรคสมาธิสั้น ควรปรึกษาแพทย์

8) เด็กลักษณะโมโห แนวทางการช่วยเหลือคือ ควรงดการแสดงปฏิกิริยาโกรธ รังเกียจลงโทษ หรือประณามให้ได้อายุแก่เด็ก แต่ควรแสดงท่าทีให้เด็กเห็นชัดเจนว่าทำไมถูกต้อง ให้เคารพสมบัติของผู้อื่น และให้นำของนั้นไปคืนเจ้าของ สอนให้เด็กเข้าใจเรื่องสิทธิผู้อื่นและการดูแลสิทธิของตนเอง

9) เด็กพูดโกหก แนวทางการช่วยเหลือคือ ผู้ปกครองควรให้ความสนใจในปัญหาสาเหตุ และร่วมมือ ในการแก้ไขปัญหา แนะนำให้ผู้ปกครองเป็นแบบอย่างที่ดีในการพูดความจริง และให้ความรักความอบอุ่น พร้อมทั้งยอมรับและให้โอกาสในสิ่งที่เด็กทำผิดพลาด ชมเชยเมื่อเด็กพูดความจริง ไม่ตำหนิหรือลงโทษเมื่อเด็กยอมรับผิด พร้อมทั้งชี้ให้เด็กเห็นถึงผลที่จะเกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและผู้อื่น เมื่อไม่พูดความจริง พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางวิธีการแก้ไขสาเหตุของปัญหาที่ถูกต้อง

10) เด็กหนีโรงเรียน แนวทางการช่วยเหลือคือ ศึกษาข้อมูล การเลี้ยงดู สิ่งแวดล้อม และแนะนำให้ผู้ปกครอง เข้าใจ ไม่ลงโทษรุนแรง และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา รับฟังข้อคิดเห็นให้เด็กประเมินการกระทำ พร้อมทั้งชี้ให้เห็นผลเสียที่เกิดขึ้น ร่วมหาทางเลือกที่เหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อตนเอง ควรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเด็ก โดยใช้แรงเสริมทางบวก และประสานกับโรงเรียน จัดกิจกรรมที่น่าสนใจที่เด็กสามารถมีส่วนร่วมได้มากขึ้น

11) เด็กก้าวร้าว แนวทางการช่วยเหลือคือ ให้ความสนใจ ความเป็นกันเอง หรือความใกล้ชิดกับเด็ก เปิดโอกาสให้เด็กระบายความขุ่นเคือง หรือข้อขัดข้องต่างๆ ออกมา เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของความก้าวร้าวของเด็ก ฝึกให้เด็กได้ทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ศิลปะ ดนตรี ออกกำลังกาย ซึ่งจะช่วยให้เด็กใช้ความสามารถไปในทางที่ถูกที่ควร ในกรณีที่พฤติกรรมก้าวร้าวเป็นแบบ

ไม่ทำร้ายตนเองและผู้อื่น หรือแสดงออกเพื่อต้องการให้ตอบสนอง ควรเพิกเฉย จะช่วยทำให้พฤติกรรมค่อยๆ ลดลง และหายไปเป็นที่ที่สุด ในกรณีที่พฤติกรรมเป็นแบบก้าวร้าว เป็นแบบทำร้ายตนเองและผู้อื่น จะต้องใช้วิธีการเข้าควบคุมเด็กแทนการเพิกเฉย และชื่นชมเด็กเมื่อเด็กแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวน้อยลง

12) เด็กขาดวินัย ไม่มีความรับผิดชอบ แนวทางการช่วยเหลือคือ ควรมีข้อตกลงกับเด็ก และทำตามข้อตกลงนั้น ครูหรือผู้ใหญ่ต้องเป็นตัวอย่างที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ให้รางวัลหรือชื่นชมเด็กเมื่อเด็กรักษาวินัย และลงโทษเมื่อเด็กทำผิด ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ แต่การลงโทษไม่ควรใช้การคว่ำหรือวิธีรุนแรง ซึ่งจะทำให้เด็กต่อต้านยิ่งขึ้น การลงโทษน่าจะเป็นการทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างพ่อแม่กับเด็ก หรือเด็กกับครู เปิดโอกาสให้เด็กทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง พ่อแม่ควรมีเงื่อนไขว่าสิ่งที่เด็กมีการตัดสินใจเลือกเด็กต้องมีหน้าที่รับผิดชอบด้วย เช่น เด็กอยากเรียนดนตรี ก็ต้องตั้งใจเรียนและทำการบ้านให้เรียนร้อยไม่ให้เสียการเรียน และชื่นชมเมื่อเด็กรับผิดชอบหน้าที่ได้ดี

13) เด็กติดการพนัน แนวทางการช่วยเหลือคือ สร้างกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนในการป้องกันปราบปรามการพนันช่วยให้เด็กมีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามความเห็นของกลุ่มด้วยการมองหาส่วนดีในเด็กแต่ละคน หาสาเหตุความจำเป็นของการใช้เงิน ซึ่งให้เห็นผลที่อาจติดตามมา หาทางออกวิธีอื่นที่เหมาะสม ผู้ปกครอง โรงเรียน และชุมชน ร่วมมือกันสอดส่องเด็กไม่ให้เด็กที่ชอบการพนันจับกลุ่มกันเอง และไม่ใช่วิธีในการเล่นพนันหรือเสี่ยงโชค หรือให้เพื่อนช่วยสอดส่องติดตาม สนับสนุนให้เด็กใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ผู้ปกครองโรงเรียนควรจัดกิจกรรมและสร้างบรรยากาศเบี่ยงเบนความสนใจ

14) เด็กเก็บตัว แยกตัวเอง แนวทางการช่วยเหลือคือ ศึกษาข้อมูล การเลี้ยงดูสิ่งแวดล้อมในครอบครัว ซึ่งแจ้งให้ญาติเข้าใจปัญหา สาเหตุ และการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือแก้ไข ให้ความสนใจรับฟัง เป็นที่พึ่งที่ปรึกษา ให้เด็กได้ระบายความรู้สึกนึกคิด และให้กำลังใจ ให้เด็กหาศักยภาพของตนเอง กระตุ้นส่งเสริมให้แสดงออก ให้มีส่วนร่วมในการพูดคุย มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น กระตุ้นให้เกิดความมั่นใจและยอมรับ ควรให้เด็กได้แสดงในสิ่งที่เด็กถนัดที่ละเล็กละน้อยทีละน้อย พร้อมทั้งชื่นชมความเหมาะสม หาเพื่อนสนิทให้เด็กได้สนิมสนมกัน เช่น ทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยกัน แล้วค่อยให้เด็กปรับตัวเข้ากลุ่มใหญ่ต่อไป

15) เด็กออทิสติก แนวทางการช่วยเหลือคือ การปรับพฤติกรรมเพื่อกระตุ้นพัฒนาการ ด้านที่บกพร่องให้ใกล้เคียงกับปกติมากที่สุด โดยพ่อแม่หรือผู้ปกครองจะมีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือเด็กร่วมกับผู้รักษา อาจมีการใช้ยา เพื่อควบคุมพฤติกรรมที่เป็นปัญหาต่อการฝึก เช่น อาการให้เด็กออทิสติกได้ออกสู่สังคมภายนอกบ้านร่วมกับครอบครัว โดยบิดามารดาสามารถควบคุมไม่อยู่นิ่ง ก้าวร้าวรุนแรง แต่ยาไม่สามารถรักษาภาวะออทิสติกให้หายได้ ควรฝึก

การสื่อสาร และพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเด็กได้ ควรให้ความรัก ความสนใจ ยอมรับเด็ก ออกทิสติกเป็นสมาชิกคนหนึ่งในครอบครัว

16) เด็กติดสารเสพติด แนวทางการช่วยเหลือคือ ควรพิจารณาให้ตรงกับสาเหตุของเด็กแต่ละคนและ ควรดำเนินการอย่างละเอียดอ่อนรอบคอบ โดยอาศัยการให้ความรัก ความอบอุ่น และเป็นที่ยอมรับของเด็กในการแก้ปัญหา ให้ความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับชนิด และโทษของยาเสพติด แนะนำให้เด็กมีทักษะในการปฏิเสธและป้องกันตัวเองจากการใช้สารเสพติด ทุกชนิด เป็นที่ปรึกษาทางด้านการปรับตัว การฝึกอาชีพ และการบำบัด รักษาทางสังคม จิตใจ และหาแนวทางร่วมกันกับครอบครัว โรงเรียนในการแก้ปัญหา และนำเด็กเข้ารับการบำบัดรักษาและฟื้นฟู จิตใจ

17) เด็กบกพร่องในกระบวนการเรียนรู้ แนวทางการช่วยเหลือคือ แนะนำผู้ใหญ่ ปรับเปลี่ยนการเรียนการสอน เพื่อให้เด็กสามารถเรียนรู้ผ่าน โสตประสาทหลายด้าน เป็นการเรียนรู้ ผ่านการฟังและการเห็นมากกว่าการเรียนรู้ผ่านการอ่าน ฝึกฝนทักษะที่บกพร่องซ้ำๆ บ่อยๆ แต่ผู้ฝึก ต้องเข้าใจว่าทักษะที่บกพร่องนั้นมิได้เกิดจากการที่เด็กขาดการฝึกฝนจึงมีข้อจำกัดอยู่มาก ควรตั้งเป้าหมาย การฝึกเป็นขั้น เริ่มจากความสามารถที่เด็กพอทำได้ก่อน แนะนำให้ครอบครัว ผู้ปกครองเข้าใจความ บกพร่องในทักษะการเรียนรู้ของเด็ก เช่น อ่านไม่ออก สะกดคำไม่ได้ หรือบวกลบเลขไม่ได้ ช่วยให้ พ่อแม่สอนซ่อมเสริมให้กับเด็กได้ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2544: 21-93)

สรุปการป้องกันและแก้ไขปัญหาคือ เป็นการดูแลช่วยเหลือให้คำปรึกษาให้กับนักเรียน กรณีมีปัญหาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งรายบุคคลและเป็นรายกลุ่ม ไม่ปล่อยปละละเลยนักเรียนจน กลายเป็นปัญหาของสังคม โดยครูที่ปรึกษาจำเป็นต้องดำเนินการ 2 ประการคือ การให้การปรึกษา เบื้องต้น การจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน เช่น กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมในห้องเรียน กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน กิจกรรมซ่อมเสริม และกิจกรรมการสื่อสารกับผู้ปกครอง

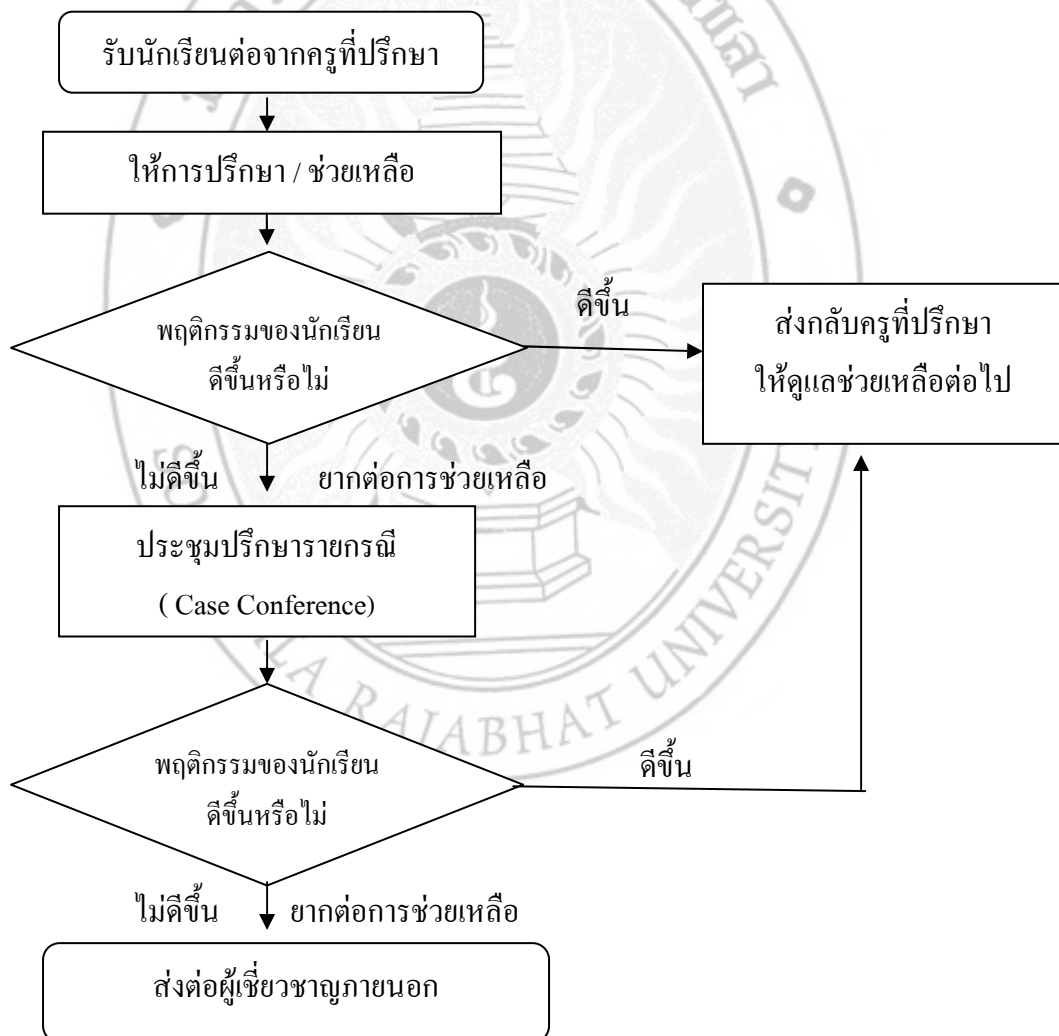
## 5. การส่งต่อนักเรียน

การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนโดยครูที่ปรึกษาปฏิบัติตามกระบวนการใน ข้อ 4 นั้น อาจมีบางกรณีที่มีปัญหาที่มีความยากต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วนักเรียน มีพฤติกรรมไม่ดีขึ้น ก็ควรดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เพื่อปัญหาของ นักเรียนได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น หากปล่อยให้ปัญหานี้เป็นบทบาทหน้าที่ของ ครูที่ปรึกษาหรือคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ความยุ่งยากของปัญหาอาจมีมากขึ้น หรือลุกลามกลายเป็น ปัญหาใหญ่โตจนยากต่อการแก้ไข การส่งต่อแบ่งเป็น 2 แบบคือ

5.1 การส่งต่อภายใน ครูที่ปรึกษาส่งต่อไปยังครูที่สามารถให้การช่วยเหลือได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา เช่น ส่งต่อครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูประจำวิชาหรือฝ่ายปกครอง เป็นต้น

5.2 การส่งต่อภายนอก ครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก

สำหรับการส่งต่อภายในหากส่งต่อไปยังครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองจะเป็นการแก้ ปัญหาที่ยากต่อการช่วยเหลือของครูที่ปรึกษา ครูที่รับต่อต้องมีการช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ และประสานการทำงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพ แต่หากเกิดกรณียากต่อการช่วยเหลืออีก ก็ต้องส่งต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกเช่นกัน ภาพ 5 แสดงกระบวนการดำเนินงานของครูแนะแนว ฝ่ายปกครอง



ภาพ 5 แสดงกระบวนการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาของครูแนะแนว / ฝ่ายปกครอง

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547: 53)

### แนวทางการพิจารณาในการส่งต่อโดยครูที่ปรึกษา

- 1) นักเรียนมีพฤติกรรมคงเดิมหรือไม่ดีขึ้นหรือแย่ลง แม้ว่าครูที่ปรึกษาจะดำเนินการช่วยเหลือด้วยวิธีการใด
- 2) นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือในการช่วยเหลือของครูที่ปรึกษา เช่น นัดให้มาพบแล้วไม่มาตามนัดอยู่เสมอ ให้ทำกิจกรรมเพื่อการช่วยเหลือ ก็ไม่ยินดีร่วมกิจกรรมใดๆ เป็นต้น
- 3) ปัญหาของนักเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะด้าน เช่น เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความซับซ้อนของสภาพของจิตใจที่จำเป็นต้องให้การช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดและได้รับการบำบัดทางจิตวิทยา ควรพิจารณาส่งต่อให้ผู้มีความรู้เฉพาะทางเพื่อดำเนินการให้การช่วยเหลือต่อไป

### แนวดำเนินการส่งต่อนักเรียน ครูที่ปรึกษาควรดำเนินการดังนี้

- 1) ประสานงานกับครูที่จะช่วยเหลือนักเรียนต่อเพื่อให้ทราบล่วงหน้าก่อน
  - 2) สรุปข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือและวิธีการช่วยเหลือที่ผ่านมา รวมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากการช่วยเหลือ และวิธีการช่วยเหลือที่ผ่านมา รวมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากการช่วยเหลือนั้นให้ผู้รับการช่วยเหลือนักเรียนทราบ โดยมีแบบบันทึกการส่งต่อหรือแบบประสานงานขอความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - 3) ครูที่ปรึกษาควรชี้แจงให้นักเรียนเข้าใจถึงความจำเป็นในการส่งต่อโดยใช้คำพูดที่สร้างสรรค์ ระวังมิให้นักเรียนเกิดความรู้สึกผิด กังวล หรือ โกรธ เป็นต้น แต่ให้นักเรียนมีความรู้สึกที่ดีจากการส่งต่อ และยินดีไปพบครูที่ช่วยเหลือตามแต่กรณีที่ครูที่ปรึกษาพิจารณาว่าเหมาะสม
  - 4) ครูที่ปรึกษานัดวัน เวลา สถานที่นัดพบกับครูที่รับช่วยเหลือนักเรียน และส่งต่อให้เรียบร้อย
  - 5) ติดตามผลการช่วยเหลือนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ (กรมสามัญศึกษา, 2544: 7-29)
- สรุปการส่งต่อนักเรียน แบ่งเป็น 2 แบบ คือ (1) การส่งต่อนักเรียนภายใน ครูที่ปรึกษาส่งต่อไปยังครูแนะแนว ฝ่ายปกครอง เป็นการแก้ปัญหา ที่ยากต่อการช่วยเหลือของครูที่ปรึกษา เช่น ปัญหาเกี่ยวกับจิตใจ ความรู้สึก ปัญหาพฤติกรรม ที่ซับซ้อนหรือรุนแรง เป็นต้น (2) การส่งต่อภายนอก โดยครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือผู้มีทักษะความสามารถตรงกับลักษณะปัญหา เป็นกรณีปัญหาของนักเรียนที่มีความซับซ้อนเพื่อการช่วยเหลืออย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

### ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน มีดังนี้

- 1) ทีมนำและทีมประสานงาน อันได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน กรรมการสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหาร โรงเรียนทุกฝ่าย รวมทั้งกลุ่มสาระการเรียนรู้ หัวหน้างานต่างๆ ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และให้การสนับสนุนดำเนินงานหรือร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ
- 2) ครูทุกคนและผู้เกี่ยวข้อง จำเป็นต้องมีความตระหนักในความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และมีทัศนคติต่อนักเรียน มีความสุขที่จะพัฒนานักเรียนในทุกด้าน
- 3) คณะกรรมการหรือคณะทำงานทุกคณะต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด และมีการประชุมในแต่ละคณะอย่างสม่ำเสมอตามที่กำหนด
- 4) ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักสำคัญในการดำเนินงาน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากครูทุกคนในโรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนในเรื่องต่างๆ จากโรงเรียน
- 5) การอบรมให้ความรู้และทักษะ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ แก่ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษาและผู้เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะในเรื่องจิตวิทยาการแนะแนวและการให้คำปรึกษาเบื้องต้น และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของนักเรียน ซึ่งโรงเรียนควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
- 6) ผู้ปกครองและเครือข่ายการร่วมพัฒนาในทุกส่วนของสังคม มีความมุ่งมั่นในการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และเยาวชนในเชิงบูรณาการอย่างเข้มแข็งจริงจัง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546: 6)

### ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กรมสุขภาพจิต (2546: 3) คู่มือการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ช่วงชั้นที่ 1-2 (ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6) กล่าวถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

- 1) นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงตามสภาพปัญหา
- 2) สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดีและอบอุ่น
- 3) นักเรียนรู้จักตนเองและควบคุมตนเองได้
- 4) นักเรียนเรียนรู้อย่างมีความสุข
- 5) นักเรียนมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์



กระทรวงศึกษาธิการ (2547: 8) ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ตามแนวทางของกระทรวงศึกษาธิการได้แก่

1) นักเรียน ได้รับการดูแลช่วยเหลือพัฒนาด้าน สุขภาพกาย สุขภาพจิต และ สภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างทั่วถึง ได้รับการส่งเสริมพัฒนาป้องกัน แก้ไขปัญหาทั้งด้าน การเรียนรู้และความสามารถพิเศษ ได้รู้จักตนเองสามารถปรับตัว มีทักษะทางสังคมและอยู่ใน สังคมอย่างมีความสุข มีทักษะชีวิตและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนครูและผู้ปกครอง

2) ครู ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีเจตนาที่ดีต่อ นักเรียน มีผลงานสอดคล้องกับมาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษา มีความรักและศรัทธาใน วิชาชีพครู

3) ผู้บริหาร ได้รู้ศักยภาพของครูในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการเรียนรู้ ได้ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน ใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนานักเรียน หลักสูตร และมี คุณภาพ การจัดการศึกษามีรูปแบบกระบวนการพัฒนาและพัฒนาเชิงระบบภายใต้การมีส่วนร่วม

4) ผู้ปกครอง ชุมชน ได้ตระหนักในการมีส่วนร่วมกับ โรงเรียน เข้าใจถึงวิธีการ อบรมสั่งสอนบุตรหลาน เป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุตรหลานและคนในชุมชน มีสัมพันธภาพที่ดีกับ บุตรหลานเป็นครอบครัวที่เข้มแข็ง

5) โรงเรียน มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษา ได้รับการยอมรับ การสนับสนุน จากชุมชน บุคลากร องค์กรที่เกี่ยวข้อง มีการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้และ เอื้ออาทร

6) เขตพื้นที่การศึกษา ได้พัฒนา นวัตกรรมในการพัฒนานักเรียน พัฒนาองค์ความรู้ เกี่ยวกับการทำงาน การนิเทศติดตามผล ประเมินและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน มีระบบข้อมูลสารสนเทศทั้งข้อมูลระดับบุคคล และระดับโรงเรียนเพื่อพัฒนางานต่อไป

7) ประชาชน ได้ นักเรียนมีคุณภาพดี มีปัญญา และมีความสุข มีการเชื่อมโยง ข้อมูลของเยาวชนทุกระดับ ลดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน ลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต่างๆ ประชาชนมีคุณภาพเป็นกำลังอันสำคัญในการพัฒนาประเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 8)

ดังนั้นการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีประโยชน์คือนักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไป ด้วยดีและอบอุ่น นักเรียนรู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) คุณธรรมจริยธรรม (MQ) และความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรค (AQ) เรียนรู้อย่างมีความสุขและ ได้รับการส่งเสริมพัฒนาเด็กตามศักยภาพโดยรอบด้าน

### ผลสำเร็จของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีดังนี้

- 1) บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2) ผู้รับผิดชอบ วางระบบและดำเนินงานตามระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนสามารถบูรณาการเข้ากับภารกิจของสถานศึกษาได้
- 4) สร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและเป็นประชาธิปไตย
- 5) มีสารสนเทศของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 6) มีข้อมูลสารสนเทศ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน

สรุปรายงานและประชาสัมพันธ์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2547: 55)

### สภาพความสำเร็จของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ประสบความสำเร็จ นักเรียนจะมีคุณภาพชีวิตและทักษะการดำรงชีวิต ดังนี้ มีทักษะการเรียนรู้ มีทักษะการสื่อสาร มีคุณธรรมจริยธรรม มีพฤติกรรมประชาธิปไตย มีจิตสำนึกสาธารณะ ตระหนักปัญหาสิ่งแวดล้อม มีทักษะการจัดการ สร้างงานอาชีพ รักษาสวัสดิภาพ และสร้างความปลอดภัย มีจิตใจอ่อนโยน มีสุนทรียภาพ สุขภาพดี ทั้งกายและใจ บริโภคอย่างชาญฉลาด (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546: 66)

สรุปการที่สถานศึกษาจะสามารถดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ นักเรียนทุกคนได้รับการดูแลช่วยเหลือจากครูในระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนอย่างทั่วถึง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหาร ของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงานตามวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง (Deming's Cycle) เป็นการบริหารเชิงระบบที่เหมาะสมกับการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนให้เกิดประสิทธิภาพได้ ประกอบด้วย (1) การวางแผน (P- Plan) โดยกำหนดทิศทางและ กลยุทธ์วางมาตรการและแนวปฏิบัติ การวางระบบและแผนดำเนินงาน (2) การดำเนินงาน (D- Do) โดยการพัฒนาบุคลากร สนับสนุนให้ครู บุคลากร ผลิตและจัดหาสื่อ นวัตกรรม โดยปฏิบัติภารกิจ ตามกระบวนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้แก่ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมและการพัฒนานักเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหา การส่งต่อนักเรียน ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ (3) การตรวจสอบ (C- Check) ได้แก่ การนิเทศ กำกับ ติดตามงานที่มอบหมาย การประเมินผล (4) การปรับปรุงพัฒนา (A- Act) ได้แก่ การปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน การสรุปรายงาน และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งหากนำแนวทางดังกล่าวมาใช้ในการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของสถานศึกษาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ย่อมทำให้โรงเรียนมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มี

กระบวนการ วิธีการ และเครื่องมือที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้ จะทำให้นักเรียน ได้รับการดูแลช่วยเหลือส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพเป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาต่อไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยภายในประเทศ

กาญจนา สุขสะอาด (2542: ง) ศึกษาการดำเนินงานการบริการแนะแนวของผู้บริหารสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ที่มีประสบการณ์ด้านดำรงตำแหน่งต่างกันมีการดำเนินงานการบริการแนะแนวในส่วนร่วมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการบริหารติดตามผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารที่มีประสบการณ์การดำรงตำแหน่ง 13 ปีขึ้นไป มีการดำเนินงานการบริการแนะแนวมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์การดำรงตำแหน่งต่ำกว่า 13 ปี ผู้บริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา ที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดต่างกันมีการดำเนินงานการบริการแนะแนวโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานการบริการแนะแนวของผู้บริหารสถานศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา คือควรจัดอบรมครูผู้ทำหน้าที่ด้านการแนะแนว จัดอัตรากำลังครูแนะแนวอย่างน้อยสถานศึกษาละหนึ่งคน ควรมีการบันทึกพฤติกรรมนักเรียนอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับการแนะแนวและติดตามผลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

วิจิตร พันธุ์สวัสดิ์สกุล (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบการปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอแม่จางคีรี จังหวัดขอนแก่น พบว่า การประชุมเชิงปฏิบัติการ อาจารย์ที่ปรึกษาทุกคนมีความเข้าใจในบทบาทและระบบปฏิบัติงานของอาจารย์ที่ปรึกษา และเกิดความตระหนักในการที่จะช่วยแก้ไขปัญหาลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียน โดยใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมีความชัดเจนเป็นระบบ และเป็นปัจจุบัน หากอาจารย์ที่ปรึกษาไม่มีโอกาสร่วมกิจกรรมควรมอบหมายให้หัวหน้าห้องเป็นผู้รายงานความเคลื่อนไหวให้อาจารย์ที่ปรึกษาทราบเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ เป็นการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการกำกับติดตามอาจารย์ที่ปรึกษาทำแผนการกำกับ ติดตามให้มีประสิทธิภาพ กระชับและรวดเร็วยิ่งขึ้น ได้รับการ

ความร่วมมือจากอาจารย์ประจำวิชาช่วยเช็คเวลาเรียนทุกคาบเรียน มีเอกสารบันทึกการเช็คเวลาเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการกำกับติดตามนักเรียนที่มีพฤติกรรม ไม่พึงประสงค์ได้ทันทั่วถึง

เสมอ หาริวร (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนบ้านกรวดวิทยาคาร อำเภอบ้านกรวด เขตพื้นที่การศึกษามุขมนตรี เขต 2 จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้ หลังจากที่ได้ดำเนินการพัฒนากระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามวงจร PAOR ทำให้เกิดการพัฒนาคือ การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีการพัฒนาอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยระดับดี ซึ่งมากขึ้นกว่าก่อนการพัฒนาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้า ตามองค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ปรากฏหลักฐาน เอกสารร่องรอยการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การประเมินเพื่อทบทวนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีระดับการปฏิบัติเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับดี ซึ่งได้พัฒนาเพิ่มขึ้นจากเดิมที่อยู่ในระดับพอใช้ และการประเมินเพื่อทบทวนระบบบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีการปฏิบัติเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับดี ซึ่งได้พัฒนาเพิ่มขึ้นจากเดิมที่อยู่ในระดับปฏิบัติต้องปรับปรุง

โซวันันต์ มารุตวงศ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องสภาพการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในขั้นเตรียมการและวางแผนการดำเนินงาน มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ขึ้นปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ขึ้นกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผล มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ปัญหาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในขั้นเตรียมการและวางแผนการดำเนินงาน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และรายการที่มีปัญหาสูงสุดคือ การวิเคราะห์สภาพความพร้อมของโรงเรียน ในการดำเนินงานขึ้นปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และรายการที่มีปัญหาอันดับสูงสุดคือ การเยี่ยมบ้านนักเรียน ขึ้นกำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผล มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และรายการที่มีปัญหาระดับสูงสุดคือ การนิเทศการติดตามผล

ณรงค์ชัย สาไพรวัดย์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องติดตามผลการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนมหาชัยพิทยาคาร จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า (1) สภาพปัจจุบันในการปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวม พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การคัดกรองนักเรียน การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การป้องกันและการแก้ไขปัญหา การส่งเสริมนักเรียน และการส่งต่อ (2) ปัญหาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยภาพรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การป้องกันและการแก้ไข

ปัญหา การคัดกรองนักเรียน การส่งต่อ การส่งเสริมนักเรียน ยกเว้นการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย (3) ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ โรงเรียนควรมีคณะกรรมการนิเทศติดตามอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศ ควรมีความพร้อมด้านเอกสาร สื่อและอุปกรณ์ เพื่อเอื้อในการดำเนินงาน ควรมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และควรจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่ครูเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

อำนาจผล สระพรหม (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานของครูที่ปรึกษา ในโรงเรียนนำร่องระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการศึกษาพบว่า (1) การปฏิบัติหน้าที่ครูที่ปรึกษา มีการจัดกิจกรรมในห้องเรียน อบรมให้ข้อคิดการดำเนินชีวิต เชิญผู้ปกครองมาพบที่โรงเรียนศึกษาข้อมูลนักเรียนจากระเบียนสะสม มีการประชุมผู้ปกครอง ภาคเรียนละ 1 มีการสัมภาษณ์นักเรียน สรุปผลการคัดกรองนักเรียนเป็นรายบุคคล ส่งต่อนักเรียน ที่มีปัญหาเฉพาะด้าน โรงเรียนกำหนดเกณฑ์เพื่อการคัดกรองนักเรียน มีการประสานงานกับครูที่จะช่วยเหลือนักเรียนต่อให้ทราบล่วงหน้า (2) ปัญหาการปฏิบัติงานที่พบคือ ครูที่ปรึกษาดูแลนักเรียน เป็นจำนวนมาก ไม่มีเวลาในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียน ศึกษาข้อมูลนักเรียน บันทึกผลการคัดกรองนักเรียน จัดกิจกรรมการป้องกันและแก้ปัญหา ติดตามผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากนักเรียนในการให้ข้อมูลและการจัดกิจกรรมโฮมรูม ครูที่ปรึกษาขาดความรู้ ทักษะ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อส่งต่อ

ยุทธนา เรื่องไพศาล (2547: 49) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี ผลการวิจัยปรากฏว่า ปัญหาการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตามความคิดเห็น ของครูที่ปรึกษาชายและครูที่ปรึกษาหญิง อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาการดำเนินงานตามระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน ระหว่างความคิดเห็นของครูที่ปรึกษาชายกับครูที่ปรึกษาหญิง ไม่แตกต่างกัน

ไพรวัดย์ เหล็งสุดใจ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนกับคุณภาพนักเรียน โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า (1) การประกันระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนสังกัด กรมสามัญศึกษา โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (2) คุณภาพนักเรียน โรงเรียนสังกัด กรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ความสัมพันธ์ ระหว่างการประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนกับคุณภาพนักเรียน โรงเรียนสังกัด กรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

จารุวรรณ รัตนมาลี (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของข้าราชการครู ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงาน ส่วนมากปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 94.16 ปัญหาการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการครูที่มีสถานภาพในการทำงานและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ซึ่งปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีปัญหาการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่ข้าราชการครูในโรงเรียนขนาดเล็กมีปัญหาด้านการส่งต่อนักเรียนมากกว่าข้าราชการครูในโรงเรียนขนาดใหญ่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.5 และโดยรวมยังพบว่ายังไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียน

วิดา อินทร์จันจิตร (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุราษฎร์ธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนขึ้นกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ มีการปฏิบัติระหว่างปานกลางถึงมาก มีปัญหาในระดับปานกลาง ขึ้นกำหนดมาตรฐานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติระดับมาก มีปัญหาในระดับปานกลาง ขึ้นพิจารณามาตรฐานและตัวชี้วัดโดยผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการยอมรับวางมาตรการและแนวปฏิบัติ มีการปฏิบัติระดับมาก มีปัญหาในระดับปานกลาง ขึ้นวางแผนการดำเนินงาน มีการปฏิบัติระดับมาก มีปัญหาระหว่างน้อยถึงปานกลาง ขึ้นดำเนินงานตามแผน มีการปฏิบัติระดับมาก มีปัญหาในระดับปานกลาง ขึ้นนิเทศ กำกับ ติดตามงานที่มอบหมาย มีการปฏิบัติระดับปานกลาง มีปัญหาในระดับปานกลาง ขึ้นประเมินผลและสรุปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีการปฏิบัติระหว่างปานกลางถึงมาก มีปัญหาในระดับน้อยถึงปานกลาง ส่วนปัญหาที่สำคัญคือ (1) ครูมีภาระงานมาก ไม่ได้ติดตามผู้ติดยาเสพติดอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง (2) บุคลากรมีน้อยดูแลความปลอดภัยทางสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียนทำได้ไม่ทั่วถึง

สมัคร ชันชุมพล (2548: 124) ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายด้านทุกด้านพบว่าข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี มีปัญหาแตกต่างกับข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15-25 ปี และมากกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15-25 ปี มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกับข้าราชการครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 25 ปี ทุกด้าน

สารีย์ นาคะ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุราษฎร์ธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า สภาพเกี่ยวกับกระบวนการของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนประถมศึกษา มีการดำเนินการระหว่างร้อยละ 30-60 ทั้ง 5 ด้าน คือ (1) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล (2) ด้านการคัดกรองนักเรียน (3) ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักเรียน (4) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา (5) ด้านการส่งต่อ ส่วนปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล และด้านการคัดกรองนักเรียน มีปัญหาระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักเรียน ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา ด้านการส่งต่อ มีปัญหาระดับน้อย สำหรับปัญหาที่สำคัญคือ (1) ครู ไม่มีเวลาวิเคราะห์ข้อมูล (2) แบบสรุปการคัดกรองไม่ชัดเจน (3) จำนวนนักเรียนมากทำให้ครูดูแลไม่ทั่วถึง (4) ขาดความต่อเนื่องในการติดตามผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

#### งานวิจัยต่างประเทศ

Bull (1998: 699-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับวินัยของนักเรียน โดยเน้นการบริหารโรงเรียนใน ส่วนที่เกี่ยวกับความต้องการของนักเรียน ระเบียบวินัยของโรงเรียน การแก้ไขปัญหาวินัยของนักเรียน และการปรับปรุงความประพฤติของนักเรียน พบว่าโรงเรียนควรจัดกลไกในการบริหาร เพื่อให้บุคลากรของโรงเรียน ได้ดูแลปัญหาด้านวินัยของนักเรียน ได้อย่างเต็มที่ ช่วยให้นักเรียนได้ทราบความตั้งใจจริงที่จะแก้ปัญหของโรงเรียน ไม่ใช่การจับผิด แต่เป็นการส่งเสริมช่วยเหลือ สนับสนุน ให้นักเรียนได้แก้ไขความประพฤติของตนเอง พัฒนาคณาการเรียนการสอนและคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

Cole (1999: 946-A) ได้ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ช่วยครูใหญ่ในด้านการควบคุมการดูแลวินัยนักเรียน ตามความคิดเห็นของครูใหญ่ และผู้ช่วยครูใหญ่ในโรงเรียนของรัฐจอร์เจีย การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ช่วยครูใหญ่ได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ในการกำจัดกลุ่มนักเรียนที่จะร่วมกันกระทำความผิดหรือมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานระหว่างแขกผู้มาเยี่ยมชมโรงเรียนกับบุคลากรของโรงเรียนควบคุม การเข้าชั้นเรียนของนักเรียน และประสานงานกับหน่วยงานสนับสนุนการทำกิจกรรมของนักเรียน ทั้ง 2 กลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบเบื้องต้นของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวินัยนักเรียนแตกต่างกัน ได้แก่ การเสริมสร้างบรรยากาศของโรงเรียนให้เกิดการสร้างสรรค์พฤติกรรมที่เหมาะสม การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความผิดทางวินัยของนักเรียน เป็นผู้ประสานงานกับบุคคลภายนอกและการบริหารงบประมาณ แต่ทั้ง 2 กลุ่มมีการรู้เรื่องอื่นๆ อีกจำนวนมากไม่แตกต่างกัน

Gunderson (2001: 1995-A) ได้ทำการศึกษาการใช้การประชุมเชิงสร้างสรรค์ในโรงเรียน ซึ่งเรียกอีกชื่อเฉพาะว่า การประชุมกลุ่มครอบครัวในการแก้ไขปัญหาเด็กหนีเรียน โดยให้ผู้ปกครอง ที่มีลูกหลานหนีเรียนได้มาร่วมประชุมปรึกษาหารือ วิธีการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยกลุ่มครอบครัว ประกอบด้วย กลุ่มเสียงต่ำ กลุ่มเสียงปานกลาง และกลุ่มเสียงสูง โดยกลุ่มเสียงต่ำเคยหรือไม่เคย ได้รับการลงโทษลูกหลานจากโรงเรียน กลุ่มเสียงปานกลางเคยได้รับการลงโทษลูกหลานจากโรงเรียนบ้าง และกลุ่มเสียงสูงเคยได้รับการลงโทษจากโรงเรียนต่อลูกหลานอย่างรุนแรง ในการประชุม ผู้ปกครองนักเรียนทั้ง 3 กลุ่ม การประชุมมีลักษณะเป็นกันเอง ยอมรับฟังซึ่งกันและกัน ทุกคนมี สิทธิแสดงความคิดเห็นในการเสนอแนวทางแก้ปัญหาค่าหนีเรียนของนักเรียน ทำให้ผู้ปกครองได้ เสนอความเข้มแข็งของตนเอง และใช้กระบวนการประชุมสำหรับ ได้ข้อยุติในการแก้ไขปัญหา เด็กนักเรียนหนีเรียน กระบวนการประชุมผู้ปกครองซึ่งเป็นกระบวนการเรียบง่าย ผลการดำเนินการ และเป็นพลวัต มีผลทางบวกต่อนักเรียน ครอบครัว โรงเรียน และยังมีผลสำคัญต่อการมาโรงเรียน ของนักเรียน ซึ่งวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวมีประสิทธิภาพดีกว่ารูปแบบการแก้ไขปัญหาหนีเรียนที่ใช้ กันอยู่ในปัจจุบัน

Goodman et al. (2000: 534-539) ได้ทำการศึกษาการใช้ SDQ. (The Strengths and Difficulties Questionnaire) เพื่อการคัดกรองเด็กที่มีความผิดปกติทางจิตใจกับกลุ่มตัวอย่างในชุมชน เพื่อนำ SDQ. ไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการสำรวจหาเด็กที่มีสภาวะความผิดปกติทางจิตใจในชุมชน ผู้ตอบแบบสอบถามหลายกลุ่ม อาทิ ผู้ปกครอง ครู เยาวชน มีความเห็นแตกต่างกันในเรื่อง สมมติฐานของสภาวะความผิดปกติทางจิตใจ เช่น เห็นว่าเป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคล เป็น การเคลื่อนไหวทางอารมณ์ของบุคคล สภาวะความแตกต่างของบุคคลนั้นประกอบด้วย พฤติกรรม ส่วนบุคคล พวกพฤติกรรมอยู่ไม่สุข ไม่อยู่นิ่ง พวกซึมเศร้า และพวกที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ อื่นๆ สภาพความแตกต่างของบุคคลพบว่า เป็นความกลัวเฉพาะอย่าง ความกลัวการถูกทอดทิ้ง และ พฤติกรรมการกินที่ไม่พึงประสงค์ เป็นต้น การคัดกรองโดยใช้กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม SDQ. หลายๆ กลุ่มจากชุมชน ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

Enciso (2001: 961) ได้ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับวินัยนักเรียนตามทัศนะของนักเรียน ครู และ ผู้บริหาร ผลการศึกษาพบว่า ทั้งครูและนักเรียนไม่มีความรู้สึกว่าการปฏิบัติใดๆ ต่อปัญหาวินัย นักเรียนมีประสิทธิภาพในการป้องกันหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไม่เหมาะสม แต่ผู้บริหาร รู้สึกว่าตัวครูเป็นปัจจัยสำคัญในการนำนโยบายการแก้ปัญหานักเรียน ไปใช้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการจัดการชั้นเรียนของครู และนักเรียนมีความเชื่อว่าผู้ปกครองเป็น ปัจจัยสำคัญที่สุดในกระบวนการแก้ปัญหาด้านวินัยนักเรียน



Dobizl (2002: Mimeographed) ได้การวิจัยเรื่องการเข้าใจต่อวัยเสี่ยงของเยาวชน และการจัดโปรแกรมที่ช่วยให้พวกเขาประสบความสำเร็จในการอยู่ในโรงเรียน งานวิจัยนี้ได้สำรวจพบว่า ปัญหาการเพิ่มจำนวนที่มากขึ้นของนักเรียนที่ลาออกจากโรงเรียนมีผลกระทบต่อสังคมตามความเป็นจริงแล้วเยาวชนเหล่านี้ต้องการความเอาใจใส่ สามารถเรียนได้ และปรารถนาให้ผู้ใหญ่ทั้งหลายยินดีที่จะพยายามทำความเข้าใจพวกเขา และให้พวกเขาเป็นที่ยอมรับและคอยแนะนำเมื่อพวกเขาต้องการ ถ้าคนใดคนหนึ่งซึ่งอดกลั้นและดูแลให้ลึกซึ้งพอ พวกเขาจะมีความเข้าใจต่อคำว่าอย่ายอมแพ้แก่นั้น

Muchado ( 2003: 2008-A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความจำเป็นที่รับรู้สำหรับการให้บริการ ประเด็นที่จะเป็นข้อแนะนำสำหรับการจัดการแนะแนวในโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่านักเรียนมีความกังวลในเรื่องการสอบตกและการได้รับการคัดเลือกเข้าทำงานที่ดี และวิธีที่เขาได้รับการปฏิบัติตอบ นอกจากนี้ยังพบว่า นักเรียนรู้สึกไม่มั่นคงต่อการกระทำที่ไม่เหมาะสมทุกชนิด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้บริการช่วยเหลือ การให้อำนาจเขาสำหรับเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ผู้ปกครอง และนักแนะแนวมืออาชีพแสดงความเป็นห่วงในการให้การแนะแนวในโรงเรียน และยังพบผลจากการวิจัยครั้งนี้ว่า บทเรียนการแนะแนวมีประโยชน์มาก ครูแนะแนวสมควรได้รับการฝึกอบรม

สรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน พบว่าชั้นวางแผนการดำเนินงาน มีการปฏิบัติระดับมาก มีปัญหาาระหว่างน้อยถึงปานกลาง ชั้นดำเนินงานตามแผน มีการปฏิบัติระดับมาก มีปัญหาาระดับปานกลาง ชั้นนิเทศ กำกับ ติดตามงานที่มอบหมาย มีการปฏิบัติระดับปานกลาง มีปัญหาาระดับปานกลาง ชั้นประเมินผลและสรุปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีการปฏิบัติระหว่างปานกลางถึงมาก มีปัญหาาระดับน้อยถึงปานกลาง สำหรับปัญหาที่สำคัญคือ ครูมีภาระงานมาก ไม่มีเวลาวิเคราะห์ข้อมูล แบบสรุปการคัดกรองไม่ชัดเจน จำนวนนักเรียนมากทำให้ครูดูแลไม่ทั่วถึง ขาดความต่อเนื่องในการติดตามผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และครูที่ปรึกษาขาดความรู้ทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อส่งต่อ ส่วนข้อเสนอแนะในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ โรงเรียนควรมีคณะกรรมการนิเทศติดตามอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการพัฒนา ระบบสารสนเทศ ควรมีความพร้อมด้านเอกสาร สื่อ และอุปกรณ์ เพื่อเอื้อในการดำเนินงาน ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และควรจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่ครูเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน