

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานการประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนจอมพระประชาสรรค์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33 นี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการประเมินโครงการ
  - 1.1 ความหมายของโครงการ
  - 1.2 ความหมายของการประเมินโครงการ
  - 1.3 ประโยชน์และความสำคัญของการประเมินโครงการ
  - 1.4 วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ
  - 1.5 ประเภทของการประเมินโครงการ
  - 1.6 รูปแบบการประเมินโครงการแบบชิปปี้
  - 1.7 การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ และ CIPPIEST model
  - 1.8 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ
2. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.1 ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.2 วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.3 เจตนารมณ์และหลักการของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.4 ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.5 กลยุทธ์ความสำเร็จในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.6 กระบวนการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
  - 2.7 บทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดความพึงพอใจ
  - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 3.3 ลักษณะของความพึงพอใจ
  - 3.4 การวัดความพึงพอใจ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
  - 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ
5. กรอบแนวคิดการประเมินโครงการ

### แนวคิดการประเมินโครงการ

#### ความหมายของโครงการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการไว้ดังนี้

มยุรี อนุมานราชชน (2551 : 6) ให้ความหมายของโครงการ หมายถึง กลุ่มของกิจกรรมที่สัมพันธ์กันและจัดทำเป็นพิเศษอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรอย่างฉลาดที่สุดในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ ผลประโยชน์ตอบแทนหรือผลอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต กิจกรรมดังกล่าวต้องมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด

สมคิด พรหมจ้อย (2552 : 28) ให้ความหมายของโครงการ หมายถึง หน่วยงานย่อยของแผนงานหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน และแต่ละกิจกรรมมีเป้าหมายเดียวกัน มีเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่แน่นอน และมักจะเป็นงานพิเศษที่ต่างจากงานประจำ โครงการจะประกอบด้วยงาน (Task) และกิจกรรม (Activity) โครงการที่ดีมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ (1) มีการกำหนดวัตถุประสงค์โครงการที่ชัดเจน (2) มีความเป็นเอกเทศ แต่ละโครงการมีการกำหนดขอบเขตของงานและความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน (3) มีการกำหนดรูปแบบและรายละเอียดการดำเนินงานที่สอดคล้องกลมกลืนกัน (4) ระบุทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานทั้งทรัพยากรด้านบุคคลและแหล่งทรัพยากรที่สนับสนุนโครงการ งบประมาณ และแหล่งเงินทุนที่จะมาดำเนินงาน (5) มีการกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดที่แน่นอน และ (6) สามารถนำไปปฏิบัติได้

วิสูตร จิระดำเกิง (2555 : 2) กล่าวว่า โครงการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีกำหนดเวลาเริ่มและสิ้นสุด มีการดำเนินงานอยู่ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณ กำหนดเวลาของงานต่างๆ และคุณภาพของงานตามกำหนด

เยาวดี รวงชัยกุล วิบูลย์ศรี (2556 : 80-81) ให้ความหมายของโครงการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่ต้องทำอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยโครงการต้องมีระยะเวลาที่สิ้นสุดภายในระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนดไว้ ในการดำเนินโครงการต้องมีการพัฒนาและนำเทคนิคใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2557ก : 6) ให้ความหมายของโครงการ หมายถึง การกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาหรือพัฒนางานที่มีวัตถุประสงค์เด่นชัด มีกิจกรรมที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างเหมาะสม มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ มีเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงาน โครงการประกอบด้วยงานและกิจกรรมต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและมีเป้าหมายเดียวกัน

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2561 : 16) ให้ความหมายของโครงการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีการปฏิบัติในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์จะเสร็จสิ้นการดำเนินงาน ดังนั้นโครงการจะมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่มุ่งหวังไว้

โดยสรุป โครงการ หมายถึง กลุ่มของงาน (Task) และกิจกรรม (Activity) ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน มีวัตถุประสงค์ชัดเจน มีเป้าหมายเดียวกัน มีการปฏิบัติในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานภายในระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนดไว้ และในการดำเนินงานต้องมีการพัฒนาและนำเทคนิคใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

#### **ความหมายของการประเมินโครงการ**

นักวิชาการได้ให้ความหมายการประเมินโครงการ ดังนี้

Cronbach (1963) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง การรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

Suchman (1987) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และการใช้เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาข้อเท็จจริงและเชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการเพื่อการตัดสินใจว่าโครงการดังกล่าวดีหรือไม่ดีอย่างไร หรือเป็นการค้นหาว่าผลของกิจกรรมที่วางไว้ในโครงการประสบความสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือไม่

Worthen & Sanders (1987) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง การพิจารณาคูณค่าของสิ่งหนึ่งๆ ประกอบด้วย การจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินใจคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการ การบรรลุวัตถุประสงค์ หรือการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่างๆ ที่ได้ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

Stufbeam & Shinkfield (1990) ให้ความหมายของการประเมินโครงการเป็น กระบวนการบรรยาย เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผนการดำเนินการและผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

Fitzpatrick, Sanders & Worthern (2004: 5) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง วิธีการสืบหาข้อมูลและพิจารณาเกี่ยวกับโครงการใน 3 ประเด็น ดังนี้ (1) การกำหนดมาตรฐานเพื่อใช้ตัดสินคุณภาพโดยเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด (2) การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่

เกี่ยวข้องกับโครงการ และ (3) การประยุกต์ใช้มาตรฐานเพื่อตัดสินคุณค่า คุณภาพ คุณประโยชน์ ประสิทธิภาพ หรือความสำคัญของโครงการ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อเสนอแนะที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด หรือช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องตัดสินใจได้ว่าควรปรับปรุง ดำเนินการต่อไป หรือขยายโครงการ

ประชุม รอดประเสริฐ (2547 : 73) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการและพิจารณาตัวบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อดำเนินการต่อไปหรือจะยุติการดำเนินโครงการนั้น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2552 : 117) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศในการปรับปรุงโครงการ และสารสนเทศในการตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

สมคิด พรหมจ้อย (2552 : 45-46) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพสูง การประเมินเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงานตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการ หรือแผนงานนั้นๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการหรือแผนงาน กล่าวคือ แผนงานหรือโครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ได้ผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือแผนงานหรือไม่เพียงใด สามารถทำได้ทั้งการประเมินก่อนเริ่มโครงการ การประเมินขณะดำเนินงาน และการประเมินผลหลังจากดำเนินงานสิ้นสุดลง ส่วนการติดตามผล เป็นกระบวนการที่กระทำภายหลังที่โครงการดำเนินงานเสร็จสิ้นไปแล้ว โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาปรับปรุง แก้ไขการดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจติดตามหลังจากโครงการเสร็จสิ้นไปแล้ว 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี เป็นต้น

พิสนุ พงศ์ศรี (2553 : 68) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของโครงการในระยะใดระยะหนึ่งหรือทุกระยะ โดยนำสารสนเทศจากการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อตัดสินใจจัดทำโครงการ ทดลองหรือนำร่อง ปรับเปลี่ยน ระวังปรับปรุง ขยายผล หรือยกเลิกโครงการ

พิชิต ฤทธิ์จรรยา (2557ก : 71) ให้ความหมายการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการเชิงระบบเพื่อการตรวจสอบหรือชี้บ่งถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาโครงการ

พงศ์เทพ จิระโร (2561 : 7) ให้ความหมายของการประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการ วัดตัวบ่งชี้คุณภาพโครงการที่กำหนดไว้ และการนำเกณฑ์มาเทียบกับผลการวัด ทำให้ได้ผลการประเมินที่นำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาโครงการหรือนำไปสู่การตัดสินใจในการดำเนินโครงการ

โดยสรุป การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและ วิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ ทำให้ทราบจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการ เพื่อให้ได้ สารสนเทศที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน การตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการ ปรับเปลี่ยน ระบุ ขยายผล หรือยกเลิกโครงการ

### ประโยชน์และความสำคัญของการประเมินโครงการ

นักการศึกษาได้สรุปประโยชน์และความสำคัญของการประเมินโครงการ ดังนี้

ประชุม รอดประเสริฐ (2547: 75-76) ได้สรุปความสำคัญหรือประโยชน์ของการประเมินโครงการมี ดังนี้

1. ทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการดำเนินงานมีความชัดเจนขึ้น
2. ทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์เต็มที่
3. ช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ช่วยให้การแก้ปัญหาอันเกิดจากผลกระทบของโครงการและทำให้โครงการมีข้อที่ทำให้

เกิดความเสียหายน้อยลง

5. มีส่วนช่วยในการควบคุมคุณภาพของโครงการ
6. สร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ
7. ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ

สมคิด พรหมจ้อย (2552 : 46-47) กล่าวว่า การประเมินเป็นกิจกรรมที่สำคัญในวงจรการวางแผนและบริหารโครงการ เพราะการประเมินมีประโยชน์ดังนี้

1. ช่วยให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน และโครงการ การตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นในการดำเนินโครงการ ตลอดจน ตรวจสอบความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมต่างๆ

2. ช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการมีความชัดเจน
3. ช่วยในการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินการ

โครงการ

4. ช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ และวินิจฉัยว่าจะดำเนินโครงการในช่วงต่อไปหรือไม่ จะยกเลิกหรือขยายการดำเนินโครงการต่อไป

5. ช่วยให้ได้ข้อมูลที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานโครงการว่าเป็นอย่างไร คำนวณค่ากับการลงทุนหรือไม่

6. เป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานโครงการ เพราะการประเมินโครงการด้วยตนเอง จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบผลการดำเนินงาน จุดเด่น จุดด้อย และนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2556 : 93-95) กล่าวว่า ประโยชน์ของการประเมินโครงการมีดังนี้

1. เป็นเครื่องมือของการรับรองคุณภาพในการให้บริการ
2. ช่วยให้ผู้สนับสนุนด้านเงินทุนได้รับทราบปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ โดยอาศัยหลักฐานเชิงประจักษ์จากสภาพการณ์ที่เป็นจริง
3. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณค่าสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ช่วยชี้ให้เห็นความสำคัญของแต่ละโครงการตามลำดับก่อนหลัง
5. ช่วยให้ได้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ
6. ช่วยให้ทราบถึงผลผลิตของโครงการทั้งในด้านที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ควบคู่กันไป

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2557ก : 77) กล่าวว่า ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารจัดการโครงการ ดังนี้

1. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เกี่ยวกับโครงการที่นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เกี่ยวกับการกำหนดโครงการ การตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินโครงการ ตลอดจนความเป็นไปได้ในการจัดทำโครงการ

2. ช่วยให้ทราบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคของโครงการ ที่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามทิศทางที่ต้องการ

3. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการที่นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและวินิจฉัยว่าจะดำเนินการในช่วงต่อไป ยกเลิกหรือปรับขยายการดำเนินโครงการต่อไปอีก

4. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพของโครงการว่าเป็นอย่างไร คำนวณค่ากับการลงทุนหรือไม่

5. ช่วยให้เกิดการเสริมแรง สร้างพลังจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในโครงการเมื่อทราบผลสำเร็จ จุดเด่น หรือจุดด้อยของโครงการโดยจะมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินโครงการให้มีคุณภาพ และมาตรฐานสูงขึ้น ซึ่งจะเกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการหรือองค์การ

พงศ์เทพ จิระโร (2561 : 8-9) กล่าวว่า การประเมินโครงการแต่ละโครงการมีความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญของการประเมินต่อการวางแผนพัฒนาโครงการ ได้แก่ การประเมินก่อน ดำเนินโครงการ การประเมินบริบทโครงการ การประเมินความต้องการจำเป็น มีความสำคัญคือ ทำให้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินการที่ชัดเจน ทำให้แผนงานบรรลุตามวัตถุประสงค์มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ความสำคัญต่อการนำสารสนเทศมาเตรียมการ การประเมินความพร้อมของปัจจัยนำเข้า เป็นการประเมินเพื่อจัดสรรให้อยู่ในจำนวนหรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอแก่การดำเนินงาน ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นหรือมีมากเกินไปได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้มีการจัดหาเพิ่มเติม

3. ความสำคัญต่อการนำสารสนเทศมาปรับปรุงโครงการ ได้แก่ การประเมินระหว่าง ดำเนินโครงการ การประเมินกระบวนการ ความสำคัญในการประเมินกลุ่มนี้ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ของการดำเนินโครงการ ทำให้มีแนวทางการปรับปรุงแก้ไข โครงการลดความเสี่ยงของผลการดำเนินโครงการ ทำให้เป็นการควบคุมคุณภาพของงาน วิเคราะห์ทุก ส่วนของโครงการเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการดำเนินโครงการ

4. ความสำคัญต่อการตัดสินใจผลการดำเนินโครงการ ได้แก่ การประเมินสรุปหรือการ ประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ การประเมินผลการดำเนินงาน การประเมินผลผลิต การประเมินโครงการ ในกลุ่มนี้มีความสำคัญในการทำให้ผู้บริหารได้สารสนเทศประกอบในการตัดสินใจหากเป็นโครงการ ต่อเนื่องโครงการนี้ควรขยายหรือยุติโครงการหรือไม่ อย่างไร หากไม่ใช่โครงการต่อเนื่อง การประเมิน กลุ่มนี้จะมีความสำคัญต่อการเป็นสารสนเทศในการดำเนินโครงการในลักษณะเดียวกัน

5. ความสำคัญต่อการติดตามผลของโครงการ ได้แก่ การประเมินติดตามผล การประเมิน ผลลัพธ์ การประเมินผลกระทบ ทำให้ทราบข้อดี ข้อเสีย ของโครงการว่าผลผลิตของโครงการส่งผลต่อ ผู้เกี่ยวข้องอย่างไรในระยะยาว มีความสำคัญในการที่จะตัดสินใจระบุงไปว่าโครงการใดมีประโยชน์ มีคุณค่าหรือมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด ตลอดจนแนวทางการวางแผนโครงการในวงรอบต่อไป ผู้บริหารจะใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจว่าจะดำเนินการโครงการอย่างไร

จากประโยชน์และความสำคัญของการประเมินโครงการดังกล่าว สรุปได้ว่า การประเมิน โครงการมีประโยชน์และความสำคัญโดยช่วยให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ การกำหนด วัตถุประสงค์ของโครงการมีความชัดเจนขึ้น เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ข้อมูลสารสนเทศบ่งบอกถึงประสิทธิภาพของโครงการ ความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคของการ ดำเนินโครงการ ช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ เพื่อนำไปใช้ในการ

ตัดสินใจและวินิจฉัยว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการ ปรับเปลี่ยน ระบุ ขยายผล หรือยกเลิกโครงการ ช่วยในการควบคุมคุณภาพของโครงการ และการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ

### วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการไว้ดังนี้

Brophy & Gooler (1974) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการมี 3 ประการ

ดังนี้

1. เพื่อการวางแผนการดำเนินงานและ/หรือผลผลิตของโครงการ
2. เพื่อการปรับปรุงกระบวนการและ/หรือผลผลิตของโครงการ
3. เพื่อการตัดสินคุณค่าของกระบวนการและ/หรือผลผลิตของโครงการ

Anderson & Ball (1978); Worthen & Sanders (1987 : 6) และรัตนะ บัวสนธ์ (2540 :

18-20) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการไว้ ดังนี้

1. เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศสำหรับช่วยในการตัดสินใจนำโครงการไปปฏิบัติ

2. เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินเมื่อนำโครงการไปดำเนินการระยะหนึ่งหรือเป็นการประเมินในช่วงการดำเนินโครงการ ทั้งนี้เป็นการประเมินเพื่อจะปรับปรุงส่วนต่างๆ ของโครงการ ดังนี้

- 2.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อที่จะได้รู้ว่าวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้

นั้น เมื่อดำเนินงานไปชั่วขณะหนึ่ง ยังมีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่ ได้รับการสนับสนุน หรือยอมรับจากกลุ่มเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

2.2 เนื้อหาของโครงการ เป็นการพิจารณาว่า เนื้อหาสาระหรือกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ในโครงการ มีความครอบคลุมเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่

2.3 วิธีการดำเนินโครงการ มีกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการจำนวนเท่าไร ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ผู้เข้าร่วมในโครงการมีเพียงพอหรือไม่ มีการดำเนินงานหรือดำเนินกิจกรรมเป็นอย่างไร กลุ่มเป้าหมายได้รับการเสริมแรงหรือแรงจูงใจหรือไม่

2.4 สภาวะแวดล้อมของโครงการ หมายถึง การพิจารณาเกี่ยวกับนโยบายทางการเมืองหรือทางการบริหารของผู้บริหารมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการว่าให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการหรือไม่ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานในโครงการมีลักษณะเป็นอย่างไร อุปสรรคต่อการดำเนินงานหรือไม่ ทรัพยากรสนับสนุนอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินโครงการมีเพียงพอหรือไม่ ตลอดจนการยอมรับหรือให้การสนับสนุนและการต่อต้านของสาธารณชนต่อโครงการ

3. เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศสำหรับช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ

ต่อเนื่องหรือการขยายโครงการและการรับรองโครงการ



4. เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์ในการขอรับการสนับสนุนการดำเนินโครงการจากแหล่งต่างๆ

5. เพื่อที่จะได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการขัดขวางหรือต่อต้านโครงการจากแหล่งต่างๆ

6. เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการพื้นฐานต่างๆ เช่น พื้นฐานด้านการศึกษา ด้านจิตวิทยา ด้านสังคมวิทยา และด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น

พงศ์เทพ จิระโร (2561 : 9-10) ได้จัดกลุ่มวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการไว้ดังนี้

1. เพื่อการวางแผนพัฒนาโครงการ เป็นการประเมินเพื่อสนับสนุนให้โครงการบรรลุตามแผนงาน เป้าหมายของแผน มีการวางแผนการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งทำการประเมินก่อนดำเนินโครงการ เพื่อให้ทราบถึงสภาพความเหมาะสมของการดำเนินโครงการ ได้แก่ การประเมินบริบทโครงการ การประเมินความต้องการจำเป็น ประเมินความพร้อมของปัจจัยนำเข้า

2. เพื่อนำสารสนเทศมาปรับปรุงโครงการ เป็นการประเมินเพื่อต้องการทราบปัญหาและอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ของการดำเนินโครงการ ทำให้มีแนวทางการปรับปรุงแก้ไขโครงการ ลดความเสี่ยงของผลการดำเนินโครงการ ทำให้เกิดการควบคุมคุณภาพของงาน วิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา ได้แก่ การประเมินระหว่างดำเนินโครงการ การประเมินกระบวนการ

3. เพื่อตัดสินผลการดำเนินโครงการ เป็นการประเมินเพื่อให้ผู้บริหารได้สารสนเทศไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจว่าโครงการนี้ควรขยายหรือยุติโครงการหรือไม่ อย่างไร ได้แก่ การประเมินสรุปหรือประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ การประเมินผลการดำเนินงาน การประเมินผลผลิต การประเมินติดตามผล การประเมินผลลัพธ์ การประเมินผลกระทบ

กล่าวโดยสรุป การประเมินโครงการมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวางแผนพัฒนาโครงการ ช่วยในการตัดสินใจนำโครงการไปปฏิบัติ การปรับปรุงโครงการ ปรับเปลี่ยนระดับ ขยายผล หรือยกเลิกโครงการ และเพื่อจัดหาข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์ในการขอรับการสนับสนุนการดำเนินโครงการจากแหล่งต่างๆ รวมทั้งช่วยให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการพื้นฐานต่างๆ

#### ประเภทของการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการแบ่งได้หลายประเภท ตามแต่จะใช้เกณฑ์ใดเป็นหลัก มีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของการประเมินโครงการไว้ ดังนี้

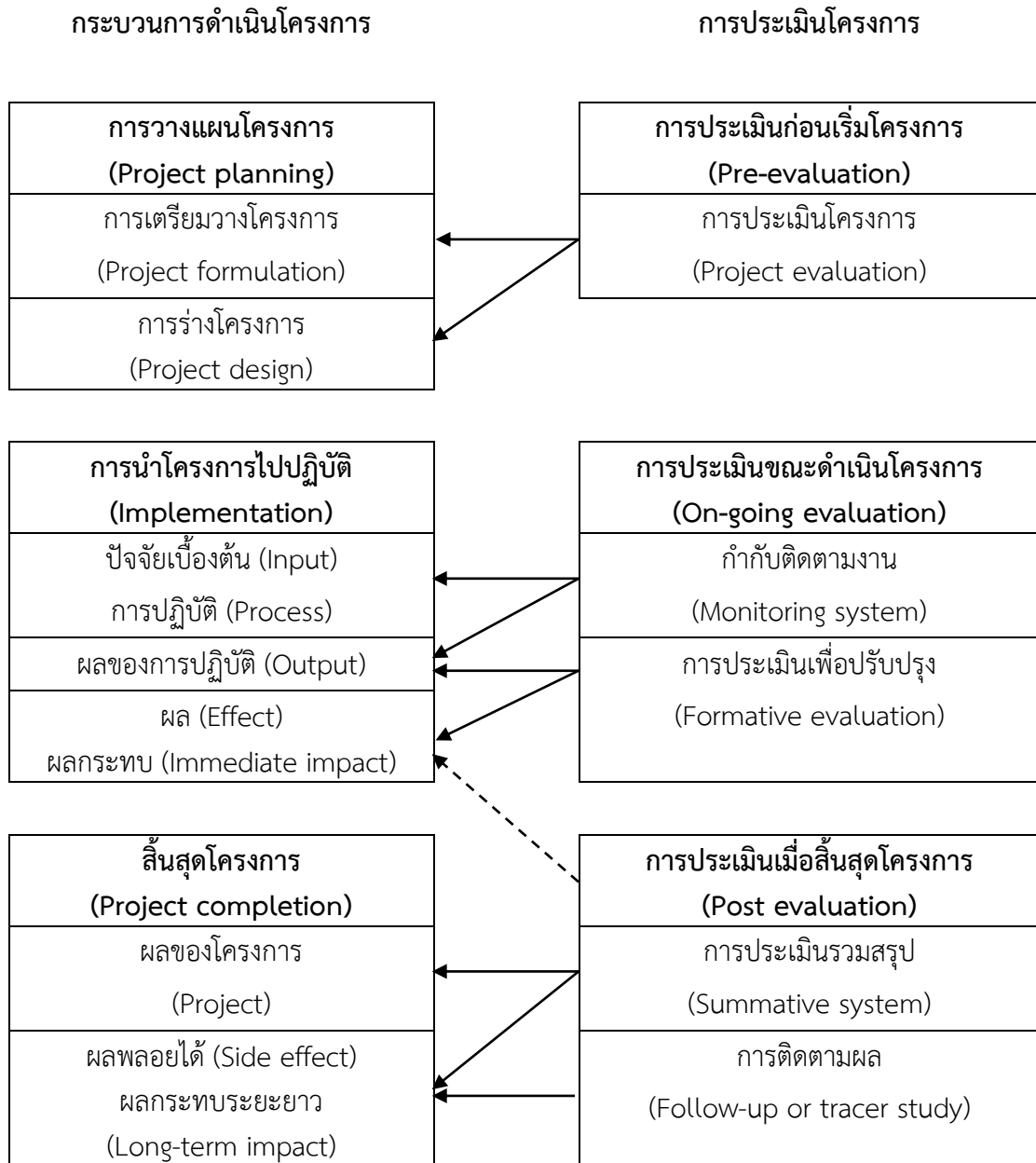
สมคิด พรหมจ้อย (2552 : 47-51) ได้นำเสนอประเภทของการประเมินใน 3 ลักษณะ คือ แบ่งโดยยึดจุดมุ่งหมายของการประเมิน ยึดหลักในการประเมิน และลำดับเวลาในการประเมิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบ่งตามจุดมุ่งหมายของการประเมิน แบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

1.1 การประเมินเพื่อปรับปรุง หรือการประเมินความก้าวหน้า (Formative evaluation)

- 1.2 การประเมินเพื่อสรุปผล หรือ การประเมินรวมสรุป (Summative evaluation)
2. แบ่งตามหลักยึดในการประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้
  - 2.1 การประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Goal-based evaluation)
  - 2.2 การประเมินโดยไม่ยึดวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal-free evaluation)
3. แบ่งตามลำดับเวลาที่ประเมิน แบ่งเป็นการประเมินก่อนเริ่มโครงการ ขณะดำเนินโครงการ และหลังจากสิ้นสุดโครงการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
  - 3.1 การประเมินก่อนเริ่มโครงการ (Pre-evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินใจเลือกโครงการตรวจสอบความเหมาะสม ความสมเหตุสมผลของการวางแผนดำเนินโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการในการนำโครงการไปปฏิบัติ คุณภาพของโครงการ รวมทั้งตรวจสอบโอกาสที่โครงการนั้นจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยหลักการกว้างๆ การประเมินในขั้นนี้จะมุ่งพิจารณาใน 3 เรื่องใหญ่ ได้แก่ ความเหมาะสมของโครงการ การวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการดำเนินโครงการ และการศึกษาและการคาดคะเนถึงผลประโยชน์หรือสิ่งที่จะเกิดตามมาจากการดำเนินโครงการนั้น
  - 3.2 การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Implementation evaluation or Process evaluation) เป็นการประเมินการดำเนินงาน เมื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ไปปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ กิจกรรมใดทำได้หรือทำไม่ได้ เพราะเหตุใด จุดเด่น จุดด้อย มีปัญหา และอุปสรรคอะไรบ้าง การประเมินในขณะดำเนินโครงการจึงมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงการดำเนินโครงการโดยตรง
  - 3.3 การประเมินหลังการดำเนินงาน เป็นการประเมินเพื่อตอบคำถามว่า โครงการประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ผลจากโครงการจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ ผลการดำเนินงานคุ้มค่าหรือไม่ การประเมินลักษณะนี้จะเป็นผลการประเมินที่เกิดขึ้นโดยเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ประเมินทันทีที่สิ้นสุดโครงการ และการติดตามผลต่อมา โดยเฉพาะการประเมินผลกระทบของโครงการที่ต้องอาศัยการทิ้งช่วงระยะเวลาหนึ่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินโครงการกับกระบวนการดำเนินโครงการ มีดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินโครงการกับกระบวนการดำเนินโครงการ

(ที่มา: สมคิด พรหมจ้อย, 2552 : 51)

ยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2556 : 96-102) ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การประเมินความต้องการจำเป็น (Need assessment) เป็นการประเมินก่อนดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินโครงการต้องมีการวางแผนของโครงการนั้นไว้ล่วงหน้า เพื่อให้สามารถตอบคำถามต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง นักประเมินให้ความสนใจเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อประเมิน และเชื่อว่าการวางแผนโครงการจำเป็นต้องจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินนั้น ก่อนนำโครงการไปปฏิบัติ

2. การประเมินกระบวนการ เป็นการตรวจสอบความพยายามของโครงการว่า ได้ดำเนินการไปอย่างครบถ้วนและตรงตามแผนที่วางไว้ทุกขั้นตอนหรือไม่ การประเมินกระบวนการมีความสำคัญต่อผู้รับผิดชอบโครงการในส่วนที่เกี่ยวกับเงินทุนที่จะนำมาสนับสนุนโครงการหรือนำมาใช้เพื่อขยายโครงการ จึงจำเป็นต้องมีข้อมูลเบื้องต้นจากการประเมินเพื่อให้ทราบว่าโครงการมีแผนงานที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงมากน้อยเพียงใด และน่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ซึ่งผู้บริหารโครงการสามารถปรับการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่นำไปสู่ความสำเร็จของโครงการได้อย่างสมเหตุสมผล

3. การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินเพื่อวัดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ มีหลักฐานด้านข้อมูล สารสนเทศ และบริบทที่สนับสนุนผลการประเมิน ซึ่งสามารถอธิบายหรืออภิปรายได้ ทั้งในเชิงประจักษ์และเชิงเหตุผล มีวิธีการและตัวบ่งชี้ของการประเมินที่สามารถชี้แจงหรือยืนยันความเป็นไปได้ และยอมรับได้

4. การประเมินประสิทธิภาพ เป็นการประเมินความสำเร็จของโครงการด้านความคุ้มค่าในเชิงประสิทธิภาพ เช่น ความสำเร็จของโครงการเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย บัณฑิตที่ลงทุนไป เป็นต้น เนื่องจากการประเมินประสิทธิภาพจะช่วยเสริมให้โครงการสามารถดำเนินการอย่างสอดคล้องกับสถานะการณ์ของสังคม

ยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2556 : 102-103) ยังได้แบ่งประเภทของการประเมินออกเป็น 3 ประเภท ตามระยะเวลาที่ทำการประเมิน ดังนี้

1. การประเมินระหว่างดำเนินงาน เป็นการประเมินเพื่อติดตามดูผลผลิตของโครงการในขณะทีโครงการนั้นกำลังดำเนินอยู่ การประเมินประเภทนี้ให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ที่จำเป็นแก่ผู้จัดการโครงการและผู้ตัดสินใจเพื่อปรับนโยบาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรของโครงการ ผลการประเมินระหว่างการทำงานนี้ อาจจะทำให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนโครงการใหม่ได้ด้วย

2. การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินเพื่อวิเคราะห์ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการ การประเมินประเภทนี้จะให้สารสนเทศที่จำเป็นทั้งหมดแก่ผู้ตัดสินใจและผู้วางแผน สำหรับใช้เพื่อการวางแผนโครงการใหม่ และเพื่อเป็นแนวทางการประเมินผลในอนาคตต่อไป

3. การประเมินย้อนหลัง เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบย้อนหลัง เมื่อโครงการสิ้นสุดไปแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่งว่า มีผลกระทบจากโครงการหรือไม่ อย่างไร

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2557ก : 77-79) ได้จำแนกประเภทของการประเมินโครงการออกเป็น 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. การจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน แบ่งการประเมินเป็น 2 ประเภท ได้แก่
  - 1.1 การประเมินความก้าวหน้า (Formative evaluation)
  - 1.2 การประเมินผลสรุปรวม (Summative evaluation)
2. การจำแนกตามหลักที่ยึดในการประเมิน แบ่งการประเมินเป็น 2 ประเภท ได้แก่
  - 2.1 การประเมินแบบอิงวัตถุประสงค์/เป้าหมายของโครงการ (Goal based evaluation)
  - 2.2 การประเมินแบบไม่อิงวัตถุประสงค์/เป้าหมายของโครงการ (Goal-free evaluation)
3. การจำแนกตามช่วงระยะเวลาการบริหารโครงการ แบ่งการประเมินเป็น 3 ประเภท ได้แก่

3.1 การประเมินก่อนการดำเนินโครงการ (Intrinsic evaluation) เป็นการประเมินความเหมาะสมของโครงการ การประเมินความต้องการจำเป็น หรือการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ รวมทั้งการวิเคราะห์หรือประเมินร่างโครงการ เพื่อให้โครงการมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.2 การประเมินระหว่างการดำเนินโครงการ (On going evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความก้าวหน้าของโครงการเป็นช่วงๆ (Formative evaluation) เพื่อดูว่าการดำเนินโครงการได้เป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ การประเมินระหว่างการดำเนินโครงการนี้ต้องอาศัยการนิเทศ กำกับติดตามผล ซึ่งจะทำให้การดำเนินโครงการและการประเมินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 การประเมินหลังการดำเนินโครงการ (Pay-off evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้น (Outcome) และผลกระทบ (Impact) ของโครงการ และการประเมินสรุปรวมของโครงการทั้งหมด (Summative evaluation)

4. การจำแนกตามสิ่งที่ถูกประเมิน แบ่งการประเมินเป็น 4 ประเภท ดังนี้

4.1 การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context evaluation) เป็นการประเมินเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมาย สภาพเศรษฐกิจและสังคม ปัญหาและความต้องการของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการ สารสนเทศที่ได้นำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของโครงการให้มีความสอดคล้องกับนโยบายหน่วยเหนือและบริบทหรือสภาพขององค์การที่จัดทำโครงการ

4.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation) เป็นการประเมินความพร้อมในเชิงคุณภาพและความพอเพียงของทรัพยากรต่าง ๆ ก่อนเริ่มโครงการว่ามีทรัพยากรพร้อมที่จะดำเนินโครงการได้หรือไม่ สารสนเทศที่ได้นำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีดำเนินโครงการและวิธีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินโครงการสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4.3 การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) เป็นการประเมินขณะดำเนินงานเพื่อประเมินความก้าวหน้าของโครงการ และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินโครงการ สารสนเทศที่ได้นำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุงการดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพ

4.4 การประเมินผลผลิตหรือผลงาน (Product evaluation) เป็นการประเมินหลังจากการดำเนินโครงการสิ้นสุดแล้ว ประกอบด้วย การประเมินผลลัพธ์ (Output evaluation) โดยการพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของผลผลิตเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการและการประเมินผลกระทบ (Impact evaluation) โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของแผนงานหรือองค์การ สารสนเทศที่ได้นำมาใช้ในการตัดสินใจคุณค่าของผลผลิตของโครงการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อการตัดสินใจว่า ควรจะคงไว้ ปรับขยายหรือล้มเลิกโครงการ

## 5. การจำแนกตามผู้ประเมิน แบ่งการประเมินเป็น 2 ประเภท ได้แก่

5.1 การประเมินโดยผู้ประเมินภายใน (Internal evaluation) เป็นการประเมินโดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การหรือผู้ที่รับผิดชอบกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มุ่งประเมิน

5.2 การประเมินโดยผู้ประเมินภายนอก (External evaluation) เป็นการประเมินโดยให้บุคคลภายนอกองค์การที่ไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มุ่งประเมินเป็นผู้ประเมิน อาจเป็นนักประเมินมืออาชีพหรือบุคคลที่อยู่หน่วยงานอื่น

โดยสรุป การประเมินโครงการจำแนกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกประเภท เช่น การจำแนกโดยใช้วัตถุประสงค์ของการประเมิน การจำแนกตามหลักที่ยึดในการประเมิน การจำแนกตามระยะเวลาการบริหารโครงการ การจำแนกตามสิ่งที่ถูกประเมิน การจำแนกตามผู้ประเมิน สำหรับการประเมินโครงการในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกการประเมินโดยการจำแนกตามสิ่งที่ถูกประเมิน ซึ่งแบ่งการประเมินเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context evaluation) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) การประเมินผลผลิตหรือผลงาน (Product evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ (Output evaluation) และการประเมินผลกระทบ (Impact evaluation)

### รูปแบบการประเมินโครงการแบบชิปปี้

นักวิชาการได้กล่าวถึงรูปแบบการประเมินโครงการแบบชิปปี้ไว้ ดังนี้

สมคิด พรหมจ้อย (2552 : 61) กล่าวว่า รูปแบบการประเมิน คือ กรอบความคิดหรือแบบแผนในการประเมินที่แสดงให้เห็นถึงรายการที่ควรประเมิน หรือกระบวนการของการประเมินในการ

ประเมินโครงการใดโครงการหนึ่ง เราควรพิจารณาเรื่องใดบ้าง ควรพิจารณาหรือตรวจสอบอย่างไร ซึ่งเป็นลักษณะของการเสนอแนะวิธีการ รูปแบบของการประเมินมีประโยชน์สำคัญ คือ ช่วยให้เห็นแนวทางหรือกรอบความคิดในการประเมินที่หลากหลาย ทำให้เกิดประสบการณ์ในการตัดสินใจเลือก รูปแบบการประเมินได้อย่างเหมาะสมกับสิ่งที่มุ่งประเมิน ช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินมีความชัดเจน ช่วยให้การกำหนดตัวแปรหรือประเด็นสำคัญในการประเมินได้ชัดเจน และทำให้ผลงานการประเมินมีความเป็นระบบ ครอบคลุม เป็นที่ยอมรับและสื่อความหมายได้ชัดเจน

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2557 : 107) ได้อธิบายว่า รูปแบบการประเมิน เป็นกรอบแนวคิด วิธีการหรือแนวทางที่เป็นแบบแผนในการประเมินอย่างเป็นระบบ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ควรประเมิน ขั้นตอน หรือกระบวนการในการประเมินสิ่งที่มุ่งประเมิน รูปแบบการประเมินช่วยให้นักประเมินได้แนวคิดและแนวทางในการดำเนินการประเมินโครงการที่ครอบคลุม ชัดเจน และช่วยให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ

ทิววัฒน์ มณีโชติ (2561 : 7) กล่าวว่า รูปแบบการประเมินโครงการ เป็นกรอบแนวทางการประเมินโครงการที่แสดงถึงแนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน องค์ประกอบที่จะประเมิน และกระบวนการประเมินโครงการ ซึ่งเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการประเมินและสร้างความน่าเชื่อถือในการประเมิน นอกจากนี้รูปแบบการประเมินยังช่วยให้เห็นภาพทั้งหมดของการประเมินโครงการ กำหนดวัตถุประสงค์และกรอบแนวทางการประเมินโครงการให้มีความชัดเจนและครอบคลุม และช่วยให้การดำเนินการประเมินโครงการเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้ได้ผลการประเมินที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

โดยสรุป รูปแบบการประเมิน เป็นกรอบแนวคิดหรือกรอบแนวทางการประเมินที่เป็นแบบแผนในการประเมินอย่างเป็นระบบ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนหรือกระบวนการในการประเมิน เพื่อให้การดำเนินการประเมินโครงการเป็นไปอย่างมีระบบ ครอบคลุม ชัดเจน และช่วยให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการต่อไป

รูปแบบการประเมินโครงการทางการศึกษาที่นิยมในกรณีของการประเมินโครงการ โดยทั่วไปมี 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ รูปแบบการประเมินเชิงระบบ และรูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ (ทิววัฒน์ มณีโชติ, 2561 : 12) สำหรับงานประเมินโครงการในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกรูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ หรือ CIPP Model ของ Stufflebeam (1971) เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ช่วยในการตัดสินใจ โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์สิ่งที่ประเมินอย่างครอบคลุม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจทางเลือกต่าง ๆ ของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังเป็นรูปแบบที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย มีระบบแบบแผนการประเมินที่ชัดเจน สามารถนำไปใช้ในการประเมินโครงการต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในปัจจุบัน

รูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ หรือ CIPP Model เป็นรูปแบบที่สามารถใช้กับการประเมินโครงการ แผน บุคลากร ผลิตภัณฑ์ องค์การ และระบบต่าง ๆ ได้ โดยใช้วิธีการเชิงระบบ โดย Stufflebeam (1971) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ เรียกว่า CIPP Model เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ ใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์ของการประเมิน คือ การให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ คำว่า CIPP ย่อมาจากคำว่า Context, Input, Process และ Product ซึ่ง Stufflebeam (1971) กล่าวว่า การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม ซึ่งมีวิธีการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญมาช่วยในการตัดสินใจ 4 ลักษณะ ได้แก่ การตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผน (Planning decisions) การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้าง (Structuring decisions) การตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน (Implementing decisions) และการตัดสินใจเกี่ยวกับการทบทวนการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ (Recycling decisions) รูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ หรือ CIPP Model จำเป็นต้องใช้สารสนเทศในการตัดสินใจที่แตกต่างกันเพื่อการบริหารจัดการและวางแผนไว้ 4 ประเภท ได้แก่ การประเมินด้านบริบทหรือการประเมินสภาพแวดล้อม (Context evaluation) การประเมินด้านปัจจัย (Input evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) การประเมินผลผลิต (Product evaluation) โดยมีรายละเอียดของการประเมินดังนี้ (สมคิด พรหมจ้อย, 2552 : 77; พิชิต ฤทธิจรรยา, 2557ก : 150-152 และทิวัฒน์ มณีโชติ, 2561 : 18)

1. การประเมินด้านบริบท (Context evaluation) หรือการประเมินด้านสภาพแวดล้อมของโครงการ เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์และศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ เป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์การหรือนโยบายหน่วยเหนือหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ มีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยเหนือหรือองค์กรต่างๆ หรือไม่ การประเมินบริบทจะช่วยในการตัดสินใจว่าโครงการควรจะทำในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์อะไร เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ บริบทสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหา แหล่งทุน สภาพความผันผวนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนแนวโน้มการก่อตัวและปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานโครงการ ซึ่งสมหวัง พิธยานุวัฒน์ (2553 : 169) อธิบายว่า การประเมินบริบทของโครงการเป็นการประเมิน ความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดโครงการ เป็นการประเมินสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ อันนำไปสู่ทิศทางและวัตถุประสงค์ของโครงการ ในขณะที่



พิชิต ฤทธิจรรยา (2557ก : 151) อธิบายว่า การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม เป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจในการวางแผนกำหนดเป็นผลลัพธ์ที่คาดหวังของโครงการ หรือวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ การประเมินบริบทเป็นการประเมินเกี่ยวกับนโยบาย ปรัชญา เป้าหมาย แรงกดดันทางเศรษฐกิจและสังคม ความต้องการของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สารสนเทศที่ได้ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ

2. การประเมินด้านปัจจัย (Input evaluation) หรือการประเมินปัจจัยป้อนเข้า เป็นการประเมินเพื่อค้นหาประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา เทคโนโลยี และแผนการดำเนินงาน เป็นต้น เป็นการพิจารณาถึงความเพียงพอ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของปัจจัยที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ การประเมินด้านปัจจัยนี้เป็นการสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้ปัจจัยใดเพิ่มเติมตามความเหมาะสม ซึ่งสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553 : 169) กล่าวว่า การประเมินปัจจัยหรือทรัพยากรเป็นการตรวจสอบความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนระบบการบริหารจัดการเพื่อวิเคราะห์และกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ส่วน พิชิต ฤทธิจรรยา (2557ก : 151) อธิบายว่า การประเมินปัจจัยหรือทรัพยากร เป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการและกลวิธีดำเนินโครงการ เป็นการตรวจสอบความพร้อมของปัจจัยเบื้องต้นต่างๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เป็นต้น การประเมินนี้เพื่อมุ่งเน้นว่ามีปัจจัยที่พร้อมและเพียงพอต่อการดำเนินงานหรือไม่ แผนหรือโครงการที่เสนอเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงส่วนใด สารสนเทศที่ได้ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างเพื่อเลือกแผนการจัดโครงการหรือแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) เป็นการประเมินระหว่าง การดำเนินงานโครงการเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ คุณลักษณะ และการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ โดยมีการบันทึกเป็นหลักฐานไว้ทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้จะประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหา จุดเด่นหรือจุดแข็งและจุดด้อยของนโยบาย แผน โครงการ และมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินโครงการโดยทั่วไป การประเมินโครงการจึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาข้อบกพร่องของโครงการในระหว่างที่มีการปฏิบัติการหรือการดำเนินงานตามแผน นั้น เก็บรวบรวมและนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ ซึ่ง สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553 : 169-170) ให้แนวคิดว่าการประเมินกระบวนการเป็นการดำเนินงานเมื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อน ตลอดจนปัญหา อุปสรรค

ของการดำเนินโครงการ จึงเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงการดำเนินโครงการได้อย่างทันท่วงที ในขณะที่พิชิต ฤทธิ์จรรยา (2557ก : 152) อธิบายว่า การประเมินกระบวนการเป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จ ซึ่งเป็นการประเมินขณะดำเนินงานหรือประเมินในเชิงความก้าวหน้าเพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารหรือการดำเนินโครงการ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย สารสนเทศที่ได้จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ การควบคุม หรือปรับปรุงแก้ไขวิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมทันท่วงทีในขณะที่กำลังดำเนินโครงการอยู่

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation) หรือผลการดำเนินโครงการ เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือความต้องการ/เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ อาจประเมินผลที่เกิดขึ้นในระยะยาวหรือผลต่อเนื่องที่เรียกว่า ผลลัพธ์ (Outcomes) รวมทั้งการประเมินผลกระทบ (Impact) ของโครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินบริบท ปัจจัย และกระบวนการร่วมด้วย ซึ่งสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553 : 170) เห็นว่า การประเมินผลผลิตเป็นการประเมินที่มุ่งตอบคำถามว่า โครงการประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ผลผลิตของโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผลการดำเนินงานคุ้มค่าเพียงใด ประกอบด้วย การประเมินผลผลิต (Output evaluation) โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของผลผลิตเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ตลอดจนนำเอาความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน อีกส่วนหนึ่งคือ การประเมินผลกระทบ (Impact evaluation) ในขณะที่พิชิต ฤทธิ์จรรยา (2557ก : 152) อธิบายว่า การประเมินผลผลิตเป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินผลหลังจากการดำเนินโครงการสิ้นสุดลง เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ สารสนเทศที่ได้จะนำมาใช้ในการตัดสินใจคุณค่าผลผลิตของโครงการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อที่จะตัดสินใจว่าควรจะทำโครงการต่อไปหรือยุติ ล้มเลิก หรือยกฐานะเป็นงานประจำ

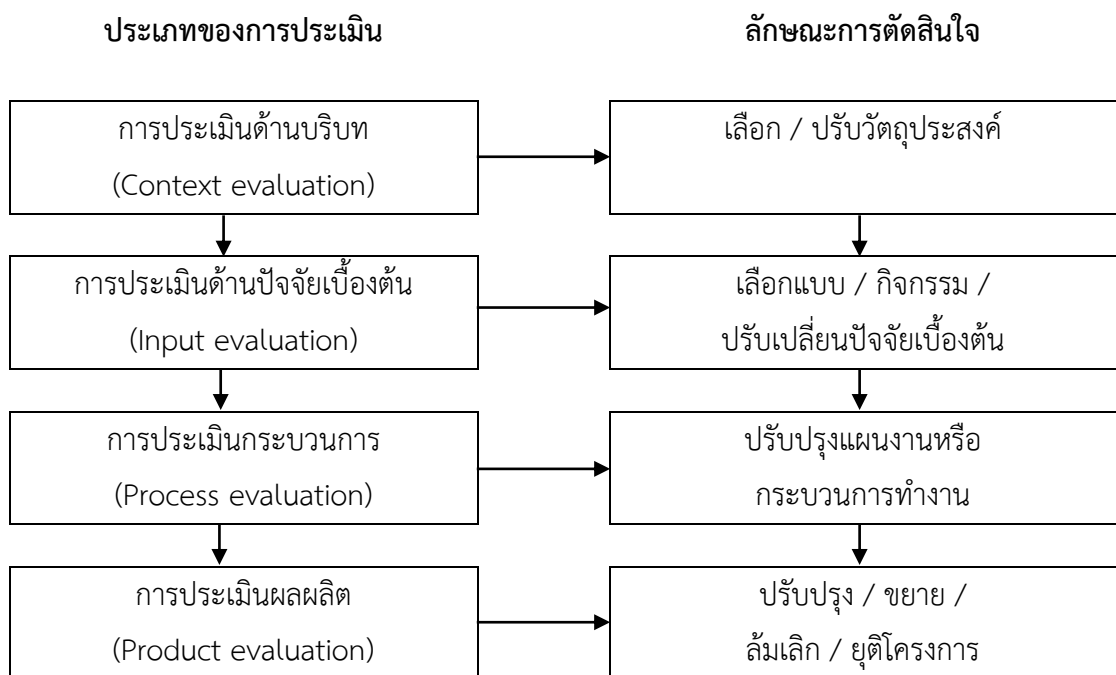
ประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมินผล ดังนี้ (สมคิด พรหมจ้อย, 2552 : 77; ทิววัฒน์ มณีโชติ, 2561 : 19)

1. การตัดสินใจเพื่อวางแผน (Planning decisions) เป็นการตัดสินใจที่ได้ข้อมูลจากการประเมินบริบทที่ได้ นำไปใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยที่ได้ นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ

3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling decisions) เป็นการตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลการประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่นำไปใช้ในโอกาสต่อไป



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกับการตัดสินใจในรูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ (ที่มา: สมคิด พรหมจ้อย, 2552 : 78)

Stufflebeam and Shinkfield (2007 : 329) ได้อธิบายวิธีการใช้รูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ (CIPP model) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของการประเมินกับประเภทของการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของการประเมินความก้าวหน้าและการประเมินผลสรุปรวม  
กับประเภทของการประเมิน

บทบาทของ การประเมิน	การประเมิน สถานะแวดล้อม	การประเมิน ปัจจัยเบื้องต้น	การประเมิน กระบวนการ	การประเมิน ผลผลิต
การประเมิน ความก้าวหน้าโดย ใช้สารสนเทศเพื่อ ตัดสินใจปรับปรุง และประกันคุณภาพ โครงการ	เป็นแนวทางใน การตัดสินใจกำหนด วัตถุประสงค์ของ โครงการและจัดลำดับ ความสำคัญของ เป้าหมายของโครงการ	เป็นแนวทางในการ ตัดสินใจกำหนด ยุทธวิธี วิธีการ และ แนวทางการ ปฏิบัติงานตาม โครงการ	เป็นแนวทางในการ ตัดสินใจปฏิบัติงาน โครงการ กำกับ และปรับกิจกรรม ของโครงการให้มี ประสิทธิภาพ	เป็นแนวทางในการ ตัดสินใจดำเนิน โครงการปรับขยาย โครงการโดย พิจารณาจากผลลัพธ์ และผลข้างเคียงที่ เกิดขึ้น
การประเมินผลสรุปรวม โดยใช้ สารสนเทศสรุปรวม ตัดสินใจคุณค่า คุณประโยชน์และ ความสำคัญของ โครงการ	เปรียบเทียบ วัตถุประสงค์ เป้าหมายและ จัดลำดับความสำคัญ และตามรายการ ความต้องการ ปัญหา และโอกาส	เปรียบเทียบยุทธวิธี ที่เลือกการออกแบบ และงบประมาณ เหตุผลที่เลือกมา จากทางเลือกอื่นๆ	พรรณนา กระบวนการ ปฏิบัติงานและ ค่าใช้จ่าย รวมทั้ง เปรียบเทียบการ ออกแบบ กระบวนการปฏิบัติ และค่าใช้จ่าย	เปรียบเทียบผลลัพธ์ และผลข้างเคียงกับ เป้าหมายที่ต้องการ ความเป็นไปได้ ความสำเร็จ และ การตัดสินใจในรอบ ใหม่อีกครั้ง

(ที่มา : Stufflebeam and Shinkfield, 2007 : 329)

ตารางที่ 3 รูปแบบการประเมินแบบซิปป์ (CIPP model) จำแนกตามวัตถุประสงค์ วิธีการ และความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในกระบวนการเปลี่ยนแปลง

	การประเมิน สถานะแวดล้อม	การประเมิน ปัจจัยเบื้องต้น	การประเมิน กระบวนการ	การประเมิน ผลผลิต
วัตถุประสงค์	1. เพื่อกำหนดสถานะ แวดล้อมที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อระบุประชากร กลุ่มเป้าหมายและ ประเมินความต้องการ จำเป็นและโอกาส 3. เพื่อวินิจฉัยปัญหาที่อยู่ เบื้องหลังความต้องการ จำเป็นและโอกาสอื่นๆ	เพื่อระบุและ ประเมิน ความสามารถของ ระบบของปัจจัยแผล ยุทธวิธีที่มีอยู่และ การออกแบบเพื่อ การใช้ยุทธวิธี ดังกล่าว	เพื่อระบุหรือพยากรณ์ เกี่ยวกับจุดอ่อนใน กระบวนการออกแบบ ดำเนินงานและจัดหา สารสนเทศเพื่อการ ตัดสินใจเกี่ยวกับ กระบวนการ/กิจกรรม ต่างๆ ที่ได้ดำเนินงาน	เพื่อเปรียบเทียบ ผลผลิตกับ วัตถุประสงค์และ สารสนเทศที่ได้จาก สถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้น และ กระบวนการต่างๆ
วิธีการ	ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิง ระบบ การสำรวจ การศึกษาเอกสารที่ เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ ข้อมูลทุติยภูมิ การหยั่ง เสียงประชามติ สัมภาษณ์ การทดสอบ วินิจฉัย และการใช้ เทคนิคเดลฟาย	บรรยายและ วิเคราะห์ทรัพยากร ที่มีทั้งคนและวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ยุทธวิธีแก้ปัญหา การออกแบบ กระบวนการที่มี ความเป็นไปได้และ ประหยัด	กำกับปัญหาและ อุปสรรคที่จะเกิดขึ้นใน กิจกรรมและ กระบวนการ ดำเนินการ โดยการหา สารสนเทศที่เฉพาะ สำหรับใช้ในการ ตัดสินใจดำเนินงาน และการบรรยายสิ่งที่ เกิดขึ้นจริงใน กระบวนการ	1. นิยามและ กำหนดเกณฑ์การ ประเมิน 2. เก็บรวบรวมผล ข้อมูล ผลการ ประเมินจาก ผู้เกี่ยวข้องโดย วิธีการเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ 3. เปรียบเทียบผล การประเมินกับ เกณฑ์มาตรฐานที่ กำหนดไว้

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

	การประเมิน สถานะแวดล้อม	การประเมิน ปัจจัยเบื้องต้น	การประเมิน กระบวนการ	การประเมิน ผลผลิต
ความสัมพันธ์กับ การตัดสินใจใน กระบวนการ เปลี่ยนแปลง	1. ตัดสินใจเกี่ยวกับ บริบทหรือเลือก สภาพการณ์ที่จะทำ โครงการ 2. ตัดสินใจกำหนด วัตถุประสงค์และ เป้าหมายเพื่อการ แก้ปัญหาตามความ ต้องการจำเป็นโดย พิจารณาถึงโอกาส ลำดับความสำคัญ งบประมาณ เวลา และทรัพยากรอื่นๆ ที่ ต้องใช้ในการวางแผน เพื่อการเปลี่ยนแปลง และจัดหารายสนเทศ เพื่อการตัดสินใจ	เลือกแหล่ง ทรัพยากรที่จะใช้ใน การสนับสนุน โครงการ การเลือก ยุทธวิธีแก้ปัญหา และการออกแบบ การดำเนินงานที่ ก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลง	ดำเนินโครงการและ การตรวจสอบ ปรับปรุงแบบแผน ของโครงการและ วิธีการเพื่อควบคุม กระบวนการให้มี ประสิทธิภาพ	1. ตัดสินใจเกี่ยวกับ โครงการว่าจะทำ ต่อไป จะยกเลิก ปรับปรุง หรือเน้นที่ จุดใด 2. นำเสนอผลการ ประเมินอย่าง ครอบคลุมชัดเจน ทั้งผลทางบวกและ ผลทางลบ 3. เปรียบเทียบผล การประเมินกับ วัตถุประสงค์ที่เป็น เป้าหมาย

(ที่มา : Stufflebeam and Shinkfield, 2007 : 335)

### การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ และ CIPPIEST model

การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ (CIPP model) มาใช้ในการประเมินโครงการ นักการประเมินหรือผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องดำเนินการประเมินโครงการอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ เพื่อนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินเสนอต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือนำมาใช้ในการตัดสินใจปรับปรุง และพัฒนาโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยดำเนินการดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2557ก : 157)

1. ประเมินก่อนการดำเนินโครงการ นักประเมินหรือผู้ปฏิบัติงานควรทำการประเมินสถานะแวดล้อมหรือบริบท และปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินใจเลือกวัตถุประสงค์ของโครงการ ตรวจสอบความเหมาะสม ความสมเหตุสมผลของการวางแผนดำเนินโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการที่จะนำไปปฏิบัติ คุณภาพของโครงการ รวมทั้งตรวจสอบโอกาส

ที่โครงการนั้นจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ การประเมินเพื่อตัดสินใจหรือหาข้อสรุปสำหรับการตัดสินใจเลือกโครงการ บางครั้งเรียกว่า “การวิเคราะห์โครงการ” ในขั้นนี้เน้นการพิจารณาใน 3 ประเด็นหลัก คือ

1.1 ความเหมาะสมของโครงการที่จะดำเนินการ โดยวิเคราะห์ปัญหาและความจำเป็นของโครงการ ศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินโครงการ ความพร้อมในการบริหารจัดการโครงการ ความพร้อมในการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเงิน กำลังคน วัสดุ และการจัดการ

1.2 การวิเคราะห์ผลตอบแทนจากการดำเนินโครงการ

1.3 การศึกษาและความคาดหวังผลประโยชน์ หรือสิ่งที่อาจตามมาจากการดำเนินโครงการนั้นทั้งในระยะเริ่มโครงการและในขณะดำเนินโครงการ

2. การประเมินระหว่างการดำเนินโครงการ โดยประเมินขณะที่กำลังดำเนินโครงการ โดยนักประเมินหรือผู้รับผิดชอบโครงการควรประเมินจุดเด่น จุดด้อยของการดำเนินงาน ตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง มีสาเหตุมาจากอะไร มีวิธีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร แล้วใช้สารสนเทศที่ได้จากการประเมินสำหรับตัดสินใจดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ทันที่

3. การประเมินหลังการดำเนินโครงการ โดยนักประเมินหรือผู้ประเมินโครงการต้องประเมินที่มุ่งตอบคำถามว่า โครงการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด ซึ่งเป็นการตรวจสอบการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ผลการดำเนินงานคุ้มค่าหรือไม่ เกิดผลกระทบอะไรบ้าง สารสนเทศที่ได้จากการประเมินจะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการว่า ควรดำเนินโครงการนั้นต่อไปหรือปรับปรุงขยาย หรือล้มเลิกโครงการ

สำหรับการประเมินรูปแบบ CIPPIEST model นั้น รัตนะ บัวสนธ์ (2556 : 23-24) กล่าวว่า รูปแบบการประเมิน CIPPIEST คือ ส่วนปรับขยายของรูปแบบการประเมิน CIPP โดยปรับขยายการประเมินผลผลิต (Product evaluation) ออกเป็นการประเมินผลกระทบ (Impact evaluation) การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness evaluation) การประเมินความยั่งยืน (Sustainability evaluation) และการประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ (Transportability evaluation) ของสิ่งที่ได้รับการประเมิน ซึ่งได้แก่ โครงการ แผนงานหรือสิ่งแทรกแซงต่างๆ โดยที่ส่วนขยายของมิติการประเมินที่เพิ่มขึ้นนี้ มีความหมายครอบคลุมรวมถึงการประเมินผลผลิตเดิมและการประเมินผลลัพธ์ ทั้งนี้ ความหมายของมิติการประเมินที่เพิ่มขึ้นมานี้ Stufflebeam, Guickson & Wingate (2002 : 66) และ Stufflebeam & Shinkfield (2007: 327) ได้อธิบายเพิ่มเติมดังนี้

1. การประเมินผลกระทบ (Impact evaluation) เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า สิ่งที่ได้รับผลประโยชน์ (จากโครงการหรือสิ่งแทรกแซง) ได้รับเกินไปกว่าเป้าหมายความต้องการที่จะได้รับ

ตอบสนองตามความต้องการจำเป็นนั้นคืออะไรบ้าง คำถามนี้ชี้ให้เห็นว่าไม่ว่าสิ่งที่ได้รับเกินไปกว่าที่กำหนดไว้ นั้นจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ล้วนแต่เป็นผลกระทบทั้งสิ้น

2. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness evaluation) เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า โครงการหรือสิ่งแทรกแซงบรรลุตอบสนองความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับประโยชน์ได้อย่างครอบคลุมหรือไม่

3. การประเมินความยั่งยืน (Sustainability evaluation) เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า แนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นระบบหรือเป็นทางการเกี่ยวกับการนำโครงการไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืนคืออะไร คำถามดังกล่าวมุ่งพิจารณาประเมินความคงอยู่หรือความต่อเนื่องในการทำโครงการที่ประสบผลสำเร็จไปใช้ รวมถึงวิธีการในการรักษาไว้ซึ่งความสำเร็จของโครงการดังกล่าว

4. การประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ (Transportability evaluation) เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า มีการนำโครงการหรือสิ่งแทรกแซงที่ประสบความสำเร็จไปประยุกต์หรือปรับปรุงใช้ในที่อื่นๆ หรือไม่

นอกจากนี้ วิโรจน์ สารรัตน์ (2554) เห็นว่า รูปแบบการประเมินแบบซีบีพี (CIPP model) เป็นรูปแบบที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้สารสนเทศมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจทั้งระบบเพื่อการวางแผน กำหนดโครงสร้าง นำไปปฏิบัติ และทบทวนโครงการ สอดคล้องกับกระบวนการทางการบริหารในกิจกรรม 4 ประเภท คือ การวางแผน (Planning) การนำแผนสู่การปฏิบัติ (Implementation) การประเมินผล (Evaluation) และการปรับปรุง (Improve) อย่างไรก็ตามมีนักวิชาการหลายท่านเห็นว่า การประเมินควรคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ ดังนั้นควรมีการประเมินผลกระทบ เนื่องจากสามารถบอกคุณค่าที่แท้จริงของโครงการได้ เช่น โครงการฝึกอบรม หากไม่มีการประเมินผลว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำเอาความรู้หรือทักษะที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่เพียงใด ก็ยังไม่สามารถบอกคุณค่าที่แท้จริงของการฝึกอบรมได้ เป็นต้น

จากรูปแบบการประเมินโครงการดังกล่าวข้างต้น นักประเมินสามารถเลือกหรือประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินตามความเหมาะสมของโครงการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องชัดเจน และเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนาโครงการต่อไป สำหรับการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินเลือกใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP model (Context-Input-Process-Product evaluation) ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินที่ยึดหลักของการวิเคราะห์ระบบ (System analysis) หรือวิธีการเชิงระบบ (System approach) มีระบบแบบแผนอย่างชัดเจนและสามารถนำไปใช้ในการประเมินโครงการต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินดังนี้ (1) การประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เป็นการประเมินสถานะแวดล้อมหรือบริบท (Context evaluation) และปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (Input evaluation) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินใจเลือกวัตถุประสงค์ของโครงการ ตรวจสอบความเหมาะสม ความสมเหตุสมผลของการวางแผนดำเนินโครงการ ความเป็นไป



ได้ของโครงการที่จะนำไปปฏิบัติ คุณภาพของโครงการและโอกาสที่โครงการนั้นจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (2) การประเมินระหว่างการทำโครงการ เป็นการประเมินกระบวนการ (Process evaluation) เป็นการประเมินการดำเนินงานเมื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อน ตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการ จึงเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงการดำเนินโครงการได้อย่างทันที่ และ (3) การประเมินหลังการทำโครงการ เป็นการประเมินผลผลิต (Product evaluation) เป็นการประเมินที่มุ่งตอบคำถามว่า โครงการประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ผลผลิตของโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผลการดำเนินงานคุ้มค่าเพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของผลผลิตเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการว่า ควรดำเนินโครงการนั้นต่อไปหรือปรับปรุงขยาย หรือล้มเลิกโครงการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ

เทคนิควิธีและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในการประเมินโครงการที่สำคัญ ได้แก่ การสังเกต (Observation) การสัมภาษณ์ (Interview) แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบทดสอบ (Test) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มีรายละเอียดดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2557ก : 272-286 และสำราญ มีแจ้ง, 2558 : 180-191)

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้นอย่างเอาใจใส่ และกำหนดไว้อย่างมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งอื่น การสังเกตจะเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมินได้ก็ต่อเมื่อ (1) ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน (2) มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ (3) มีการบันทึกเหตุการณ์เรื่องราวอย่างเป็นระบบ และที่สำคัญที่สุด คือ (4) สามารถทดสอบและควบคุมความถูกต้อง และความเชื่อถือได้ สำราญ มีแจ้ง (2558 : 180-191) ได้อธิบายว่า การสังเกตมี 2 ประเภท ได้แก่ การสังเกตโดยมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Participant observation) หมายถึง การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมอยู่กับการสังเกตโดยได้รับการยอมรับเข้าเป็นสมาชิกผู้หนึ่งของกลุ่มนั้น การสังเกตในลักษณะนี้จะได้อะไรละเอียดที่แท้จริงและแจ่มชัด แต่อาจไม่ได้บันทึกในทันทีที่ทำให้ขาดรายละเอียดบางตอนที่มิประโยชน์ไป และการสังเกตโดยไม่เป็นผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรม (Non-participant observation) หมายถึง การสังเกตที่ผู้สังเกตอยู่นอกวงของผู้ถูกสังเกต การทำตนเป็นบุคคลภายนอกไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมของเด็กในชั้นเรียน การสังเกตประเภทนี้ไม่ควรให้ผู้ถูกสังเกตรู้ตัว เพื่อให้ได้พฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติจริง ๆ และสามารถบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ได้ทันที อาจเป็นการบันทึกโดยใช้แบบตรวจสอบรายการ มาตราส่วนประมาณค่า หรือวิธีอื่น ๆ แล้วแต่ความเหมาะสมที่จะเลือกเครื่องมือมาใช้ในแต่ละสถานการณ์ และพิชิต ฤทธิ์จรูญ (2557ก : 274-276) ได้จำแนกการสังเกตตามโครงการของการสังเกต

เป็น 2 ประเภท คือ การสังเกตแบบมีโครงสร้าง (Structured observation) เป็นการสังเกตที่กำหนดเรื่องราวหรือขอบเขตของเนื้อหาไว้ล่วงหน้าว่าจะสังเกตพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์อะไรบ้าง โดยมีการจัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้บันทึกการสังเกตล่วงหน้า เช่น แบบสำรวจรายการ มาตรฐานประมาณค่าที่มีโครงสร้างของข้อมูลหรือรายการที่ต้องการกำหนดไว้แล้ว เป็นต้น และแบบสังเกตแบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured observation) เป็นการสังเกตที่ไม่มีการกำหนดเรื่องราวหรือขอบเขตของเนื้อหาไว้ล่วงหน้า เป็นการสังเกตอย่างอิสระ โดยผู้สังเกตจะสังเกตแบบกว้าง ๆ การสังเกตวิธีนี้จะมีความยุ่งยากในการวิเคราะห์ข้อมูล การแยกประเภทข้อมูล ซึ่งเหมาะสำหรับการสังเกตเรื่องทั่วไปที่ไม่มีขอบเขตที่แน่นอนและเหมาะสำหรับผู้ที่ยังไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เพียงพอที่จะวางหลักเกณฑ์หรือโครงสร้างในการสังเกต

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนทั้ง 2 ฝ่าย คือ ผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ต้องมีการวางแผนและเตรียมการให้พร้อม รวมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนที่จะช่วยให้ได้ความจริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ จุดประสงค์ทั่วไปของการสัมภาษณ์คือ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยใช้แบบสัมภาษณ์หรือแนวคำถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของประเด็นการประเมินหรือตัวบ่งชี้ตามที่ต้องการ แบบสัมภาษณ์เป็นชุดของคำถามที่ใช้เป็นแนวทางในการถามและการจดบันทึกคำตอบของการสัมภาษณ์ โดยผู้สัมภาษณ์จะเป็นผู้บันทึกคำตอบที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ ประเภทของการสัมภาษณ์มี 2 ประเภทคือ

2.1 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เป็นแบบที่ง่ายที่สุด คือ การเตรียมแบบฟอร์มของคำถามไว้แล้ว ผู้สัมภาษณ์เพียงแต่สัมภาษณ์ตามแบบฟอร์ม แล้วจดบันทึกตามรายการ

2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่อาจใช้คำถามยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม ผู้สัมภาษณ์จึงควรเป็นผู้มีประสบการณ์และความสามารถ จึงจะทำให้เกิดความมั่นใจในการตั้งคำถาม การสัมภาษณ์ลักษณะนี้มี 3 ลักษณะ ได้แก่ แบบมีเป้าหมาย แบบเจาะลึก และแบบไม่มีทิศทาง

3. แบบสอบถาม (Questionnaire) หมายถึง ชุดของคำถามที่ใช้สอบถามข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ตอบ ทำให้ได้ข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบัน และการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต โดยทั่วไปแบบสอบถามมีลักษณะของข้อคำถาม 2 รูปแบบ ได้แก่ แบบคำถามปลายปิด (Closed form) เป็นแบบสอบถามที่กำหนดข้อคำถามและคำตอบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวหรือหลายคำตอบก็ได้แล้วแต่กรณี ทำให้สะดวกแก่ผู้ตอบ ใช้เวลาตอบไม่มาก และใช้วิธีตอบที่ค่อนข้างง่าย แบบสอบถามที่ใช้อาจใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งเป็นรูปแบบของการถามที่ใช้ประเมินค่าสิ่งที่ต้องการวัดหรือประเมินที่ไม่อาจวัดออกมาเป็นตัวเลขได้อย่างชัดเจน แต่บอก

ให้ทราบถึงระดับความคิดเห็น ความรู้สึก เจตคติ หรือพฤติกรรมว่ามีมากน้อยเพียงใด และแบบคำถามปลายเปิด (Opened form) เป็นแบบสอบถามที่มีเฉพาะคำถามแต่ไม่มีคำตอบให้เลือกตอบ ผู้ตอบสามารถตอบได้โดยอิสระ แบบสอบถามลักษณะนี้นิยมใช้ถามให้แสดงความคิดเห็นหรือเจตคติของผู้ตอบหรือการให้ข้อเสนอแนะมากกว่าการถามความรู้ ความสามารถ ในบางกรณีผู้วิจัยอาจใช้แบบสอบถามทั้ง 2 รูปแบบรวมไว้ในฉบับเดียวกัน

4. แบบทดสอบ (Test) คือ ชุดของข้อคำถามหรือกลุ่มงานใด ๆ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อจะชักนำให้ผู้ถูกทดสอบแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาให้ผู้สอบสังเกตได้และวัดได้ แบบทดสอบแบ่งได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับเกณฑ์การแบ่งดังนี้

4.1 แบ่งตามสมรรถภาพที่จะวัด ได้แก่ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Achievement test) แบบทดสอบวัดความถนัด (Aptitude test) และแบบทดสอบบุคคล-สังคม (Personal-social test)

4.2 แบ่งตามจุดมุ่งหมายในการสร้าง ได้แก่ แบบอัตนัยหรือแบบความเรียง (Subjective test or essay type) และแบบปรนัยหรือแบบให้ตอบสั้นๆ (Objective test or short answer)

5. การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีลักษณะคล้ายการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม โดยให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแต่ละคนมีโอกาสอธิบายประสบการณ์และนำเสนอความคิดเห็นและอภิปรายในประเด็นที่ต้องศึกษา องค์ประกอบของการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย การกำหนดกรอบคำถามหรือแนวคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม การคัดเลือกผู้ร่วมสนทนากลุ่ม บุคลากรในการจัดสนทนากลุ่ม (ผู้ดำเนินการสนทนาหรือพิธีกร ผู้จัดบันทึกคำสนทนา ผู้ช่วยดำเนินการ) อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล สถานที่ในการจัดสนทนากลุ่ม และระยะเวลาในการสนทนากลุ่ม

โดยสรุป เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินโครงการมีด้วยกันหลายวิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม การทดสอบ การสนทนากลุ่ม ซึ่งแต่ละวิธีมีทั้งข้อดีและข้อจำกัด ผู้ประเมินต้องมีความรู้ความชำนาญ และนำเทคนิควิธีการรวบรวมข้อมูลมาใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูลมีทั้งเชิงปริมาณด้วยวิธีการทางสถิติและเชิงคุณภาพด้วยวิธีการทางตรรกะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพโครงการ ธรรมชาติของโครงการ การออกแบบโครงการ เป้าหมายของการใช้ผลการประเมิน รวมทั้งความพร้อมด้านข้อมูลและบุคลากรในการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลนั้นๆ เป็นสำคัญ

## ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

### ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552 : 12-13) ให้ความหมายของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง การส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาให้แก่ นักเรียนเพื่อให้ นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจที่เข้มแข็ง คุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะการ ดำรงชีวิต และรอดพ้นจากสภาวะวิกฤติต่างๆ ได้อย่างปลอดภัย

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน อย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน มีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานโดยการมีส่วนร่วม ของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานศึกษา อันได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร และครูทุกคน มีวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจน มีมาตรฐานคุณภาพและมี หลักฐานการทำงานที่ตรวจสอบได้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2559 : 8) ให้ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มุ่งให้การคุ้มครอง ป้องกัน ดูแล แก้ไข ให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมพัฒนาศักยภาพนักเรียน อย่างมีแบบแผนและมีขั้นตอนที่ชัดเจน โดยครูที่ ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงานร่วมกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน เพื่อให้ นักเรียนเป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข มีสมรรถนะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีทักษะชีวิต มี ภูมิคุ้มกันอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอดปลอดภัยจากสภาวะวิกฤติต่างๆ ได้

โดยสรุป ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มุ่งให้การ คุ้มครอง ป้องกัน ดูแล แก้ไข ให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมพัฒนาศักยภาพนักเรียนอย่างมีแบบแผน มีขั้นตอนวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจน โดยครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินงาน ร่วมกับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้บริหาร และครูทุกคน เพื่อให้ นักเรียนเป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข มีสมรรถนะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีทักษะชีวิต มีภูมิคุ้มกันอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีวิตให้อยู่ รอดปลอดภัยจากสภาวะวิกฤติต่างๆ ได้

### วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 5) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีดังนี้

1. เพื่อให้โรงเรียนมีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยมีกระบวนการ วิธีการ และ เครื่องมือที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน สามารถตรวจสอบได้

2. เพื่อส่งเสริมให้ครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา บุคลากรในโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงาน และองค์กรภายนอกมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3. เพื่อให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือและส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพ เป็นคนที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552 : 13) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีดังนี้

1. เพื่อให้การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างเป็นระบบ
2. เพื่อให้โรงเรียน กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการทำงานร่วมกันโดยผ่านกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีร่องรอยหลักฐานการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างเป็นระบบ และเพื่อให้โรงเรียน กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน องค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการทำงานร่วมกันโดยผ่านกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีร่องรอยหลักฐานการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้

#### **เจตนารมณ์และหลักการของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน**

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีแบบแผนขั้นตอนชัดเจนในการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาเพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาเต็มตามศักยภาพ บนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมพัฒนา ร่วมแก้ปัญหาจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดให้เป็นระบบที่มุ่งวางพื้นฐานและแนวทางการดำเนินการในประเด็นสำคัญ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559 : 8)

1. การปรับเปลี่ยนบทบาทและเจตคติของผู้บริหาร ครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้มุ่งไปสู่ความรับผิดชอบในการดูแลพัฒนาการของนักเรียนอย่างเป็นองค์รวม
2. การวางระบบที่จะสร้างความมั่นใจว่านักเรียนทุกคนมีครูอาจารย์อย่างน้อยหนึ่งคนที่จะดูแลทุกข์สุขอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยเชื่อมประสานการดำเนินงานทุกส่วนทั่วทั้งโรงเรียน
3. การสนับสนุนให้ครูอาจารย์ได้มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ปกครอง เพื่อให้การดูแลที่บ้าน โรงเรียน และชุมชนเชื่อมประสานกัน
4. การส่งเสริมให้ผู้ปกครองรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือกัน เผื่อระวัง ดูแลช่วยเหลือ สนับสนุนบุตรหลาน

5. การประสานสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียน ชุมชน และผู้ชำนาญในสาขาต่างๆ เพื่อให้มีการส่งต่อและรับช่วงการแก้ไข ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนในรูปแบบสหวิทยาการ และสหวิชาชีพ

### ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547 : 8) กล่าวถึง ประโยชน์ของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ไว้ดังนี้

#### 1. นักเรียน

1.1 ได้รับการดูแลช่วยเหลือและพัฒนาด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสภาพแวดล้อมทางสังคมอย่างทั่วถึง

1.2 ได้รับการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน แก้ไขปัญหาทั้งด้านการเรียนรู้และความสามารถพิเศษ

1.3 ได้รู้จักตนเอง สามารถปรับตัวมีทักษะทางสังคมและอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

1.4 มีทักษะชีวิตและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อน ครู และผู้ปกครอง

#### 2. ครู

2.1 ตระหนักและเห็นความสำคัญในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.2 มีเจตคติที่ดีต่อนักเรียน

2.3 มีผลงานสอดคล้องกับมาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษา

2.4 มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพครู

#### 3. ผู้บริหาร

3.1 รู้ศักยภาพของครูในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการเรียนรู้

3.2 ได้ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียนใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนานักเรียน  
หลักสูตร และคุณภาพการจัดการศึกษา

3.3 มีรูปแบบกระบวนการพัฒนาและการพัฒนาเชิงระบบภายใต้การมีส่วนร่วม

#### 4. โรงเรียน

4.1 มีผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษา

4.2 ได้รับการยอมรับ การสนับสนุน และความร่วมมือจากชุมชน บุคลากร องค์กรที่เกี่ยวข้อง

4.3 มีการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้และเอื้ออาทร

#### 5. ผู้ปกครอง ชุมชน

5.1 ตระหนักในการมีส่วนร่วมกับโรงเรียน

5.2 เข้าใจถึงวิธีการอบรมสั่งสอนบุตรหลาน

5.3 เป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุตรหลานและบุคลากรในชุมชน

5.4 มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุตรหลาน เป็นครอบครัวที่เข้มแข็ง

## 6. เขตพื้นที่การศึกษา

6.1 พัฒนานวัตกรรมในการพัฒนานักเรียน

6.2 พัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงาน การนิเทศติดตามผล ประเมินผล และ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

6.3 มีระบบข้อมูลสารสนเทศทั้งข้อมูลระดับบุคคล และระดับโรงเรียนเพื่อพัฒนางาน

ต่อไป

## 7. ประเทศชาติ

7.1 นักเรียนมีคุณภาพดี มีปัญญา และมีความสุข

7.2 มีการเชื่อมโยงข้อมูลของเยาวชนทุกระดับ

7.3 ลดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชน ลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต่างๆ

7.4 ประชาชนมีคุณภาพเป็นกำลังอันสำคัญในการพัฒนาประเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552 : 13-14) กล่าวถึงประโยชน์ของระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

1. นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา

2. สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดีและอบอุ่น

3. นักเรียนรู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาความเก่ง (IQ) คุณธรรมจริยธรรม (MQ) และความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะ อุปสรรค (AQ)

4. นักเรียนเรียนรู้ได้อย่างมีความสุข และได้รับการส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพอย่างรอบ ด้าน

5. ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพนักเรียนอย่างเข้มแข็ง จริงจัง ด้วยความ เสียสละ เอาใจใส่

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2559 : 9) กล่าวถึงคุณค่าและความสำคัญ ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้เรียนได้รับการส่งเสริมพัฒนาการ ดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ และได้รับความ ช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ถูกวิธีและทันเวลา ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้เรียนเป็น รายบุคคล

2. เป็นกลไกสำคัญในการลดปัญหาการออกกลางคัน แต่จะช่วยประคับประคองให้ผู้เรียน อยู่ในระบบการศึกษาได้ตลอดหลักสูตร

3. สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ว่าผู้เรียนแต่ละสถานภาพจะได้รับบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน

4. ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างครูกับนักเรียน ผู้เรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างอบอุ่นด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด

5. ผู้เรียนรักโรงเรียน ได้เรียนรู้อย่างมีความสุข ได้รับการส่งเสริมพัฒนาเต็มตามศักยภาพอย่างรอบด้าน ก่อให้เกิดภูมิคุ้มกันทางจิตใจ มีทักษะชีวิต สมรรถนะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

6. ผู้เรียนได้รับการพัฒนา ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นผู้รู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ มีความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญของการพัฒนาความเก่ง มีคุณธรรม จริยธรรม มีเป้าหมายในชีวิตและมุ่งมั่นไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรค

7. มีเครือข่ายความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ก่อให้เกิดระบบงานด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีความเข้มแข็ง

โดยสรุป ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีความสำคัญและมีคุณค่า ช่วยให้ผู้เรียนได้รับการส่งเสริมพัฒนาการ ดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ และได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ถูกวิธีและทันเวลา ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคล มีสัมพันธ์ภาพกับครู รู้จักตนเอง ควบคุมตนเองได้ เรียนรู้อย่างมีความสุข และเครือข่ายความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ก่อให้เกิดระบบงานด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีความเข้มแข็ง

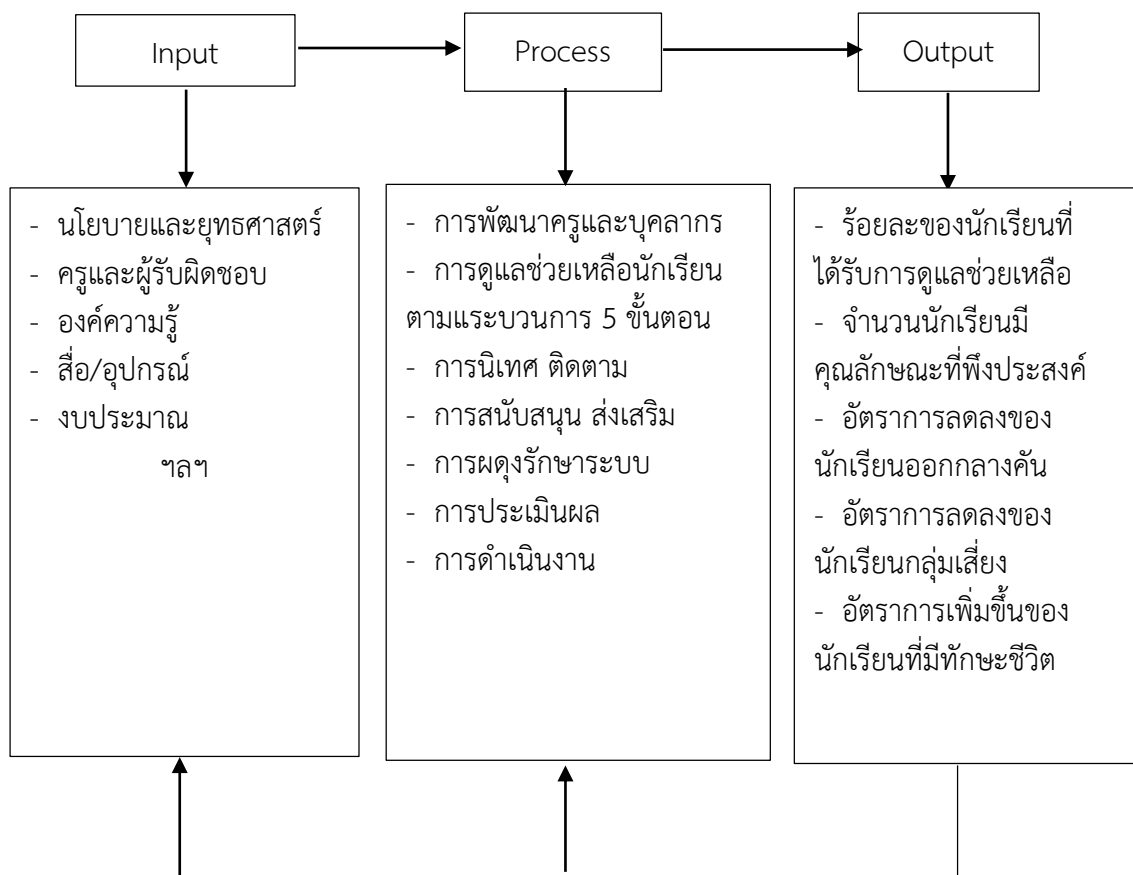
#### **กลยุทธ์ความสำเร็จในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน**

กลยุทธ์ความสำเร็จในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2552 : 9-12; 2559 : 9-10)

##### **1. หลักการและแนวคิดเชิงระบบ**

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดทำขึ้นตามแนวคิดการบริหารเชิงระบบที่มีโครงสร้างสำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ ปัจจัย (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียดและมีปฏิสัมพันธ์กัน สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังภาพที่ 1





ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดเชิงระบบของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

(ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559 : 10)

## 2. กระบวนการบริหาร

2.1 การวางแผน (Plan) เป็นการวางระบบ ซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกที่สำคัญที่สุด จะต้องกำหนดขั้นตอน มีวิธีการปฏิบัติเป็นมาตรฐานและการบันทึกการทำงานเป็นปัจจุบัน ข้อมูลจากบันทึกนี้จะนำไปสู่การตรวจสอบประเมินตนเอง และให้ผู้อื่นตรวจสอบได้ และเป็นสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นคุณภาพตามมาตรฐานและตัวชี้วัดของระบบย่อยส่งผลถึงคุณภาพรวมของโรงเรียนทั้งระบบ

2.2 การดำเนินงาน (Do) เป็นการปฏิบัติร่วมกันของทุกคนโดยใช้กระบวนการ วิธีการ และบันทึก บุคคลภายในองค์กรที่รับผิดชอบในระบบย่อยต่างๆ จะปฏิบัติและบันทึกต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน

2.3 การตรวจสอบ/ประเมินผล (Check) เป็นการประเมินตนเอง ร่วมกันประเมิน หรือผลัดเปลี่ยนกันประเมินภายใน ระหว่างบุคคล ระหว่างทีมย่อยในโรงเรียน

2.4 การปรับปรุงพัฒนา (Act) เป็นการนำผลการประเมินมาแก้ไขพัฒนางาน ซึ่งอาจจะแก้ไขพัฒนาในส่วนที่เป็นกระบวนการ วิธีการ ปักจัยหรือการบันทึกให้ดีขึ้นจนระบบคุณภาพหรือวงจรคุณภาพเป็นวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

### 3. การทำงานเป็นทีม

3.1 คณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นประธาน กรรมการ มีคณะกรรมการตามตำแหน่งต่างๆ ได้แก่ รองผู้อำนวยการทุกฝ่าย หัวหน้าระดับ หัวหน้างานแผนงาน หัวหน้างานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน และหัวหน้างานแนะแนวเป็นกรรมการและเลขานุการ มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

3.1.1 ส่งเสริม สนับสนุน การขับเคลื่อนและผดุงรักษาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.1.2 สร้างขวัญกำลังใจและพัฒนาบุคลากร

3.1.3 เป็นผู้นำในการฝึกฝน บูรณาการภารกิจโดยรวมของสถานศึกษา

3.1.4 ประสานสัมพันธ์และสร้างความเข้มแข็งให้ทีมประสาน ทีมทำ และเครือข่ายการดำเนินงานจากทุกภาคส่วน

3.1.5 นิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

3.2 คณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ) ประกอบด้วย หัวหน้าระดับชั้นเป็นประธาน กรรมการ มีกรรมการตามตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ได้แก่ รองหัวหน้าระดับ ครูที่ปรึกษา ครูผู้สอน และครูแนะแนวเป็นกรรมการและเลขานุการ มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

3.2.1 ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องและดำเนินการประชุมชี้แจง

3.2.2 บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน ประเมินผลและจัดทำรายการตามระดับชั้น

3.2.3 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของครูที่ปรึกษาและนักเรียน เพื่อประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.2.4 ประชุมคณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

3.2.5 ดำเนินการดูแลให้ความช่วยเหลือนักเรียนตามขั้นตอน และกระบวนการของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.3 คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน) ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการที่ผู้บริหารมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ มีกรรมการตามตำแหน่งและหน้าที่ต่างๆ ได้แก่ หัวหน้าระดับทุกระดับ หัวหน้างานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน หัวหน้างานอนามัย ครูพยาบาล และหัวหน้างานแนะแนว เป็นกรรมการและเลขานุการ มีบทบาทหน้าที่ดังต่อไปนี้

3.3.1 ปฏิบัติงานในฐานะบุคลากรหลักในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.3.2 ประสานงานระหว่างคณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) และคณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ) และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.3.3 จัดทำเครื่องมือ สื่ออุปกรณ์จำเป็นในการพัฒนาดำเนินงาน และรับผิดชอบในการชี้แจง สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

3.3.4 จัดประชุมคณะกรรมการทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อแสวงหาแนวทางในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.3.5 สรุปรายงานผลการดำเนินงานและดำเนินการอื่นใดเพื่อให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะทำให้ได้รับทราบจุดอ่อนจุดแข็งในการดำเนินงานของตนเอง เพื่อให้เกิดแนวทางที่จะพัฒนาให้มีคุณภาพสูงขึ้น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำได้ทั้งภายในโรงเรียนและระหว่างโรงเรียน โดยมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง ไม่ใช้การสั่งการหรือบังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนเกิดความรู้สึกที่ดี ไม่ต้องกังวลเรื่องการประเมินตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา

#### 5. การนิเทศ ติดตาม และประเมินผล

การนิเทศ ติดตาม และประเมินผล เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนางาน ช่วยส่งเสริมสนับสนุน และให้ข้อมูลย้อนกลับที่จะนำไปใช้ปรับปรุงงานต่อไป

โดยสรุป การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีกลยุทธ์ความสำเร็จ ได้แก่ หลักการและแนวคิดเชิงระบบ กระบวนการบริหาร การทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนิเทศ ติดตาม และประเมินผล

#### กระบวนการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

กระบวนการและขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหา การส่งเสริมพัฒนานักเรียน และการส่งต่อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559 : 14-17)

##### 1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล

ด้วยความหลากหลายของนักเรียนและนักเรียนแต่ละคนมีพื้นฐานความเป็นมาของชีวิตที่แตกต่างกัน ผ่านการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมหลายลักษณะทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้นการรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ครูอาจารย์มีความเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียนและนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาส่งเสริม การป้องกัน และแก้ไขปัญหานักเรียนได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากเครื่องมือ

และวิธีการที่หลากหลายตามหลักวิชาการ มิใช่การใช้ความรู้สึกรหรือการคาดเดา โดยเฉพาะในการ แก้ไขปัญหานักเรียน ซึ่งจะทำให้ไม่เกิดข้อผิดพลาดต่อการช่วยเหลือนักเรียน

## 2. การคัดกรองนักเรียน

การคัดกรองนักเรียน เป็นการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียน เพื่อจัดกลุ่มนักเรียนซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการหาวิธีการที่เหมาะสมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็น ด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอาจจัดกลุ่มนักเรียนตามผลการคัดกรองเป็น 2, 3 หรือ 4 กลุ่มก็ได้ ตามขอบข่ายและเกณฑ์การคัดกรองที่โรงเรียนกำหนด เช่น ในกรณีที่แบ่งนักเรียนเป็น 4 กลุ่ม อาจนิยามกลุ่มได้ดังนี้

2.1 กลุ่มปกติ หมายถึง นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ ซึ่งควรได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันและการส่งเสริมพัฒนา

2.2 กลุ่มเสี่ยง หมายถึง นักเรียนที่อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยงตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การป้องกันและแก้ไขตามกรณี

2.3 กลุ่มมีปัญหา หมายถึง นักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มมีปัญหาตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องช่วยเหลือและแก้ปัญหาโดยเร่งด่วน

2.4 กลุ่มพิเศษ คือ นักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ มีความเป็นอัจฉริยะแสดงออก ซึ่งความสามารถอันโดดเด่นด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านอย่างเป็นที่ประจักษ์เมื่อเทียบกับผู้มีอายุในระดับเดียวกันภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งโรงเรียนต้องให้การส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาศักยภาพความสามารถพิเศษนั้นจนถึงขั้นสูงสุด

## 3. การส่งเสริมพัฒนานักเรียน

การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน เป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนไม่ว่าจะเป็นนักเรียนกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา กลุ่มพิเศษให้มีคุณภาพมากขึ้น ได้พัฒนาเต็มศักยภาพ มีความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่างๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติและกลุ่มพิเศษ กลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา และเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหากลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป

การส่งเสริมพัฒนานักเรียนมีหลายวิธีที่โรงเรียนสามารถพิจารณาดำเนินการได้ แต่มีกิจกรรมหลักสำคัญที่โรงเรียนต้องดำเนินการ คือ

1. การจัดกิจกรรมโฮมรูม
2. การเยี่ยมบ้าน
3. การจัดประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (Classroom meeting)
4. การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิต และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

#### 4. การป้องกันและแก้ไข้ปัญหา

ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูควรให้ความเอาใจใส่กับนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา นั้น จำเป็นอย่างมากที่ต้องให้ความดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และหาวิธีการช่วยเหลือทั้งการป้องกันและการแก้ไข้ปัญหา โดยไม่ปล่อยปละละเลยนักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม การสร้างภูมิคุ้มกัน การป้องกันและแก้ไข้ปัญหาของนักเรียนจึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่และมีคุณค่าอย่างมากในการพัฒนาให้นักเรียนเติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมต่อไป

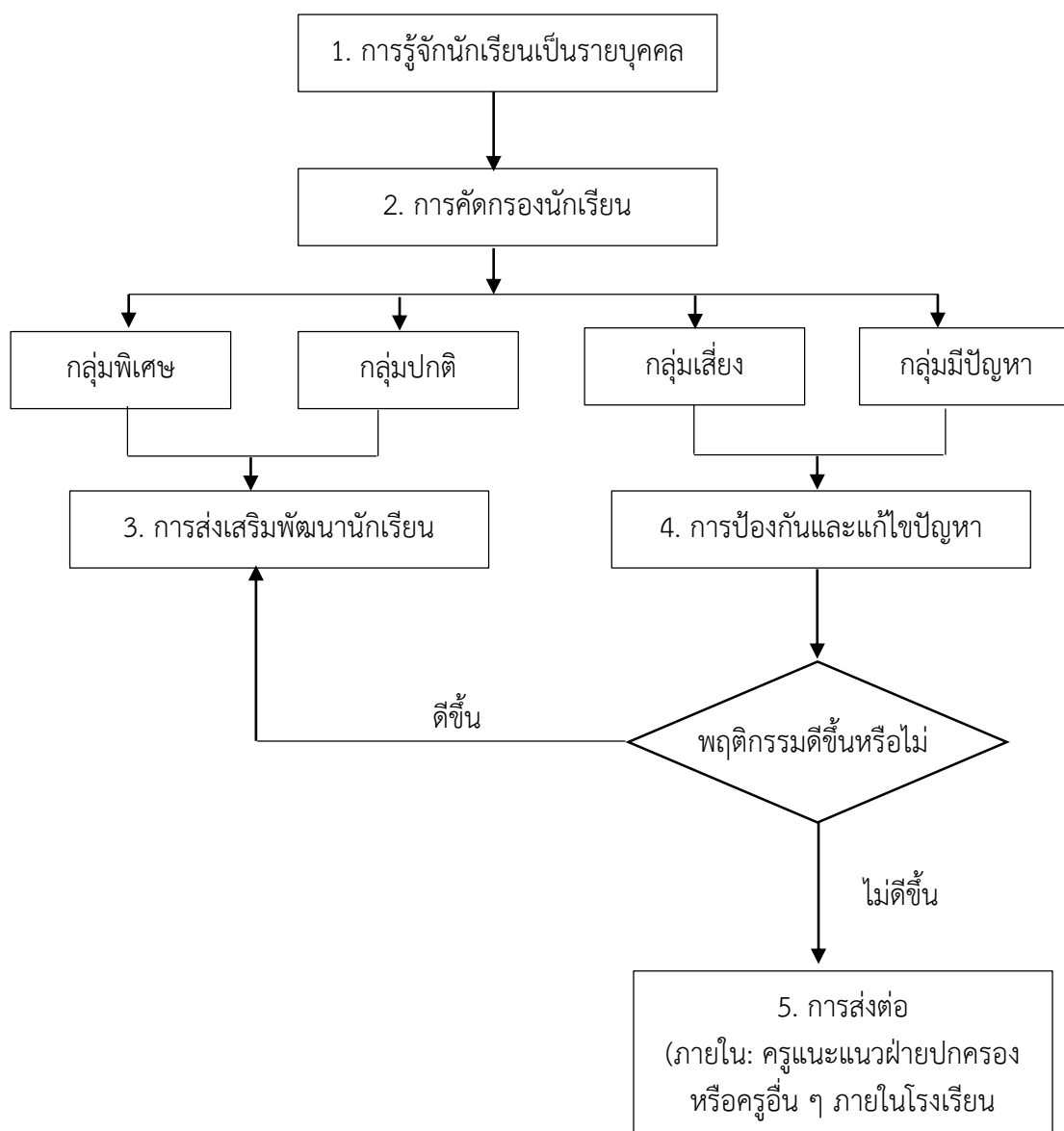
การป้องกันและการแก้ไข้ปัญหาให้นักเรียนนั้นมีหลายเทคนิควิธีการ แต่สิ่งที่ครูที่ปรึกษา จำเป็นต้องดำเนินการมีอย่างน้อย 2 ประการ คือ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น และการจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไข้ปัญหา

#### 5. การส่งต่อ

ในการป้องกันและแก้ไข้ปัญหานักเรียนโดยครูที่ปรึกษา อาจมีกรณีที่บางปัญหามีความยากต่อการช่วยเหลือ หรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้นก็ควรดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่อไป เพื่อให้ปัญหาของนักเรียนได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกทางและรวดเร็วขึ้น หากปล่อยให้ปัญหานี้เป็นบอบบาทหน้าที่ของครูที่ปรึกษาหรือครูคนใดคนหนึ่งเพียงลำพัง ความยุ่งยากของปัญหาอาจมีมากขึ้น หรือลุกลามกลายเป็นปัญหาใหญ่โตจนยากต่อการแก้ไข้ ซึ่งครูที่ปรึกษาสามารถดำเนินการได้ตั้งแต่กระบวนการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล หรือการคัดกรองนักเรียนก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหาของนักเรียนในแต่ละกรณี

5.1 การส่งต่อภายใน ครูที่ปรึกษาส่งต่อไปยังครูที่สามารถให้การช่วยเหลือนักเรียนได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา เช่น ส่งต่อครูแนะแนว ครูพยาบาล ครูประจำวิชา หรือฝ่ายปกครอง

5.2 การส่งต่อภายนอก ครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้ดำเนินการส่งต่อยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก หากพิจารณาเห็นว่า เป็นกรณีปัญหาที่มีความยากเกินกว่าศักยภาพของโรงเรียน จะดูแลช่วยเหลือได้



ภาพที่ 4 กระบวนการและขั้นตอนของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน  
(ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2559 : 17)

แนวทางการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดังกล่าวข้างต้นนี้ ทางโรงเรียนจอมพระประชาสรรค์ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ และทำงานร่วมกันกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียน ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน ชุมชน และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อให้นักเรียนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง มีพัฒนาการตามศักยภาพ

มีคุณภาพผู้เรียนทั้งด้านผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ สมรรถนะผู้เรียน และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตามที่โรงเรียนกำหนด และเรียนรู้ด้วยความสุข

### **บทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

การดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นระบบที่มีกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ประกอบด้วย การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมพัฒนานักเรียน การป้องกันและแก้ไขปัญหา และการส่งต่อ สถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2547 : 17-25; 2552 : 28-35)

#### **1. บทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา**

สถานศึกษาจึงเป็นสถาบันที่ประกอบด้วยบุคคลต่างๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ครู นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและบุคคลอื่น จึงมีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้นำสูงสุดในสถานศึกษา สามารถบริหารจัดการและให้ความสำคัญในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ประสบผลสำเร็จ จึงมีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 4 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
1. บริหารจัดการให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>สร้างความตระหนักให้ครูทุกคนและบุคคลที่เกี่ยวข้องเห็นคุณค่าและความจำเป็นของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>กำหนดโครงสร้างการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เหมาะสมกับสถานศึกษา</li> <li>แต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานตามความเหมาะสม</li> <li>ประชุมคณะกรรมการและกำหนดเกณฑ์จำแนกกลุ่มนักเรียน</li> <li>ส่งเสริมให้ครูทุกคนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับความรู้เพิ่มเติม มีทักษะเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง</li> </ol>
2. ประสานงานระหว่างสถานศึกษากับหน่วยงานและบุคคลภายนอก เช่น ผู้ปกครอง เครือข่ายผู้ปกครอง องค์กรต่างๆ สาธารณสุข โรงพยาบาล สถานีตำรวจ ฯลฯ	<ol style="list-style-type: none"> <li>เชิญร่วมเป็นกรรมการและเครือข่ายในการช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>ประชุมปรึกษาหารือและขอความร่วมมือ</li> </ol>
3. ดูแล กำกับ นิเทศ ติดตาม ประเมินผล สนับสนุนและให้ขวัญกำลังใจในการดำเนินงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดปฏิทินการดำเนินงาน</li> <li>นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล</li> <li>ยกย่องให้รางวัลเผยแพร่ผลงานการดำเนินงานในโอกาสต่างๆ</li> </ol>



### 1.2 หัวหน้าระดับ/รองหัวหน้าระดับ มีบทบาทและแนวทางการดำเนินงานดังนี้

#### ตารางที่ 5 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าระดับ/รองหัวหน้าระดับ

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าระดับ/รองหัวหน้าระดับ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ติดตาม กำกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษา</li> <li>2. ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>3. จัดประชุมครูในระดับเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>4. จัดประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาปัญหากรณี (Case Conference)</li> <li>5. บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานประเมินผลระดับ ส่งผู้บริหารโดยผ่านทีมประสาน</li> </ol>

### 1.3 ครูประจำชั้น / ครูที่ปรึกษา เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด และเป็นบุคลากรหลักในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีบทบาทและแนวทางการดำเนินงานดังนี้

#### ตารางที่ 6 บทบาทหน้าที่ของครูประจำชั้น / ครูที่ปรึกษา

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล	รวบรวมข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล จัดทำข้อมูลให้เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน
2. การคัดกรองนักเรียน	วิเคราะห์ข้อมูลจำแนกจัดกลุ่มผู้เรียน เช่น กลุ่มเด็กมีความสามารถพิเศษ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มมีปัญหาต้องการการช่วยเหลือโดยเร่งด่วน
3. การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน	จัดกิจกรรม โครงการ โครงการ ส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนให้รู้จักตนเอง รักและเห็นคุณค่าในตนเอง มีทักษะในการดำรงชีวิต
4. การป้องกันและแก้ไขปัญหา	ดูแลช่วยเหลือให้คำปรึกษากรณีปัญหาที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
5. การส่งต่อ	กรณีปัญหาของนักเรียนซับซ้อนให้ส่งต่อไปยังครูแนะแนว ฝ่ายปกครอง หรือผู้มีทักษะความสามารถตรงกับลักษณะปัญหา
6. อื่นๆ	<ol style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาตนเองด้านองค์ความรู้ทางจิตวิทยาการแนะแนวและการให้คำปรึกษา</li> <li>ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหารายกรณี</li> <li>บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผล รายงานส่งหัวหน้าระดับ</li> </ol>

1.4 ครูประจำวิชาและครูที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร มีหน้าที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้และดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานดังนี้

## ตารางที่ 7 บทบาทหน้าที่ของครูประจำวิชาและครูที่เกี่ยวข้อง

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
ดูแลนักเรียนและให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ศึกษาข้อมูลของนักเรียนเป็นรายบุคคล เพื่อรู้จักและเข้าใจผู้เรียนอย่างแท้จริง</li> <li>ให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักเรียนแก่ครูที่ปรึกษา และให้ความร่วมมือกับครูที่ปรึกษาในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>ให้ข้อมูลการรู้จักและเข้าใจผู้เรียนในการจัดกระบวนการเรียนรู้ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และบริการต่างๆ ให้ผู้เรียนได้พัฒนาธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ</li> <li>ให้คำปรึกษาเบื้องต้นในรายวิชาที่สอน ในด้าน การศึกษาต่อ การประกอบอาชีพ ทักษะการดำรงชีวิต และบุคลิกภาพที่พึงประสงค์</li> </ol>

ตารางที่ 7 (ต่อ)

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
	5. พัฒนาตนเองด้านองค์ความรู้ทางจิตวิทยาและการ แนะแนว และนำมาบูรณาการในการจัด ประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่นักเรียน
	6. ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหารายกรณี ในกรณี เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
	7. บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน สรุปผล และ รายงานส่งหัวหน้าระดับ

1.5 ครูแนะแนว เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อการจัดระบบงานแนะแนว ซึ่งมีความสัมพันธ์กับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานดังนี้

ตารางที่ 8 บทบาทหน้าที่ของครูแนะแนว

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
การนิเทศ ให้คำปรึกษา สนับสนุน และ เป็นแกนหลักแก่ครูที่ปรึกษาและ ผู้เกี่ยวข้อง	1. สนับสนุนและเป็นแกนหลักแก่ครูที่ปรึกษาและ ผู้เกี่ยวข้องทุกคนในการให้ความรู้ เทคนิค วิธีการ และกระบวนการตามหลักจิตวิทยาและการแนะ แนวเพื่อใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในประเด็น ต่อไปนี้ - เทคนิค วิชาการ และเครื่องมือ เพื่อการรู้จักและ เข้าใจผู้เรียน รวมทั้งการคัดกรองจัดกลุ่มผู้เรียน การให้คำปรึกษาเบื้องต้น เช่น การใช้ระเบียบสะสม แบบทดสอบ การสังเกต การสัมภาษณ์ - เสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมโฮมรูม การ ประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน และกิจกรรมสำหรับ ผู้เรียนทุกกลุ่มคัดกรอง

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับธรรมชาติและลักษณะของผู้เรียนกลุ่มพิเศษประเภทต่างๆ และเสนอแนวทางในการดูแลช่วยเหลือส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียน</li> <li>2. ให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียน (ในกรณีที่ครูที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขหรือยากต่อการช่วยเหลือ) ผู้ปกครองและผู้ขอรับบริการทั่วไป</li> <li>3. ประสานกับผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกสถานที่เป็นระบบเครือข่ายในการดำเนินงานแนะแนวและการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>4. จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในคาบแนะแนว</li> <li>5. ให้บริการต่างๆ หรือจัดทำโครงการ กิจกรรมกลุ่มต่างๆ ให้กับนักเรียน ซึ่งเป็นการสนับสนุนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>6. ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหารายกรณี</li> <li>7. ในกรณีที่นักเรียนมีปัญหายากต่อการช่วยเหลือของครูแนะแนว ให้ส่งต่อผู้เชี่ยวชาญภายนอกและติดตามผลการช่วยเหลือนั้น</li> <li>8. บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผลรายงานส่งผู้บริหารหรือหัวหน้าระดับ</li> </ul>

## 1.6 ครูหัวหน้าระดับชั้น

## ตารางที่ 9 บทบาทหน้าที่ของครูหัวหน้าระดับชั้น

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
1. ติดตาม กำกับ การดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>วางแผนการกำกับ ติดตาม การทำงานของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา ให้ชัดเจน และรับรู้โดยทั่วกัน</li> <li>อำนวยความสะดวกแก่ครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษาในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน และจัดทำรายงาน ประเมินผลระบบส่งผู้บริหาร</li> </ol>
2. ประสานงานผู้เกี่ยวข้องในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>จัดประชุมครูในระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>จัดประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาปัญหากรณี</li> <li>ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา</li> <li>ติดต่อประสานงานกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา</li> </ol>

1.7 นักเรียน เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทั้งเป็นผู้รับการช่วยเหลือและให้ความช่วยเหลือแก่สถานศึกษาเพื่อให้การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงานดังนี้

**ตารางที่ 10** บทบาทหน้าที่ของนักเรียน

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
มีบทบาทหน้าที่ของนักเรียนและสนับสนุนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เรียนรู้ ทำความเข้าใจกรอบแนวคิดของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>2. ประสานงานในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นของเพื่อนนักเรียน</li> <li>3. มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรม</li> <li>4. เป็นแกนนำในการดูแลช่วยเหลือเพื่อนนักเรียน ให้ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้และการเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิตอย่างเต็มตามศักยภาพ</li> </ol>

1.8 คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นองค์คณะบุคคลที่ประกอบด้วยตัวแทนหน่วยงาน ซึ่งมีส่วนในการพัฒนาการศึกษา มีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

**ตารางที่ 11** บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
ให้การสนับสนุนด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้คำปรึกษาในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>2. เสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาแก้ไขนักเรียน</li> <li>3. ติดต่อขอความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรต่างๆ ในการส่งเสริม พัฒนา แก้ไข</li> <li>4. อำนวยความสะดวกในการประสานงาน เมื่อสถานศึกษาต้องการช่วยเหลือ</li> </ol>

## 2. บทบาทหน้าที่ของผู้ปกครองและชุมชน

บทบาทหน้าที่ของผู้ปกครองและชุมชน เป็นบุคคลและกลุ่มบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับนักเรียนในพื้นที่มากที่สุด จะให้การเอาใจใส่ดูแลนักเรียนได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย ผู้ปกครอง เครือข่ายผู้ปกครอง ชมรม สมาคมผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชน

2.1 ผู้ปกครอง เครือข่ายผู้ปกครอง เป็นบุคคลและคณะบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับนักเรียน มีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

### ตารางที่ 12 บทบาทหน้าที่ของผู้ปกครอง เครือข่ายผู้ปกครอง

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
1. อบรมดูแลและเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงชีวิตครอบครัว มีความรัก ความเข้าใจ และให้ความอบอุ่น	1. จัดสภาพแวดล้อม ประสพการณ์ ให้นักเรียนได้สัมผัสกับตัวอย่างที่ดี 2. สนับสนุนส่งเสริมให้กำลังใจนักเรียนในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ตามความสนใจและศักยภาพของตนเอง 3. ใช้หลักจิตวิทยาในการเลี้ยงดูบุตรหลาน
2. สนับสนุนให้ความร่วมมือ วางแผนร่วมกับสถานศึกษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหา นักเรียน	1. เข้าร่วมประชุม วางแผน หาแนวทางการดำเนินงาน 2. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหา นักเรียน
3. เป็นที่ปรึกษาหรือแนะแนวทางการดำเนินชีวิตที่ดีแก่นักเรียน	1. ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่ดีแก่นักเรียน 2. เสนอแนะแนวทางในการดำเนินชีวิตที่ดีให้นักเรียน

2.2 ชุมชน เป็นสังคมที่มีอิทธิพลต่อค่านิยมและพฤติกรรมของเด็ก บุคคลทุกคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือ ส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาตนในแนวทางที่เหมาะสม มีบทบาทหน้าที่และแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

### ตารางที่ 13 บทบาทหน้าที่ของชุมชน

บทบาทหน้าที่	แนวทางการดำเนินงาน
สนับสนุนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดสภาพแวดล้อมของชุมชนที่เอื้อต่อการพัฒนานักเรียน</li> <li>2. ช่วยสอดส่องดูแลนักเรียน</li> <li>3. เป็นแหล่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพนักเรียน</li> <li>4. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน</li> <li>5. ให้ข้อมูลข่าวสารพฤติกรรมของนักเรียนกับสถานศึกษา</li> <li>6. เข้าร่วมกิจกรรมของสถานศึกษา</li> </ol>

### 3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายและบรรลุจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกส่วนในสังคม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีคุณภาพ สถานศึกษาควรประสานความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น กรมสุขภาพจิต ศูนย์อนามัย สาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองพิเศษ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม สื่อมวลชน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ องค์กรเอกชน องค์กรอิสระ ซึ่งมีความสามารถในการสนับสนุนและให้ความร่วมมือได้ดังนี้

3.1 ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับพฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กวัยต่างๆ

3.2 สอดส่องดูแลให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนทั้งด้านความปลอดภัยและการแก้ปัญหาพฤติกรรม

3.3 ร่วมมือกับสถานศึกษาจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนให้ได้รับการพัฒนาตามศักยภาพของแต่ละบุคคล



3.4 เป็นแหล่งการเรียนรู้และฝึกงาน และเพิ่มพูนประสบการณ์แก่นักเรียนตามความรู้ ความสามารถ ความสนใจ และความถนัด

3.5 ติดตามผล สะท้อนปัญหา และแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.6 ให้ความร่วมมือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศที่เป็น ประโยชน์และน่าสนใจ

3.7 ให้การสนับสนุนและเป็นเครือข่ายในการพัฒนาและขยายผลการดำเนินงานดูแล ช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ประสบความสำเร็จ ต้องอาศัย ความร่วมมือรวมพลังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถานศึกษา ผู้บริหาร ครู คณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และชุมชน ซึ่งต้องมีผู้รับผิดชอบ ดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ตามขั้นตอน และกระบวนการที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาคุณภาพนักเรียน การดูแลช่วยเหลือ นักเรียนให้สามารถก้าวข้ามปัญหาอุปสรรคและจุดที่ยากลำบากที่สุดในชีวิตของนักเรียนแต่ละคนไปสู่ เป้าหมายปลายทางตามความมุ่งหวังของตัวนักเรียนเองและความคาดหวังของสังคม และช่วยให้นักเรียนทุกคนได้รับการดูแลช่วยเหลือตามเจตนารมณ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

#### แนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

แนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้ (สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2552 : 43-47)

#### ตารางที่ 14 แนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การพัฒนาและขับเคลื่อน ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	แนวทางการดำเนินงาน
1. ศึกษาสภาพและทิศทางการ ดำเนินงาน	1. ศึกษาและทำความเข้าใจนโยบายของ กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการศึกษา ขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา และศักยภาพของ สถานศึกษาในการจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3. ศึกษาและวิเคราะห์บริบทของชุมชน

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

การพัฒนาและขับเคลื่อน ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	แนวทางการดำเนินงาน
2. วางแผนการดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างทีมงานและสร้างความตระหนักเจตคติที่ดีในการทำงานแก่ทีมงาน</li> <li>2. กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>3. กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>4. จัดทำแผนงาน ปฏิทินปฏิบัติงานตลอดปีการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งดำเนินการบริหารจัดการระบบฯ และสร้างกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษาทั้ง 5 กระบวนการ คือ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล</li> <li>- การคัดกรองนักเรียน</li> <li>- การส่งเสริมและพัฒนาเด็กเรียน</li> <li>- การป้องกันและแก้ไขปัญหา</li> <li>- การส่งต่อ</li> </ul> </li> <li>5. จัดทำสื่อนวัตกรรม สนับสนุนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> </ol>
3. ดำเนินการตามที่กำหนด	<p>ดำเนินงานตามแผนที่จัดทำขึ้นให้ครอบคลุมกิจกรรมต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาบุคลากรให้มีเจตคติ ความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>2. สนับสนุนให้ครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องการดูแลช่วยเหลือนักเรียนครอบคลุมทั้ง 5 กระบวนการ</li> <li>3. ผลิหรือจัดหาสื่อนวัตกรรมให้การสนับสนุนการดำเนินงานของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>

## ตารางที่ 14 (ต่อ)

การพัฒนาและขับเคลื่อน ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	แนวทางการดำเนินงาน
4. นิเทศ กำกับ ติดตาม	<p>ดำเนินการนิเทศ กำกับ และติดตามการดำเนินงานตามระยะเวลาที่เหมาะสมและครอบคลุมกิจกรรมต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และประสานความร่วมมือในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</li> <li>2. นำเสนอข้อมูล ความรู้ หรือเทคนิควิธีที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</li> <li>3. ติดตามผลการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>
5. ประเมินเพื่อทบทวน (ประเมินภายใน)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดประเมินการดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีการที่หลากหลายอย่างน้อยปีละครั้ง</li> <li>2. เน้นการประเมินเพื่อพัฒนาไม่ใช่การจับผิดตัวบุคคล</li> <li>3. ประเมินด้วยบรรยากาศแบบกัลยาณมิตร</li> <li>4. นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงส่วนที่เป็นจุดอ่อนและพัฒนาในส่วนที่ดีเป็นที่ยอมรับให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพื่อให้มีความเข้มแข็งมั่นคงตลอดไป</li> </ol>
6. สรุปรายงาน/ประชาสัมพันธ์	<p>จัดทำหลักฐานการสรุปรายงานประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จุดประสงค์</li> <li>2. เป้าหมาย</li> <li>3. วิธีดำเนินงาน</li> <li>4. ผลการดำเนินงาน</li> <li>5. ปัญหา อุปสรรค</li> <li>6. ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา</li> </ol>

ตารางที่ 14 (ต่อ)

การพัฒนาและขับเคลื่อน ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	แนวทางการดำเนินงาน
	<p>7. การรายงาน เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลงานดีเด่น Best Practices</li> <li>- ครู บุคลากรดีเด่น</li> <li>- นักเรียนที่มีส่วนร่วม/YC ดีเด่น</li> <li>- ผู้ปกครองและชุมชนที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือ</li> </ul> <p>สนับสนุนดีเด่น</p>

โดยสรุป การดำเนินงานพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา เป็นบุคลากรหลักในการปฏิบัติหน้าที่ตามกระบวนการที่กำหนด ผู้บริหารโรงเรียนให้การสนับสนุน และเอื้ออำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติหน้าที่ของครูประจำชั้น ครูที่ปรึกษา และครูผู้สอน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพได้ตามมาตรฐาน มีการนิเทศ ติดตาม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### แนวคิดความพึงพอใจ

#### ความหมายของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 122) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกพอใจที่เกิดจากการได้รับแรงจูงใจภายนอกเป็นแรงเสริม เช่น การให้รางวัล คำชมเชย การปรับสภาพเรียนและสภาพห้องเรียนให้เหมาะสมกับผู้เรียน อีกทั้งเป็นความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้นภายในซึ่งเป็นแรงจูงใจภายใน ที่ต้องการประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ผู้เรียนต้องการและพอใจ

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2554 : 396) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของส่วนบุคคล

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง พอใจ ชอบใจ

ราตรี นันทสุคนธ์ (2555 : 40) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกพอใจต่อการร่วมกิจกรรม บุคคลจะแสดงออกมาให้เห็นอย่างเปิดเผย หรือไม่เปิดเผยก็ได้

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2557 : 37) ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงให้เห็นลักษณะของอารมณ์ที่ชื่นชอบในสิ่งนั้น และพึงพอใจที่จะตอบสนอง

บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2559 : 5) ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความพอใจ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ เป็นความรู้สึกทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

วีรพล แสงปัญญา (2561 : 155) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวกหรือลบ ซึ่งเป็นแนวโน้มหรือท่าทีที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม สร้างสรรค์-ทำลายเข้าหา-ถอยหนี ร่วมมือ-ต่อต้าน

โดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเชิงบวกหรือเชิงลบ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการ ได้รับสิ่งเร้าที่อาจเป็นคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อส่วนบุคคล

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และอธิบายเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสรุปได้ ดังนี้

#### 1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

Vroom (1994: 91-103) ได้เสนอทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า Valene ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการแบบมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังมี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวังหรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็น พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่ออยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการ ความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบซึ่งเกี่ยวพันความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และผลลัพธ์ระดับที่สอง

4. สื่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สอง ตามทัศนะของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

สรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดแรงจูงใจของบุคคลบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพึงพอใจหรือความหมายเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์

## 2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

Maslow (1970 : 69) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ โดยเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพื้นฐานของคนเราซึ่งมุ่งไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการพื้นฐานเรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

2.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

2.3 ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs)

2.4 ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs)

2.5 ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย

## 3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor theory) ที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene factors)

3.1 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

3.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานตลอดเวลา ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะ

ทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน วิธีการปกครอง บังคับบัญชา

ทฤษฎีสองปัจจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญทำให้คนมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจจึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจให้ชัดเจน

### ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรงค์ ไคว้ตระกูล (2554 : 397) ได้สรุปลักษณะของทัศนคติและความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ทัศนคติและความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เรียนรู้
2. ทัศนคติและความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ดังนั้นทัศนคติจึงมีทั้งบวกและลบ
3. ทัศนคติและความพึงพอใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึก อารมณ์ องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้จัก และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม
4. ทัศนคติและความพึงพอใจ เปลี่ยนแปลงได้ง่าย อาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบหรือลบเป็นบวก
5. ทัศนคติและความพึงพอใจ แปรเปลี่ยนไปตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชนหรือสังคมหนึ่งอาจมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษ ซึ่งค่านิยมมีอิทธิพลต่อทัศนคติ การเปลี่ยนทัศนคติ
6. สังคมประกิต มีความสำคัญต่อพัฒนาการทัศนคติของเด็ก โดยเฉพาะทัศนคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม

นิตินพล ภูตะโชติ (2556 : 170-174) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ หลายอย่าง ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personality Determinants) เป็นลักษณะส่วนตัวหรือเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละคน ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งสามารถอธิบายได้จาก เพศ อายุ การศึกษา ความสามารถ ความถนัด และความสนใจส่วนบุคคล
2. ลักษณะของงาน (Task Determinants) ลักษณะของงานแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน ปัจจัยที่ต่างกันเหล่านั้นจะดึงดูดใจให้บุคคลเกิดความสนใจที่จะทำงานดังกล่าว ลักษณะของงานที่สร้างความพึงพอใจให้คนอยากจะทำมีดังนี้

#### 2.1 เป็นงานที่มีความท้าทาย

- 2.2 โอกาสก้าวหน้า
- 2.3 ความเป็นอิสระในการทำงาน
- 2.4 เพื่อนร่วมงาน
- 2.5 ความรับผิดชอบในหน้าที่
- 2.6 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน
- 2.7 ชื่อเสียงของบริษัท
- 2.8 ความมั่นคงในการทำงาน

3. ลักษณะของการจัดการ (Management Determinants) เรื่องของการบริหารจัดการ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ถ้าการบริหารจัดการขาดระบบที่ดี ผู้บริหาร ไม่มีความสามารถจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ลักษณะการจัดการที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

- 3.1 ค่าจ้างหรือเงินเดือน
- 3.2 ระบบการบริหาร
- 3.3 โครงสร้างองค์การ
- 3.4 ระบบการควบคุม
- 3.5 ระบบการให้รางวัล
- 3.6 มีระบบการประเมินผลที่ยุติธรรม
- 3.7 ระบบการส่งเสริมสนับสนุน
- 3.8 ความสามารถของผู้บริหาร
- 3.9 สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ

วีรพล แสงปัญญา (2561: 155-156) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นสิ่งที่เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงได้
2. เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกล้าเผชิญหรือหลีกเลี่ยง
3. ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ
  - 3.1 องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ (Affective component)
  - 3.2 องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive component)
  - 3.3 องค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Behavior component)
4. ทักษะคติเปลี่ยนแปลงตามค่านิยมของชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก
5. สังคมประภิต (Socialization) มีความสำคัญต่อการพัฒนาทัศนคติของเด็ก

โดยสรุป ความพึงพอใจมีลักษณะเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงได้ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้



คิด องค์ประกอบเชิงพฤติกรรม ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมของชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ และเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาทัศนคติของเด็ก

### การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจมีหลายวิธี ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสังเกต และการใช้แบบสอบถาม โดยเฉพาะแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่นิยมใช้มากที่สุด บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2559 : 9-11) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจที่ใช้แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ตและแบบออสกู๊ด ดังนี้

1. มาตราประมาณค่า (Rating scale) หรือมาตราประเมินค่า เป็นเครื่องมือที่ประกอบด้วยชุดของคำถามที่ใช้วัดเจตคติ ค่านิยม ความพึงพอใจ คุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น มาตราประมาณค่าแตกต่างจากแบบสำรวจรายการตรงที่สามารถระบุและจำแนกคุณภาพของสิ่งที่ต้องการวัดได้ มีการกำหนดระดับคุณภาพของรายการที่ต้องการตรวจสอบมากกว่า 2 ระดับ ในขณะที่แบบสำรวจรายการได้แต่เพียงว่าผู้เรียนได้แสดงออกหรือกระทำสอดคล้องตามรายการที่กำหนดหรือไม่ หรืออย่างมากที่สุดคือสามารถวัดปริมาณในรูปของความถี่ของการเกิดเหตุการณ์ได้มาตราประมาณค่าจึงเป็นวิธีการบันทึกและผลการตัดสินใจอย่างมีระบบ การกำหนดระดับของการประเมินสามารถทำได้หลายระดับ เช่น ตั้งแต่ 3 ระดับขึ้นไป ที่นิยมใช้คือ 3-5 ระดับ เช่น มาก ปานกลาง น้อยหรือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

1.1 มาตราประมาณค่าแบบ Likert มาตราวัดแบบนี้เป็นการถามแนวโน้มความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งข้อความที่ถามจึงเป็นการถามความรู้สึก/ความชอบของผู้ตอบ ไม่ใช่ถามข้อเท็จจริง ผู้ตอบสามารถตอบโดยการเลือกระดับความชอบในแต่ละข้อความ เช่น กำหนดระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ (เช่น มาก ปานกลาง และน้อย)

1.2 มาตราประมาณค่าแบบ Osgood เป็นมาตราวัดที่ใช้คำคุณศัพท์ที่มีลักษณะตรงข้ามกันเป็น 2 ทิศทาง เช่น สนุก-น่าเบื่อ ยาก-ง่าย เป็นต้น แต่ละทิศทางมีระดับความมากน้อยเท่ากัน กำหนดเป็น 7 ระดับ เช่น 7 6 5 4 3 2 1 หรือกำหนดเป็น -3 -2 -1 0 1 2 3 สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนจะกำหนดตามตัวเลขที่ปรากฏ สิ่งสำคัญ คือ เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนที่แสดงถึงความพึงพอใจ นิยมใช้การวิเคราะห์ในภาพรวมที่ต้องใช้ค่าเฉลี่ยโดยรวมและเป็นรายชื่อ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 253-259) กล่าวว่าเครื่องวัดความพึงพอใจของบุคคลมีหลายแบบ ซึ่งสรุปที่นิยมใช้ มีดังนี้

1. มาตราวัดความพึงพอใจของ Thurstone (Thurstone's Equal Appearing Intervals Scale) ประกอบด้วยข้อความคิดเห็นที่เป็นข้อความย่อยๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่จะต้องศึกษาโดยแบ่งระดับความพึงพอใจตามความเข้ม 11 ระดับ ลดหลั่นลงมาถึงระดับความพึงพอใจที่ต่ำสุดแทนด้วย 1

หลังจากได้รวบรวมข้อความแล้ว จะต้องนำข้อความนั้นไปให้ผู้ที่ตั้งใจได้พิจารณาตัดสิน และนำเอาของแต่ละคนมาหาค่าสเกล (Seale value)

2. มาตรการวัดความพึงพอใจของ Likert (Likert's Summated Rating Scale) ได้เอาวิธีการของมาตราส่วนประเมินค่ามาใช้ โดยมีข้อตกลงว่าการตอบสนองต่อข้อความหรือรายการแต่ละข้อในเรื่องที่จะวัดมีลักษณะคงที่ และผลรวมของลักษณะคงที่ของการตอบสนองในข้อทั้งหมดของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะเป็นเส้นตรงหรือเกือบเส้นตรง ผลรวมนี้จะแทนค่าลักษณะนิสัยที่จะวัดได้อย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว จากข้อตกลงนี้ Likert ได้นำมาใช้เป็นหลักในการสร้างมาตรการวัดความพึงพอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการถามข้อความหลายๆ ข้อให้บุคคลได้แสดงความคิดเห็นว่ามีความรู้สึกต่อข้อความนั้นอย่างไรบ้าง เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แล้วกำหนดคะแนนให้เป็น 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ ที่เป็นข้อความทางบวก และ 1, 2, 3, 4, 5 ตามลำดับที่เป็นข้อความเป็นลบ

3. มาตรการวัดความพึงพอใจของ Osgood (Osgood's Semantic Differential Scale) ประกอบด้วยหัวข้อหรือความคิดรวบยอดที่ต้องการศึกษาและคำคุณศัพท์ที่ตรงกันข้ามกันตั้งแต่ 1 คู่ขึ้นไป เช่น ดี-เลว ยุติธรรม-ไม่ยุติธรรม ฯลฯ ตรงกลางระหว่างคำคุณศัพท์แต่ละคู่จะเป็นตัวเลขบอกระดับความรู้สึก ที่แตกต่างกัน

โดยสรุป แบบทดสอบมาตรการวัดความพึงพอใจมีหลายแบบ แต่ที่นิยมใช้มากที่สุด คือ แบบทดสอบหรือ มาตรการที่สร้างตามวิธีการของ Likert โดยมีตัวเลือกเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ตัวเลือก ได้แก่ ความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพราะสะดวกในการนำไปใช้ มีวิธีการสร้างที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความเชื่อถือสูงและยังสามารถนำไปปรับใช้กับการวัดต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

หลักการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจตามแนวคิดของสมนึก ภัททิยธนี (2558 : 40) ดังนี้

1. กำหนดประเด็นหลักหรือพฤติกรรมหลักที่จะวัดให้ครบถ้วนครอบคลุมว่าจะมีประเด็นอะไรบ้าง โดยผู้สร้างจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในสาระหรือทฤษฎีหรือโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการสอบถาม แล้วต้องใช้ความพยายามจำแนกพฤติกรรมหลักออกเป็นประเด็นย่อย ๆ เพื่อนำไปสู่ข้อคำถาม

2. กำหนดชนิดหรือรูปแบบของแบบสอบถาม โดยเลือกให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะสอบถาม และลักษณะของกลุ่มผู้ตอบ

3. สร้างคำถามตามจุดมุ่งหมาย ชนิด หรือรูปแบบ จำนวนข้อในประเด็นต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ตามโครงสร้างของแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะแรกตรวจสอบโดยผู้สร้างแบบสอบถามเอง เป็นการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงคำถามตลอดจนการเรียงลำดับข้อกระทงความ เป็นที่น่าพอใจ และระยะที่สองตรวจสอบพิจารณาให้คำแนะนำและวิจารณ์โดยผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) ควรนำไปทดลองกับกลุ่มที่มีลักษณะเหมือนหรือใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงเพียงจำนวนหนึ่ง

6. วิเคราะห์แบบสอบถาม โดยนำผลจากการทดลองใช้มาวิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพและปรับปรุงแบบสอบถามในส่วนที่ยังมีข้อบกพร่อง ซึ่งในขั้นตอนนี้หากแบบสอบถามยังไม่มีคุณภาพและเมื่อปรับปรุงแล้วควรนำไปทดลอง วิเคราะห์ และปรับปรุงใหม่ จนกระทั่งได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพหรือเป็นไปตามเกณฑ์ที่ต้องการ จึงนำไปใช้จริง

7. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2559 : 16-20) ได้กล่าวถึง การสร้างแบบวัดความพึงพอใจมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดเป้าหมายความพึงพอใจที่ต้องการวัด

ขั้นที่ 2 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

ขั้นที่ 3 กำหนดตัวชี้วัดและพฤติกรรมที่บ่งชี้ความพึงพอใจ

ขั้นที่ 4 ออกแบบวิธีการวัดความพึงพอใจ

ขั้นที่ 5 สร้างแบบวัดความพึงพอใจ

ขั้นที่ 6 ตรวจสอบคุณภาพแบบวัดความพึงพอใจ

ขั้นที่ 7 จัดทำแบบวัดความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์

กล่าวโดยสรุป คือ การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจมีหลักวิธีการสร้างและพัฒนาที่หลากหลาย สามารถดำเนินการได้หลายแนวทางตามความเหมาะสมตามกลุ่มตัวอย่าง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินในครั้งนี้ คือ ผู้ประเมินได้เลือกใช้วิธีวัดความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ตัวเลือก ตามวิธีการของ Likert ได้แก่ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็นวิธีการสะดวกในการนำไปใช้ มีวิธีการสร้างที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความเชื่อมั่นสูงและยังสามารถนำไปปรับใช้กับการวัดต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ได้ใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550 : 69)

พึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00
พึงพอใจมาก	ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50
พึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50
พึงพอใจน้อย	ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50
พึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศและต่างประเทศเกี่ยวกับการประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนจอมพระประชาสรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 33 มีดังนี้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

#### 1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

เชิงยุทธ มุลเอก (2560) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนห้องสอนศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการดำเนินงานพบว่า โดยรวมมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักเรียนมีทักษะในการหลีกเลี่ยง ป้องกันภัยอันตราย และพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว โรงเรียน ชุมชน และสังคม สามารถจัดการกับปัญหาและอารมณ์ของตนเองได้ มีสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขนิสัยที่ดี มีเจตคติที่ดี มีทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพสุจริตและรู้จักตนเองและพึ่งตนเองได้

วิราภรณ์ บุตรพรม (2562) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 ผลการวิจัยพบว่ามีแนวทางการพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ควรมีเครื่องมือในการใช้ในขั้นตอนการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลอย่างหลากหลายครอบคลุมทุกรายละเอียดพฤติกรรมทุกด้านของนักเรียนได้อย่างถูกต้อง และมีการวางแผนจัดการเวลาในการออกเยี่ยมบ้านนักเรียนให้ครบทุกคน (2) ด้านการคัดกรองนักเรียน ควรมีจัดอบรมเพื่อสร้างองค์ความรู้ตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการที่ถูกต้อง พร้อมทั้งมีการใช้เครื่องมือในการคัดกรองนักเรียนที่หลากหลาย (3) ด้านการส่งเสริมนักเรียน ควรมีการจัดงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของนักเรียนได้อย่างหลากหลายตามความเหมาะสม (4) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาควรจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลายต่อเนื่องให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหานักเรียนอย่างจริงจัง สร้างความรู้ที่ถูกต้องและเพียงพอในการให้ความช่วยเหลือนักเรียนและเพิ่มบทบาทหน้าที่ให้ครูที่ปรึกษาได้ดูแลและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นสามารถให้คำปรึกษาแก่นักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ (5) ด้านการส่งต่อควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงตามสภาพปัญหา มีการประสานความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกที่สามารถแก้ไขปัญหาของนักเรียนจากผู้เชี่ยวชาญได้อย่างถูกวิธี ซึ่งทั้ง 5 ด้าน จะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ มีการประชุมชี้แจงให้ครู ผู้ปกครองและนักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกัน นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เรวัต ลายน้ำเงิน และไกรวิทย์ ดีเอม (2559) ได้ศึกษาแนวทางการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 42 ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนควรแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเป็นคำสั่งโรงเรียน และกำหนดบทบาทหน้าที่ภาระงานของคณะกรรมการอย่างชัดเจน การกำหนดปฏิทินแผนงาน โครงการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดตั้งศูนย์แนะนำในการแก้ไขปัญหา ใช้วิธีการที่หลากหลายในการคัดกรองนักเรียน มีการเปิดโอกาสให้คณะกรรมการนักเรียนซึ่งเป็นผู้แทนนักเรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบของกิจกรรมในแต่ละปี การจัดกิจกรรมควรอยู่ในกรอบของหลักสูตร ทั้งดนตรี กีฬา นาฏศิลป์ ชุมนุมทางวิชาการ โดยมีการจัดขึ้นอย่างหลากหลายตามความสมัครใจและสนใจของนักเรียน มีการส่งเสริม สนับสนุน ให้ความสำคัญในกิจกรรมอบรมคุณธรรมจริยธรรม สวดมนต์ไหว้พระทุกภาคเรียน การแต่งตั้งมอบหมายงานให้ทีมงาน ทีมทำ ทีมประสาน การติดตามผลการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องจากการดูแลของผู้เชี่ยวชาญ การสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงาน การติดตามผลการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องจากการดูแลของผู้เชี่ยวชาญ

ยุภาวรรณ ปรีตรวา (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนเสื่อโก้ววิทยาสรรค์ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนเสื่อโก้ววิทยาสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน คือ ควรมีการจัดทำเอกสารรูปแบบอื่นในการจัดทำผลการเรียนของนักเรียนในแต่ละรายวิชา ควรมีความชัดเจนของเกณฑ์การแบ่งกลุ่มนักเรียน ควรมีกิจกรรมหรือโครงการที่หลากหลายตามความถนัดและความสนใจของนักเรียน เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้แสดงความสามารถ ควรจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาให้นักเรียนให้มีความหลากหลายด้าน และควรรายงานข้อมูลการส่งต่อนักเรียนในส่วนที่เปิดเผยได้โดยให้เกียรติและคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นสำคัญ

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ประเสริฐ นานาน สมนึก ภัททิยธนี และสุวิมล โพธิ์กลิ่น (2555) ได้ประเมินโครงการเสริมสร้างระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 ผลการประเมินพบว่า 1) ผู้บริหารและครู นักเรียนที่เป็นคณะกรรมการ สามารถดำเนินการเรื่องระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้นำชุมชนและผู้ปกครองที่เป็นคณะกรรมการ ผู้นำชุมชน และผู้ปกครองที่ไม่เป็นคณะกรรมการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้บริหารและครู นักเรียนที่เป็นคณะกรรมการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สามารถประเมินตนเอง และนำผลการประเมินตนเองไปพัฒนาโรงเรียนได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้นำชุมชนและผู้ปกครองที่เป็นคณะกรรมการ ผู้นำชุมชน และผู้ปกครองที่ไม่เป็นคณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผู้บริหารและครูสามารถใช้โปรแกรม SMIS นำข้อมูลจาก

โปรแกรมไปใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษา และขยายผลการจัดทำโปรแกรม โดยใช้กระบวนการกลุ่ม โรงเรียนและเพื่อนครูช่วยเพื่อนครูโดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) ผู้บริหารและครู นักเรียนที่เป็น คณะกรรมการสามารถดำเนินการพัฒนาปรับปรุงห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของโรงเรียน โดยชุมชน มีส่วนร่วมในการพัฒนาตลอดแนว โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้นำชุมชนและผู้ปกครองที่เป็นคณะกรรมการ ผู้ปกครองที่ไม่เป็นคณะกรรมการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา อุปสรรค พบว่า งบประมาณที่สนับสนุนมีไม่เพียงพอ ขาดการสนับสนุนนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง และจริงจังกจากหน่วยงานระดับเขตพื้นที่การศึกษาชุมชนบางกลุ่มห่วงผลประโยชน์ของตนมากเกินไป จนไม่สนใจความถูกต้องและผลกระทบที่ตามมา และชุมชนมีส่วนร่วมน้อย ข้อเสนอแนะของโครงการได้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานตามโครงการสู่โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเพื่อใช้รองรับหรือจัดกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ควรจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อหารูปแบบ วิธีการให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจตรงกัน ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบระดับเขตพื้นที่การศึกษาควรให้ความสำคัญและจริงจังกมากกว่านี้ ควรมีการติดตามผลประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

อาสณี นิสาละ (2555) ได้ประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนแย้ม จาดวิชานุสรณ์ สำนักงานเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ผลการประเมินพบว่า ผลการประเมิน ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อมของโครงการ พบว่า ลักษณะของโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีความต้องการจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมในปัจจุบัน และวัตถุประสงค์ของโครงการมีความสอดคล้องกับบริบทของสังคม ส่วนความเป็นไปได้ของโครงการ ความพร้อมและทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง ผลการประเมินกระบวนการดำเนินโครงการ โดยรวมพบว่า การดำเนินงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยครูที่ปรึกษาได้ทำความรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ทำการคัดกรองนักเรียน รวมทั้งมีการส่งเสริมนักเรียนกลุ่มปกติและนักเรียนกลุ่มเสี่ยงหรือมีปัญหา ป้องกันและแก้ไขปัญหา และส่งต่อนักเรียน และผลการประเมินผลผลิตของโครงการ โดยรวมพบว่า การดำเนินงานด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง และคุณลักษณะของนักเรียนที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ของโครงการ จากผลการประเมินโครงการนี้มีประโยชน์ต่อนักเรียนควรมีการดำเนินโครงการต่อไป และเพื่อให้โครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนดีขึ้นจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนา กระบวนการโดยมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม แก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมนำโครงการไปปฏิบัติพร้อมประเมินโครงการขณะดำเนินงาน และติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินโครงการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เทพประทาน ศีโล (2556) ได้รายงานการประเมินโครงการส่งเสริมพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนอนุบาลหนองบัว (เทพวิทยาคม) ปีการศึกษา 2556 ผลการประเมินพบว่า ด้านบริบทโครงการในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยโครงการส่งเสริมพัฒนาระบบดูแล

ช่วยเหลือนักเรียนมีหลักการดำเนินงานที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ กิจกรรมที่ดำเนินการตามโครงการฯ ส่งเสริมให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดูแลนักเรียนมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ (Input) ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านบุคลากร พบว่า ความพร้อมของผู้บริหารและของครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านงบประมาณ พบว่า การวางแผนการใช้งบประมาณ และงบประมาณที่โรงเรียนจัดให้อยู่ในระดับมาก ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ระยะเวลาดำเนินงาน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงานพัฒนาส่งเสริมระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน อยู่ในระดับมาก ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานตามโครงการ ความเหมาะสมของปฏิทินปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการดำเนินงานของโครงการ (Process) ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า การประเมินขั้นตอนการดำเนินงานโครงการอยู่ในระดับมาก ด้านผลผลิตของโครงการ (Product) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า คุณภาพผู้เรียน ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน บุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในด้านที่นักเรียนรู้จักตนเองพึ่งตนเองได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สมภพ สุขพัฒนานรากุล (2556) ได้ประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในอำเภอโขงเจียม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยเบื้องต้นของโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในภาพรวมและรายด้านมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ บุคลากร สื่อเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน และงบประมาณ 2) กระบวนการของโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในภาพรวมและรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ การวางระบบบริหาร การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การจำแนกคัดกรองนักเรียน การส่งเสริมพัฒนานักเรียนด้วยวิธีการอันหลากหลาย การป้องกันช่วยเหลือ แก้ไข ส่งต่อนักเรียน การจัดกิจกรรมแนะแนว และการนิเทศติดตาม ประเมินผลและรายงานผล 3) ผลผลิตของโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผ่านเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ ด้านรู้จักตนเองและพึ่งตนเองได้ นักเรียนมีสุขภาพกาย สุขภาพจิต และสุขนิสัย มีทักษะในการหลีกเลี่ยงป้องกันอันตรายและพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ รักและเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น สามารถจัดการกับปัญหาและอารมณ์ของตนเองได้ เป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว โรงเรียน ชุมชน และสังคม และมีเจตคติที่ดีและมีทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพ

รัชณี ลำน้ำน้อย (2557) ได้ประเมินโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนบ้านนาวัง อำเภอบัว จังหวัดน่าน ผลการประเมินพบว่า ในภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยมีผลการประเมินอยู่ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีผลการประเมินในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านปัจจัย พบว่า ความต้องการ

จำเป็นในการดำเนินโครงการ ความพร้อมของบุคลากร ความเพียงพอของบุคลากรในการเยี่ยมบ้านนักเรียน และความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก 2) ด้านกระบวนการ พบว่าการวางแผนการดำเนินการและการดำเนินการตามแผน มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การพัฒนาโครงการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และการนิเทศติดตามผลการเยี่ยมบ้าน มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านผลผลิต พบว่า พฤติกรรมการแสดงออกของนักเรียนและพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ปกครองอยู่ในระดับมาก 4) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน พบว่า ครูและผู้บริหาร ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

โชคดี อิวังโส (2559) ได้ประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า (1) ผลการประเมินด้านบริบทโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยวัตถุประสงค์ของโครงการมีความสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ความต้องการจำเป็นของโครงการ คือ นักเรียนพฤติกรรมเลียนแบบสิ่งไม่ดี และความเป็นไปได้ของโครงการ คือ โรงเรียนกำกับและติดตามโครงการได้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับสูงสุด (2) ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยครูเพียงพอในการจัดการดำเนินงานโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีการจัดระเบียบสภาวะแวดล้อมในโรงเรียนให้มีความปลอดภัยและเอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตนักเรียน (3) ผลการประเมินด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยช่วงเวลาดำเนินงานตามโครงการ กิจกรรมการดำเนินงานมีครูที่ปรึกษาให้เวลากับนักเรียนเพื่อปรึกษาปัญหาต่างๆ และรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามระยะเวลาที่กำหนด และ (4) ผลการประเมินด้านผลผลิต พบว่า นักเรียนมีมารยาทที่ดีงามและมีสุขภาพกายที่ดี

ธีระยุทธ เกตุมี (2559) ได้ประเมินโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนพิชัย ผลการประเมินพบว่า (1) ด้านสภาวะแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเป้าหมายของโครงการ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนสอดคล้องกับความต้องการของโรงเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ด้านความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนสอดคล้องกับนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ (2) ด้านปัจจัยนำเข้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเหมาะสมด้านระยะเวลา มีการประเมินผลการดำเนินงานโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร คณะกรรมการสถานศึกษาให้การสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานโครงการ ผู้บริหารมีความสนใจและให้การสนับสนุนการดำเนินงานโครงการด้านความพร้อมของบุคลากร มีการส่งเสริมและแต่งตั้งให้นักเรียนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินงานโครงการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการอย่างเหมาะสมและชัดเจน (3) ด้านกระบวนการ



โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการดำเนินงานโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การบันทึกข้อมูลนักเรียนทุกคนที่รับผิดชอบในระเบียบสะสม การเก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนจากผู้ปกครองนักเรียน จากเพื่อนสนิทภายในห้อง จากการเยี่ยมบ้านของครูที่ปรึกษา นำมาจัดทำข้อมูลนักเรียนเป็นปัจจุบัน สามารถอ้างอิงได้ ด้านกิจกรรมการดำเนินงานโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การพัฒนาครู บุคลากรให้มีความรู้ มีทักษะ และประสบการณ์ เพื่อพัฒนากิจกรรมให้มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนกิจกรรมการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ (4) ด้านผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักเรียนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามศักยภาพ และมีความสุขในการเรียน นักเรียนไม่เสเพลสิ่งเสพลิต รวมทั้งไม่แสวงหาผลประโยชน์จากสิ่งเสพลิต นักเรียนสามารถหลีกเลี่ยงและป้องกันตนเองให้ห่างจากสิ่งเสพลิต ผู้ปกครองเสนอแนะแนวทางในการดำเนินชีวิตที่ดีให้บุตรหลาน บุตรหลานของท่านมีความรู้ความเข้าใจ เรื่องการดูแลช่วยเหลือเบื้องต้น สามารถให้คำแนะนำผู้อื่นได้ สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การออกเยี่ยมบ้านนักเรียนของครูที่ปรึกษา การจัดกิจกรรมเสริมในเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพนักเรียน นักเรียนในความปกครองของท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้านการเรียน นักเรียนมีบุคลิกภาพดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ แสดงให้เห็นว่านักเรียนและผู้ปกครองพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

วชิระ อัจเอื้อม (2559) ได้ประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ปีการศึกษา 2559 โรงเรียนสกลวิสุทธิ พบว่า (1) ผลการประเมินด้านสภาวะแวดล้อมของโครงการ ความต้องการและความจำเป็น ความเหมาะสมของวัตถุประสงค์โครงการ ความสอดคล้องกับนโยบาย และความเป็นได้ของโครงการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การประเมิน (2) ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ การบริหารจัดการ และหน่วยงานที่สนับสนุน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การประเมิน (3) ผลการประเมินด้านกระบวนการของโครงการ การวางแผน (P) การดำเนินการ (D) การติดตามและประเมินผล (C) และการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนา (A) ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การประเมิน (4) ผลการประเมินด้านผลผลิต พบว่า (4.1) คุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การประเมิน (4.2) ผลการประเมินมาตรฐานที่ 1 คุณภาพนักเรียน ประเด็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน อยู่ในระดับดี ผ่านเกณฑ์การประเมิน (4.3) ผลการทดสอบการศึกษา ระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2559 ค่าเฉลี่ยระดับโรงเรียนสูงกว่าค่าเฉลี่ยในปีการศึกษา 2558 ทุกรายวิชาในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน (4.4) ผลการประเมินด้านความพึงพอใจของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มี

ต่อการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ผ่านเกณฑ์การประเมิน

สุพิชฌาย์ หัวดอน (2559) ได้ประเมินโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 35 สังกัดสำนักการศึกษาสำนักงานเขตลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ผลการประเมินพบว่าโครงการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายโรงเรียนที่ 35 สังกัดสำนักการศึกษา สำนักงานเขตลาดกระบัง ผ่านเกณฑ์การประเมินระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีผลการประเมินดังนี้ 1) ด้านบริบท ผลการประเมินผ่านเกณฑ์ประเมินในระดับดี 2) ด้านปัจจัยเบื้องต้น ผลการประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับพอใช้ 3) ด้านกระบวนการผลการประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับดี และ 4) ด้านผลผลิต ผลการประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับดี

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Prebble et.al. (2004) ได้ศึกษาผลกระทบของการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและการพัฒนาด้านวิชาการต่อผลลัพธ์ของนักเรียน : การสังเคราะห์รายงานการวิจัยต่อกระทรวงศึกษาธิการพบว่าองค์ประกอบสำคัญในการดูแลช่วยเหลือและพัฒนาให้นักเรียนให้มีคุณภาพ เกิดจาก 2 ปัจจัย คือ การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา และผลกระทบของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จากการสังเคราะห์ข้อมูลพบว่าด้านการส่งเสริมพัฒนาครูด้านการจัดการเรียนการสอนและประสบการณ์ในการสอนที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียน มี 5 รูปแบบ ได้แก่ การจัดหลักสูตรระยะสั้น การพัฒนาวิชาการภายในกลุ่มครู การประเมินผลและการให้คำแนะนำ การใช้ผลการประเมินการจัดการเรียนการสอนและการจัดหลักสูตรที่เข้มข้น และการสังเคราะห์ผลกระทบของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน พบว่าการศึกษานักเรียนจากภูมิหลังที่หลากหลายของนักเรียน ผลการวิจัยเสนอให้มีการศึกษาภูมิหลังของนักเรียน 13 ด้าน โดยศึกษาวิธีการผสมผสานความหลากหลายของนักเรียนให้เข้ากับวัฒนธรรมของโรงเรียน 10 ด้าน ได้แก่ 1) วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน 2) เครือข่ายโรงเรียน 3) การให้บริการวิชาการ 4) ครู 5) คุณภาพการจัดการเรียนการสอน 6) การปฐมนิเทศ 7) ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาการ 8) การให้บริการทางการศึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวก 9) การจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติม และ 10) การบริการสอนและให้คำปรึกษา และอีก 3 ด้านเป็นการศึกษานโยบาย การปฏิบัติงาน และการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของโรงเรียน

Nkechi (2016) ได้ศึกษาบทบาทของการแนะแนวและการให้คำปรึกษาในการสอนและการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า การให้คำปรึกษาในด้านการเรียนการสอนเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของนักเรียนที่มีต่อครู และครูสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องในการช่วยเหลือนักเรียน ดังนั้นครูที่ปรึกษาควรสนับสนุนช่วยเหลือนักเรียนให้ประสบความสำเร็จในอนาคต

Sibley et. al. (2017) ได้ศึกษาผลกระทบของการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครู ผลการวิจัยพบว่า การใช้มาตรการช่วยเหลือนักเรียนเป็นรายบุคคลของครูผู้สอน โดยทางตรงมาจากความเชื่อและความสามารถในการรับรู้ของครูผู้สอน และการให้ความช่วยเหลืออย่างแท้จริง ส่วนทางอ้อมมาจากทัศนคติของครูผู้สอน โดยครูที่มีประสบการณ์มากสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียน

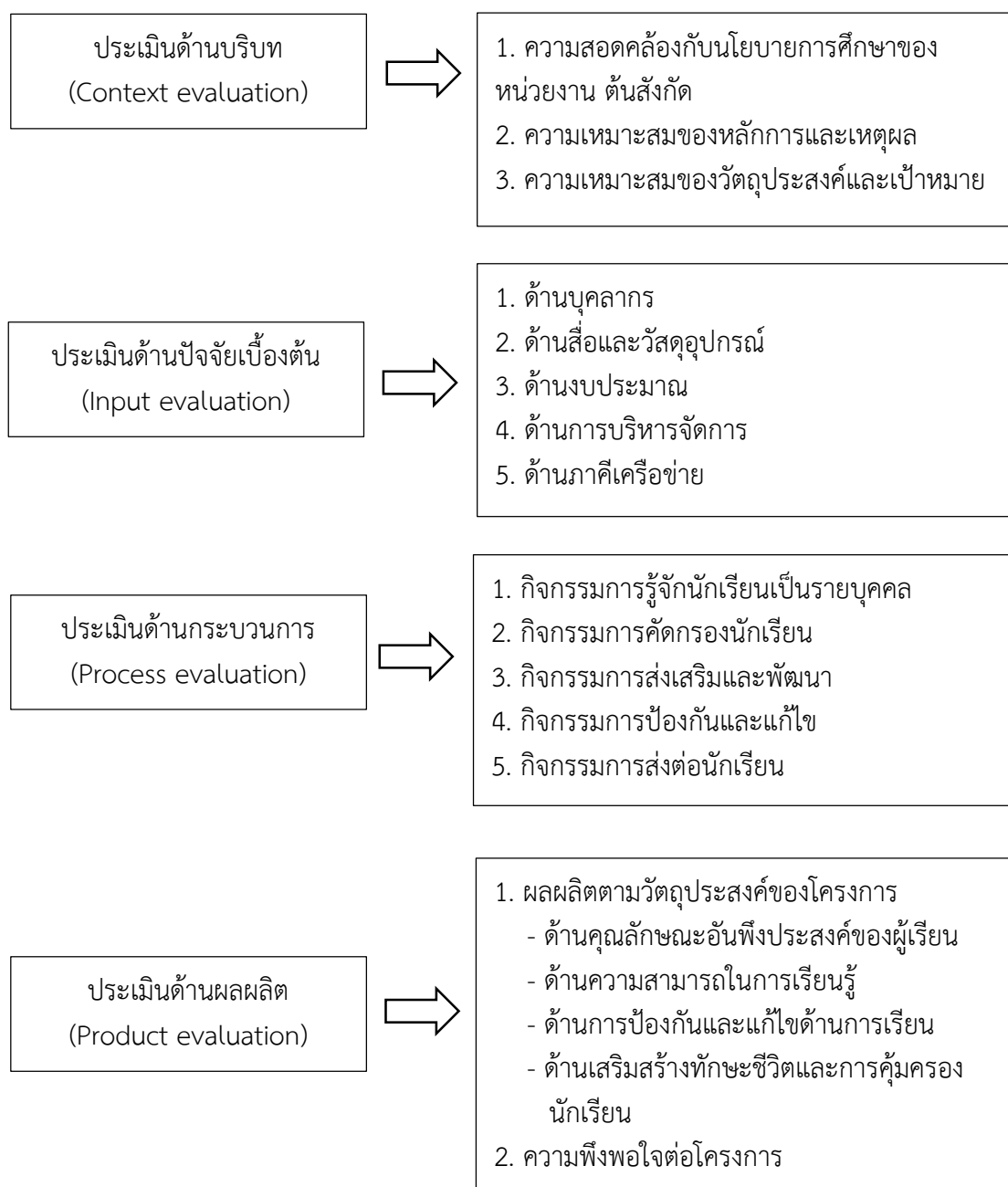
Lei, Cui & Chiu (2018) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครู กับอารมณ์ทางวิชาการของนักเรียน โดยการวิเคราะห์เมตาดาต้าตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลช่วยเหลือนักเรียนกับอารมณ์ทางวิชาการด้านบวก (Positive academic emotions-PAEs) และอารมณ์ด้านลบทางวิชาการ (Negative academic emotions-NAEs) และสำรวจลักษณะของนักเรียนกับความสัมพันธ์ทางอารมณ์ทางวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา 65 โรงเรียน จำนวนนักเรียน 58,368 คน ผลการวิจัยพบว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับอารมณ์ทางวิชาการของนักเรียน โดยวัฒนธรรม อายุ เพศของนักเรียนมีความสัมพันธ์กับการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูกับอารมณ์ทางวิชาการด้านบวกของนักเรียนยุโรปและอเมริกามีความแข็งแกร่งกว่านักเรียนเอเชียตะวันออก และความสัมพันธ์ระหว่างการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูกับอารมณ์ทางวิชาการด้านลบของนักเรียนเอเชียตะวันออกมีความแข็งแกร่งกว่านักเรียนเอเชียยุโรปและอเมริกา

McDonal, Holttum & Drey (2019) ได้สำรวจการเปลี่ยนแปลงทางสังคม อารมณ์ และสุขภาพจิตใจของนักเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบครูและนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษากับการรับรู้การเปลี่ยนแปลงใดๆ ต่อปัญหาทางสังคม อารมณ์ และสุขภาพจิตใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน 45 คน และครู 10 คนในโรงเรียนแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงเชิงบวกของครูส่งผลต่อพฤติกรรมโดยรวม ความเครียด การแสดงออกเกินขอบเขต พฤติกรรมทางสังคม และการรับรู้ปัญหาในชีวิตของนักเรียนในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความทุกข์ใจทางอารมณ์และปัญหาสุขภาพของครูส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม อารมณ์ และสุขภาพจิตใจของนักเรียนเพียงเล็กน้อย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบรูปแบบวิธีการประเมินโครงการ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินโครงการ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้ประเมินจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนจอมพระประชาสรรค์ ต่อไป

## กรอบแนวคิดการประเมินโครงการ

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การประเมินโครงการ เป็นกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ ทำให้ทราบจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ได้มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน การตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการ ปรับเปลี่ยน ระวัง ขยายผล หรือยกเลิกโครงการ สำหรับการประเมินโครงการในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกการประเมินโดยการจำแนกตามสิ่งที่ถูกประเมิน โดยเลือกใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP model (Context-Input-Process-Product evaluation) ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินที่ยึดหลักของการวิเคราะห์ระบบ (System analysis) หรือวิธีการเชิงระบบ (System approach) มีระบบแบบแผนอย่างชัดเจนและสามารถนำไปใช้ในการประเมินโครงการต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินดังนี้ (1) การประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เป็นการประเมินสถานะแวดล้อมหรือบริบท (Context evaluation) และปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (Input evaluation) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินใจเลือกวัตถุประสงค์ของโครงการ ตรวจสอบความเหมาะสม ความสมเหตุสมผลของการวางแผนดำเนินโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการที่จะนำไปปฏิบัติ คุณภาพของโครงการและโอกาสที่โครงการนั้นจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ (2) การประเมินระหว่างการดำเนินโครงการ เป็นการประเมินกระบวนการ (Process evaluation) เป็นการประเมินการดำเนินงานเมื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อน ตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการ จึงเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงการดำเนินโครงการได้อย่างทันท่วงที และ (3) การประเมินหลังการดำเนินโครงการ เป็นการประเมินผลผลิต (Product evaluation) เป็นการประเมินที่มุ่งตอบคำถามว่า โครงการประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ผลผลิตของโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผลการดำเนินงานคุ้มค่าเพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของผลผลิตเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการว่า ควรดำเนินโครงการนั้นต่อไปหรือปรับปรุงขยาย หรือล้มเลิกโครงการ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยกรอบแนวคิดการประเมินโครงการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนจอมพระประชาสรรค์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 33 มีดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการประเมินโครงการ