

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้ไอเด็พส์ โมเดล (I-DEPS Model) ของโรงเรียนอนุบาลราธิวาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. บริบทของโรงเรียนอนุบาลราธิวาส
2. มาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
4. การพัฒนาระบบ
5. แนวคิดพื้นฐานของการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC)
6. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR)
7. การประชุมระดมสมองด้วยกระบวนการ AIC (Appreciation Influence Control)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 8.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 8.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. บริบทของโรงเรียนอนุบาลราธิวาส

ข้อมูลทั่วไป

โรงเรียนอนุบาลราธิวาส สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1 ตั้งอยู่บนที่ดินของวัดบางนรา (ที่ธรณีสงฆ์) โฉนดที่ดินเลขที่ 2048 ที่ตั้งเลขที่ 31 ถนนผดุงอาราม ตำบลบางนาค อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส บนเนื้อที่ 6 ไร่ 1 งาน 80.7 ตารางวา มีนักเรียน จำนวน 1,433 คน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 115 คน (ข้อมูล 10 มิถุนายน 2562) จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เปิดสอนครั้งแรกในระดับชั้นอนุบาลปีที่ 1 เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พุทธศักราช 2407 สังกัดกองการศึกษาพิเศษ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยอาศัยอาคารเรียนของโรงเรียนสตรีนราธิวาสเป็นอาคารเรียนชั่วคราว มีนางเทียบทอง ชลายนคุปต์ ครูใหญ่โรงเรียนสตรีนราธิวาสในขณะนั้น ปฏิบัติหน้าที่เป็นครูใหญ่ โรงเรียนอนุบาลราธิวาส อีกหนึ่งตำแหน่ง ต่อมาได้รับการจัดสรรงบประมาณ 250,000 บาท ก่อสร้างอาคารเรียนแบบวัดปิตุลาธิราชรังสฤษฎ์ 1 หลัง เปิดใช้เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ.2407 (โรงเรียนอนุบาลราธิวาส, 2562: 5-6)

ปัจจุบันบริหารโรงเรียนโดยนายสมชาย สุวรรณราช ตำแหน่ง ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนอนุบาลนราธิวาส บริหารโรงเรียนภายใต้วิสัยทัศน์ “โรงเรียนมาตรฐานสากล บนพื้นฐานความเป็นไทย” ประกอบด้วย 6 พันธกิจ 4 กลยุทธ์ 6 เป้าประสงค์ ดังนี้

1.1 พันธกิจของโรงเรียนอนุบาลนราธิวาส

พันธกิจที่ 1 การศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเป็นประชาชนไทยในสังคมพหุวัฒนธรรม ภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

พันธกิจที่ 2 พัฒนานักเรียนให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ สมรรถนะตามหลักสูตร เป็นเลิศด้านวิชาการและพัฒนาคุณลักษณะของนักเรียนสู่มาตรฐานสากล

พันธกิจที่ 3 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรให้มีมาตรฐานตามวิชาชีพ

พันธกิจที่ 4 สร้างโอกาส ความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำให้นักเรียนทุกคนได้รับบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

พันธกิจที่ 5 จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีคุณธรรม จริยธรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

พันธกิจที่ 6 พัฒนาการบริหารจัดการโรงเรียนโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

1.2 กลยุทธ์การบริหารจัดการโรงเรียนของโรงเรียนอนุบาลนราธิวาส

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นพลเมืองไทยที่ดี รักษาความเป็นไทย

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพนักเรียนตามเกณฑ์มาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบการบริหารและการจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริมกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ

1.3 เป้าประสงค์ในพัฒนานักเรียนของโรงเรียนอนุบาลนราธิวาส

เป้าประสงค์ที่ 1 นักเรียนมีความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รักษาความเป็นไทยและเป็นพลเมืองไทยที่ดี

เป้าประสงค์ที่ 2 นักเรียนมีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาและมาตรฐานสากล ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

เป้าประสงค์ที่ 3 ครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีนวัตกรรมด้านการบริหารและการจัดการเรียนรู้ ครูมีจรรยาบรรณตามมาตรฐานวิชาชีพ

เป้าประสงค์ที่ 4 นักเรียนได้รับบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

เป้าประสงค์ที่ 5 นักเรียนมีคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เป้าประสงค์ที่ 6 บริหารจัดการที่มีคุณภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาล สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างสมดุลและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาขับเคลื่อนคุณภาพ

1.4 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พุทธศักราช 2555 -2558) จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พบว่า โรงเรียนอนุบาลราชิวาส ได้รับการประเมินคุณภาพ ระดับการศึกษาปฐมวัย อยู่ในระดับ ดีมาก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับ ดี โดยผลการประเมินด้านนักเรียน มีรายละเอียด ดังนี้

1.4.1 ผลการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาปฐมวัย เด็กมีความรู้พื้นฐาน สมวัย มีพัฒนาการในทุกด้านทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม สติปัญญา มีความพร้อมที่จะเรียน ต่อในชั้นสูงต่อไป ได้เรียนรู้และเล่นออกกำลังกายที่เหมาะสมกับวัยตามความสามารถและความสนใจ ทำให้เด็กมีความสุขในการมาโรงเรียน โรงเรียนได้พัฒนาเด็กให้มีพัฒนาการด้านสติปัญญา ทักษะ ความรู้พื้นฐานที่จำเป็น ทักษะการคิด สมรรถนะกลไกทางกาย ฝึกนิสัยรู้จักประหยัดและอดออม

1.4.2 ระดับประถมศึกษา นักเรียนมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ปลอดภัยจากปัญหา ทางเพศ ยาเสพติดและสิ่งมอมเมา มีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ เป็นนักเรียนที่ดีของ โรงเรียน ไม่มีปัญหาด้านการปกครอง สุขภาพ นอบน้อม โอบอ้อมอารี ช่วยเหลือผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความตั้งใจ ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีนิสัยรักการอ่าน มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ มีอัตลักษณ์ “มารยาทงาม รักการอ่าน” และได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงร่วมกับภูมิปัญญาท้องถิ่น จากแหล่งเรียนรู้ทั้งในและภายนอกโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง นักเรียนประสบความสำเร็จจนได้รับรางวัล จากการแข่งขันทักษะทางภาษาและรางวัลระดับชาติ

สรุป โรงเรียนอนุบาลราชิวาส ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษานราธิวาส เขต 1 เป็นโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ มีนักเรียน จำนวน 1,433 คน ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 115 คน ขับเคลื่อนด้วยวิสัยทัศน์ “โรงเรียน มาตรฐานสากล บนพื้นฐานความเป็นไทย” ภายใต้ “6 พันธกิจ 4 กลยุทธ์ 6 เป้าประสงค์”

2. มาตรฐานการศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักทดสอบทางการศึกษา (2561: 12-24) ได้กล่าวถึง มาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย และมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

2.1 มาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย

สำนักทดสอบทางการศึกษา (2561: 24) ได้กล่าวถึง มาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย พุทธศักราช 2561 มีจำนวน 3 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของเด็ก ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

1.1 มีพัฒนาการด้านร่างกายแข็งแรง มีสุขนิสัยที่ดี และดูแลความปลอดภัยของตนเอง

เด็กมีน้ำหนัก ส่วนสูงตามเกณฑ์มาตรฐาน เคลื่อนไหวร่างกายคล่องแคล่ว ทรงตัวได้ดี ใช้ตาและมือประสานสัมพันธ์ได้ดี ดูแลรักษาสุขภาพอนามัยส่วนตนและปฏิบัติจนเป็นนิสัย ปฏิบัติตนตามข้อตกลงเกี่ยวกับความปลอดภัย หลีกเลี่ยงสภาวะที่เสี่ยงต่อโรค สิ่งเสพติด และระวังภัยจากบุคคล สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เสี่ยงอันตราย

1.2 มีพัฒนาการด้านอารมณ์ จิตใจ ควบคุมและแสดงออกทางอารมณ์

เด็กกล้าแจ่มใส แสดงอารมณ์ความรู้สึกได้เหมาะสม รู้จักยับยั้งชั่งใจ มีความอดทนในการรอคอย ยอมรับและพอใจในความสามารถและผลงานของตนเองและผู้อื่น มีจิตสำนึกและค่านิยมที่ดี มีความมั่นใจ กล้าพูด กล้าแสดงออก ช่วยเหลือแบ่งปัน เคารพสิทธิ รู้หน้าที่รับผิดชอบ ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ มีคุณธรรม จริยธรรมตามที่โรงเรียนกำหนด ซื่อสัตย์สุจริต ชื่นชมและมีความสุขกับศิลปะ ดนตรี และการเคลื่อนไหว

1.3 มีพัฒนาการด้านสังคม ช่วยเหลือตนเองและเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

เด็กช่วยเหลือตนเองในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน มีวินัยในตนเอง ประหยัด พอเพียงมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมทั้งในและนอกห้องเรียน มีมารยาทตามวัฒนธรรมไทย เช่น การไหว้ การยืมทักทาย มีสัมมาคารวะกับผู้ใหญ่ ยอมรับหรือเคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ความคิด พฤติกรรม พื้นฐานครอบครัว เชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ทำให้เด็กมีความสามารถในการเล่นและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

1.4 มีพัฒนาการด้านสติปัญญา สื่อสารได้ มีทักษะการคิดพื้นฐานและแสวงหาความรู้พื้นฐาน

เด็กสนทนาโต้ตอบและเล่าเรื่องให้ผู้อื่นเข้าใจ ตั้งคำถามในสิ่งที่ตนเองสนใจ พยายามค้นหาคำตอบ อ่านนิทานและเล่าเรื่องที่ตนเองอ่านได้เหมาะสมกับวัย มีความสามารถด้านการคิดแบบรวบยอด การคิดเชิงเหตุผลทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ การคิดแก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องง่าย ๆ ได้ สร้างสรรค์ผลงานตามความคิดและจินตนาการได้

มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด ได้แก่

2.1 มีหลักสูตรครอบคลุมพัฒนาการทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น

โรงเรียนมีหลักสูตรโรงเรียนที่ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย ออกแบบการจัดประสบการณ์ที่เน้นการเตรียมความพร้อมและไม่เร่งรัดวิชาการ ส่งเสริมให้เด็กได้เรียนรู้ผ่านการเล่นและการลงมือปฏิบัติ ตอบสนองความต้องการและความแตกต่างของเด็กปกติและกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ สอดคล้องกับวิถีชีวิตของครอบครัว ชุมชนและท้องถิ่น

2.2 จัดครูให้เพียงพอกับชั้นเรียน

โรงเรียนจัดครูให้เหมาะสมกับภารกิจการเรียนการสอนหรือจัดครูที่จบการศึกษาปฐมวัยหรือผ่านการอบรมการศึกษาปฐมวัยอย่างพอเพียงกับชั้นเรียน

2.3 ส่งเสริมให้ครูมีความเชี่ยวชาญด้านการจัดประสบการณ์

พัฒนาครูและบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์และออกแบบหลักสูตร เพื่อให้ครูมีทักษะในการจัดประสบการณ์และประเมินพัฒนาการเด็ก ส่งเสริมให้ครูใช้ประสบการณ์ในการออกแบบกิจกรรม สังเกตและประเมินพัฒนาการของเด็กเป็นรายบุคคล มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเด็กและครอบครัว

2.4 จัดสภาพแวดล้อมและสื่อเพื่อการเรียนรู้อย่างปลอดภัยและเพียงพอ

โรงเรียนจัดสภาพแวดล้อมที่คำนึงถึงความปลอดภัย ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม เล่นแบบร่วมมือร่วมใจ มีมุมประสบการณ์หลากหลาย มีสื่อการเรียนรู้ เช่น ของเล่น หนังสือนิทาน สื่อจากธรรมชาติ สื่อเทคโนโลยี สื่อเพื่อการสืบเสาะหาความรู้

2.5 ใช้บริการสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการจัดประสบการณ์

โรงเรียนอำนวยความสะดวกและให้บริการสื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุและอุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการจัดประสบการณ์และพัฒนาครู

2.6 มีระบบบริหารคุณภาพที่เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

โรงเรียนกำหนดมาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่โรงเรียนกำหนดและดำเนินการตามแผนประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพภายใน ติดตามผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานผลการประเมินตนเองประจำปี (SAR) นำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพโรงเรียน โดยผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีส่วนร่วมและจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้หน่วยงานต้นสังกัด

มาตรฐานที่ 3 การจัดประสบการณ์ที่เน้นเด็กเป็นสำคัญ ประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

3.1 จัดประสบการณ์ที่ส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการทุกด้านอย่างสมดุลเต็มศักยภาพ

ครูวิเคราะห์ข้อมูลเด็กเป็นรายบุคคล จัดทำแผนการจัดประสบการณ์จากการวิเคราะห์มาตรฐานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในหลักสูตร จัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการเด็กครบทุกด้าน ทั้งด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา

3.2 สร้างโอกาสให้เด็กได้รับประสบการณ์ตรง เล่นและปฏิบัติอย่างมีความสุข

จัดประสบการณ์ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมให้เด็กมีโอกาสเลือกทำกิจกรรมอย่างอิสระตามความต้องการ ความสนใจ ความสามารถ ตอบสนองต่อวิธีการเรียนรู้ของเด็กเป็นรายบุคคลจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เด็กได้เลือกเล่น เรียนรู้ และรู้จักสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง

3.3 จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ใช้สื่อและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับวัย

ครูจัดห้องเรียนให้สะอาด อากาศถ่ายเท ปลอดภัย มีพื้นที่แสดงผลงานเด็ก พื้นที่สำหรับมุมประสบการณ์และการจัดกิจกรรม เด็กมีส่วนร่วมในการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ป้ายนิเทศ การดูแลต้นไม้ ครูใช้สื่อและเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับช่วงวัย ความสนใจและวิธีการเรียนรู้ของเด็ก

3.4 ประเมินพัฒนาการเด็กตามสภาพจริงและนำผลการประเมินพัฒนาการเด็กไปปรับปรุงการจัดประสบการณ์และพัฒนาเด็ก ครูประเมินพัฒนาการเด็กจากกิจกรรมและกิจวัตรประจำวันด้วยเครื่องมือและวิธีการที่หลากหลาย ไม่ใช่แบบทดสอบในการวิเคราะห์ผลการประเมินพัฒนาการเด็ก โดยผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วม และนำผลการประเมินไปพัฒนาเด็กเป็นรายบุคคล ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัดประสบการณ์ที่มีประสิทธิภาพ

สรุป มาตรฐานการศึกษาาระดับปฐมวัย พุทธศักราช 2561 มีจำนวน 3 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของเด็ก มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ และมาตรฐานที่ 3 การจัดประสบการณ์ที่เน้นเด็กเป็นสำคัญ

2.2 มาตรฐานการศึกษาาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักทดสอบทางการศึกษา (2561: 25-30) ได้กล่าวถึง มาตรฐานการศึกษาาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2561 จำนวน 3 มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของผู้เรียน ประกอบด้วยคุณภาพด้านผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ และด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่โรงเรียนกำหนด ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 คุณภาพด้านผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการ มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่

1.1.1 มีความสามารถในการอ่าน เขียน สื่อสารและคิดคำนวณ ตัวชี้วัด คือ นักเรียนมีทักษะในการอ่าน เขียน สื่อสารและคิดคำนวณตามเกณฑ์ที่โรงเรียนกำหนดในแต่ละระดับชั้น

1.1.2 มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ อภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแก้ปัญหา ตัวชี้วัด คือ นักเรียนมีความสามารถในการคิดจำแนกแยกแยะ ไตร่ตรอง พิจารณาอย่างรอบคอบ โดยใช้เหตุผลประกอบการตัดสินใจ มีการอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแก้ปัญหามีเหตุผล

1.1.3 มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรม ตัวชี้วัด คือ นักเรียนมีความสามารถในการรวบรวมความรู้ได้ด้วยตนเองและการทำงานเป็นทีม เชื่อมโยงองค์ความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ อาจเป็นแนวคิด โครงการ โครงงาน ชิ้นงานและผลผลิต

1.1.4 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตัวชี้วัด คือ นักเรียนมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พัฒนาตนเองในด้านการเรียนรู้ การสื่อสาร การทำงานอย่างสร้างสรรค์และมีคุณธรรม

1.1.5 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามหลักสูตร ตัวชี้วัด คือ นักเรียนมีความก้าวหน้าในการเรียนรู้ตามหลักสูตรจากพื้นฐานเดิมในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ กระบวนการต่าง ๆ รวมทั้งมีความก้าวหน้าในผลการทดสอบระดับชาติหรือผลการทดสอบอื่น ๆ

1.1.6 มีความรู้ ทักษะพื้นฐานและเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ ตัวชี้วัด คือ นักเรียนมีความรู้ ทักษะพื้นฐานในการจัดการ เจตคติที่ดีพร้อมที่จะศึกษาต่อในระดับชั้นที่สูงขึ้นหรืองานอาชีพ

1.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียน มี 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

1.2.1 การมีคุณลักษณะและค่านิยมที่ดีตามที่โรงเรียนกำหนด ตัวชี้วัด คือ นักเรียนแสดงพฤติกรรมเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพกติกา มีค่านิยมและจิตสำนึกตามที่โรงเรียนกำหนด โดยไม่ขัดกับกฎหมายและวัฒนธรรมอันดีของสังคม

1.2.2 ความภูมิใจในท้องถิ่นและความเป็นไทย ตัวชี้วัด คือ นักเรียนมีความภูมิใจในท้องถิ่น เห็นคุณค่าของความเป็นไทย มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีไทย

1.2.3 การยอมรับที่จะอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างและหลากหลาย ตัวชี้วัด คือ นักเรียนยอมรับและอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา วัฒนธรรม ประเพณี

1.2.4 สุขภาวะทางร่างกายและจิตสังคม ตัวชี้วัด คือ นักเรียนรักษาสุขภาพกาย สุขภาพจิต อารมณ์ สังคม และแสดงออกอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงวัย สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นอย่างมีความสุข เข้าใจผู้อื่น ไม่มีความขัดแย้งกับผู้อื่น

มาตรฐานที่ 2 กระบวนการบริหารและการจัดการ มี 6 ตัวชี้วัด ได้แก่

2.1 มีเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจที่โรงเรียนกำหนด ตัวชี้วัด คือ โรงเรียนกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์และพันธกิจด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน ความต้องการของชุมชน วัตถุประสงค์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด

2.2 มีระบบบริหารจัดการคุณภาพของโรงเรียน ตัวชี้วัด คือ โรงเรียนสามารถบริหารจัดการคุณภาพของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ ทั้งในส่วนของ การวางแผนพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา การนำแผนไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารอัตรากำลัง ทรัพยากรทางการศึกษา และระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีระบบการนิเทศภายใน การนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรและเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนา และรับผิดชอบต่อผลการจัดการศึกษา

2.3 พัฒนาการที่เน้นคุณภาพนักเรียนรอบด้านตามหลักสูตรและทุกกลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัด คือ โรงเรียนบริหารจัดการเกี่ยวกับงานวิชาการ ทั้งการพัฒนาหลักสูตร กิจกรรมเสริมหลักสูตร ที่เน้นคุณภาพนักเรียนรอบด้าน เชื่อมโยงวิถีชีวิตจริง และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนของกลุ่มที่เรียนแบบปกติหรือกลุ่มที่เรียนร่วมด้วย

2.4 พัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ตัวชี้วัด คือ โรงเรียนส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาครูและบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ จัดให้มีชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มาใช้ในการพัฒนางานและการเรียนรู้ของนักเรียน

2.5 จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ ตัวชี้วัด คือ โรงเรียนจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนและ สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้และมีความปลอดภัย

2.6 จัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ ตัวชี้วัด คือ โรงเรียนจัดระบบการจัดการ การพัฒนาและการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสภาพของโรงเรียน

มาตรฐานที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มี 5 ตัวชี้วัด คือ

3.1 จัดการเรียนรู้ผ่านกระบวนการคิดและปฏิบัติจริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตได้ ตัวชี้วัด คือ จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามตัวชี้วัดและมาตรฐานการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการคิดและปฏิบัติจริง มีแผนการจัดการเรียนรู้ที่สามารถนำไปจัดกิจกรรมได้จริง มีรูปแบบการจัดการเรียนรู้อิงเฉพาะสำหรับผู้ที่มีความจำเป็นและต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

3.2 ใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ และแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีตัวชี้วัด คือ การใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการจัดการเรียนรู้ สร้างโอกาส ให้นักเรียนได้แสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากสื่อที่หลากหลาย

3.3 มีการบริหารจัดการชั้นเรียนเชิงบวก มีตัวชี้วัด คือ ครูบริหารจัดการชั้นเรียนและสร้าง ปฏิสัมพันธ์เชิงบวก ให้เด็กรักครู ครูรักเด็ก เด็กรักที่จะเรียนรู้และสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีความสุข

3.4 ตรวจสอบและประเมินนักเรียนอย่างเป็นระบบและนำผลการประเมินมาพัฒนานักเรียน ตัวชี้วัด คือ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน ใช้เครื่องมือและวิธีการวัดและประเมินผลที่เหมาะสมกับเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้ และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่นักเรียนเพื่อนำไปใช้พัฒนาการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ข้อมูลสะท้อนกลับ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนรู้ ตัวชี้วัด คือ ครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ รวมทั้งให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้

สรุป มาตรฐานการศึกษา แบ่งเป็น 2 ระดับ มาตรฐานการศึกษาระดับปฐมวัย พุทธศักราช 2561 มี 3 มาตรฐาน 14 ตัวชี้วัด คือ มาตรฐานที่ 1 คือ คุณภาพเด็ก มาตรฐานที่ 2 คือ กระบวนการบริหารจัดการ และ มาตรฐานที่ 3 คือ การจัดประสบการณ์ที่เน้นเด็กเป็นสำคัญ ส่วนมาตรฐานการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 3 มาตรฐาน 21 ตัวชี้วัด คือ มาตรฐานที่ 1 คือ คุณภาพของผู้เรียน มาตรฐานที่ 2 คือ กระบวนการบริหารจัดการ และมาตรฐานที่ 3 คือ กระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.1 ความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ผล พรหมทอง (2555: 16) ได้นิยามความหมายของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาของนักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจที่เข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะการดำรงชีวิต และรอดพ้นจากวิกฤตทั้งปวง

รัตนา นิธิรักษ์ (2555: 16) กล่าวว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้เด็กนักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีภูมิคุ้มกันทางจิตใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีทักษะการดำรงชีวิต และรอดพ้นจากวิกฤตทั้งหลาย

ลัดดาวัลย์ เพชรจันทร์ (2559: 15) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยการส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาของนักเรียนอย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือในการทำงานที่มีมาตรฐาน มีหลักฐานการทำงานที่สามารถตรวจสอบได้ เพื่อพัฒนานักเรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ณัฐวุฒิ รัตนอรุณ (2561: 13) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีขั้นตอนชัดเจน มีการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหา โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย เพื่อพัฒนานักเรียนให้เป็นดี คนเก่ง และมีความสุข

สุธิดา พงษ์สวัสดิ์ (2561: 13-14) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน มีวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่เหมาะสม มีครูประจำชั้นและบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหาของนักเรียน ทำให้นักเรียนได้รับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและปัญหาของนักเรียนได้รับการแก้ไข

สุภัทสร สุริยะ (2562: 6) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยอาศัยศักยภาพและความสัมพันธ์ของนักเรียนที่มีต่อครู ประสานสัมพันธ์ระหว่างครู ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน แก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพนักเรียน

สรุป ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน ป้องกัน แก้ไขปัญหาและส่งต่อนักเรียนเป็นรายบุคคล เพื่อให้นักเรียนทุกคนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างเต็มศักยภาพตามธรรมชาติของนักเรียน

3.2 ความเป็นมาของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ได้กำหนดกรอบในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

3.2.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 กำหนดแนวทางการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน โดยระบุในหมวด 1 มาตรา 6 การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข หมวด 4 มาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่านักเรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่านักเรียนสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้นักเรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ มาตรา 24 กำหนดให้โรงเรียนดำเนินการ 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) จัดหลักสูตรเนื้อหาวิชาและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของนักเรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหา 3) จัดกิจกรรมตามหลักสูตรให้นักเรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้นักเรียนได้คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 4) ผสมผสานสาระความรู้โดยคำนึงถึงการได้สัดส่วนสมดุลกัน ปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ไว้ในทุกรายวิชา 5) ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูสามารถจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และใช้กระบวนการวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ 6) จัดกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครองในการพัฒนานักเรียน และมาตรา 26 ให้โรงเรียนประเมินนักเรียน โดยพิจารณาจากพัฒนาการ ความประพฤติ พฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรม และการทดสอบควบคู่ไปกับกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับ

3.2.2 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 มีเป้าหมายเพื่อสร้างหลักประกันว่าเด็กทุกคนจะได้รับการดูแลช่วยเหลือและคุ้มครองอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม โดยระบุแนวทางการปฏิบัติต่อเด็กไว้ คือ หมวด 2 มาตรา 22 การปฏิบัติต่อเด็กไม่ว่ากรณีใดให้คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็กเป็นสำคัญ ไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม

3.2.3 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ระบุสาระสำคัญในมาตรา 42 กำหนดให้คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) กำหนดให้ลักษณะงานเกี่ยวกับการจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นภาระงานหนึ่งในมาตรฐานตำแหน่งครู

สรุป พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้ระบุแนวทางการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีเป้าหมายคือ การพัฒนานักเรียนทุกคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

3.3 ความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ณัฐริน เจริญเกียรติบวร (2557: 57-58) ได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือ ในฐานะเครื่องมือในการดูแลช่วยเหลือและพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน รวมทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริม ป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักเรียนโดยใช้วิธีการที่เหมาะสม โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

โรงเรียนมหาภาพระจาดทองอุปถัมภ์ (2560: 1) กล่าวว่า เด็กและเยาวชนในปัจจุบันได้รับผลกระทบจากปัญหาและสภาพแวดล้อมที่ไม่สร้างสรรค์ ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หลายประการ เช่น ตกเป็นทาสของเกมคอมพิวเตอร์จนถึงขั้นหมกมุ่นและเรียนรู้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากเกม จนนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตนเองและสังคม นิยมใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาและเกิดข้อขัดแย้ง ทะเลาะวิวาท จับกลุ่มรวมตัวกันสร้างความปั่นป่วนในชุมชน ติดการพนัน หนีเรียน เครียด ซึมเศร้า มองโลกในแง่ร้าย ซึ่งสาเหตุที่เด็กและเยาวชนมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยเสี่ยงหลายประการ เช่น ปัจจัยเสี่ยงจากครอบครัว ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนโดยตรง ผู้ปกครองบีบบังคับ กดดัน และคาดหวังในตัว ของนักเรียนเกินกว่าความเป็นจริง ไม่มีบรรยากาศที่สร้างความรัก ความอบอุ่น ทำให้เด็กเติบโตในท่ามกลางความสับสน รวมทั้ง ปัจจัยเสี่ยงจากโรงเรียน ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้และฝึกประสบการณ์ด้านการสร้างของคุณงามความดี แต่โรงเรียนหลายแห่งยังขาดความพร้อมในการพัฒนาเด็ก ดังนั้น โรงเรียนจึงควรนำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมาใช้ในสถานะเครื่องมือในการพิทักษ์ ปกป้อง คุ้มครองและให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเท่าเทียมกัน จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

ณัฐวุฒิ รัตนอรุณ (2561: 10-11) กล่าวถึง ความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในฐานะเครื่องมือในการป้องกันมิให้ปัจจัยเสี่ยงที่มีอยู่ในสังคม ส่งผลกระทบต่อระดับพัฒนาการของ นักเรียนในภาพรวม ทั้งทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา ซึ่งปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ล้วน เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีผลกระทบซึ่งกันและกัน และเป็นเหตุปัจจัยสู่สภาวะวิกฤตได้ หากไม่มีระบบ การป้องกัน ส่งเสริม ขจัดเงื่อนไขที่จะส่งผลที่ไม่พึงปรารถนาต่อตัวนักเรียนและสังคมโดยรวม

สรุป ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีความสำคัญในฐานะเครื่องมือพัฒนานักเรียนให้ ได้รับการพัฒนาอย่างรอบด้านและเต็มศักยภาพ เพื่อป้องกันปัญหาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับ นักเรียนในทุกรูปแบบ รวมทั้งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักเรียนได้ตรงตามสภาพปัญหาของนักเรียน

3.4 หลักการเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ณัฐวุฒิ รัตนอรุณ (2561: 14-15) กล่าวว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบผลสำเร็จนั้น โรงเรียนต้องกำหนดกลยุทธ์ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

1. การบริหารเชิงระบบ เป็นการบริหารคุณภาพเชิงระบบตามแนวคิดของเดมมิ่ง (PDCA) ได้แก่ (1) การวางแผน (Plan) เพื่อวางระบบการทำงานที่ชัดเจน (2) การดำเนินงาน (Do) ของทุกคน โดยบันทึกผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน (3) การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน (Check) โดยร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในโรงเรียน และ (4) การปรับปรุงพัฒนา (Act)
2. การทำงานเป็นทีม เป็นการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้ “กระบวนการกลุ่ม” แบ่งทีมงาน เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ทีมนำ ได้แก่ คณะผู้บริหารและคณะกรรมการสถานศึกษา ทำหน้าที่วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน กำกับ ติดตาม เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ (2) ทีมสนับสนุน เป็นทีมหลักในการสนับสนุนด้านวิชาการและด้านอื่น ๆ และ (3) ทีมทำ เป็นทีมสมาชิกที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบ การทำงานโดยตรง โดยการนำนโยบายสู่การปฏิบัติในระดับห้องเรียนและระดับโรงเรียน
3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นวิธีการที่ทำให้ทราบจุดอ่อนในการทำงาน โดยใช้กระบวนการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายใต้บรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึที่ดี
4. การนิเทศ ติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนางาน ช่วยส่งเสริม สนับสนุนและให้ข้อมูลย้อนกลับที่จะนำไปใช้ปรับปรุงงานต่อไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2561: 36)

สรุป หลักการสำคัญในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 4 หลักการ คือ 1) การบริหารเชิงระบบ ได้แก่ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน (Do) การตรวจสอบและประเมินผล (Check) และการปรับปรุงพัฒนา (Act) 2) การทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยทีมนำ ทีมประสานและทีมทำ 3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และ 4) การนิเทศ ติดตามและประเมินผล

3.5 แนวทางการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562: 2) ได้กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการและจุดเน้นในการดำเนินงาน โดยประกันสิทธิของนักเรียนให้ได้รับโอกาสทางการศึกษาด้วยรูปแบบที่เหมาะสมและกำหนดให้โรงเรียนในสังกัดทุกแห่งต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน และ 5) การส่งต่อ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ได้กำหนดจุดเน้นในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ปี พ.ศ.2550 – 2552 เป็นปีแห่งการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ปี พ.ศ.2553 – 2554 เป็นปีแห่งการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างรอบด้าน

ปี พ.ศ.2555 – 2556 เป็นปีแห่งการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้พ้นภัยยาเสพติด

- ปี พ.ศ.2557 – 2558 เป็นปีแห่งการดูแลช่วยเหลือและคุ้มครองนักเรียน
 ปี พ.ศ.2559 – 2561 เป็นปีแห่งการรักและเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น
 ปี พ.ศ.2562 – 2564 เป็นปีแห่งการรู้จัก รัก เข้าใจ ห่วงใย ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

ผล พรหมทอง (2555: 35-50) ได้สรุปขั้นตอนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนโดยนำกรอบแนวคิดของการบริหารเชิงระบบ 3 ประการ คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) มาใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการและวางแผนการดำเนินงาน

ผู้บริหารกำหนดนโยบายและระบุแผนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียน มีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

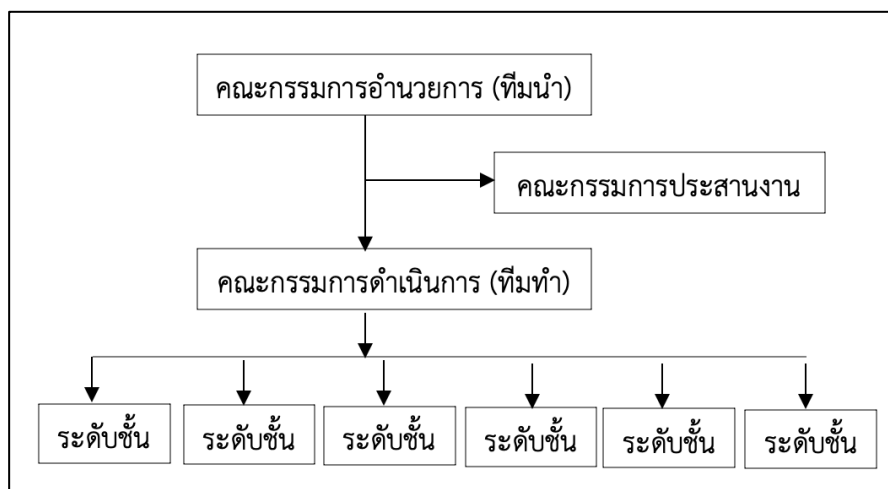
1.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการ

ผู้บริหารแต่งตั้งให้ครูประจำชั้นเป็นบุคลากรหลักในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ส่วนผู้บริหารและบุคลากรอื่น ทำหน้าที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ดังนี้

1.1.1 คณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) มีผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นประธาน และรองผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แต่งตั้งคณะกรรมการประสานงานและคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อติดตามการทำงานอย่างเป็นระบบ

1.1.2 คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน) มีรองผู้อำนวยการโรงเรียนฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นประธาน มีหน้าที่เสนอแผนงาน จัดประชุม อบรมให้ความรู้แก่ครู สนับสนุนการทำงานของครูประจำชั้น รายงานผลต่อผู้บริหาร ประสานการทำงานทุกฝ่าย โดยอาจจัดประชุมร่วมกันเดือนละ 1 ครั้ง

1.1.3 คณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ) มีหัวหน้าสายชั้น เป็นประธาน มีหน้าที่นำนโยบายสู่การปฏิบัติ จัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามผลการทำงาน ร่วมกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โดยมีโครงสร้างดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้



ภาพที่ 4 โครงสร้างคณะกรรมการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ที่มา: ผล พรหมทอง (2555: 40)

1.2. โครงสร้างคณะกรรมการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

1.2.1. คณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) ประกอบด้วย

1.2.1.1 ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
1.2.1.2 รองผู้อำนวยการโรงเรียนทุกฝ่าย	กรรมการ
1.2.1.3 หัวหน้าสายชั้น	กรรมการ
1.2.1.4 หัวหน้ากลุ่มงานของโรงเรียน	กรรมการ
1.2.1.5 ผู้แทนผู้ปกครอง/ชุมชน	กรรมการ
1.2.1.6 หัวหน้างานแนะแนว	กรรมการ
1.2.1.7 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

- (1) กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน
- (2) แต่งตั้งคณะกรรมการ ประชุมกรรมการ อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง
- (3) นิเทศ ติดตาม กำกับดูแลช่วยเหลือนักเรียนระดับโรงเรียน
- (4) อื่น ๆ ที่โรงเรียนกำหนดเพิ่มเติม

1.2.2. คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสาน) ประกอบด้วย

1.2.2.1 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ประธานกรรมการ
1.2.2.2 หัวหน้าสายชั้นทุกชั้น	กรรมการ
1.2.2.3 หัวหน้างานพยาบาล/อนามัย	กรรมการ
1.2.2.4 ครูงานแผนงานสารสนเทศ	กรรมการ

- (3) จัดประชุมครูในสายชั้นและประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือรายการ
- (4) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานสรุปผล
- (5) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2.5 บทบาทหน้าที่ของครูประจำชั้น

(1) ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ส่งเสริม ป้องกันปัญหาและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้านความสามารถ ด้านสุขภาพและด้านครอบครัว หรืออื่น ๆ

(2) ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 5 ขั้นตอน ได้แก่

- 2.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
- 2.2 การคัดกรองนักเรียน
- 2.3 การดูแลช่วยเหลือนักเรียนเบื้องต้น
- 2.4 การป้องกันและแก้ไข้ปัญหา
- 2.5 การส่งต่อ

(3) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผล

(4) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 การวิเคราะห์สภาพความพร้อมพื้นฐานของโรงเรียนและจัดทำแผนปฏิบัติการ

1.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนเพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อนของโรงเรียนที่อาจส่งผลต่อการช่วยเหลือนักเรียน รับฟังข้อเสนอแนะของครูและผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนและกำหนดแผนงานให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน

2. ชั้นปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน

ผู้บริหารโรงเรียนควรพัฒนาบุคลากรให้มีความเข้าใจในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.1 สร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.1.1 ประชุมชี้แจงและสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในโรงเรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ

2.1.2 ฝึกอบรมบุคลากร โดยเฉพาะครูประจำชั้นให้มีความรู้ ความสามารถ มีเทคนิคหรือทักษะต่าง ๆ ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเบื้องต้น

2.1.3 ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้กับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 ประเมินผลการดำเนินงาน การสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากร และนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรต่อไป

2.2 การดำเนินการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.2.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ดำเนินการดังนี้

2.2.1.1 จัดทำระเบียบสะสมและแบบประเมินพฤติกรรมเด็ก

2.2.1.2 มอบหมายให้ครูประจำชั้นเป็นผู้ดำเนินการ

2.2.2 การคัดกรองนักเรียน ดำเนินการดังนี้

2.2.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากระเบียบสะสมและสรุปผลจากแบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) ออกมาเป็นคะแนนของนักเรียนแต่ละคน

2.2.2.2 คัดกรองนักเรียนเป็นกลุ่มปกติ นักเรียนกลุ่มเสี่ยง นักเรียนกลุ่มที่มีปัญหา จำแนกตามพฤติกรรมด้านต่าง ๆ เช่น พฤติกรรม ด้านการเรียน ด้านสุขภาพจิตและอารมณ์ ด้านความประพฤติ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการคุ้มครองนักเรียน ด้านสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งคัดกรองนักเรียนที่ความสามารถพิเศษ

2.2.2.3 รายงานผลการคัดกรองต่อหัวหน้าระดับชั้นและนำเสนอต่อผู้บริหาร

2.2.2.4 ให้นักเรียนทำแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.)

2.2.2.5 ครูประจำชั้นสรุปผลการคัดกรองนักเรียนและรายงานผลต่อหัวหน้าสายชั้นและนำเสนอต่อผู้บริหารโรงเรียน

2.2.3 การส่งเสริมนักเรียน ดำเนินการดังนี้

2.2.3.1 จัดกิจกรรมโฮมรูมทุกระดับชั้น สัปดาห์ละ 1 ชั่วโมง

2.2.3.2 จัดทำคู่มือการจัดกิจกรรมโฮมรูม

2.2.3.3 จัดประชุมอบรมนักเรียนทุกระดับชั้นสัปดาห์ละ 1 ชั่วโมง

2.2.3.4 จัดโครงการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปกครองกับครูประจำชั้น มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบ้านกับโรงเรียน ให้มีการประชุมผู้ปกครอง ภาคเรียนละ 1 ครั้ง

2.2.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหา

2.2.4.1 ให้การปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียนที่มีประสบปัญหา

2.2.4.2 ดำเนินการช่วยเหลือตามความเหมาะสมของสภาพปัญหา

2.2.4.3 ประสานงานกับครูที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาของนักเรียน

2.2.4.4 รายงานให้ผู้อำนวยการโรงเรียนทราบถึงผลการช่วยเหลือนักเรียน

2.2.4.5 จัดกิจกรรมและประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในการป้องกันและแก้ไข ปัญหา คือ ครูประจำวิชาทำหน้าที่ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้นักเรียนได้เลือกเรียนตามความถนัดและความสนใจ

2.2.5 การส่งต่อ 2 ลักษณะ คือ การส่งต่อภายในและการส่งต่อภายนอก

2.2.5.1 ประสานงานกับครูที่เกี่ยวข้องในการส่งต่อนักเรียน ในกรณีที่ยากต่อการแก้ไขของครูประจำชั้น

2.2.5.2 สรุปปัญหาที่พบ แจ้งให้ครูที่เกี่ยวข้องทราบและรายงานต่อผู้บริหาร

2.2.5.3 บันทึกหลักฐานการส่งต่อนักเรียน

2.2.5.4 ครูที่รับนักเรียนส่งต่อดูแลช่วยเหลือนักเรียนและแก้ไขปัญหาตามสภาพปัญหาเป็นรายกรณี

2.2.5.5 หากปัญหาของนักเรียนยากต่อการแก้ไข ให้ประสานงานไปยังหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางตามสภาพของปัญหาของนักเรียนแต่ละคน

2.2.5.6 ติดตามดูแลว่านักเรียนมีพฤติกรรมดีขึ้นหรือไม่

2.2.6 จัดประชุมคณะกรรมการทีมประสาน สัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการอำนวยการ (ทีมนำ) ประชุมทบทวนการดำเนินงานของคณะกรรมการแต่ละคณะเป็นระยะ

3. ขึ้นกำกับ ติดตาม ประเมินและรายงาน

การดำเนินงานจะเกิดประสิทธิภาพต้องมีการกำกับ ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน 4 ด้าน ได้แก่

3.1 การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) เป็นการประเมินนโยบายปรัชญา เป้าหมาย ความต้องการของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการประเมินความพร้อมของปัจจัยเบื้องต้นต่าง ๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการตัดสินใจ วางแผนการดำเนินโครงการให้เหมาะสม

3.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินความก้าวหน้าของโครงการ ศึกษาปัญหาและอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย เพื่อนำข้อมูลมาแก้ไขการดำเนินงาน

3.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินผลการดำเนินงานหลังจากดำเนินโครงการสิ้นสุดลงแล้วว่า บรรลุผลตามวัตถุประสงค์เพียงใด เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อไป ซึ่งด้านผลผลิต เป็นการประเมินปริมาณนักเรียนในกลุ่มที่มีปัญหาว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง หลังการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งสัมพันธ์กับคุณภาพนักเรียน

รัตนา นิธิรักษ์ (2555: 22-30) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการโรงเรียน

ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นผู้นำสูงสุดในโรงเรียน มีบทบาทหน้าที่ ดังนี้

ตารางที่ 1 บทบาทหน้าที่ของผู้อำนวยการโรงเรียนในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

บทบาทหน้าที่	แนวทางดำเนินการ
1. บริหารจัดการให้มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	1.1 กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์การดำเนินงาน 1.2 สร้างความตระหนักให้ครูเห็นคุณค่าและความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 1.3 กำหนดโครงสร้างและแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน 1.4 ประชุมวางแผนและกำหนดเกณฑ์จำแนกกลุ่มนักเรียน 1.5 ส่งเสริมให้ครูพัฒนาทักษะการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
2. ประสานงานระหว่างโรงเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.1 ร่วมเป็นกรรมการและเครือข่ายในการช่วยเหลือนักเรียน 2.2 ประชุมปรึกษาหารือและขอความร่วมมือ
3. ดูแล กำกับ นิเทศ ติดตาม ประเมินผลการดำเนิน	3.1 กำหนดปฏิทินการดำเนินงาน 3.2 นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล 3.3 ยกย่องชมเชย ให้รางวัล เผยแพร่ผลงานการดำเนินงาน

2. บทบาทหน้าที่ของครูประจำชั้น

ครูประจำชั้นเป็นบุคลากรหลักในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีหน้าที่ดังนี้

ตารางที่ 2 บทบาทหน้าที่ของครูประจำชั้นในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

บทบาทหน้าที่	แนวทางดำเนินการ
1. รู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล	1.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน 1.2 จัดเตรียมเครื่องมือเก็บข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล 1.3 นำเครื่องมือไปใช้ในการเก็บข้อมูล 1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ 1.5 วิเคราะห์ข้อมูล
2. คัดกรอง จำแนกกลุ่มนักเรียน	2.1 ดำเนินการคัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์ของโรงเรียน 2.2 สรุปผลการจำแนกนักเรียนเป็นกลุ่ม

ตารางที่ 2 (ต่อ)

บทบาทหน้าที่	แนวทางดำเนินการ
3. จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนา	3.1 จัดกิจกรรมเยี่ยมบ้าน 3.2 จัดกิจกรรมโฮมรูม 3.3 จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบ้านกับโรงเรียน 3.4 จัดกิจกรรมประชุมผู้ปกครอง 3.5 จัดกิจกรรมพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มนักเรียน
4. ป้องกัน แก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ	4.1 ให้คำปรึกษา 4.2 ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น 4.3 สร้างเครือข่ายในการป้องกันและแก้ไขปัญหา 4.4 ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองในการช่วยเหลือแก้ไข
5. ส่งต่อ	5.1 ดำเนินการส่งต่อภายในไปยังบุคคลหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 5.2 การส่งต่อภายนอกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. รายงานผล	6.1 รายงานผลระหว่างดำเนินการ 6.2 รายงานผลเมื่อสิ้นสุด

3. บทบาทหน้าที่ของครูประจำวิชา

ครูทุกคนมีหน้าที่พัฒนานักเรียนให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร จัดกิจกรรมการเรียนรู้และดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงควรมีบทบาทหน้าที่และแนวทางดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 3 บทบาทหน้าที่ของครูประจำวิชาในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

บทบาทหน้าที่	แนวทางดำเนินการ
1. ดูแลนักเรียนและให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน	1.1 ศึกษา สังเกต ดูแล รวบรวมข้อมูล 1.2 ประสานงานกับครูประจำชั้นเพื่อป้องกันแก้ไขพฤติกรรม 1.3 จัดการเรียนรู้ตามมาตรฐานและตัวชี้วัดการเรียนรู้

4. บทบาทหน้าที่ของครูแนะแนว

ครูแนะแนว มีบทบาทหน้าที่และแนวทางดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 4 บทบาทหน้าที่ของครูแนะแนวในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

บทบาทหน้าที่	แนวทางดำเนินการ
1. สนับสนุนครูประจำชั้นในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	1.1 ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแก่ครูประจำชั้นในการดำเนินงาน 1.2 ให้ความมั่นใจและเสริมสร้างกำลังใจกับผู้ร่วมงาน 1.3 ให้คำปรึกษาแก่ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 1.4 จัดทำการศึกษากรณีศึกษา (Case Study) 1.5 เตรียมเครื่องมือสนับสนุนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 1.6 ให้คำปรึกษาในการจัดทำข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล
2. จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา	2.1 จัดกิจกรรมป้องกันช่วยเหลือและแก้ไขพฤติกรรมนักเรียน 2.2 ให้นักเรียนจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาเต็มศักยภาพแต่ละบุคคล
3. จัดกิจกรรมป้องกัน แก้ไขช่วยเหลือ	3.1 ให้คำปรึกษา 3.2 ให้ความช่วยเหลือ 3.3 ประสานความร่วมมือกับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ส่งต่อ	4.1 การส่งต่อภายใน 4.2 การส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก

5. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การดูแลช่วยเหลือนักเรียนจะเกิดประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีบทบาทดังนี้

5.1 ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับพฤติกรรมและพัฒนาการของเด็กวัยต่าง ๆ

5.2 สอดส่องดูแล ให้ความช่วยเหลือเด็กทั้งด้านความปลอดภัยและการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมของนักเรียนเป็นรายบุคคล

5.3 ร่วมมือกับโรงเรียนจัดกิจกรรมพัฒนานักเรียนตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

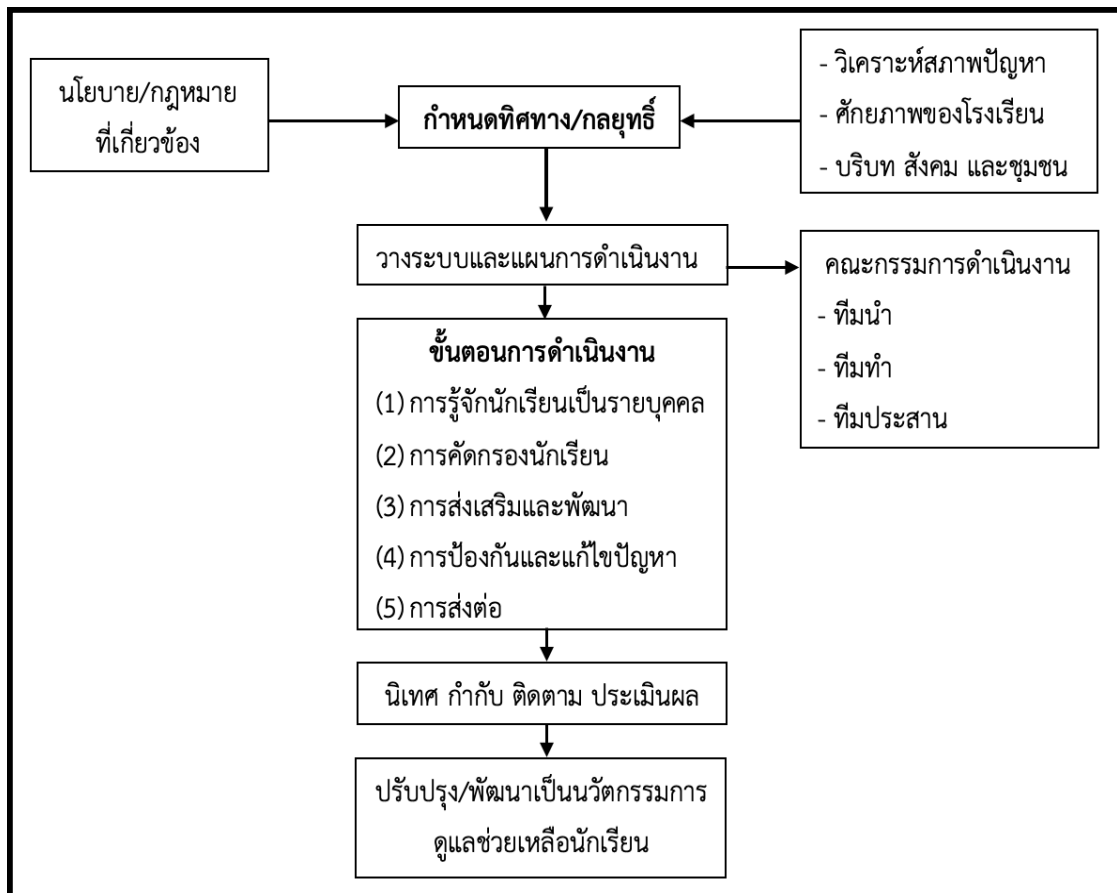
5.4 เป็นแหล่งเรียนรู้ ฝึกงานและเพิ่มพูนประสบการณ์แก่นักเรียน

5.5 ติดตามผลและสะท้อนปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

5.6 ให้ความร่วมมือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์

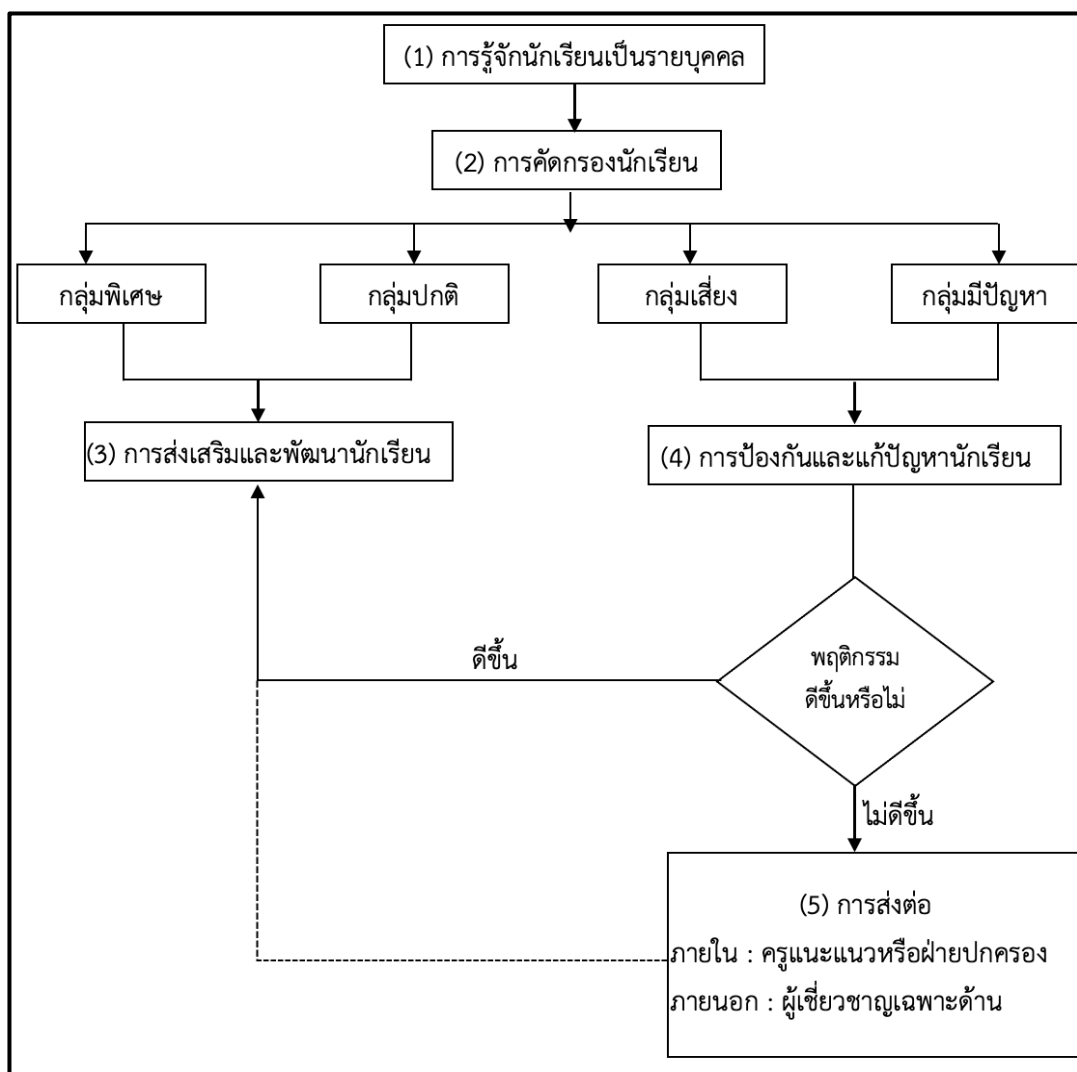
5.7 ให้การสนับสนุนและเป็นเครือข่ายในการพัฒนา ขยายผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562: 4) ได้กำหนดแนวทางการบริหารตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัด ดังนี้



ภาพที่ 5 แนวทางการบริหารตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562: 59)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562: 60) กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัด ดังนี้



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2562: ออนไลน์)

ณัฐริน เจริญเกียรติบวร (2557: 59-61) ได้อธิบายแนวทางดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

1. ผู้บริหารกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดประชุมครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการของโรงเรียน กำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน

2. การวางแผนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.1 พัฒนาคูให้สามารถดำเนินการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.2 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.3 กำหนดให้การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียน

2.4 จัดหาสื่อ นวัตกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการดำเนินงาน

2.5 รวบรวมข้อมูลและจัดทำสารสนเทศด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน

3. การดำเนินงานตามแผนและการนำแผนสู่การปฏิบัติใน 2 ลักษณะ ได้แก่

3.1) การสอนตามปกติ โดยบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้ใน 8 กลุ่มสาระการเรียนรู้ ทั้งสาระการเรียนรู้พื้นฐานและสาระการเรียนรู้เพิ่มเติม และ การพัฒนานักเรียนโดยผ่านกิจกรรมพัฒนานักเรียนให้กับนักเรียนทุกคนตามปกติ ซึ่งถือเป็นบทบาทหน้าที่ของครูประจำชั้น

3.2) กำหนดภารกิจในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เป็นหน้าที่ของครูทุกคนในโรงเรียน

4. การนิเทศ ติดตาม ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ เพื่อให้การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีประสิทธิภาพและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีวิธีการดังนี้

4.1 นิเทศภายใน ควรดำเนินการอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง หรือตามความเหมาะสม

4.2 ใช้วิธีการนิเทศที่หลากหลาย เช่น สอบถาม สัมภาษณ์ เยี่ยมชั้นเรียน ตรวจสอบเอกสาร ประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

5. การประเมินผล ปรับปรุงหรือพัฒนา โรงเรียนควรจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นระยะและนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยอาศัยบรรยากาศร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาอุปสรรค การสร้างขวัญและกำลังใจและสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสำเร็จ

6. การรายงานและการประชาสัมพันธ์ คือ การดำเนินการหลังจากดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเสร็จสิ้นลง แล้วจึงทำการประชาสัมพันธ์เป็นขั้นตอนสุดท้าย เพื่อสรุปภาพรวมของการดำเนินงานทั้งระบบให้แก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ โดยดำเนินการดังนี้

6.1 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report)

6.2 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานต้นสังกัด

ณัฐริน เจริญเกียรติบวร (2557: 61) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจะประสบความสำเร็จได้ ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครองและบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้องต้องมีความเชื่อว่า ทุกคนต้องการความรัก ความเข้าใจ การให้อภัย การให้โอกาส นักเรียนทุกคนอยากเป็นคนดี มีปัญญาและมีความสุข ทุกคนมีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต เพียงแต่ใช้เวลาและวิธีการที่แตกต่างกัน ความสำเร็จของงานต้องอาศัยการร่วมใจ ร่วมคิด ร่วมทำของทุกคน โดยผู้เกี่ยวข้องมีหน้าที่ ดังนี้

1. ผู้บริหาร มีหน้าที่พัฒนาระบบการบริหารให้ที่ชัดเจน มีการประสานงานระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กำกับ ดูแล นิเทศ ติดตาม สนับสนุนและให้ขวัญกำลังใจแก่ครูอย่างต่อเนื่อง

2. ครูประจำชั้น มีหน้าที่ทำความรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล คัดกรอง จำแนกกลุ่มนักเรียน จัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน แก้ไขช่วยเหลือ ส่งต่อและรายงานผลต่อผู้บริหาร
3. ครู มีบทบาทในการพัฒนานักเรียนให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร จัดกิจกรรมการเรียนรู้และกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ความต้องการและความจำเป็นในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นรายบุคคล รวมทั้ง ให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน
4. ครูแนะแนว มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดระบบงานแนะแนว ซึ่งมีความสัมพันธ์กับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา กิจกรรมป้องกันและแก้ไขปัญหาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา กิจกรรมป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน
5. หัวหน้าสายชั้น มีหน้าที่ติดตามและกำกับกำกับการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูประจำชั้นอย่างต่อเนื่อง
6. นักเรียน เป็นผู้รับการช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับโรงเรียน โดยให้ความร่วมมือกับโรงเรียนกับคณะกรรมการสถานักเรียนอย่างต่อเนื่อง
7. ผู้ปกครองและชุมชน เป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด มีหน้าที่เอาใจใส่ดูแลนักเรียน คอยตรวจตราเฝ้าระวังพฤติกรรมเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับนักเรียน
8. ผู้ปกครอง เป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับนักเรียน มีหน้าที่อบรมดูแลและเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำรงชีวิตของนักเรียน มอบความรัก ความเข้าใจและให้ความอบอุ่น สนับสนุนให้มีความร่วมมือวางแผนร่วมกับโรงเรียนในการส่งเสริม พัฒนา ป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน
9. ชุมชน เป็นสังคมที่มีอิทธิพลต่อค่านิยมและพฤติกรรมของเด็ก คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือ ส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาตนในแนวทางที่เหมาะสม

เฉลิมพงษ์ สุขสมพนารักษ์ (2561: 17-18) กล่าวว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จะบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ ควรดำเนินการให้เป็นระบบ มี 2 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1. ขั้นการวางแผน ประกอบด้วย การแต่งตั้งคณะกรรมการ กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด เครื่องมือและวิธีการนิเทศติดตาม กำหนดแผนงาน และปฏิทินการปฏิบัติงาน
2. ขั้นการดำเนินการ ประกอบด้วย ขั้นการตรวจสอบ ขั้นตรวจสอบติดตามการดำเนินงาน ตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประเมินผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ จัดทำรายงานผล และขั้นการปรับปรุงและพัฒนางาน นำผลการประเมินมาปรับปรุงและดำเนินการตามแผนใหม่อย่างต่อเนื่อง

สรุป การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) เตรียมการก่อนดำเนินงาน (Prepare) (2) การวางแผน (Plan) (3) ดำเนินงานตามแผน (Do) (4) ตรวจสอบประเมินผล (Check) และ (5) ปรับปรุงพัฒนา (Act)

3.6 ขั้นตอนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ปรมาภรณ์ สนธิ (2560: 21) ได้อธิบายขั้นตอนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 5 ประการ ดังนี้

1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ด้วยความหลากหลายของนักเรียนที่มีพื้นฐานความเป็นมาของชีวิตที่แตกต่างกัน ได้รับการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมในหลายลักษณะทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้น การรู้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ครูเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อการคัดกรองนักเรียนและนำมาใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนา ป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียน ซึ่งข้อมูลเชิงประจักษ์ที่จำเป็นสำหรับการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ได้แก่

1.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน ครูควรมีข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนอย่างน้อย 6 ด้าน คือ

1.1.1 ด้านความสามารถ แบ่งออกเป็น ความสามารถด้านการเรียนและด้านอื่น ๆ

1.1.2 ด้านสุขภาพ จำแนกเป็นสุขภาพด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านอารมณ์

1.1.3 ด้านพฤติกรรม จำแนกเป็นพฤติกรรมในห้องเรียน พฤติกรรมขณะอยู่ในโรงเรียน และพฤติกรรมขณะอยู่ที่บ้าน

1.1.4 ด้านครอบครัว จำแนกเป็นข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ฐานะของครอบครัว สถานภาพของผู้ปกครอง รวมทั้งการอบรมเลี้ยงดู

1.1.5 ด้านสังคม

1.1.6 ด้านอื่น ๆ ที่ครูพบเพิ่มเติมและมีความเกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.2 วิธีการและเครื่องมือในการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ครูประจำชั้นควรใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลนักเรียนที่ครอบคลุมทั้งด้านความสามารถ ด้านสุขภาพและด้านครอบครัว ประกอบด้วย

1.2.1 ระเบียบสะสม (ปพ.06/ปพ.08) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนักเรียนเป็นผู้กรอกข้อมูลและครูประจำชั้นนำข้อมูลมาศึกษาพิจารณาทำความเข้าใจกับนักเรียนเบื้องต้น หากข้อมูลไม่เพียงพอก็ควรหาข้อมูลเพิ่มเติมด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การสอบถามจากนักเรียนโดยตรง การสอบถามจากครูอื่น ๆ หรือเพื่อน ๆ ของนักเรียน ซึ่งระเบียบสะสมควรเป็นข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนที่ต้องเก็บรักษาให้เป็นความลับ โรงเรียนควรเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย 3 ปีการศึกษาหรือ 6 ปีการศึกษา เมื่อสิ้นปีการศึกษา ครูประจำชั้นควรนำระเบียบสะสมส่งต่อไปยังครูประจำชั้นคนใหม่ในปีการศึกษาถัดไป

1.2.2 แบบประเมินจุดแข็งและจุดอ่อน (SDQ) เป็นเครื่องมือที่กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จัดทำขึ้นโดยพัฒนามาจากแบบสอบถามที่ใช้ประกอบการคัดกรองนักเรียนเป็นรายบุคคล คือ The Strengths and Difficulties Questionnaire (SDQ) มี 3 ชุด คือ (1) ชุดที่ครู

เป็นผู้ประเมิน (2) ชุดที่ผู้ปกครองเป็นผู้ประเมิน และ (3) ชุดที่เด็กประเมินตนเอง โดยแบบประเมินทั้ง 3 ชุดมีเนื้อหาและจำนวนข้อ 25 ข้อ เท่ากัน

สรุป การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล เป็นการรวบรวมข้อมูลนักเรียนรายบุคคล ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา ข้อมูลด้านสุขภาพ ความสามารถพิเศษ มีการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนา ส่งเสริม ป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียน

2. การคัดกรองนักเรียน เป็นการพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนเพื่อจัดกลุ่มนักเรียน เพื่อค้นหาวิธีการที่เหมาะสมในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการจำเป็นด้วยความรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ โดยโรงเรียนคัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์การคัดกรองที่โรงเรียนกำหนด โดยอาจนิยามกลุ่มนักเรียน ดังนี้

2.1 กลุ่มปกติ คือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน แล้วถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มปกติ ซึ่งควรได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันและการส่งเสริมพัฒนา

2.2 กลุ่มเสี่ยง คือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วถูกจัดให้อยู่เกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยง ตามเกณฑ์การคัดกรอง ซึ่งควรได้รับการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับนักเรียน

2.3 กลุ่มมีปัญหา คือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วถูกจัดให้อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มมีปัญหาตามเกณฑ์การคัดกรอง ซึ่งโรงเรียนต้องช่วยเหลือและแก้ปัญหาโดยเร่งด่วน

2.4 กลุ่มพิเศษ คือ นักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ มีความเป็นอัจฉริยะ แสดงออกซึ่งความสามารถอันโดดเด่นด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านเป็นที่ประจักษ์ เมื่อเทียบกับผู้มีอายุใกล้เคียงกันภายใต้สภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งโรงเรียนต้องส่งเสริมให้นักเรียนได้รับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถพิเศษนั้นจนถึงขั้นสูงสุด

สรุป การคัดกรองนักเรียน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดมาจัดประเภทนักเรียนตามเกณฑ์ของโรงเรียน ครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องจัดทำเกณฑ์การคัดกรองนักเรียนให้ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย แล้วนำผลที่ได้มาจัดประเภทนักเรียนตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ส่งเสริม ป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3. การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน

การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน เป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคน ไม่ว่าจะป็นนักเรียนกลุ่มปกติ นักเรียนกลุ่มเสี่ยง นักเรียนที่มีปัญหาและกลุ่มความสามารถพิเศษ ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มความสามารถตามศักยภาพ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ในกลุ่มปกติและกลุ่มพิเศษ

กลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา และช่วยเหลือนักเรียนเพื่อให้ นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/กลุ่มมีปัญหา กลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติและมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานที่โรงเรียนหรือชุมชนคาดหวังต่อไป โดยวิธีการและเครื่องมือเพื่อส่งเสริมนักเรียนหลายวิธี ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของนักเรียน เช่น

3.1 กิจกรรมโฮมรูม โดยครูประจำชั้นจัดกิจกรรมโฮมรูมเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ สถานที่ใช้จัดกิจกรรมอาจเป็นห้องเรียนหรือนอกห้องเรียน จัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้ เหมือนบ้านที่มีครูประจำชั้นและนักเรียนเป็นดั่งสมาชิกในครอบครัวและมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนในด้านต่าง ๆ

3.2 กิจกรรมประชุมผู้ปกครอง เป็นการพบปะกันระหว่างครูประจำชั้นกับผู้ปกครอง สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันและร่วมกันดูแลช่วยเหลือนักเรียนระหว่างบ้าน โรงเรียนและผู้ปกครอง

3.3 กิจกรรมเยี่ยมบ้าน เป็นกิจกรรมที่ครูไปเยี่ยมเยียนบ้านนักเรียนเพื่อพบปะกับผู้ปกครองและนักเรียนขณะอยู่ที่บ้าน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบ้านกับโรงเรียน ทำให้ครูได้เห็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทางบ้านของนักเรียน

3.4 กิจกรรมอื่น ๆ ที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีความภูมิใจในตนเอง เช่น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น

สรุป การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน เป็นการจัดกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อให้ นักเรียนได้รับการส่งเสริมและพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ครูใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อให้การส่งเสริมและพัฒนานักเรียนเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

4. การป้องกันและแก้ไขปัญหา

การดูแลช่วยเหลือนักเรียนจะประสบผลสำเร็จต่อเมื่อครูเอาใจใส่ดูแลนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยงและนักเรียนที่มีปัญหานั้น ต้องดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และหาวิธีการช่วยเหลือนักเรียนทั้งการป้องกันและแก้ไขปัญหานั้นเป็นพิเศษ ไม่ปล่อยปละละเลย นักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม โดยครูอาจให้คำปรึกษาเบื้องต้น เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด และการปฏิบัติตนของนักเรียนในทางที่ไม่ถูกต้อง มีเป้าหมายให้นักเรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีขึ้น โดยโดยใช้กิจกรรมที่หลากหลาย และสิ่งที่สำคัญ คือ การรักษาความลับ ยกเว้นเพื่อขอความร่วมมือที่ในช่วยเหลือนักเรียนกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

สรุป การป้องกันปัญหา เป็นกระบวนการของครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักเรียนในทุกมิติ โดยอาจใช้วิธีการให้คำปรึกษา การประสานความร่วมมือไปยังผู้ปกครองในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

5. การส่งต่อนักเรียน

ในกรณีที่มีปัญหายากต่อการช่วยเหลือหรือกรณีที่โรงเรียนได้ให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนแล้ว แต่นักเรียนยังมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้น โรงเรียนควรส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้นักเรียนได้รับการส่งเสริม พัฒนาและช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยการส่งต่อ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

5.1 การส่งต่อภายใน ครูประจำชั้นส่งต่อไปยังครูที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะปัญหา โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

5.1.1 ครูประจำชั้นประสานงานครูที่จะช่วยเหลือนักเรียนต่อเพื่อให้ทราบล่วงหน้า

5.1.2 สรุปข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนที่เกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือและวิธีการที่ใช้ในการดูแลช่วยเหลือที่ผ่านมา ผลที่เกิดขึ้นจากการช่วยเหลือนั้น ให้ผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือแก่นักเรียน โดยมีแบบบันทึกการส่งต่อหรือแบบประสานงานขอความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง

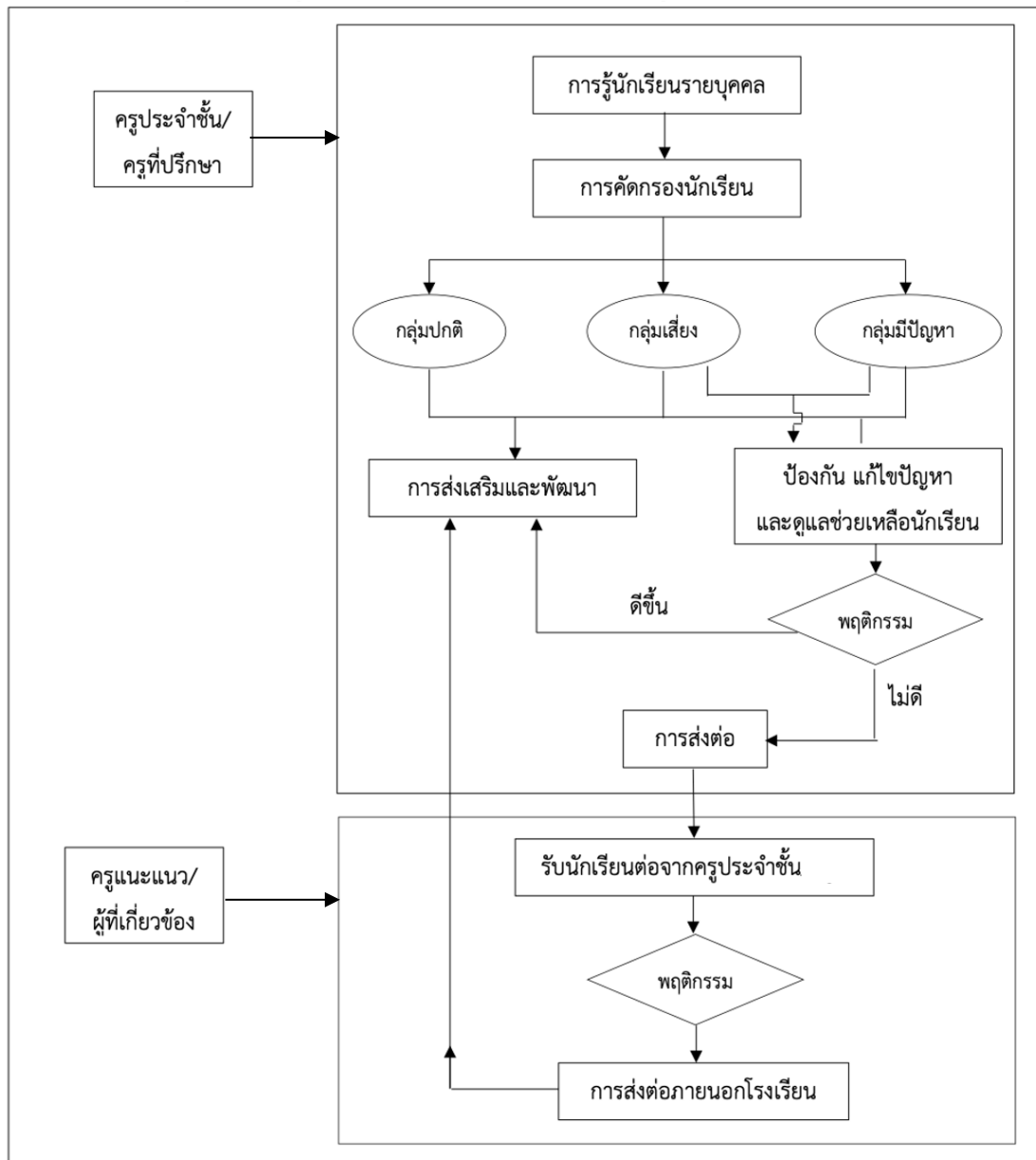
5.1.3 ครูประจำชั้น ชี้แจงให้นักเรียนเข้าใจถึงความจำเป็นในการส่งต่อ โดยใช้คำพูดที่สร้างสรรค์ ระวังมิให้นักเรียนเกิดความรู้สึกผิด กังวลหรือโกรธ แต่ให้นักเรียนมีความรู้สึกที่ดีที่ได้รับการส่งต่อและยินดีไปพบครูที่จะช่วยเหลือตามกรณีที่ครูประจำชั้นพิจารณาว่าเหมาะสม

5.1.4 ครูประจำชั้นนัดแนะวัน เวลา สถานที่นัดพบที่ครูประจำชั้นรับช่วงต่อไปช่วยเหลือและส่งต่อให้เรียบร้อย

5.2 การส่งต่อภายนอก ครูแนะแนวหรือฝ่ายกิจการนักเรียนเป็นผู้ดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นกรณีที่มีความยากเกินกว่าศักยภาพของโรงเรียนจะให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนได้โดยลำพัง เช่น นักเรียนมีพฤติกรรมคงเดิมหรือไม่ดีขึ้นหรือแย่ลง แม้ว่าครูประจำชั้นจะดำเนินการช่วยเหลือด้วยวิธีการใด ๆ หรือกรณีที่นักเรียนไม่ให้ความร่วมมือกับครูประจำชั้น เช่น ไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม ไม่ยินดีร่วมกิจกรรมใด ๆ ของโรงเรียน เป็นต้น หรืออาจเป็นกรณีปัญหาของนักเรียนที่เป็นเรื่องเฉพาะด้าน เช่น เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความซับซ้อนของสภาพจิตใจที่ต้องให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดและได้รับการบำบัดทางจิตวิทยา ควรพิจารณาส่งต่อให้ผู้มีความรู้เฉพาะทางเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป

สรุป การส่งต่อ เป็นกระบวนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักเรียน โดยให้ครูส่งต่อไปยังบุคคลที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนได้ ประกอบด้วย การส่งต่อภายใน และการส่งต่อภายนอก

รายละเอียดการดูแลช่วยเหลือแก่นักเรียน สามารถสรุปได้ ดังนี้



ภาพที่ 7 กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ที่มา : กระทรวงศึกษาธิการ (2559: 17)

สรุป การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล (2) การคัดกรองนักเรียน (3) การส่งเสริมและพัฒนา (4) การป้องกันและแก้ไข และ (5) การส่งต่อ

4. การพัฒนาระบบ

4.1 ความหมายของระบบ

มีผู้นิยามความหมายของคำว่า “ระบบ” ดังนี้

ณัฐนัย ไพศาล (2558: ออนไลน์) ได้นิยามความหมายของ ระบบ (System) หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกัน เพื่อจุดประสงค์เดียวกัน เป็นการรวมของสิ่งย่อย ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่หนึ่งส่วนขึ้นไปเป็นหน่วยเดียวกัน เพื่อวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายเดียวกัน

ราชบัณฑิตยสถาน (2562: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของระบบ (System) หมายถึง กลุ่มของสิ่งซึ่งมีลักษณะประสานเข้าเป็นสิ่งเดียวกันตามหลักแห่งความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน ด้วยระเบียบของธรรมชาติหรือหลักเหตุผลทางวิชาการ เช่น ระบบประสาท ระบบทางเดินอาหาร ระบบจักรวาล ระบบสังคมและระบบการบริหารประเทศ

Gagne’ และ Briggs (1974: 19) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง วิธีการใด ๆ ที่ได้รับการจัดไว้ อย่างเป็นระเบียบ เพื่อเป็นหลักในการดำเนินงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

Semprevivo (1976: ออนไลน์) ได้นิยามความหมายของระบบ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำงานเกี่ยวโยงสัมพันธ์กัน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในการดำเนินงาน

Ossenbruggen (1994: 1) กล่าวว่า ระบบ คือ ส่วนต่าง ๆ ที่ถูกจัดรวมเข้าเป็นหน่วยเดียวกัน เพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กร แสดงออกมาในลักษณะของระบบและองค์กรที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดการประสานงานกันตามลำดับขั้น

สรุป ระบบ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่เกิดจากการรวบรวมส่วนประกอบของระบบที่มีความสัมพันธ์กันให้ทำงานร่วมกันอย่างมีระเบียบแบบแผน โดยนำส่วนย่อยหรือระบบย่อยที่เป็นอิสระต่อกัน แต่มีความสัมพันธ์กันและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันมารวมกลุ่มไว้ในโครงสร้างเดียวกัน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบ

4.2 ส่วนประกอบของระบบ

Lunenburg และ Omstein (2001: 16) กล่าวถึง องค์ประกอบของระบบ มี 5 ประการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith (1982) ดังนี้

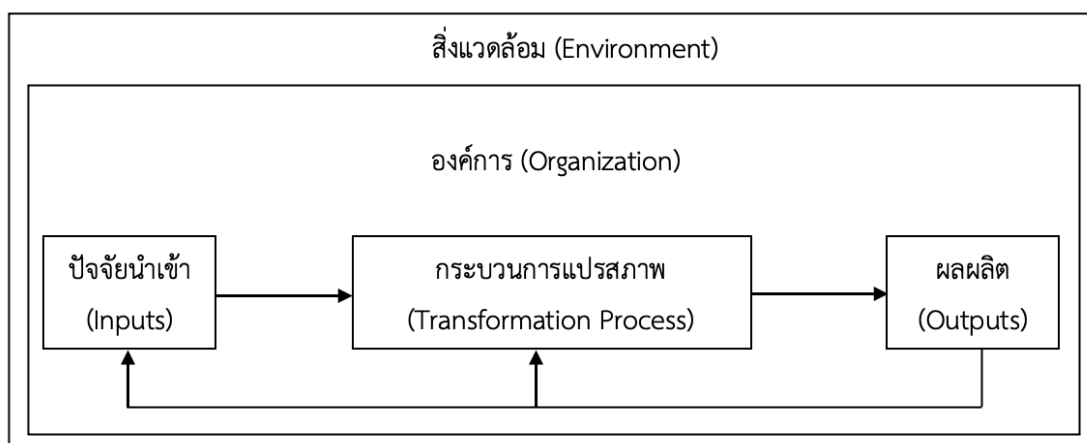
1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง องค์ประกอบของระบบในด้านของวัสดุอุปกรณ์กำลังคน ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อใช้ในการผลิต
2. กระบวนการแปรรูป (Transformation Process) เป็นการนำเอาองค์ประกอบในปัจจัยนำเข้าไปดำเนินการด้วยวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของระบบนั้น ๆ

3. ผลผลิต (Output) ประกอบด้วยผลผลิตขององค์กร เช่น ผลผลิตของการศึกษา คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพฤติกรรมของนักเรียนที่แสดงออกมา

4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการให้ข้อมูลซึ่งเป็นผลมาจากผลผลิตที่เกิดขึ้น เพื่อช่วยให้องค์กรมีการปรับปรุง พัฒนาทางด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5. สภาพแวดล้อม (Environment) เป็นสภาพของบรรยากาศทั่วไปขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบด้วย

Lunenburg and Ornstein (2001: 16) ได้อธิบายทฤษฎีระบบพื้นฐาน (Basic System Theory) ขององค์กร ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ ผลผลิต ข้อมูลย้อนกลับและสภาพแวดล้อม ดังนี้



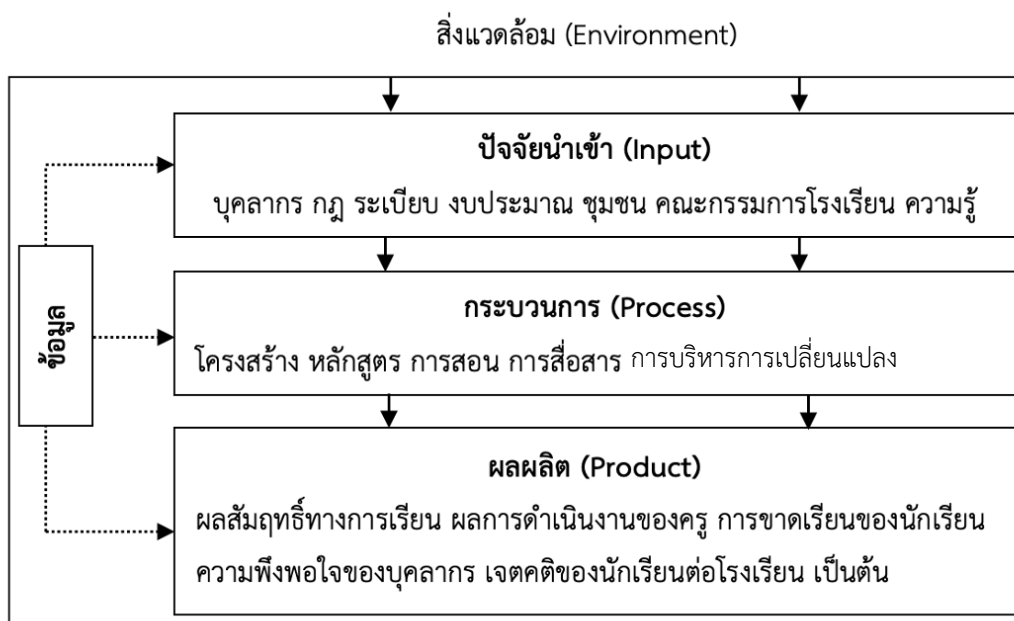
ภาพที่ 8 ระบบพื้นฐาน (Basis System Model)

ที่มา: Lunenburg and Ornstein (2001: 16)

จากภาพที่ 8 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) คือ ทรัพยากรที่เป็นบุคคล วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณที่ใช้
2. กระบวนการแปรสภาพ (Transformation Process) คือ การบริหารปัจจัยนำเข้าไปสู่กระบวนการแปรสภาพ
3. ผลผลิต (Outputs) คือ ผลผลิตและบริการขององค์กร
4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลผลิตและกระบวนการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดปัจจัยนำเข้าในการดำเนินงานครั้งต่อไป
5. สภาพแวดล้อม (Environment) คือ แรงผลักดันทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร

สำหรับสิ่งแวดล้อมภายนอกจะมีปฏิกริยาและส่งผลต่อผลผลิตและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ระบบ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความสำเร็จของโรงเรียน ข้อมูลย้อนกลับในเชิงลบสามารถจัดปัญหาความยุ่งยากในการปฏิบัติงานตามแผนของโรงเรียน และส่งผลต่อผลผลิตที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของโรงเรียน แสดงดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 การบริหารโรงเรียนเชิงระบบ

ที่มา: Lunenburg and Ornstein (2001: 19)

5. แนวคิดพื้นฐานของการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC)

5.1 ความเป็นมาของการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC)

หทัยวรรณ วิศวกุลวานิช (2557: 31) กล่าวว่า ผู้ริเริ่มคิดค้น Balance Scorecard คือ ศาสตราจารย์ โรเบิร์ต แคปแลน (Professor Robert Kaplan) อาจารย์จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard) และ ดร.เดวิด นอร์ตัน (Dr. David Norton) ได้ริเริ่มคิดค้นและพัฒนาตั้งแต่ปี ค.ศ.1990 โดยบริษัทต่าง ๆ ในวงการธุรกิจได้นำ Balance Scorecard ในการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทใน 2 ส่วน คือ การกำหนดตารางกรอบประเมิน (Scorecard) และใช้ตารางกรอบการประเมิน โดยทั้ง 2 งานมีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ซึ่งการกำหนดรายละเอียดในตารางกรอบการประเมินนั้น คณะผู้บริหารจะเริ่มต้นด้วยการสร้างวัตถุประสงค์ (Objectives) การวัด (Measures) ทั้งสี่มุมมอง ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา

ทินกร ศรีลา (2559: 9-10) กล่าวว่า การบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) เป็นแนวคิดที่ถือกำเนิดมาจาก Nolan Norton Institute ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยสาขาของ KPMG ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการวัดผลงานขององค์กรในอนาคตภายใต้ความเชื่อว่า การวัดผลงานของบริษัทที่ผ่านมา โดยส่วนมากมักจะวัดผลด้านการเงิน ผลตอบแทนและกำไรเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งถือเป็นการวัดที่จำกัด เพราะเป็นการวัดสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วหรือเป็นการวัดเหตุการณ์ในอดีต ซึ่งไม่เกิดประโยชน์สำหรับการอยู่รอดของบริษัทในอนาคต เพราะปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ดังนั้นน่าจะมียุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมมากกว่าการวัดทางการเงินเพียงอย่างเดียว โดย Norton เป็นผู้บริหารระดับสูงของสถาบันโนแลนดอร์ตัน ได้ทำการวิจัยร่วมกับศาสตราจารย์ Kaplan แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ศึกษาการวัดผลของบริษัทและโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั่วโลก ในระหว่างที่ทำการศึกษานั้น ทั้งสองท่านได้พบกับบริษัทแห่งหนึ่งชื่อ Analog Device ซึ่งใช้ระบบการประเมินและไม่ได้วัดผลด้านการเงินแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ใช้วิธีการประเมินด้านอื่น ๆ ควบคู่ไปด้วย โดย Norton และ Kaplan ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งผลการวิจัยเสร็จสมบูรณ์และได้ข้อสรุปว่า วิธีการประเมินผลงานที่ดีนั้น ต้องเป็นการประเมินที่รอบด้าน โดยเฉพาะการประเมินในสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible the Assets) เช่น ความรู้ (Knowledge) ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ขององค์กร (Image) ความพึงพอใจของลูกค้า ควบคู่กับการประเมินด้านการเงิน ซึ่งจะส่งผลให้การประเมินมีความสมดุล ดังนั้น Norton และ Kaplan จึงได้ร่วมมือกันพัฒนาและนำเสนอแนวคิดใหม่ที่ชื่อว่า Balance Scorecard (BSC)

สรุป แนวคิดการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) ถือกำเนิดมาจาก Nolan Norton Institute คิดค้นโดย Norton และ Kaplan

5.2 ความหมายของการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC)

ดวงเดือน วณิชชากร (2559: 1-2) กล่าวว่า การบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) หมายถึง กระบวนการบริหารที่ประยุกต์หลักการบริหารแบบสมดุลเป็น 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านนักเรียน มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร ด้านการกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ แนวทางดำเนินงาน การติดตามตรวจสอบ ควบคุมกลยุทธ์และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ โดยการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) เป็นเครื่องมือด้านการจัดการที่ช่วยนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินผลที่ช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

ทินกร ศรีลา (2559: 1-5) กล่าวว่า การบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) หมายถึง เครื่องมือการบริหารที่ให้ความสำคัญกับ 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการ และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยผู้บริหารได้นำมุมมองทั้ง 4 ด้านมาใช้ในการแปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) กำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดและแนวทางการบรรลุวัตถุประสงค์ ติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมกลยุทธ์ และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมกลยุทธ์ของกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการประเมิน (Measurement) ซึ่งทำให้องค์กรขับเคลื่อนงานในทิศทางเดียวกัน

สมบุญ สารพัด (2560: 35-45) กล่าวว่า การบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) หมายถึง เป็นการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย 4 มุมมอง คือ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ทำให้องค์กรสามารถทราบสถานะและประสิทธิภาพของแต่ละส่วนภายในองค์กร ะสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างตรงจุด ซึ่งองค์กรที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันส่วนใหญ่มักเป็นองค์กรที่มีการประเมินผลและวัดผลการดำเนินงานอยู่ประจำ

สรุป การบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) ให้ความสำคัญกับ 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการ และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา เน้นการประเมินผลการดำเนินงานเป็นประจำ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบสถานะขององค์กร

5.3 กระบวนการและขั้นตอนในการทำ Balance Scorecard

อาภรณ์ อ่อนคง (2558: 9-11) กล่าวถึง การบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) มี 8 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดทิศทางขององค์กร โดยการศึกษา ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม และจุดมุ่งหมายกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ให้เข้าใจอย่างชัดเจน
2. วิเคราะห์และกำหนดมุมมอง ว่าควรมีกี่มุมมอง แต่ละมุมมองกำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังว่าเมื่อดำเนินการตามกลยุทธ์แล้วจะเกิดผลอย่างไร ใช้วิธีการระดมสมองจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเน้นความสมดุลและให้ครอบคลุมทุกด้าน
3. การจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์และแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กร โดยนำวัตถุประสงค์ที่สำคัญแต่ละมุมมองมาเชื่อมโยงเป็นเหตุและผลของวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ภายใต้มุมมอง Balance Scorecard ที่สอดคล้องและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักขององค์กร

4. จัดทำ Scorecard ระดับองค์กร กำหนดเป้าหมายและกิจกรรมเชิงกลยุทธ์ จัดทำรายละเอียดของวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด ฐานข้อมูลปัจจุบัน เป้าหมายที่ต้องการพัฒนา แผนงาน กิจกรรมหรือโครงการ (Initiatives) ที่ต้องทำ

5. จัดทำ Action Plan

6. ถ่ายทอดลงสู่ระดับปฏิบัติ

7. ติดตามประเมินผลลัพธ์ 4 มุมมอง เพื่อพัฒนาองค์กรและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

8. รายงานผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่คาดหวัง

ชุลธิชา ชุสกุลจิต (2559: 10) กล่าวถึงกระบวนการทำ Balance Scorecard มีขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) ขององค์กรเพื่อให้ทราบถึงสถานะพื้นฐานขององค์กร

2. กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์หลักขององค์กร (Strategic Themes)

3. วิเคราะห์และกำหนดมุมมอง (Perspective) ด้านต่าง ๆ ที่จะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงาน

4. จัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) เป็นการกำหนดแผนงานที่ทำ (Initiative) เพื่อสร้างความสมดุลในการดำเนินงานทั้งเหตุและปัจจัยต่าง ๆ ในแต่ละมุมมอง (Perspective) สามารถตรวจสอบซึ่งกันและกันได้เหมาะสมและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ในลักษณะเหตุและผล (Cause and Effect Relationship) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) และวัตถุประสงค์ (Objective) ในมุมมองด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับความสำคัญ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ของผู้บริหารทั้ง 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) โดยมีเครื่องหมายที่ใช้วัดและประเมินผลการทำงาน คือ Balanced Scorecard และมีตัวชี้วัด คือ KPI (Key Performance Indicators) การเขียนแผนที่กลยุทธ์ขององค์กรนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Management By Objective: MBO)

5. จัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ในลักษณะของเหตุและผล (Cause and Effect Relationship) เพื่อสร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategic Map) โดยผู้บริหารประชุมร่วมกันเพื่อยืนยันและเห็นชอบแผนที่ทางกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น

6. กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators) และเป้าหมาย (Target) เป็นตัววัดความก้าวหน้าของการบรรลุปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จหรือสัมฤทธิ์ผลขององค์กร โดยเทียบกับผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันได้ ทำให้มีความชัดเจนในสถานะของตนเอง รู้จักตนเองในปัจจุบัน เกิดแรงกระตุ้นในการพัฒนาตนเองและองค์กร

สรุป การทำ Balance Scorecard ประกอบด้วยขั้นตอนการกำหนดทิศทางขององค์กร วิเคราะห์และกำหนดมุมมอง จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ จัดทำ Balance Scorecard และนำแผนสู่ระดับปฏิบัติ ติดตามประเมินผลลัพธ์ 4 มุมมอง และประเมินผลการใช้ Balance Scorecard ที่มีต่อการพัฒนาองค์กรในภาพรวม

5.4 การนำระบบการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) มาใช้ในโรงเรียน

อาภรณ์ อ่อนคง (2558: 2) กล่าวถึงการนำระบบการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) มาใช้ในหน่วยงานราชการของรัฐ สามารถยืดหยุ่นโดยไม่ยึดติดกับแนวคิดดั้งเดิม โดยอาจปรับมุมมองที่มากกว่าหรือน้อยกว่า 4 มุมมองก็ได้ เช่น เปลี่ยนมุมมองด้านลูกค้าเป็นมุมมองด้านนักเรียน (Student Perspective) เปลี่ยนจากมุมมองด้านการเงิน เป็นมุมมองด้านงบประมาณ และทรัพยากร (Budget and Resource Perspective) ซึ่งโรงเรียนเริ่มต้นจากการทบทวนกลยุทธ์ โดยการนำกลยุทธ์ที่มีอยู่เดิมมาร่วมประชุมระดมพลังสมองจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาสังเคราะห์ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการ ณ ขณะนั้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. จัดทำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้มากำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวัง
2. เขียนแผนที่กลยุทธ์ โดยนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มาจัดทำในรูปแบบแผนผัง แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของแต่ละกลยุทธ์ตามมุมมองที่กำหนดไว้เพื่อนำไปสู่การวัดความสำเร็จของกลยุทธ์ โดยการใช้ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ (key Performance Indicators: KPI)
3. จัดทำและทบทวน KPI โดยนำวัตถุประสงค์กลยุทธ์ของแต่ละมุมมองในแต่ละแผนที่กลยุทธ์มากำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จ (KPI) ซึ่งต้องเป็นสิ่งที่บ่งบอกความสำเร็จได้อย่างแท้จริง
4. วิเคราะห์หน่วยงานโดยนำ KPI ที่ได้กำหนดไว้มาวิเคราะห์ว่าหน่วยงานใดควรเป็นเจ้าภาพหลักที่จะทำให้ KPI บรรลุเป้าหมายและหน่วยงานใดควรเป็นหน่วยสนับสนุน
5. การจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (Template) โดยแสดงรายละเอียดของ KPI และข้อมูลบ่งชี้
6. จัดทำ Strategic Initiative เป็นขั้นตอนของการเลือกแผนงานที่คาดว่าจะทำให้ตัวชี้วัดบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่วางไว้
7. กำหนดผลสำเร็จอย่างสมดุลรอบด้าน (Balance Scorecard) ด้วย 4 มุมมอง ได้แก่
 - 7.1 มุมมองด้านนักเรียน (Student Perspective) ได้แก่
 - 7.1.1 เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ คิดวิเคราะห์ มีทักษะในการแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งการมีนิสัยใฝ่เรียนรู้
 - 7.1.2 มีทักษะการดำรงชีวิต มีความมั่นใจในตนเอง และกล้าแสดงออก
 - 7.1.3 มีความเป็นไทย มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

7.2 มุมมองด้านกระบวนการภายในโรงเรียน (Internal Perspective) ได้แก่

- 7.2.1 โรงเรียนมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีบรรยากาศแบบกัลยาณมิตร ผนึกพลังสร้างสรรค์และร่วมรับผิดชอบ มีเอกลักษณ์อันโดดเด่น โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในการพัฒนา
- 7.2.2 สร้างโอกาสและให้บริการทางการศึกษาได้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย
- 7.2.3 พัฒนาหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ยืดหยุ่น
- 7.2.4 เพิ่มระดับคุณภาพมาตรฐานการศึกษาสูงขึ้นและเป็นที่ยอมรับของชุมชน
- 7.3 มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Developing Perspective) ได้แก่
 - 7.3.1 ความเป็นครูมืออาชีพ โดยผู้บริหาร ครู คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ ความสามารถและจิตวิญญาณในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 7.3.2 โรงเรียนเพิ่มศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพ
- 7.4 มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร (Budget and Resource Perspective)
 - 7.4.1 ภาษีเครือข่าย โรงเรียนมีระบบเครือข่าย ผู้เชี่ยวชาญ พี่เลี้ยง ศึกษานิเทศก์ ชุมชนและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 7.4.2 โรงเรียนมีทรัพยากรที่เหมาะสม ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

สรุป ระบบการบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) มาใช้ในโรงเรียน เป็นการนำระบบการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำวัตถุประสงค์กลยุทธ์ เขียนแผนที่กลยุทธ์ จัดทำและทบทวน KPI วิเคราะห์หน่วยงานที่จะนำ KPI ไปปฏิบัติ จัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด (Template) จัดทำ Strategic Initiative และกำหนดผลสำเร็จอย่างสมดุลรอบด้านด้วยมุมมองที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านนักเรียน มุมมองด้านกระบวนการจัดการศึกษาภายในโรงเรียน มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร

6. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

6.1 ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

อมาวลี อัมพันศิริรัตน์ (2560: 193) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research: PAR) เป็นกระบวนการแสวงหาความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยการเปลี่ยนแปลง หัวใจสำคัญ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การสะท้อนคิด ที่นักวิจัยและผู้ร่วมวิจัย (Participant) ทำไปด้วยกันภายใต้สถานการณ์ที่ค้นพบด้วยตัวเอง วางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลง ลงมือปฏิบัติตามแผน สังเกตผลจากการปฏิบัติและวางแผนซ้ำ จนสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ให้ดีขึ้น

Whyte and others (1991: 39-55) ได้นิยามความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research : PAR) หมายถึง กระบวนการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนางาน โดยนักวิจัยและผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยตั้งแต่ต้นจนจบ ตั้งแต่ขั้นตอนการกำหนดประเด็นที่จะพัฒนา วางแผนการปฏิบัติ ปฏิบัติตามแผน ประเมินผลการปฏิบัติ และนำผลมาตรวจสอบเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ไม่ใช่วิธีวิทยาของการวิจัย (Methodology) แต่เป็นแนวทางการศึกษา (Approach) ที่เข้าไปเชื่อมโยงอยู่ในกระบวนการวิจัย เพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการในระยะยาว (Outcomes) หัวใจของการเปลี่ยนแปลงอยู่ที่กระบวนการวิจัยซึ่งใช้แนวคิดแห่งความร่วมมือ (Collaborative Approach) ระหว่างนักวิจัยกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

Koch & Kralik (2006: 25) ได้ให้ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research: PAR) ว่าเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งนักวิจัยและผู้เกี่ยวข้องได้เข้ามีส่วนร่วมร่วมในการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบในวงรอบที่ได้ตกลงร่วมกันตั้งแต่ต้นจนจบ

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research: PAR) เป็นกระบวนการที่ผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ

6.2 ลักษณะของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

สุภาศินีย์ ภูทัตดวง (2558: 8) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research: PAR) มีลักษณะสำคัญ ได้แก่

1. กระบวนการที่ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ จึงเป็นกระบวนการที่เกิดจากสถานการณ์ที่เป็นจริง ในขณะที่เคลื่อนที่ไปยังสถานการณ์ที่ควรจะเป็นในอนาคต ซึ่งไม่อาจทำนายได้ กระบวนการวิจัยจึงต้องมีลักษณะยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ กำหนดเวลาอาจคลาดเคลื่อนไม่แน่นอน สภาพปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาไม่สามารถกำหนดไว้ล่วงหน้าได้

2. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม จะประสบความสำเร็จได้ต่อเมื่อนักวิจัยและผู้เกี่ยวข้องมีความเชื่อว่า ทุกคนมีศักยภาพที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อชุมชนที่ดีขึ้น

3. เริ่มจากความรู้สึกของคนที่ประสบปัญหาหรือความต้องการของชุมชนแล้วเคลื่อนสู่การกระทำที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตนเองและชุมชนทั้งในมิติของปัญญา จิตใจและกายภาพ

4. กระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและไม่สิ้นสุดในวงจร แต่เป็นการเริ่มเพื่อนำไปสู่วงจรใหม่ ซึ่งเป็นวงจรของการแสวงหาความรู้และการกระทำ ซึ่งจะดำรงอยู่และดำเนินต่อไป トラบเท่าที่คนในชุมชนยังมีส่วนร่วมในการวิจัย

ธงชาติ วงษ์สุวรรณค์ (2553: 47-48) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นการวิจัยค้นคว้าเพื่อแสวงหาความรู้ตามหลักการของการวิจัยทั่วไป แต่สิ่งที่แตกต่างกัน คือ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเชื่อในความสามารถของมนุษย์ที่จะแก้ไขปัญหาของตนเอง จึงเป็นกระบวนการวิจัยที่มีการพลิกแพลงนำเอาการปฏิบัติกับการพิจารณาไตร่ตรองเพื่อการสะท้อนกลับรวมเข้าด้วยกันเพื่อไปสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างมีเหตุมีผล

วรภรณ์ บุญเชียง (2561: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม คือ เป็นรูปแบบการวิจัยที่ประกอบไปด้วยกระบวนการค้นคว้าทางสังคม (Social Investigation) การให้การศึกษา (Education) และการกระทำหรือการปฏิบัติการ (Action) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้ามีส่วนร่วมในการสร้างความรู้และทำความเข้าใจกับสภาพการณ์ที่ปรากฏ รวมทั้งเปิดพื้นที่ให้ผู้วิจัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เรียนรู้และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

โกนิษฐ์ ศรีทอง (2562: ออนไลน์) กล่าวถึง ลักษณะพื้นฐานของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research: PAR) มีแนวคิดสำคัญ 5 ประการ คือ

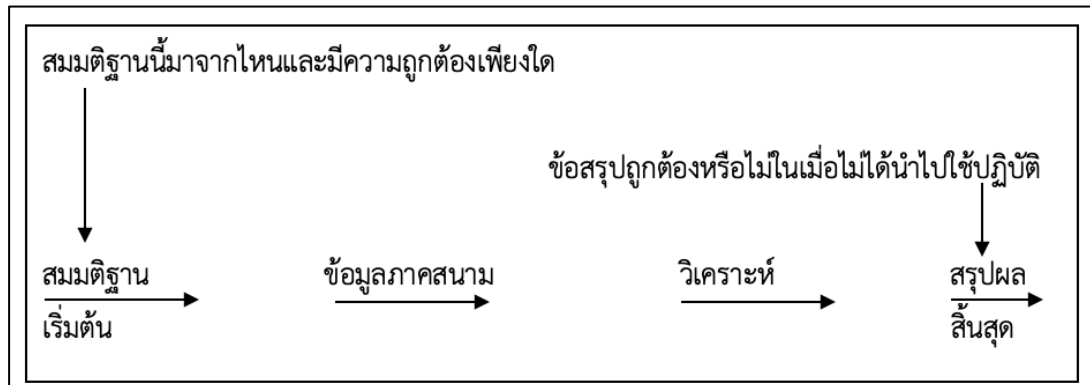
1. การวิจัยที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการแสวงหาความร่วมมือระหว่างนักวิจัยกับผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มชุมชนและประชาชน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีจิตสำนึกไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่แล้วนำมาพัฒนาโดยการปฏิบัติจริงของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. การวิจัยที่ต้องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ตนเอง ครอบครัว ชุมชนของตนเอง
3. รูปแบบการวิจัยแบบใหม่ที่ประยุกต์และรวมเอาแนวคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) กับการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Research)
4. การวิจัยเชิงทดลองที่ไม่มีการควบคุมตัวแปรแทรกซ้อน โดยนำผลการวิจัยมาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือนำผลการวิจัยมาพัฒนา
5. งานวิจัยที่บุคคลหลายฝ่ายได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมวิจัย ตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ผลและสรุปรายงานการวิจัย

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและไม่สิ้นสุดในวงจร แต่เป็นการเริ่มเพื่อนำไปสู่วงจรใหม่ ซึ่งกระบวนการดังกล่าว ต้องอาศัยความร่วมมือและการทำงานร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกแบบวิธีการพัฒนาและแก้ปัญหาร่วมกัน

6.3 จุดเด่นของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

ธงชาติ วงษ์สุวรรณค์ (2553: 49-50) กล่าวว่า การวิจัยแบบดั้งเดิมจะมีแบบจำลองเป็นเส้นตรง (Linear Model) โดยเริ่มจากการมีสมมติฐาน เก็บข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผล แต่ไม่ได้

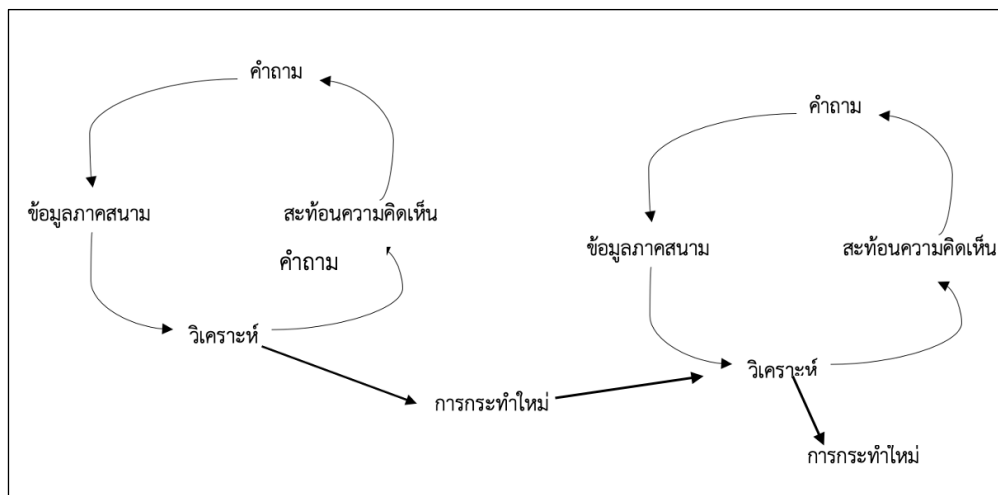
สนใจว่า สมมติฐานดังกล่าวมาจากไหนและมีความถูกต้องตรงประเด็นเพียงใด ข้อเสนอที่มีความถูกต้องเพียงใดเมื่อไม่มีการทดสอบในการปฏิบัติ ปรากฏดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 กระบวนการวิจัยแบบดั้งเดิม

ที่มา: ธงชาติ วงษ์สุวรรณ (2553: 50)

ในขณะที่การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Participation Action Research: PAR) มีแบบจำลองเป็นวงจร (Cyclical Model) พิจารณาความสำเร็จของการแสวงหาความจริง ซึ่งสมมติฐานจะต้องมีประโยชน์และตรงประเด็น



ภาพที่ 11 กระบวนการวิจัยที่เป็นวงจร

ที่มา: ธงชาติ วงษ์สุวรรณ (2553: 50)

จากแบบจำลองที่แตกต่างกัน การวิจัยในแนวทางดั้งเดิม เช่น การวิจัยเชิงปริมาณ และนักวิจัยประเภทหอคอยงาช้าง จะศึกษาในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง เพื่อทำความเข้าใจสิ่งที่ศึกษาเท่านั้น แต่การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจะนำผลการศึกษาไปใช้และก่อให้เกิดผลในระยะยาว ในทางที่ดีแก่คนในสังคม ชุมชนและองค์กร ซึ่งเมื่อมีการนำวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเข้ามาอยู่ในกระบวนการวิจัยจะก่อให้เกิดผลดีหลายประการ เช่น

1. ทำให้วัตถุประสงค์ของการวิจัยและข้อค้นพบมีความตรง (Validity) เป็นการสร้างความรู้เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาบนพื้นฐานที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันสร้างองค์ความรู้
2. ทำให้มีอาสาสมัครที่จะสร้างนวัตกรรมเพิ่มขึ้น เพราะการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม สะท้อนคุณค่าในเรื่องกระบวนการเปลี่ยนแปลง
3. ทำให้มีความร่วมมือเพิ่มมากขึ้นระหว่างนักวิจัยและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย ผู้มีส่วนร่วมหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสมาชิกในชุมชน จะมีบทบาทเป็นผู้กระทำเพื่อสร้างสังคม ในขณะที่การวิจัยแบบดั้งเดิม ผู้คนในสังคมจะไม่เกี่ยวข้องกับนักวิจัย แต่คนจะถูกพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่ถูกศึกษา (Objects)

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research: PAR) มีจุดเด่นสำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การดำเนินการตามแผน การติดตามและประเมินผล

6.4 ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

สุภาศินี ภูทัตตวง (2558: 27-28) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การพัฒนาหลักการสำคัญเพื่อการมีส่วนร่วม
 - 1.1 จัดตั้งกลุ่มทำงานโดยมีตัวแทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมให้ข้อมูล
 - 1.2 แต่งตั้งผู้ประสานงานวิจัยที่มีคุณภาพและเหมาะสม
 - 1.3 กำหนดกลุ่มคนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีศักยภาพ
 - 1.4 กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบ วางแผนและออกแบบโครงสร้างทีมงาน เพื่อให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมพัฒนาโครงการ
2. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 การให้กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามีส่วนร่วมการเก็บข้อมูล
 - 2.2 กำหนดสารสนเทศใหม่ที่เป็นในการเก็บสารสนเทศ
 - 2.3 กลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียวิเคราะห์สารสนเทศและกำหนดความเข้าใจร่วมกัน

3. การประเมินผล

3.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนและกระทำ

3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรวจและประเมินผลการกระทำต่าง ๆ ถ้ามีความจำเป็น ต้องปรับเปลี่ยนการกระทำ ก็พร้อมจะปรับเปลี่ยนตามผลที่ได้จากการวิเคราะห์ร่วมกัน

ธงชาติ วงษ์สุวรรณ (2553: 52-53) กล่าวว่า ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมี ส่วนร่วม ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การเลือกกลุ่มเป้าหมาย ต้องจัดทำให้เป็นระบบ ตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ กลุ่มเป้าหมายที่จะพิจารณาให้เข้าร่วมโครงการและกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกเข้าร่วมโครงการ

2. การสร้างบรรยากาศแห่งการยอมรับของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้กลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าไปทำงานวิจัยยอมรับในตัวผู้ประสานงานวิจัยและผู้วิจัยได้สร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกับ กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งกระทำโดยการทำให้ผู้ประสานงานวิจัยเป็นเสมือนคนในชุมชนนั้น

3. การสรุปปัญหาและแก้ไขปัญหาที่มีศักยภาพ กลุ่มเป้าหมายจะดำเนินการวิจัยในทันที ที่กิจกรรมจัดขึ้น จุดมุ่งหมาย คือ ศึกษาความต้องการความจำเป็นของชุมชน ระบุปัญหาของชุมชน ค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพและหยิบยกเอาข้อจำกัดมาพิจารณาเพื่อให้เข้าใจมากขึ้น

4. การวางแผนเพื่อปฏิบัติ โดยการอธิบายถึงยุทธศาสตร์ จุดประสงค์ เวลาในการทำงาน กำลังคนที่จะใช้ กิจกรรมและทรัพยากรที่ใช้

5. การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ขั้นตอนนี้เป็นการดำเนินงานตามโครงการที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้กำหนดร่วมกัน นำผลการดำเนินงานมาเผยแพร่ให้สาธารณชนรับรู้ และกระตุ้นให้ทีมงานวิจัยดำเนินงานตามแผน การจัดการด้านการเงินกระทำด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

6. การประเมินผล การสะท้อน และการส่งผลกลับ โดยกลุ่มเป้าหมายและผู้ประสานงาน วิจัยต้องจัดทำบันทึกประจำวัน บันทึกการจัดการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงการทั้งหมดไว้ เป็นหลักฐานและช่วยบันทึกความจำ ทำให้สามารถประเมินความก้าวหน้าของโครงการร่วมกัน

7. การหมุนเกลียว การวนรอบ และการทำให้เป็นระบบ ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นเมื่อ กลุ่มเป้าหมายเริ่มต้นลงมือแก้ปัญหาที่ยาก แต่ยังใช้ขั้นตอนการวางแผน การดำเนินงานของการวิจัย การใช้หลักฐานของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการแก้ปัญหาและพัฒนาให้ดีขึ้น

8. ขึ้นเตรียมการถอนตัวและการเผยแพร่ผลงาน เป็นขั้นตอนก่อนจะถอนตัวออกจาก ชุมชน ซึ่งจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมได้ถูกปลูกฝังเข้าเป็น กระบวนการแก้ปัญหาของกลุ่มเป้าหมายแล้ว ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มเป้าหมายสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเอง เมื่อสิ้นสุดโครงการแล้ว รายงานการวิจัยต้องได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่และนำเสนอในการสัมมนา โดยจะเผยแพร่ได้เมื่อได้พิสูจน์แล้วว่า เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและได้รับประสิทธิผล

วารสารณ์ บุญเชียง (2561: ออนไลน์) อธิบายระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. ระยะเตรียมการวิจัย (Pre-Research Phase) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนย่อย คือ
 - 1.1) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน (Build-up Rapport)
 - 1.2) การสำรวจและศึกษาชุมชน (Surveying and Studying Community)
 - 1.3) การคัดเลือกชุมชน (Selecting Community)
 - 1.4) การเข้าสู่ชุมชน (Entering Community)
 - 1.5) การเตรียมคนและการให้ความร่วมมือ (Preparing and Celebrating)

2. ระยะดำเนินการวิจัย (Research Phase) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนย่อย คือ

2.1) การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของชุมชน (Problem Identification and Diagnosis)

2.2) การพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Appraisal and Identification)

2.3) การกำหนดแผนงานโครงการ (Planning Phase)

2.4) การปฏิบัติตามแผน (Implement Plan)

3. ระยะการติดตามและประเมินผลโครงการ (Monitoring and Evaluation Phase)

ศรายุทธ ้วยวุฒิ (2562: ออนไลน์) กล่าวว่า ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participation Action Research: PAR) มีหลายวิธีการ ซึ่งผู้วิจัยอาจใช้วิธีการสำรวจ (Survey) การสังเกต (Observations) การสัมภาษณ์ (Interviews) การจัดกิจกรรมกลุ่ม (Focus Groups) การประชุมร่วมกับชุมชน (Community Meetings) และการศึกษาภาพถ่าย (Photovoice) โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัย 5 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ร่วมศึกษา มิติที่ 2 ร่วมวางแผน มิติที่ 3 ร่วมดำเนินการ มิติที่ 4 ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมรับชอบ และมิติที่ 5 ร่วมติดตามและประเมินผลการดำเนินงานวิจัยและผลการพัฒนาที่เกิดขึ้น โดยมีการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. ระยะจัดทำแผน (Planning Phase) มี 5 กิจกรรมย่อย ได้แก่

1.1) การอบรมทีมงาน

1.2) การกำหนดโครงการและกิจกรรม

1.3) การศึกษาความเป็นไปของแผนงาน

1.4) การแสวงหางบประมาณและหน่วยงานที่สนับสนุน

1.5) การวางแผนเพื่อติดตามและประเมินผล

2. ให้นำแผนไปปฏิบัติ (Implementation Phase) มี 2 กิจกรรมย่อย ได้แก่

- 2.1) การกำหนดทีมงานปฏิบัติงาน/อาสาสมัคร
- 2.2) การอบรมทีมงานปฏิบัติ/อาสาสมัคร

3. ระยะเวลาติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน มี 2 กิจกรรมย่อย ได้แก่

- 3.1 การติดตาม
- 3.2 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

โกนิญ์ ศรีทอง (2563: ออนไลน์) อธิบายระเบียบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนการเตรียมการ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 1.1) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนเป้าหมาย
- 1.2) การสำรวจและศึกษาชุมชนเป้าหมาย
- 1.3) การคัดเลือกชุมชนเป้าหมาย
- 1.4) การเตรียมคนและเครือข่าย (ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย)

2. ขั้นตอนการดำเนินการ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 2.1) การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาชุมชน
- 2.2) การพิจารณาความเป็นไปได้ของการดำเนินงาน
- 2.3) การกำหนดแผนการดำเนินงานและการจัดการ
- 2.4) การปฏิบัติงานตามแผน

3. ขั้นตอนการติดตามและประเมินผล โดยคณะวิจัยร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตรวจสอบข้อมูลที่เป็นผลของการวิจัยว่าครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ จากนั้นนำข้อมูลมาจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 3.1) การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation: C)
- 3.2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I)
- 3.3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P)
- 3.4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

Kemmis และ McTaggart (1998: ออนไลน์) ได้จำแนกกิจกรรมการวิจัยเชิงปฏิบัติการออกเป็น 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การวางแผนงาน (Planning)
2. การลงมือปฏิบัติ (Action)
3. การสังเกตผลการปฏิบัติงาน (Observation)
4. การสะท้อนกลับต่อการปฏิบัติงาน (Reflection)

สำหรับกระบวนการดำเนินงานการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ Kermmis และ Mctaggart ประกอบด้วยกิจกรรมใน 4 ขั้นตอนหลัก คือ

- (1) วางแผนเพื่อไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (Planning)
- (2) ลงมือปฏิบัติตามแผน (Action)
- (3) สังเกตการณ์ (Observation) กระบวนการดำเนินงานและผลการเปลี่ยนแปลง
- (4) สะท้อนกลับ (Reflection) กระบวนการดำเนินงาน ผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

และปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน (Re-planning) และดำเนินการเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการวิจัยหลักที่หมุนเคลื่อนไปเป็นวัฏจักรของกระบวนการวิจัยดังกล่าวจึงเป็นเสมือนแหล่งที่ก่อให้เกิดความรู้เชิงปฏิบัติและกลไกการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

1. การวางแผนงาน (Planning) เป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติการไว้ก่อนล่วงหน้าโดยอาศัยการคาดคะเนแนวโน้มของผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนไว้โดยคำนึงถึงประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขตามประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของผู้วางแผนภายใต้การไตร่ตรองถึงปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งสภาพการณ์เงื่อนไขอื่น ๆ ที่แวดล้อมปัญหาอยู่ในเวลานั้น โดยทั่วไป การวางแผนต้องคำนึงถึงความยืดหยุ่นและสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานให้เข้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจไม่เป็นไปตามเงื่อนไขหรือยากต่อการควบคุม กิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการต้องประกอบด้วยกิจกรรมที่ส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่งเป็นอย่างดีและเป็นกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม การเมืองและอื่น ๆ ที่เป็นอยู่ในสภาวะการณ์นั้น

2. การปฏิบัติการ (Action) เป็นการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างระมัดระวังและควบคุมการปฏิบัติการให้เป็นไปตามที่ระบุไว้ในแผน ซึ่งมีโอกาสเกิดความพลิกผันหรือแปรเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขและข้อจำกัดในสภาวะการณ์เวลานั้นได้ แผนปฏิบัติการที่ผ่านมาจึงช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกระทำของตนได้บางส่วน

3. การสังเกตผลการปฏิบัติงาน (Observation) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการและผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ได้ลงมือกระทำลงไป รวมทั้งการสังเกตการณ์ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ ตลอดจนประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติตามแผน ซึ่งแผนงานต้องมีความยืดหยุ่นต่อการเก็บรายละเอียดของสรรพสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ นักวิจัยต้องมีความพร้อมตลอดเวลาในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้และไม่เกิดขึ้นตามแผนที่วางไว้

4. การสะท้อนกลับ (Reflection) เป็นการทวนระลึกถึงการกระทำตามที่ได้บันทึกข้อมูลไว้จากการสังเกตกระบวนการและผลการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ ตลอดจนการไตร่ตรองเกี่ยวกับ

ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนา ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามแผนวางไว้หรือไม่ กลยุทธ์ที่จะช่วยให้การสะท้อนกลับเกิดขึ้นอย่างได้ผล ได้แก่ การอภิปรายซักถามในลักษณะวิพากษ์วิจารณ์หรือประเมินผลการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลที่มีส่วนร่วมในการวิจัยภายใต้การยึดมั่นในเป้าหมายของกลุ่มเป็นหลัก การสะท้อนกลับโดยอาศัยกระบวนการดังกล่าวจะนำไปสู่การรื้อถอน (Deconstruction)

สรุป ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การปฏิบัติการ (Action) 3) การสังเกตผล (Observation) และ 4) การสะท้อนกลับ (Reflection)

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการที่ผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องได้เข้าไปมีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาของตนเองด้วยวิธีการที่กลุ่มของตนเองได้ร่วมกันพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้วยกัน

7. การประชุมระดมสมองด้วยพลังสร้างสรรค์ (Appreciation Influence Control: AIC)

อภิศักดิ์ ธีระวิสิษฐ์ (2560: 81-85) กล่าวว่า การประชุมระดมสมองด้วยกระบวนการ (Appreciation Influence Control: AIC) เป็นกระบวนการประชุมที่ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันเพื่อจัดทำแผน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ นำเสนอข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้เกิดความเข้าใจ ถึงสภาพปัญหา ความต้องการ ข้อจำกัด และศักยภาพของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้มีการระดมพลังสมองในการศึกษา วิเคราะห์พัฒนาทางเลือก เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาจนเกิดการตัดสินใจร่วมกัน เกิดพลังของการสร้างสรรค์ และรับผิดชอบต่อการพัฒนาชุมชน มี 3 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความรู้ (Appreciation: A) เป็นขั้นตอนการสร้างความรู้และการเรียนรู้โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนแสดงความคิดเห็น รับฟังและหาข้อสรุปร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นประชาธิปไตย ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนสมาชิก โดยใช้การวาดรูปเป็นสื่อในการแสดงความคิดเห็นและแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

A1: การวิเคราะห์สภาพของชุมชนในปัจจุบัน

A2: การกำหนดอนาคตหรือวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างแนวทางการพัฒนา (Influence: I) เป็นขั้นตอนการสร้างแนวทางการพัฒนาเพื่อแสวงหาวิธีการและเสนอทางเลือกในการพัฒนาที่ได้ออกแบบร่วมกัน สามารถแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่

I1: การคิดเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภาพพึงประสงค์

I2: การจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรม/โครงการ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

I2.1 กิจกรรมที่คนในชุมชนสามารถทำเองได้เลย

I2.2 กิจกรรมหรือโครงการที่บางส่วนต้องการความร่วมมือหรือการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานที่ทำงานสนับสนุนอยู่

I2.3 กิจกรรมที่คนในชุมชนไม่สามารถดำเนินการได้เอง ต้องขอความร่วมมือจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างแนวทางปฏิบัติ (Control: C) เป็นขั้นตอนการสร้างแนวทางปฏิบัติ เพื่อสร้างการยอมรับและทำงานร่วมกันโดยนำเอาโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ มาสู่การปฏิบัติและจัดกลุ่มผู้ดำเนินการ ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่

C1: การแบ่งความรับผิดชอบ

C2: การตกลงใจในรายละเอียดของการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติ

พระราชธรรม์ แสนภักดี (2560: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงกระบวนการนำ AIC มาใช้ในสนามวิจัยสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ ประกอบด้วย 5 กิจกรรมย่อย ได้แก่

1.1 การศึกษาชุมชนเพื่อให้ทราบประวัติการพัฒนา โครงสร้างทางสังคม ปัจจัยพื้นฐาน แหล่งทรัพยากรของชุมชนที่เข้าไปวิจัย โดยผู้วิจัยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่แล้วในรายงานการสำรวจของทางราชการ การพูดคุยกับชุมชนและการสำรวจ

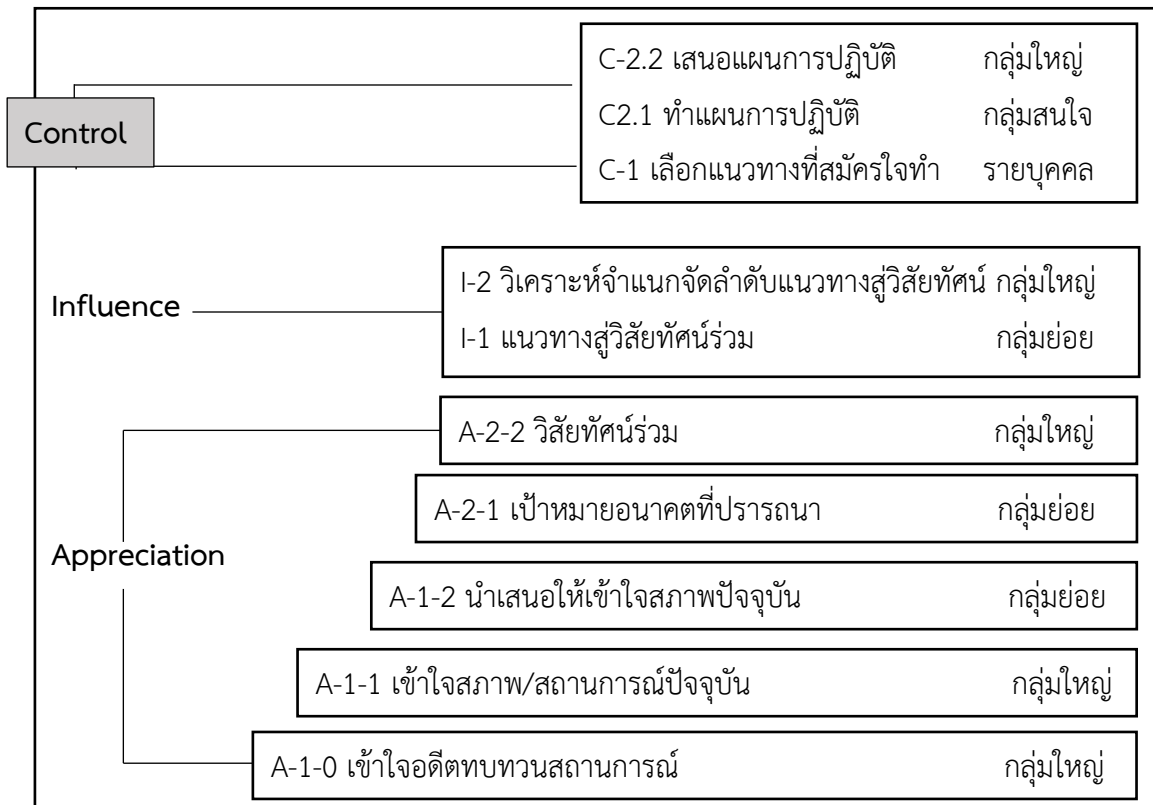
1.2 การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ตัวแทนของกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน

1.3 การชี้แจงวัตถุประสงค์ต่อกลุ่มเป้าหมาย

1.4 การเตรียมตัวผู้นำประชุมเพื่อดำเนินการประชุมให้ราบรื่น

1.5 การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการประชุม ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องเขียน สำหรับการจดบันทึกการประชุม

2. ขั้นตอนการจัดประชุมและปฏิบัติการตามกระบวนการ AIC แสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการ AIC แสดงในภาพที่ 12



ภาพที่ 12 ขั้นตอนการจัดประชุมและปฏิบัติการตามกระบวนการ AIC

ที่มา: อภิศักดิ์ ธีระวิสิทธิ์ (2560: 83)

ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. Appreciation: A

A-1.0 ความเป็นมาจากอดีต เพื่อให้เข้าใจสภาพปัจจุบัน การทบทวนสถานการณ์ที่ผ่านมา จะช่วยให้สมาชิกมองเห็นภาพปัจจุบันและอนาคตชัดเจนขึ้น วิทยากร ผู้รู้ร่วมให้ประสบการณ์เพิ่มเติม ซึ่งกิจกรรมนี้ถือเป็นกิจกรรมอุ่นเครื่องก่อนเข้าสู่กระบวนการ A-1

A-1.1 สภาพการณ์ปัจจุบัน

1.1.1 สมาชิกทุกคนในกลุ่มย่อย วาดภาพลงบนแผ่นกระดาษจากมุมมองของตนเอง กลุ่มย่อยอาจใช้กลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่มผู้หญิง กลุ่มข้าราชการ ให้เวลาวาดภาพ 10-15 นาที

1.1.2 สมาชิกแต่ละคนเล่าภาพของตน สมาชิกคนอื่นตั้งใจฟังและสอบถามได้ แต่ไม่มีการวิพากษ์วิจารณ์เพื่อเปิดโอกาสให้รับฟังประสบการณ์และความรู้สึกของผู้อื่นอย่างเต็มที่

1.1.3 ทุกคนนำภาพของตัวเองมารวมบนกระดาษแผ่นใหญ่และช่วยกันเติมเต็มให้เป็นภาพรวมเพียงภาพเดียวของกลุ่ม เป็นการสร้างการมีส่วนร่วมและยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน วิทยากรพยายามกระตุ้นให้ทุกคนร่วมกันวาดภาพ

A.1.2 นำเสนอความเข้าใจสภาพปัจจุบัน ผู้แทนกลุ่มนำเสนอ อภิปรายความหมาย ภาพรวมของกลุ่ม สมาชิกกลุ่มอื่นจะซักถามหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม วิทยากรควรช่วยตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการอธิบายชัดเจนยิ่งขึ้น

A.2.1 เป้าหมายอนาคตที่ปรารถนา

2.1.1 สมาชิกทุกคนในกลุ่มย่อยวาดภาพจินตนาการถึงภาพชุมชน สภาพที่ตนเองอยากเห็นในอนาคต ให้อายุวาดภาพ 10-15 นาที (เขียนแผนที่ความคิด Mind Map)

2.1.2 แต่ละคนเล่าถึงภาพของตนแล้วจึงนำภาพของทุกคนมารวมกันเป็นภาพเดียว โดยช่วยกันต่อเติมให้เป็นภาพเดียวของกลุ่มที่สมบูรณ์

2.1.3 นำเสนอภาพรวมของแต่ละกลุ่ม โดยให้มีผู้แทนกลุ่มคนใหม่นำเสนอ

A.2.2 วิสัยทัศน์รวม

2.2.1 วิทยากรนำภาพของทุกกลุ่มมาให้กลุ่มพิจารณาเลือกภาพใดภาพหนึ่งเพื่อต่อเติมให้เป็นภาพตัวแทนของอนาคตที่ต้องการของทุก ๆ กลุ่ม

2.2.2 คัดเลือกอาสาสมัครช่วยกันเพิ่มเติมภาพ สมาชิกชวนกันบอกความต้องการเพิ่มเติม การรวมภาพของทุกกลุ่มให้เป็นภาพเดียวกัน เป็นขั้นตอนสำคัญที่จำเป็นเพื่อให้สมาชิกทุกคนได้สร้างทิศทางไปสู่อนาคต ร่วมกันเป็นภาพเดียวกัน รู้สึกเป็นเจ้าของความคิดร่วมกัน วิทยากรกระตุ้นให้แต่ละคนคิดในใจว่า ถ้าจะให้เป็นอย่างจริงตามภาพจะอย่างไรบ้าง

2. Influence: I

I1: แนวทางการพัฒนาสู่วิสัยทัศน์

I1.1 วิทยากรทบทวนวิสัยทัศน์ (Vision) และให้โอกาสสมาชิกปรับปรุงเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ โดยนำเสนอด้วย Mind Mapping แยกแขนงเพิ่มเติมได้

I1.2 สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มย่อยเขียนแนวทาง กิจกรรม ลักษณะโครงการบนแผ่นกระดาษ เพื่อเสนอให้กลุ่มย่อยพิจารณา ให้อายุคิด 10-15 นาที

I1.3 แต่ละคนนำเสนอแนวทาง โดยชี้แจงเหตุผล ความจำเป็นและประโยชน์

I1.4 รวบรวมข้อเสนอแต่ละคนจัดเป็นหมวดหมู่ โดยต้องเป็นแนวทางที่กลุ่มเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นข้อเสนอของกลุ่ม

I1.5 ผู้แทนกลุ่มนำเสนอ สมาชิกกลุ่มซักถามให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

I2: วิเคราะห์ จำแนกและจัดลำดับพัฒนาสู่วิสัยทัศน์ร่วม

I2.1 พิจารณาแนวทาง กิจกรรมแต่ละข้อ โดยจัดลำดับความสำคัญ ความต้องการการเกื้อหนุนจากคนและองค์กรที่เห็นความสำคัญและควรคำนึงถึงความสำเร็จในการปฏิบัติ

I2.2 ผู้แทนกลุ่มคัดเลือก จัดกิจกรรมไว้เป็นประเภท โดยรวมกิจกรรมที่เหมือนกันไว้ด้วยกัน และจัดประเภทกิจกรรมที่สมาชิกทำตัวเอง กิจกรรมที่ร่วมมือกับหน่วยงานอื่น

12.3 เมื่อแยกประเภทแล้ว แต่ละคนพิจารณาว่าหากมีทรัพยากรจำกัด จะเลือกโครงการใดคิดว่าสำคัญที่สุด 3-5 กิจกรรม โดยเขียนลำดับบนกระดาษและรวมคะแนนกิจกรรมที่ได้คะแนนมากที่สุดให้เป็นลำดับหนึ่ง

3. Control: C

C1: เลือกแนวทาง/กิจกรรมที่จะทำ

C1.1 กิจกรรมที่สามารถทำได้เอง สมาชิกตัดสินใจเลือกที่จะทำโดยลงชื่อในกระดาษ แต่ละกิจกรรม แบ่งกลุ่มย่อยตามกิจกรรมที่สมาชิกลงชื่อไว้

C1.2 กิจกรรมที่ต้องทำร่วมกับองค์กรอื่น ๆ สมาชิกร่วมกันเสนอมอบหมายให้บุคคลหรือกลุ่มดำเนินการ ติดตามหรือยื่นข้อเสนอ

C2: ทำแผนปฏิบัติการ

C2.1 จัดทำแผนปฏิบัติการที่ทำได้ โดยนำแนวทาง กิจกรรมต่าง ๆ ที่จำแนกกลุ่มไว้แล้วทำแผนปฏิบัติการ โดยตอบคำถาม ดังนี้

- (1) ทำอะไร (ชื่อโครงการ)
- (2) ทำแล้วได้อะไร (ผลที่คาดว่าจะได้รับ/เกิดขึ้น)
- (3) ทำอย่างไร (กิจกรรม วิธีดำเนินการ)
- (4) ต้องใช้ทรัพยากร วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณเท่าใด
- (5) ทำที่ไหน (สถานที่ที่จะดำเนินโครงการ)
- (6) ทำเมื่อไร (วันเวลาที่จะดำเนินโครงการ)
- (7) ใครบ้างที่จะช่วยทำ
- (8) ใครรับผิดชอบ (ผู้ดูแล ประสานงาน)

C2.2 กิจกรรมที่ต้องขอความร่วมมือสนับสนุนจากองค์กรอื่น โดยตอบคำถาม ดังนี้

- (1) ทำอะไร (ชื่อโครงการ)
- (2) ทำแล้วได้อะไร (ผลที่คาดว่าจะได้รับ/เกิดขึ้น)
- (3) ประสานงานกับหน่วยงานอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร
- (4) ใครเป็นผู้ประสานงาน ติดตามความก้าวหน้า

กล่าวโดยสรุป: การประชุมระดมสมองด้วยกระบวนการ (Appreciation Influence Control: AIC) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการสร้างความรู้ (Appreciation: A) ขั้นการสร้างแนวทางการพัฒนา (Influence: I) และขั้นการสร้างแนวปฏิบัติ (Control: C)

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดาวรุ่ง มุกตาทิจ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของโรงเรียนบ้านหนองแขง อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ พบว่า การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดทำ เครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ความรู้แก่ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านการนำผลคัดกรองนักเรียนมาใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมนักเรียน โดยครูประจำชั้นสรุปผลการคัดกรองนักเรียนเป็นรายด้าน จำแนกเป็นข้อมูลด้านความสามารถ ด้าน พฤติกรรมนักเรียน ด้านครอบครัว ทำให้ครูทราบข้อมูลพื้นฐานและนำผลการคัดกรองไปพัฒนา นักเรียน 3) การมีส่วนร่วมของนักเรียนในการวางแผนจัดกิจกรรมส่งเสริมนักเรียน โดยมีมติร่วมกันให้ จัดกิจกรรมโฮมรูม (Homeroom) โดยนักเรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อกิจกรรม มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความไว้วางใจต่อ ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ปัญหาาร่วมกัน 4) การจัดกิจกรรมเพื่อ แก้ไขปัญหา โดยครูประจำชั้นเยี่ยมบ้านนักเรียนอย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง ทำให้ครูทราบข้อมูล พื้นฐานของนักเรียน ผู้ปกครองได้รับรู้ปัญหา เห็นความสำคัญและร่วมมือแก้ปัญหาพฤติกรรมของ นักเรียนร่วมกัน และ 5) การประสานงานกับครูที่ช่วยเหลือนักเรียนภายในโรงเรียน ส่งต่อนักเรียนที่มี พฤติกรรมไม่พึงประสงค์ระหว่างครูผู้รับผิดชอบได้รับความร่วมมือกับคณะทำงาน มีการประสานงาน ระหว่างกันอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว ทำให้ปัญหาของนักเรียนได้รับการแก้ไข

สดชื่น ดวงคำน้อย (2554: 145-150) ได้ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนาครูในการดำเนินงานระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนโพนงามพิทยานุกูล จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การวิจัยเชิง ปฏิบัติการ (Action Research) พบว่า จุดเด่นของการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน คือ ครูจัดทำระเบียบสะสมและประเมินพฤติกรรมเด็กเป็นรายบุคคลโดยใช้เครื่องมือ SDQ นำข้อมูลนักเรียนไปพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การคัดกรองนักเรียนเพื่อแบ่งกลุ่มนักเรียนเป็น รายบุคคล จำแนกเป็นกลุ่มปกติ และกลุ่มเสี่ยง แต่ปัญหาที่พบ คือ ครูยังไม่ให้ความสำคัญกับการให้ คำปรึกษาเบื้องต้นเท่าที่ควร ทำให้พฤติกรรมของนักเรียนยังไม่ดีขึ้น

ผล พรหมทอง (2555: 67-69) ได้ทำวิจัย เรื่อง ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน นวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัยปทุมธานี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 พบว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีจุดเด่น 5 ประการ ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล มีวิธีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1.1) วางแผนจัดทำระเบียบสะสมนักเรียนรายบุคคล 1.2) บันทึก การใช้ระเบียบสะสม 1.3) ใช้แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) แบบประเมินความสามารถทาง

อารมณ์ (E.Q.) 1.4) ใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ปกครองและแบบบันทึกการเยี่ยมบ้านนักเรียน และ 1.5) รายงานผลการศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน มีวิธีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ 2.1) วางแผนคัดกรองนักเรียน 2.2) คัดกรองนักเรียนออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา 2.3) บันทึกและรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนระดับห้องเรียน 2.4) บันทึกและรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนเป็นภาพรวมของโรงเรียนจากแบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) และแบบประเมินความสามารถทางอารมณ์ (E.Q.) 3) การส่งเสริมนักเรียน มีวิธีการดำเนินงาน 6 ขั้นตอน คือ 3.1) กิจกรรมโฮมรูม 3.2) ประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน 3.3) พุดคุยให้การปรึกษาเบื้องต้น และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร 3.4) ส่งเสริมนักเรียนตามศักยภาพ 3.5) ประเมินผลการจัดกิจกรรม และ 3.6) รายงานผลการจัดกิจกรรม 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา มีวิธีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ 4.1) ประชุมวางแผนการป้องกันและแก้ปัญหานักเรียนอย่างสม่ำเสมอ 4.2) จัดกิจกรรมในห้องเรียน กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน เราช่วยกัน 4.3) รายงานผลการป้องกันและแก้ไข และ 4.4) บันทึกการให้ความช่วยเหลือ และ 5) การส่งต่อ มีวิธีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน คือ 5.1) ส่งต่อนักเรียนไปยังผู้เกี่ยวข้อง 5.2) บันทึกการส่งต่อและช่วยเหลือนักเรียนให้กับผู้เกี่ยวข้อง ทราบ 5.3) รายงานผลการช่วยเหลือนักเรียนอย่างต่อเนื่องและ 5.4) ส่งต่อนักเรียนไปยังผู้เชี่ยวชาญ ภายนอกเมื่อโรงเรียนไม่สามารถแก้ปัญหาได้

สุวรรณ แสงสุริฉาย (2556: 373-383) ได้ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนแบบออนไลน์ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า อุปสรรคในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน คือ ครูประจำชั้นขาดความกระตือรือร้น ไม่ได้ศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคล ไม่มีเครื่องมือที่จำเป็นในการให้ความช่วยเหลือ ขาดการประสานงานที่ดี ขาดความต่อเนื่องในการกำกับ ดูแล นิเทศ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่องและไม่สอดคล้องกับตามความต้องการของนักเรียน ดังนั้นโรงเรียนควรพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผู้บริหารสร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในฐานะเครื่องมือในการพัฒนานักเรียนอย่างเป็นระบบ กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรทุกฝ่ายโดยเน้นกระบวนการทำงานร่วมกัน จัดทำและพัฒนาเครื่องมือในการคัดกรองนักเรียนเป็นรายบุคคลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อลดภาระงานของครูประจำชั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 สร้างระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยครูประจำชั้นใช้โปรแกรมคัดกรองนักเรียน กรณีนักเรียนมีปัญหาควรได้รับการตรวจสอบเพิ่มเติม ผู้บริหารและครูให้คำปรึกษาและใช้เครื่องมือในการคัดกรองเฉพาะทางและใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) การคัดกรองเด็ก โดยครูประจำชั้นใช้โปรแกรมคัดกรองปัจจัยเสี่ยง 2 ส่วน คือ ปัจจัยเสี่ยงและปัจจัยไม่เสี่ยง แบ่ง

ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ไม่เสี่ยง เสี่ยงเล็กน้อย เสี่ยงปานกลางและเสี่ยงมาก จัดทำข้อมูลสารสนเทศตามระดับชั้นและระดับโรงเรียน กำหนดให้ครูประจำชั้นแบ่งกลุ่มนักเรียนเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มมีปัญหา 3) การส่งเสริมและพัฒนา ครูประจำชั้นร่วมกับหัวหน้าสายชั้นและผู้บริหารวางแผนดำเนินกิจกรรมพัฒนานักเรียน เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจและมีภูมิคุ้มกันอย่างยั่งยืน 4) ขั้นตอนการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหา โดยคำนึงถึงปัจจัยเสี่ยงและพฤติกรรมเสี่ยง บางกรณีต้องดำเนินการเป็นรายบุคคล เช่น ซึมเศร้า เพศสัมพันธ์ บางกรณีสามารถดำเนินการเป็นกลุ่ม เช่น กิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ และ 5) ขั้นตอนการส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น 2 กรณี คือ การส่งต่อภายในและการส่งต่อภายนอก สำหรับเด็กที่มีปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้โดยครูประจำชั้น จะถูกส่งต่อไปยังครูแนะแนว ดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป หากเป็นกรณีปัญหาที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ครูแนะแนวจะส่งต่อไปยังบุคคลภายนอก คือ สหวิชาชีพ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ส่วนที่ 2 พัฒนาผู้เกี่ยวข้อง มี 2 ขั้นตอน คือ 1) วางแผนพัฒนาผู้เกี่ยวข้องโดยการปรับเปลี่ยนบทบาทและเจตคติของผู้บริหาร และครูต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2) อบรมเชิงปฏิบัติการผู้เกี่ยวข้อง มี 4 กิจกรรม คือ (1) อบรมเชิงปฏิบัติการผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้แก่ ผู้บริหาร ครูแนะแนว ครูประจำชั้น ผู้ปกครอง พัฒนาการความรู้ ทักษะและสร้างเจตคติที่ดีต่อระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน (2) พัฒนาครูแนะแนวด้านทักษะการให้คำปรึกษา (3) พัฒนาครูประจำชั้นด้านทักษะการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนทุกคนในโรงเรียน และ (4) พัฒนาครูคอมพิวเตอร์ด้านการใช้โปรแกรมคัดกรองนักเรียนและการพัฒนาโปรแกรม

ณัฐริน เจริญเกียรติบวร (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัย เรื่อง โมเดลการบริหารงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร พบว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ระบบข้อมูลนักเรียนรายบุคคล มีองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1.1) จัดกิจกรรมพัฒนานักเรียนให้รู้จักตนเอง พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) พัฒนาความเก่ง (IQ) คุณธรรม จริยธรรม (MQ) และความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคและไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก (AQ) 1.2) มีข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากการเยี่ยมบ้านนักเรียน ทำให้ทราบพฤติกรรมนักเรียนขณะอยู่บ้านและความเป็นอยู่ภายในครอบครัว และ 1.3) จัดทำเครื่องมือที่จำเป็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 2.1) จัดกิจกรรมอื่นที่สนับสนุนนักเรียนตามความสนใจ โดยคำนึงประโยชน์นักเรียนเป็นสำคัญ 2.2) จัดทำแผนการส่งต่อนักเรียน และ 2.3) ดำเนินการร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ วิเคราะห์ปัญหาของนักเรียนและพิจารณาเพื่อส่งต่อนักเรียน

องค์ประกอบที่ 3 การสนับสนุนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 3.1) พัฒนาความเป็นผู้นำ ผู้ตาม การรู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเอง 3.2) จัดกิจกรรมพัฒนาตามความถนัด ความสามารถ ความสนใจ รวมทั้งการสนับสนุน ยกย่อง ชมเชย นักเรียนที่ประกอบคุณงามความดี และ 3.3) ส่งเสริมให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี มีความฉลาดทางอารมณ์ตามเกณฑ์ปกติ ไม่เสเพลสิ่งเสพลิต และสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม และองค์ประกอบที่ 4 การป้องกันและแก้ไขปัญหามีองค์ประกอบย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 4.1) มีการแก้ไขปัญหาของนักเรียนโดยร่วมมือกันระหว่างผู้บริหารและครูประจำชั้น 4.2) มีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับยาเสพติดทุกประเภท และ 4.3) มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงพยาบาล สาธารณสุขหรือหน่วยงานอื่น ๆ ตรวจสอบสารเสพติด ให้ความรู้เรื่องโทษของสารเสพติดและการส่งนักเรียนกลุ่มเสี่ยงไปยังผู้เชี่ยวชาญ

เอื้อพร อ่อนน้อม (2557: 237-245) ได้ทำวิจัย เรื่อง การจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ที่ส่งผลต่อคุณภาพนักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชลบุรี พบว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล งานสำคัญนอกเหนือจากการสอนที่ครูประจำชั้นต้องดำเนินการ คือ การจัดทำข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับตัวนักเรียนแต่ละคนในทุก ๆ ด้าน เพื่อประกอบการให้ความช่วยเหลือนักเรียนอย่างถูกต้องและเยี่ยมบ้านนักเรียน เพื่อให้ทราบสภาพความเป็นอยู่ทางบ้าน เจตคติของผู้ปกครอง และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง ทำให้ครูสามารถเข้าใจนักเรียนมากขึ้น 2) ด้านการคัดกรองนักเรียน ครูควรเก็บรักษาความลับของนักเรียน โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหา โดยกำหนดให้ครูใช้เกณฑ์การคัดกรองที่โรงเรียนจัดทำขึ้น หลังจากครูประจำชั้นได้ศึกษาทำความเข้าใจกับนักเรียนเป็นรายบุคคลแล้ว ให้ครูประจำชั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปผลเพื่อแยกนักเรียนเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มมีปัญหา ซึ่งประโยชน์ของการจัดกลุ่มนักเรียน คือ ทำให้โรงเรียนสามารถดูแลช่วยเหลือและแก้ปัญหาได้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของนักเรียนมากที่สุด 3) ด้านการส่งเสริมและพัฒนา เป็นกิจกรรมที่ครูประจำชั้นและนักเรียนร่วมกันจัดทำขึ้นอย่างเป็นกันเองเสมือนอยู่ในครอบครัวเดียวกัน ฝึกให้นักเรียนรู้จักตนเองและคนอื่น ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม มีทักษะในการปรับตัว การวางแผนการดำเนินชีวิต จัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน ป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียนให้สอดคล้องตามความต้องการ จัดกิจกรรมโฮมรูมอย่างต่อเนื่อง จัดทำแผนงาน โครงการ กิจกรรมส่งเสริมพัฒนานักเรียนและนำไปปฏิบัติ 4) ด้านการป้องกัน ช่วยเหลือและแก้ไข ครูประจำชั้นพึงระลึกเสมอว่า “แม้นักเรียนมีปัญหาเหมือนกัน แต่วิธีการแก้ปัญหาก็แตกต่างกัน” ครูประจำชั้นจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและวิธีการแก้ไขปัญหา

ที่หลากหลาย เพื่อช่วยเหลือนักเรียนของตนเองมิให้กลายเป็นปัญหาของสังคม และ 5) ด้านการส่งต่อโรงเรียนต้องมีการติดตามผลการช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอ จัดทำข้อมูลสารสนเทศในการส่งต่อนักเรียนไปยังหน่วยงานภายนอกตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ชัดเจน

บุปผาชาติ เข้มวิชัย (2558: 691-700) ได้ทำวิจัย เรื่อง การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน: กรณีศึกษา โรงเรียนบ้านแม่ต๋อม อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ครูเห็นความสำคัญของการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ครูประจำชั้นทราบข้อมูลทุกด้าน ทำให้สามารถแก้ปัญหานักเรียนได้ตรงจุด สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายได้ จัดทำระเบียบสะสม บันทึกการเยี่ยมบ้าน ประเมินพฤติกรรมของนักเรียน (SDQ) และประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) โดยโรงเรียนจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน แต่สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ควรลดเอกสารให้มีความกระชับ สอดคล้องกับบริบทของโรงเรียน กรณีมีนักเรียนในชั้นเรียนมีนักเรียนมากกว่า 30 คน โรงเรียนควรกำหนดนโยบายให้มีผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล 2) ด้านการคัดกรองนักเรียน ควรแยกนักเรียนกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหาเพื่อหาวิธีการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างถูกต้องประสานงานกันภายในกลุ่มเพื่อหาทางแก้ไขปัญหานักเรียนที่มีปัญหาอย่างเร่งด่วน ประสานงานกับผู้ปกครองเพื่อให้ผู้ปกครองทราบปัญหาและแก้ไขปัญหาร่วมกัน แต่ข้อที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ครูประจำชั้นควรระมัดระวังเรื่องการสื่อสารกับผู้ปกครอง ไม่ทำให้นักเรียนกลุ่มมีปัญหาและกลุ่มเสี่ยงเกิดความรู้สึกแตกต่างจากกลุ่มปกติ 3) ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักเรียน โรงเรียนควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมโฮมรูม จัดประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน กิจกรรมพัฒนานักเรียน ซึ่งมีส่วนในการส่งเสริมให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่ดีขึ้น เช่น มีมารยาทดี พุดจาสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ การทำผิดระเบียบลดลง กล้าคิด กล้าทำและกล้าแสดงออกมากขึ้น แต่สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครองเห็นความสำคัญของการเข้าร่วมประชุมชั้นเรียน จัดสรรงบประมาณในการจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนานักเรียน 4) ด้านการป้องกันและช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนควรจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมคุณธรรมจริยธรรม กิจกรรมกีฬาต้านยาเสพติด กิจกรรมเด็กไทยหัวใจสีขาว กิจกรรมโรงเรียนสุจริต กิจกรรมจิตอาสาพัฒนาชุมชน กิจกรรมที่ช่วยน้อง กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน เป็นต้น ซึ่งหลังจากดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว นักเรียนส่วนใหญ่กลับตัวกลับใจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น แต่ข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม คือ ให้คืนไม้เรียวกับครูเพื่อทำโทษนักเรียนที่พฤติกรรมไม่เหมาะสม หลังจากที่ได้ทำการตักเตือนแล้ว เพราะการลงโทษนักเรียนที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เช่น ให้เก็บขยะวิ่งรอบสนาม ล้างห้องน้ำ ให้คัดลายมือ ทำให้นักเรียนไม่กลัวการถูกลงโทษ และ 5) ด้านการส่งต่อ โรงเรียนควรมีการจัดอบรมผู้ปกครองนักเรียนกลุ่มเสี่ยงกลุ่มมีปัญหาจากหน่วยงานภายนอก

ประพิมพ์พงศ์ วัฒนะรัตน์ (2558: 1-8) ได้ทำวิจัย เรื่อง การช่วยเหลือเด็กนักเรียนที่มีปัญหาทางการเรียนโดยรูปแบบ RTI (Response to Intervention: RTI) เป็นวิธีการช่วยเหลือเด็กที่มีปัญหาทางการเรียนรูปแบบใหม่ โดยค้นหาความบกพร่องต่อการเรียนรู้และให้ความช่วยเหลือระยะเริ่มต้นแก่นักเรียนซึ่งมีความเสี่ยงต่อการมีภาวะบกพร่องทางการเรียนรู้ โดยผลการศึกษา พบว่า นักเรียนมีการตอบสนองต่อการช่วยเหลือ (Response to Intervention) ได้ดีกว่าการสอนในรูปแบบปกติ ซึ่งหลักการสำคัญในการใช้รูปแบบการตอบสนองต่อการช่วยเหลือ แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 (Tier 1) เป็นการจัดการเรียนการสอนตามปกติสำหรับนักเรียนทุกคนในชั้นเรียนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยใช้วิธีการหลากหลาย ระยะที่ 2 (Tier 2) เป็นการช่วยเหลือนักเรียนที่เรียนไม่ทันเพื่อนโดยจัดเป็นกลุ่มเล็ก ๆ และมีการประเมินนักเรียนเป็นระยะ เพื่อติดตามความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ และระยะที่ 3 (Tier 3) เป็นการสอนเด็กที่มีความบกพร่องทางการเรียนรู้เป็นรายบุคคลโดยใช้เทคนิคเฉพาะด้าน

สวิตศักดิ์ สำนักวงศ์ (2558: 380-381) ได้ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนาครูด้านการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนน้ำพองพัฒนศึกษาราชมิ่งคลาภิเษก อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ครูได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านการดำเนินการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา คือ การประชุมระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาด้วยวิธีการที่หลากหลายและเน้นการคัดกรองนักเรียน โดยใช้เกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน แบ่งกลุ่มนักเรียนออกเป็นกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มมีปัญหา บันทึกและรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนเป็นภาพรวม

กัลยา พรหมรัตน์ (2559: 125-129) ได้ทำวิจัย เรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพปัญหาของการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม พบว่า การแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ควรดำเนินงาน 7 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้ คือ 1.1) เปิดภาคเรียนปีการศึกษาใหม่ ครูประจำชั้นต้องขอเอกสารหลักฐานประจำตัวนักเรียนและสอบประวัตินักเรียนเป็นรายบุคคล 1.2) จัดทำสารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนเป็นรายบุคคล ข้อมูลสภาพครอบครัว สภาพทั่วไป จัดทำ ปพ.6 อย่างเป็นระบบ ชัดเจน ครบคลุม และมีข้อมูลเป็นปัจจุบัน 1.3) ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลนักเรียนโดยส่งครูผู้รับผิดชอบเข้ารับการอบรม 1.4) ครูประจำชั้นให้คำแนะนำพูดคุยกับนักเรียนเพื่อให้นักเรียนเกิดความไว้วางใจและสังเกตพฤติกรรมของนักเรียน 1.5) ทำความรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลด้วยวิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย เช่น การสังเกตพฤติกรรมทั่วไปของนักเรียน การสัมภาษณ์ และการเยี่ยม

บ้านนักเรียนโดยครูประจำชั้น เพื่อให้ครูได้เห็นสภาพที่แท้จริง 1.6) การใช้แบบประเมินพฤติกรรมของนักเรียนรายบุคคล แบบประเมิน SDQ และพฤติกรรมของนักเรียนขณะเรียนหนังสือ และ 1.7) ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินพฤติกรรมของตนเองและบุคคลใกล้ชิดกับนักเรียน 2) ด้านการคัดกรองนักเรียน ควรดำเนินงาน 6 ขั้นตอนตามลำดับในแต่ละปีการศึกษา ดังนี้ 2.1) เมื่อเปิดภาคเรียนในปีการศึกษาใหม่ควรจัดประชุมครู ผู้ปกครอง และชุมชนเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนา นักเรียนร่วมกัน 2.2) ครูประจำชั้นคัดกรองนักเรียนออกเป็นกลุ่มนักเรียนที่เก่ง ปานกลาง อ่อน หรือ นักเรียนพิเศษ 2.3) ครูประจำชั้นแจ้งผลการคัดกรองนักเรียนให้ผู้ปกครองทุกคนทราบโดยใช้วิธีการแจ้งที่เหมาะสม เช่น การแจ้งเป็นรายบุคคลเพื่อไม่ให้ผู้ปกครองเกิดความรู้สึกว่าเป็นบุตรหลานของตนเอง แปรจากนักเรียนคนอื่น หรือประชุมผู้ปกครองเพื่อทำความเข้าใจและขอความช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาให้ผู้ปกครองรับทราบถึงปัญหาของนักเรียนแล้วช่วยกันแก้ปัญหาพร้อมกับครู 2.4) ครูประจำชั้นประชุมวางแผนเพื่อหาวิธีการช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาให้กับนักเรียนที่มีปัญหา เก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นความลับที่ไม่ควรเปิดเผย 2.5) ครูทุกคนต้องคอยดูแลพฤติกรรมนักเรียนและรายงานให้ผู้ปกครองทราบอย่างน้อยภาคเรียนละ 1-2 ครั้ง และ 2.6) พัฒนาระบบข้อมูลนักเรียนให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปกำหนดนโยบาย แผนงาน และกิจกรรมที่เหมาะสมกับนักเรียน และควรมีคณะกรรมการนิเทศติดตามอย่างสม่ำเสมอ 3) ด้านการส่งเสริมนักเรียน ควรดำเนินงาน 8 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้ 3.1) ส่งเสริมให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมที่โรงเรียนจัดขึ้น เช่น กิจกรรมวันไหว้ครู วันพ่อ วันแม่ ฯลฯ โดยจัดกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การประกวดทักษะทางวิชาการ การแข่งขันทักษะชีวิต การยกย่องชมเชยและมอบรางวัลเพื่อให้นักเรียนได้พัฒนาตามศักยภาพของแต่ละคน 3.2) โรงเรียนจัดกิจกรรมโดยอาศัยความร่วมมือกับผู้ปกครองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมและพัฒนานักเรียนได้เต็มศักยภาพ 3.3) จัดสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนและห้องเรียนให้สะอาด ร่มรื่น และสร้างจิตสำนึกให้นักเรียนหวงแหนสมบัติของโรงเรียน มีความรู้สึกที่โรงเรียนเป็นสถาบันที่ต้องรักษาและไม่ควรทำลาย 3.4) จัดหาแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ 3.5) พานักเรียนไปทัศนศึกษาออกสถานที่เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรง และเป็นการฝึกให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อน ๆ 3.6) จัดค่ายคุณธรรมให้กับนักเรียน ส่งเสริมให้นักเรียนฝึกนั่งสมาธิเพื่อจิตใจที่มั่นคง 3.7) จัดอบรมสัมมนาให้ความรู้แก่ครูและผู้ปกครองเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และ 3.8) ติดตามผลการส่งเสริมนักเรียน 4) ด้านการป้องกันปัญหา ควรดำเนินงาน 5 ขั้นตอนตามลำดับในแต่ละปีการศึกษา ดังนี้ คือ 4.1) แต่งตั้งครูรับผิดชอบงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยตรง และจัดอบรม สัมมนา หรือประชุมครูเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้ครูสามารถนำความรู้ มาใช้ในการจัดกิจกรรม 4.2) ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและนอกโรงเรียน กำหนดแผนการป้องกัน ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา นักเรียนสม่ำเสมอ 4.3) ครูประจำชั้น ครูแนะแนว ครูรับผิดชอบระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ความช่วยเหลือนักเรียนให้

สอดคล้องและตรงกับปัญหาของนักเรียน 4.4) ใช้เครื่องมือและวิธีการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ เตรียมความพร้อมด้านเอกสาร สื่อ อุปกรณ์ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินงาน และ 4.5) จัดระบบการทำงานที่ชัดเจน มีหลักฐานการปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบได้ 5) ด้านการส่งต่อ ควรดำเนินงาน 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้ 5.1) ศึกษาประวัติและพิจารณานักเรียนเป็นรายบุคคลจาก ข้อมูลที่เก็บรวบรวม ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือและพัฒนา นักเรียน กรณีมีปัญหาเกินกว่าที่ทางโรงเรียนจะดูแลช่วยเหลือได้ให้ดำเนินการส่งต่อไปยัง ผู้เชี่ยวชาญภายนอก 5.2) แต่งตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ เป็นรายกรณีเพื่อพิจารณาการส่งต่อ ภายนอก 5.3) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับแนวทางการส่งต่อนักเรียนไป ยังหน่วยงานภายนอก พร้อมทั้งรายงานการส่งต่อนักเรียนที่มีปัญหาให้ผู้เชี่ยวชาญ 5.4) จัดทำบันทึก การปฏิบัติงานและรายงานความก้าวหน้าในการช่วยเหลือให้นักเรียนให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทราบ และ 5.5) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารทราบ

จำริญ นาควโร (2559: 27-35) ได้ทำวิจัย เรื่อง การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนเบญจมราชาลัยในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า การบริหารงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ด้านการเตรียมและบรรจุ “แผนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน” ให้อยู่ใน แผนนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียน จัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานให้ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านการดำเนินงานตามแผน พบว่า โรงเรียนมีการจัดประชุม อบรม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนแก่ครูและนักเรียน 3) ด้านการนิเทศ กำกับ ติดตาม โดยโรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามระบบการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน และ 4) ด้านการประเมินผล พบว่า โรงเรียนได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อ ทบทวนกระบวนการดำเนินงาน จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน กำหนดแนวทางการดำเนินงาน เพื่อ ปรับปรุงแก้ไข ติดตาม รายงานผลการประเมินตนเอง และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ให้สาธารณชนทราบ

นิตยา คະเนนิล (2559: 353) ได้ทำวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบกระบวนการบริหารระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่า การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเชิงระบบ มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการวางแผน (Plan) เป็นการวางระบบซึ่งเป็นองค์ประกอบแรกที่สำคัญที่สุด ที่ต้องกำหนดขั้นตอนการทำงานเป็นกระบวนการ แต่ละขั้นตอนมีวิธีการปฏิบัติเป็นมาตรฐานและ บันทึกการทำงานเป็นปัจจุบัน ข้อมูลการบันทึกจะนำไปสู่การตรวจสอบและประเมินตนเอง ทำให้ผู้อื่น

ตรวจสอบได้ 2) ขั้นตอนการดำเนินงาน (Do) เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกันของทุกคน โดยใช้กระบวนการและบันทึกผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน 3) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) เป็นการประเมินตนเอง ร่วมกันประเมินหรือผลัดเปลี่ยนกันประเมินภายใน ระหว่างบุคคล ระหว่างทีมย่อยภายในโรงเรียน และ 4) ขั้นตอนการปรับปรุงพัฒนา (Act) เป็นการนำผลการประเมินในภาพรวมมาแก้ไขพัฒนางาน ซึ่งอาจจะแก้ไขพัฒนาในส่วนที่เป็นกระบวนการ ปัจจัยหรือการบันทึกให้ดีขึ้นจนระบบคุณภาพหรือวงจรคุณภาพเป็นวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

ปิยะนุช นารอง (2559: 4) ได้ทำวิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหาการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในภาพรวมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ศูนย์อำนวยการเครือข่ายภูพานทอง พบว่าสภาพปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล มีปัญหาสำคัญ คือ ครูและนักเรียนมีภาระงานมากเกินไป ครูไม่รู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) ด้านการคัดกรองนักเรียน มีปัญหาสำคัญ คือ ไม่มีกระบวนการคัดกรองนักเรียนเป็นกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหา ทำให้ไม่สามารถพัฒนาและให้ความช่วยเหลือได้ตรงตามสภาพความเป็นจริง 3) ด้านการส่งเสริมและพัฒนา มีปัญหาสำคัญ คือ ครูไม่เห็นความสำคัญของการส่งเสริมความสามารถพิเศษของนักเรียน 4) ด้านการป้องกันและการแก้ไข มีปัญหาสำคัญ คือ ครูขาดทักษะในการให้คำปรึกษาเบื้องต้น ไม่เข้าใจจิตวิทยาและพัฒนาการของนักเรียน และ 5) ด้านการส่งต่อ มีปัญหาสำคัญ คือ ครูไม่เห็นความสำคัญของการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ลัดดาวัลย์ เพชรจันทร์ (2559: 78-79) ได้ทำวิจัย เรื่อง แนวทางพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครู โรงเรียนบ้านปลวกแดง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 1 พบว่า การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โรงเรียนควรจัดเวลาให้ครูสามารถออกเยี่ยมบ้านของนักเรียน เพื่อสอบถามข้อมูลนักเรียนจากผู้ปกครองโดยตรง 2) ด้านการคัดกรองนักเรียน โรงเรียนควรประชุมครูเพื่อกำหนดเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการคัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์ที่มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน 3) ด้านการส่งเสริมพัฒนา โรงเรียนควรประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา โรงเรียนควรพัฒนาครูให้มีทักษะในการให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน กำหนดมาตรการให้ครูประจำชั้นดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนที่ชัดเจนโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและคนในชุมชน และ 5) ด้านการส่งต่อ โรงเรียนควรกำหนดนโยบายให้ครูประจำชั้นพยายามแก้ไขปัญหานักเรียนก่อนการส่งต่อ จัดทำข้อมูลส่งต่อนักเรียนอย่างชัดเจน ก่อนดำเนินการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ครูประจำชั้นต้องประสานความร่วมมือในการแก้ไขปัญหภายในโรงเรียนก่อนดำเนินการส่งต่อนอกต่อไป

ปรมาภรณ์ สนธิ (2560: 70-72) ได้ทำวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนระดับประถมศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี พบว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ครูประจำชั้นควรศึกษา สังเกตความสามารถพิเศษของนักเรียนขณะเรียนหรือทำกิจกรรม แล้วนำมาบันทึกข้อมูลในระเบียบสะสม ครูออกเยี่ยมบ้านนักเรียน บันทึกผลการเยี่ยมบ้าน สัมภาษณ์ ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง เช่น ญาติ เพื่อนบ้าน เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียนขณะอยู่บ้าน 2) ด้านการคัดกรองนักเรียน โรงเรียนควรเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล คัดกรองนักเรียนในระดับห้องเรียนก่อนจัดทำข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนในภาพรวม ครูประจำชั้นจำแนกนักเรียนออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มมีปัญหา หรืออาจจำแนกนักเรียนตามระดับความเก่ง คือ นักเรียนกลุ่มเก่ง กลุ่มปานกลาง และกลุ่มอ่อน จากนั้นสรุปผลการคัดกรองและบันทึกข้อมูลเป็นสารสนเทศของโรงเรียน 3) ด้านการส่งเสริมและพัฒนานักเรียน โรงเรียนควรส่งเสริมความสามารถ สำหรับนักเรียนทุกกลุ่ม กลุ่มนักเรียนเก่งจัดให้เป็นผู้ช่วยครู จัดเวทีให้นักเรียนได้แสดงออก เช่น โครงการคิดเป็นระบบ โครงการเปิดบ้านวิชาการ โครงการวันสำคัญ หรือจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น ประกวดการแต่งกายเลียนแบบตัวละครในวรรณคดีไทย การจัดประกวดชุดรีไซเคิลเพื่อฝึกให้นักเรียน มีความคิดสร้างสรรค์ เกิดแรงบันดาลใจและสามารถค้นพบความชอบของตนเองได้ นักเรียนกลุ่มที่ ควรได้รับการพัฒนา คือ นักเรียนกลุ่มอ่อน คณะครูควรจัดการเรียนการสอนเป็นรายบุคคลเพื่อพัฒนา 4) ด้านการป้องกันและแก้ไข้ปัญหา โดยครูประจำชั้นควรพบปะนักเรียนในกิจกรรมโฮมรูม เยี่ยมบ้าน เพื่อพบปะและสอบถามข้อมูลของนักเรียนจากผู้ปกครอง ขอความร่วมมือจากคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้นำชุมชน ผู้ปกครองในการสอดส่องพฤติกรรมเสี่ยงของนักเรียน และ 5) ด้าน การส่งต่อ เป็นกรณีส่งต่อนักเรียนที่มีปัญหาไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

มยุรี สาริบุตร (2560: 289-301) ได้ทำวิจัย เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนที่มีผลต่อคุณภาพนักเรียนของโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกิจกรรมสำคัญที่สามารถนำนักเรียนเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้และให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียน อย่างเป็นระบบ 5 ขั้นตอน คือ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรอง การส่งเสริม การพัฒนา การป้องกัน แก้ไขปัญหา และการส่งต่อ ซึ่งระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนจะเกิด ประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากคณะครูและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

สุนิสา มาสุข (2560: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัย เรื่อง การดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของครูในโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง พบว่า การดำเนินงานระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีปัญหาด้านการคัดกรองนักเรียนเป็นส่วนใหญ่ เพราะครูขาดความเข้าใจ

เรื่องการคัดกรองนักเรียน ครูไม่ให้ความสำคัญกับการให้คำปรึกษาโดยใช้หลักจิตวิทยา ดังนั้นโรงเรียนต้องให้ความสำคัญในการจัดเก็บข้อมูลนักเรียน จัดทำเครื่องมือการคัดกรองที่หลากหลายและครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ครูประจำชั้นได้เข้าใจนักเรียนมากขึ้น

อัญชิสยา ยอดมัน (2560: 22-29) ได้ทำวิจัย เรื่อง สภาพปัญหาและแนวทางการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาโยธธา เขต 1 พบว่า การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โรงเรียนควรจัดทำข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยครูประจำชั้นเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระดับห้องเรียนและจัดทำฐานข้อมูลของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ 2) ด้านการคัดกรองโรงเรียนควรวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคลตามเกณฑ์การคัดกรอง 3) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาให้นักเรียน โรงเรียนควรดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนา 4) ด้านการป้องกัน ช่วยเหลือและแก้ไข โรงเรียนควรใช้กิจกรรมลูกเสือเข้ามาช่วยในการเรียนการสอนทักษะชีวิต ให้คำปรึกษานักเรียนที่มีปัญหาและแก้ไขปัญหานักเรียนที่ทำผิดและนักเรียนกลุ่มเสี่ยงทางเพศ อายุมข และสู่มเสี่ยงต่อการกระทำผิดทุกประเภท และ 5) ด้านการส่งต่อเพื่อแก้ปัญหาของนักเรียน โรงเรียนควรจัดกิจกรรมแนะแนวด้านการศึกษาต่อ การปรับตัวเข้ากับสังคมและการประกอบอาชีพ

ณัฐวุฒิ รัตนอรุณ (2561: 97) ได้ทำวิจัย เรื่อง รูปแบบการจัดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงด้วยกิจกรรมครูคู่สัญญาของโรงเรียนศิรีราชภัฏร์พัฒนา พบว่า การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงจะประสบผลสำเร็จ โรงเรียนควรประชุมครูเพื่อสรุปจำนวนนักเรียนที่เป็นกลุ่มเสี่ยงและได้กำหนดครูคู่สัญญาดูแลช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงด้วยรูปแบบที่หลากหลาย เช่น จัดกิจกรรมบันทึกความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมครูคู่สัญญาระหว่างครูคู่สัญญาผู้บริหารและผู้ปกครอง กิจกรรมจัดค่ายทักษะชีวิต ให้คำปรึกษา ติดตามนักเรียน ส่งเสริมศักยภาพนักเรียนในการแข่งขันทักษะวิชาการ บันทึกกิจกรรมประจำวัน ประชุมผู้ปกครองเพื่อติดตามพฤติกรรมและดำเนินการตามแผน จัดให้มีระบบการนิเทศ กำกับ ติดตาม โดยผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงาน เสนอผลการดำเนินงานโดยจัดการประชุม เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเสนอผลความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน รายงานการศึกษารายกรณี (Case Study) และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ทำให้โรงเรียนได้รูปแบบการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มเสี่ยงที่เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียน มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการในพัฒนา

สุธิตา พงษ์สวัสดิ์ (2561: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัย เรื่อง การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนชะอำคุณหญิงเนื่องบุรี พบว่า การดูแลช่วยเหลือนักเรียน ควรเริ่มต้นด้วย 3 กิจกรรมหลักที่ทุกโรงเรียนต้องมี คือ 1) การจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนา ประกอบด้วย 3 ทีมงานหลัก คือ 1.1) ทีมนำ ควรชี้แจงให้ผู้ปกครองเห็นความสำคัญของการส่งเสริมและพัฒนา เพื่อให้ผู้ปกครองที่ได้ทราบพฤติกรรมของนักเรียนและร่วมกันพัฒนาพฤติกรรมของบุตรหลานร่วมกับครูและผู้ปกครองท่านอื่น ๆ โดยโรงเรียนควรจัดกิจกรรมให้นักเรียนรู้จักจุดเด่น จุดด้อยและการพัฒนาปรับปรุงตนเอง 1.2) ทีมประสาน ครูประจำชั้นสำรวจความต้องการในการจัดกิจกรรมของนักเรียน เช่น กิจกรรมชุมนุม โดยโรงเรียนควรจัดกิจกรรมชุมชนในรูปแบบที่หลากหลายตามความถนัดและเหมาะสมกับความต้องการของนักเรียน 1.3) ทีมทำ ครูประจำชั้นจัดกิจกรรมแสดงความสามารถของนักเรียนสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อพัฒนาความสามารถและสร้างคุณค่าให้นักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้ค้นพบความสามารถ มีความภาคภูมิใจในความสามารถของตน 2) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหา ประกอบด้วย 3 ทีมงานหลัก คือ 2.1) ทีมนำ โรงเรียนประชุมวางแผนเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง พิจารณาความรุนแรงและความถี่ของการเกิดพฤติกรรม จัดกิจกรรมแก้ปัญหาให้นักเรียนกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหาและจัดประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหานักเรียนเป็นรายกรณี 2.2) ทีมประสาน โรงเรียนควรประสานกับครูและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจัดกิจกรรมป้องกันและช่วยเหลือนักเรียนในกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหาในระดับมาก ให้มีความสำคัญกับนักเรียนกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหาให้มากกว่ากลุ่มปกติ เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องรีบแก้ไขดูแลอย่างเร็วที่สุด และ 2.3) ทีมทำ ให้ครูประจำชั้นเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยงมีโอกาสกลับมาเป็นกลุ่มปกติและไม่กลายเป็นกลุ่มปัญหา และ 3) ด้านการส่งต่อ ประกอบด้วย 3 ทีมงานหลัก คือ 3.1) ทีมนำ ควรชี้แจงให้ผู้ปกครองเห็นความสำคัญของการส่งต่อ โดยการส่งจดหมายเชิญประชุม แจ้งผลที่ได้รับจากการประชุมและอธิบายถึงความสำคัญของการส่งต่อ 3.2) ทีมประสาน มีหน้าที่ประสานงานไปยังครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครองส่งต่อภายใน หากไม่ดีขึ้นควรเตรียมความพร้อมก่อนส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก และ 3.3) ทีมทำ ชี้แจงให้กับนักเรียนและผู้ปกครองทราบถึงเหตุผลของการส่งต่อนักเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญ หรือองค์กรภายนอกให้ช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างถูกต้องต่อไป

พรศักดิ์ ผกากรอง (2562 : 75) ได้ทำวิจัย เรื่อง การศึกษาแนวทางการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีขั้นตอนดำเนินงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ควรดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานที่ได้วางแผนร่วมกัน ครูประจำชั้นวางแผนเพื่อศึกษาข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคลที่ชัดเจน ผู้ปกครองมีส่วนร่วมใน

การดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด ส่งเสริมให้ครูประจำชั้นทำความรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล นำข้อมูลนักเรียนด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ ด้านครอบครัว ด้านยาเสพติด ด้านความปลอดภัย ด้านพฤติกรรมทางเพศ และด้านอื่น ๆ มารวบรวมและจัดเก็บข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคลอย่างเป็นระบบ มีการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน สรุปและรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านการคัดกรองนักเรียน ควรกำหนดให้ครูประจำชั้นติดตามและประเมินผลนักเรียนเป็นรายกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหาอย่างใกล้ชิด นำข้อมูลพื้นฐานนักเรียนรายบุคคลมาวิเคราะห์เพื่อคัดกรองนักเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง กลุ่มมีปัญหาและกลุ่มพิเศษ แจ้งผลการคัดกรองนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบ แล้วนำข้อมูลมาสรุปผลการคัดกรองนักเรียนเป็น 3 ระดับ คือ ระดับรายบุคคล ระดับห้องเรียนและระดับโรงเรียน 3) ด้านการส่งเสริมพัฒนา โดยครูประจำชั้นและบุคลากรปฏิบัติงานตามปฏิทินการปฏิบัติงานที่ได้วางแผนร่วมกัน จัดกิจกรรมโฮมรูมตามความต้องการและสภาพปัญหาของนักเรียน ประเมินผลการจัดกิจกรรมและทำรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ 4) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญห ควรให้ความสำคัญกับการประเมินติดตามและรายงานผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ กำหนดแนวทางแก้ปัญหตามลักษณะของปัญหา ให้คำปรึกษาแนะนำแก่นักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียนโดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เหมาะสมกับความพร้อมและวุฒิภาวะของนักเรียนแต่ละบุคคล และ 5) ด้านการส่งต่อ โรงเรียนควรวางแผนการส่งต่อนักเรียนเป็นรายกรณี ครูบันทึกสภาพปัญหาและพฤติกรรมของนักเรียนอย่างละเอียดก่อนส่งต่อให้ครูแนะแนวเพื่อดำเนินการดูแลช่วยเหลือ ครูประจำชั้นรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานการส่งต่อนักเรียนอย่างต่อเนื่อง รายงานข้อมูลที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนประสบผลสำเร็จจากผู้เชี่ยวชาญในโรงเรียนให้กับผู้ปกครองทราบ บันทึกผลการส่งต่อเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา นำข้อมูลการส่งต่อนักเรียนมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ในกรณีที่ไม่สามารถช่วยเหลือนักเรียนได้ โรงเรียนควรประสานงานและบันทึกการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก

ภูษณิศ ม่วงเกษม (2562: 168) ได้ทำวิจัย เรื่อง สภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่า ความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ครูประจำชั้นต้องศึกษานักเรียนเป็นรายกรณี (Case Study) ทุกครั้งที่นักเรียนมีปัญหา ประเมินพฤติกรรมของนักเรียนโดยใช้แบบประเมินพฤติกรรมนักเรียน (SDQ) เพื่อวิเคราะห์นักเรียนเป็นรายบุคคล จัดทำข้อมูลนักเรียนที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ สุขภาพและครอบครัว 2) ด้านการคัดกรองนักเรียน โรงเรียนควรจัดทำคู่มือการคัดกรองนักเรียนเป็นรายบุคคล เพื่อให้ครูสามารถวิเคราะห์สภาพทั่วไปของนักเรียน ประเมิน

จุดแข็งและจุดอ่อนของนักเรียนแต่ละคนเพื่อใช้ประกอบการแก้ปัญหาได้ตรงจุด 3) ด้านการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนานักเรียน ผู้ปกครองต้องร่วมมือกับโรงเรียนในการสำรวจความต้องการของ นักเรียนกำหนดรูปแบบกิจกรรมตามความถนัดและความสนใจของนักเรียน 4) ด้านการป้องกันและ แก้ไขปัญหา ครูประจำชั้นควรให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน ออกแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับ ปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นรายบุคคล จัดกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนหรือกิจกรรมกลุ่มเพื่อนใน รูปแบบอื่น และ 5) ด้านการส่งต่อ โรงเรียนควรประสานงานกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขและ เครือข่ายภาคีอื่น ๆ เพื่อส่งต่อภายนอก ชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ปกครองตระหนักถึงความจำเป็นของ การส่งต่อ จัดทำระบบข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อส่งต่อนักเรียนตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนทั้ง ภายในและภายนอก

วิไล รัตนทิพย์ (2562: บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัย เรื่อง กลยุทธ์การบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม พบว่า กลยุทธ์การบริหาร ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 9 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการนำเทคโนโลยี มาใช้ในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถในการจัดทำข้อมูลนักเรียน เป็นรายบุคคล กลยุทธ์ที่ 3 ปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดเก็บข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาทักษะและกระบวนการเพื่อประสานเครือข่ายติดตามนักเรียน กลยุทธ์ที่ 5 ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียน กลยุทธ์ที่ 6 เสริมสร้างบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหา กลยุทธ์ที่ 7 การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพนักเรียนตามมาตรฐาน การศึกษาขั้นพื้นฐาน กลยุทธ์ที่ 8 ส่งเสริมการติดตามดูแลนักเรียนกลุ่มเสี่ยงและนักเรียนกลุ่มมีปัญหา และกลยุทธ์ที่ 9 กำหนดนโยบายขยายขีดความสามารถในการส่งต่อนักเรียน

สุภัสสร สุริยะ (2562: 70-74) ได้ทำวิจัย เรื่องการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของโรงเรียนขยายโอกาส สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การดำเนินงานตามระบบการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โรงเรียนควรจัดทำข้อมูล นักเรียนทุกคน เพื่อใช้ประกอบการวางแผนการดำเนินงาน จัดทำเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ช่วยให้ ครูเข้าใจนักเรียนมากขึ้น นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อคัดกรองนักเรียนเป็นรายบุคคล รายงานและ ประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การช่วยเหลือ 2) ด้านคัดกรองนักเรียน โรงเรียนควรจัดทำระบบ คัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์การคัดกรอง นำผลการคัดกรองไปใช้ประกอบการให้ความช่วยเหลือ นักเรียน โดยใช้แบบประเมิน SDQ มาจัดกลุ่มนักเรียนเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมี ปัญหา 3) ด้านการส่งเสริมและพัฒนา ควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีสัมพันธภาพที่ดี กับผู้อื่นและเสริมสร้างทักษะการดำรงชีวิต เช่น กิจกรรมโฮมรูม กิจกรรมประชุมผู้ปกครอง กิจกรรม

ให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียนกลุ่มเสี่ยงและกลุ่มมีปัญหา 4) ด้านการป้องกันและช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนควรกำหนดวิธีการช่วยเหลือนักเรียน จัดทำรายงานและประเมินผลด้านการป้องกันและช่วยเหลือนักเรียนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ชี้แจงให้ผู้ปกครองทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวนักเรียน ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองในการป้องกันแก้ไขปัญหาของนักเรียน เผื่อระวังป้องกันไม่ให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยงกลายเป็นกลุ่มมีปัญหา และ 5) ด้านการส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหา โรงเรียนประชุมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับปัญหาของนักเรียนเป็นรายกรณี ประสานความร่วมมือไปยังผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เช่น ครูประจำชั้นวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนกลุ่มที่มีปัญหาเพื่อส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่สามารถให้ความช่วยเหลือนักเรียนได้ตามความจำเป็นต้องการและสภาพปัญหาของนักเรียนรายบุคคล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังนี้

ตารางที่ 5 การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

นักวิจัย	กระบวนการ	วางแผน	ปฏิบัติตามแผน	สังเกตการณ์	กำกับติดตาม	สะท้อนผล	รู้จักนักเรียนรายบุคคล	คัดกรอง	พัฒนา	ป้องกันปัญหา	ส่งต่อเพื่อแก้ไขปัญหา
ดาวรุ่ง มุกดาภิจ (2554)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
สดชื่น ดวงคำน้อย (2554)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ผล พรหมทอง (2555)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ณัฐริน เจริญเกียรติบวร (2557)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
เอื้อพร อ่อนน้อม (2557)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
บุปผาชาติ เข้มวิชัย (2558)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ประพิมพ์พงศ์ วัฒนรัตน์ (2558)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
สวิตศักดิ์ สำนักวงศ์ (2558)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
กัลยา พรมรัตน์ (2559)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
จำเริญ นาคอุไร (2559)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
นิตยา คະเนนิล (2559)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ปิยะนุช นารอง (2559)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ลัดดาวัลย์ เพชรจันทร์ (2559)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ปรมาภรณ์ สนิธิ (2560)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
มยุรี สารีบุตร (2560)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

ตารางที่ 5 (ต่อ)

กระบวนการ นักวิจัย	วางแผน	ปฏิบัติตาม แผน	สังเกตการณ์	กำกับ ติดตาม	สะท้อนผล	รู้จักนักเรียน รายบุคคล	คัดกรอง	พัฒนา	ป้องกัน ปัญหา	ส่งต่อเพื่อ แก้ไขปัญหา
สุนิสา มาสุข (2560)	/	/		/	/	/	/	/	/	/
อัญชลียา ยอดมัน (2560)						/	/	/	/	/
ณัฐวดี รัตนอรุณ (2561)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
สุธิดา พงษ์สวัสดิ์ (2561)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
พรศักดิ์ ผกากรอง (2562)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
ภูษณิศ ม่วงเกษม (2562)	/	/		/		/	/	/	/	/
วีไล รัตนทิพย์ (2562)	/	/		/		/	/	/	/	/
สุภัทสร สุริยะ (2562)	/	/		/		/	/	/	/	/

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจะมี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะครูประจำชั้น หัวหน้าสายชั้น หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ หัวหน้าฝ่ายกิจการนักเรียน ครู แนะแนว ครูฝ่ายกิจการนักเรียน ครูอนามัย ผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครอง นักเรียน บุคลากรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามแนวทางของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่กำหนดให้โรงเรียนในสังกัดทุกแห่งต้องดำเนินงานตาม ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล การคัดกรอง นักเรียน การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน การป้องกันปัญหา การแก้ไขปัญหา และการส่งต่อ ซึ่งจาก การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้ ไอเด็พส์โมเดล (I-DEPS Model) มีเป้าหมายสำคัญ คือ การพัฒนานักเรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษาแห่งชาติ 2 ด้าน คือ คุณภาพด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและคุณภาพด้านคุณลักษณะอัน พึงประสงค์ (สำนักทดสอบทางการศึกษา, 2561: 6) โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน (Plan: P) การปฏิบัติตามแผน (Act: A) การตรวจสอบ (Observe: O) และการสะท้อนผล (Reflect: R) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย 6 รอบ คือ R₁D₁, R₂D₂ และ R₃D₃ แบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 3 รอบ ได้แก่ 1) การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนอนุบาลนราธิวาส (R₁) 2) การพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน (D₁) 3) การทดลองใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนรอบที่ 1 (R₂) 4) การประเมินและปรับปรุงระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนรอบที่ 1 (D₂) 5) การทดลองใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนรอบที่ 2 (R₃) และ 6) การประเมินและปรับปรุง ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนรอบที่ 2 (D₃) ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนา ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครู นักเรียนและคณะกรรมการสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน ได้เข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้ไอเด็พส์ โมเดล (I-DEPS Model) ใน 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล (Know Students Individually: I) (2) การพัฒนานักเรียน (Develop Students: D) (3) การส่งเสริมนักเรียน (Encourage Students: E) (4) การป้องกันปัญหาของนักเรียน (Prevent Student Problems: P) และ 5) การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักเรียน (Solve Student Problems: S) โดยผ่านกระบวนการ ส่งต่อ 2 รูปแบบ คือ การส่งต่อภายในและการส่งต่อภายนอก