

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับความสามารถในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้เรียน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยนำเสนอเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.1 แนวคิดและความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.2.1 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Schultz

1.2.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Sullivan

1.2.3 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Beyer and Marshall

1.3 องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.4 การประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในวิชาชีพ

2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

2.3 การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)

1.1 แนวคิดและความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

นักวิชาการได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้หลายลักษณะดังนี้

Chickering (1969, p. 94) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาตนเองไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งการอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ได้แก่ ความสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นได้และการมีน้ำใจกว้าง การให้ ความช่วยเหลือสนับสนุน การให้และการรับ

Beyer and Marshall (1981, p. 663) ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพในการทำงานของกลุ่มบุคคลในวิชาชีพว่าประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและมิติการตัดสินใจ โดยอธิบายมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในวิชาชีพเดียวกันในระหว่างการทำงานร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วมกัน อันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ

ชัยพร วิชชาวุธ (2530, หน้า 69) อธิบายว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคล มนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อผลกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ

ปัสดี อุณหเลขกะ (2533, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ว่า หมายถึง กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อทำความรู้จักกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยซึ่งการแสดงออกทางกาย วาจา และใจในช่วง ระยะเวลาหนึ่งที่ไม่จำกัดแน่นอน

ผาสุก ปาประโคน (2544, หน้า 11) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล ที่มีความเกี่ยวข้องผูกพัน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เข้าใจกัน รักใคร่กลมเกลียว ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น ให้การสนับสนุนด้วยความเต็มใจและจริงใจต่อกัน ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในอันที่จะช่วยป้องกันความขัดแย้ง ระแวงสงสัยไม่ไว้วางใจกัน ส่งผลให้บุคคลอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสงบสุข



พินดา ผกานรินทร์ (2544, หน้า 12) ได้ให้ความหมายสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลว่า หมายถึง การแสดงออกของบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ทำความรู้จักและติดต่อกันเพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้ความอดทน ความรักใคร่ ความเข้าใจอันดีต่อกัน การรู้จักให้ ความช่วยเหลือสนับสนุน เมื่อบุคคลอื่นต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกัน และกัน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้อง กันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีการติดต่อสื่อสารและมีความสัมพันธ์กันทางใจ ทั้งนี้เพื่อ ตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจให้ตนเองเป็นที่ยอมรับจากกลุ่มหรือสังคม ทำให้เกิด ความรู้สึกที่ดีต่อกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งอาศัยความอดทน ความรักใคร่ ความเข้าใจ เป็นพื้นฐานในการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข ดังนั้น ความหมายของสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลสำหรับการวิจัยนี้ จึงหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันระหว่างครูจิตวิทยาแนะ แนว กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแนะแนว เพื่อเอื้อต่อการช่วยเหลือผู้เรียนในด้าน ต่าง ๆ ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน

1.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship Theory)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นผลรวมของการปฏิบัติความประพฤติระหว่างบุคคลซึ่ง เกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในด้านการติดต่อสื่อความหมาย ความ ร่วมมือการเปลี่ยนแปลง การแก้ปัญหาและการจูงใจซึ่งกันและกัน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นมีหลายทฤษฎี สำหรับใน การวิจัยครั้งนี้ กล่าวถึงทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Schultz และทฤษฎีสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลของSullivan ดังนี้

1.2.1 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Schultz

Schultz (1960, pp. 57-60) เป็นผู้สร้างเป็นทฤษฎีทิศทางสัมพันธภาพระหว่าง บุคคลเบื้องต้น (Fundamental Interpersonal Relationship Orientation ; FIRO) ซึ่งเป็น ทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมระหว่างบุคคลในความหมายของการเข้ากันได้ของบุคคล โดย ธรรมชาติของสังคมมนุษย์ต้องการการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งความต้องการนี้เป็นความ จำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับความต้องการทางสรีระ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็น

สิ่งจำเป็นที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ Schultz ได้รวบรวมรูปแบบของลักษณะสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเบื้องต้น โดยมีข้อตกลงของทฤษฎีว่า มนุษย์ต้องการมนุษย์ (people need people) เนื่องจากมนุษย์ทุกคนอยู่ในสังคม จึงต้องมีการปรับตัวให้เข้ากันได้กับเพื่อนมนุษย์ที่อยู่แวดล้อม

Schultz กล่าวว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้จากความต้องการพื้นฐานของบุคคล 3 ประการ คือ

1. ความต้องการเป็นพวกพ้อง (Inclusion) หมายถึงความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับว่าตนเป็นคนในกลุ่มเดียวกัน และต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ดังนั้นบุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้เป็นที่ดึงดูดความสนใจ โดยพยายามสร้างชื่อเสียง ทำตนเป็นที่ยอมรับนับถือ และมีเกียรติ เป็นต้น
2. ความต้องการมีอำนาจควบคุม (Control) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่ต้องการมีอิทธิพลและมีอำนาจเหนือผู้อื่น ดังนั้นบุคคลที่ต้องการควบคุมผู้อื่นจะพยายามแสดงความสามารถของตนเองพร้อมกับการแสดงการต่อต้านและปฏิเสธการคุกคาม
3. ความต้องการความรักใคร่ชอบพอ (Affection) หมายถึง ความรู้สึกและอารมณ์ส่วนตัวที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้ปฏิสัมพันธ์โดยจะแสดงออกด้วยความปรารถนาดี ความเป็นมิตร การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การสร้างความผูกพันทางอารมณ์ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมและได้รับสิ่งเหล่านั้นตอบกลับมา

หลักการสำคัญของสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของ Schultz สรุปได้ 4 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล และในพฤติกรรมทางสังคมที่สำคัญ 3 ด้านคือ 1) ความเป็นพวกพ้อง 2) ความมีอำนาจควบคุมและ 3) ความรักใคร่ชอบพอ ซึ่งความต้องการทั้ง 3 ด้านนี้จะผสมผสานและแสดงออกมาเป็นสัดส่วนที่อธิบายได้
2. พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะมีลักษณะเหมือนพฤติกรรมตามประสบการณ์เดิมที่มีมาก่อนหน้านี้ ซึ่งมักจะเป็นสัมพันธ์ภาพที่เคยมีกับครอบครัวมาก่อน นั่นคือการติดต่อสัมพันธ์ของบุคคลมีพื้นฐานมาจากสัมพันธ์ภาพระหว่าง

สมาชิกในครอบครัว รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในการมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมมักจะลอกเลียนแบบมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก โดยเฉพาะพฤติกรรมของบิดา มารดา

3. ความผสมกลมกลืนกันอย่างพอดีระหว่างความต้องการพื้นฐานเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้ง 3 ด้าน เป็นปัจจัยสำคัญในการธำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการสร้างความสามัคคีขึ้นภายในกลุ่มบุคคล

4. มนุษย์มาอยู่ร่วมกันผูกพันเป็นกลุ่มได้จะต้องผ่านขั้นตอนของความเป็นพวกพ้อง ความมีอำนาจควบคุมและความรักใคร่ชอบพอกัน เมื่อสิ้นสุดกระบวนการกลุ่ม ความต้องการของกลุ่มก็จะค่อย ๆ ถอยกลับจากรักใคร่ชอบพอกันไปสู่ขั้นต้น คือความเป็นพวกพ้อง

1.2.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Sullivan (Interpersonal Relationship Theory of Harry Stack Sullivan)

Sullivan (1953) กล่าวว่า “บุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลพวงมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล” และเขายังอธิบายว่า มนุษย์เราอยู่ภายใต้อิทธิพลของสัมพันธภาพกับผู้อื่นตั้งแต่แรกเกิดออกมาเป็นตัวตน จนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิต

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงหรือตัดขาดสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ ได้ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539) จากลักษณะดังกล่าว Sullivan จึงกำหนดให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นโครงสร้างที่สำคัญของบุคลิกภาพ

โครงสร้างบุคลิกภาพ

Sullivan (1953) อธิบายว่าโครงสร้างบุคลิกภาพมีหลากหลาย และเป็นผลระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล อาจเป็นบุคคลที่มีตัวตนจริง ๆ หรือบุคคลในความคิดฝัน เช่น ดารานักแสดง หรือบุคคลที่รู้จักจากการอ่าน เช่น นวนิยาย บุคคลในประวัติศาสตร์ เขากล่าวว่าส่วนต่าง ๆ ของโครงสร้างบุคลิกภาพมนุษย์เช่น ความเชื่อ ความใฝ่ฝัน ค่านิยม ความปรารถนาของชีวิต ลักษณะอารมณ์ ทัศนคติ ฯลฯ ล้วนถูกหล่อหลอมมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งสิ้น (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2539, หน้า 65-66) โครงสร้างบุคลิกภาพดังกล่าวเกิดจากกระบวนการ 3 ประการ คือ

1. กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงาน (Dynamism) คือพฤติกรรมที่เป็นความเคยชินในด้านสัมพันธภาพกับคนอื่น เช่น ชอบรับใช้ช่วยเหลือบุคคลอื่น ชอบเอาเปรียบ ชอบบ่นให้ใคร ๆ เห็นอกเห็นใจ ฯลฯ ศูนย์กลางของกระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงานคือ ระบบตัวตน (Self System) หรือ Self ซึ่งเป็นกระบวนการที่พัฒนามาจากวิธีการป้องกันตนเอง เพื่อให้สัมพันธภาพกับผู้อื่นดำเนินไปอย่างราบรื่น สัมพันธภาพกับพ่อแม่ ทำให้เด็กเรียนรู้ว่าพฤติกรรมไหนที่พ่อแม่พอใจ หรือไม่พอใจ การเรียนรู้ลักษณะนี้จะช่วยให้เด็กตัดสินใจว่า ตนเองเป็นคนดีหรือคนเลวตามคำบอกเล่าของพ่อแม่ ทำให้เด็กพัฒนาภาพของตนเอง (Self) การหลีกหนีความจริง เช่น การพูดปด เสแสร้ง ทำมารยา อ้อน ฯลฯ เด็กทำเพื่อผ่อนคลายความกดดันต่าง ๆ ทางอารมณ์ และความคิดของเขาซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจเป็นนิสัยติดตัวเป็นส่วนหนึ่งของ Self และของบุคลิกภาพ ขึ้นอยู่กับลักษณะสัมพันธภาพของเด็กกับพ่อแม่

2. กระบวนการสร้างภาพบุคคล (Personification) คือมโนภาพของบุคคลวาดเป็นภาพตัวเอง เป็นภาพคนอื่นที่มีสัมพันธภาพกับตัวเอง โดยจะมีความเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับความรู้สึก เจตคติและความคิดที่บุคคลมีขึ้น เนื่องจากได้รับประสบการณ์ทางด้านความพึงพอใจ และวิตกกังวล และมีความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของบุคคลที่เคยได้รับจากบุคคลอ้างอิง และสร้างภาพบุคคลจากประสบการณ์ที่ได้รับได้ผลิต อันจะทำให้บุคคลมองเห็นสัมพันธภาพระหว่างตนกับบุคคลอื่น นั่นก็คือบุคคลสามารถที่จะประเมินตนเองได้ ดังนั้นภาพก็จะเกิดขึ้น

3. กระบวนการคิด (Cognitive Process) Sullivan เชื่อว่า กระบวนการคิดเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างบุคลิกภาพ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ 3 ลักษณะ คือ

3.1 ประสบการณ์โปรโตแทกซิก (Prototaxic) เป็นประสบการณ์ที่ยังไม่ได้พัฒนาปรับปรุง เป็นความคิดระดับทารก เกี่ยวกับการรับรู้ด้านประสาทสัมผัสความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทันทีทันใด โดยปราศจากการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมและในที่สุดบุคคลไม่สามารถรำลึกได้อีก

3.2 ประสบการณ์พาราแทกซิก (Parataxic) เป็นประสบการณ์ที่ต่อเนื่องจากประสบการณ์โปรโตแทกซิก บุคคลเริ่มเชื่อมโยงสิ่งแวดล้อมให้มีสัมพันธภาพเป็นประสบการณ์ได้ แยกได้ว่าสิ่งใดคือตนเอง สิ่งใดที่ไม่ใช่ตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะการเข้าใจสัมพันธภาพระหว่างสิ่งต่าง ๆ

3.3 ประสบการณ์ขึ้นแทคติค (Syntactic) เป็นประสบการณ์ขั้นสูงสุดของบุคคล เริ่มเรียนรู้ติดต่อโดยใช้ภาษา คำพูด สัญลักษณ์ มีผลให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมั่นคง

จะเห็นได้ว่า Sullivan เน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคม เพราะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมขึ้น เขาเน้นความมั่นคงและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี เพื่อสุขภาพจิตสังคมสมบูรณ์ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดปัญหามากมาย อันเป็นผลมาจากการขาดความพึงพอใจ

1.2.3 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Beyer and Marshall

(Interpersonal Relationship Theory of Beyer and Marshall)

แนวคิดของ Beyer and Marshall (1981, pp. 663-665) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกันภายในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน ซึ่งได้กล่าวถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในวิชาชีพเดียวกันในทางบวกหรือในรูปแบบการสร้างความรู้สึที่ดีต่อกันภายในกลุ่มบุคลากรเป็นลักษณะของมิตรภาพ ความเป็นเพื่อน และเอกลักษณ์ร่วม อันจะก่อให้เกิดความสามัคคี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพลังอำนาจทางวิชาชีพ โดยมีมุมมองแบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ มิติความเป็นวิชาชีพ มิติการตัดสินใจ และมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นมิติที่ได้รับความสนใจน้อยมาก ทั้ง ๆ ที่เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการทำงานร่วมกันและจากการศึกษาพบว่าทั้งสามมิติมีลักษณะที่สอดคล้องกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Schultz (1960, pp. 57-60) โดยที่มิติความเป็นวิชาชีพ สอดคล้องกับความต้องการเป็นพวกพ้อง มิติการตัดสินใจสอดคล้องกับความต้องการการมีอำนาจควบคุม และมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสอดคล้องกับความต้องการความรักใคร่ชอบพอ

จากแนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลข้างต้น ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า แนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานร่วมกัน ของ Beyer and Marshall (1981, pp. 663-665) และเน้นลงไปในเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในการทำงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ Beyer and Marshall ในการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของครูจิตวิทยาแนะแนวในครั้งนี้

1.3 องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

Beyer and Marshall (1981, p. 663) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับมิติสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานว่า ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Confidence and trust) หมายถึง การมีความซื่อตรง พึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความตรงไปตรงมา การยอมรับให้ความมั่นใจในความสามารถซึ่งกันและกัน ยินดีร่วมงานได้กับเพื่อนร่วมงานทุกคน มีความเชื่อถือให้เกียรติและไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ในการทำงานร่วมกัน และในการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและความรู้สึกของตนเองที่มีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการงานด้วยความเต็มใจ มีความยินดีในการร่วมมือประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานในวิชาชีพเดียวกัน

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Mutual help) เป็นความเห็นใจที่จะแบ่งปัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แลกเปลี่ยนความรู้แก่กัน เต็มใจช่วยทำงานของเพื่อนร่วมงานให้ดีที่สุด และมีความจริงใจในการช่วยเหลือแบ่งเบาปริมาณงาน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ ปกป้องสิทธิประโยชน์และช่วยเหลือกันดูแลและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Mutual support) เป็นความเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น ให้การยอมรับนับถือยกย่องและให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความจริงใจ ให้กำลังใจซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการงาน ส่งเสริมการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เป็นที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างดีที่สุด สนับสนุนแหล่งประโยชน์ต่อการสร้างสมรรถภาพของเพื่อนร่วมงาน กระตุ้นการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ (Friendliness and enjoyment) หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในด้านส่วนตัวและด้านการงาน การแสดงออกซึ่งความอบอุ่นในการทำงานร่วมกัน ทำงานด้วยความรู้สึกสบายใจ มีการผ่อนคลาย มีการติดต่อกันแบบตัวต่อตัวโดยการแสดงออกซึ่งความเคารพแก่กัน ให้ความสนใจและห่วงใยบุคคลอื่น ซึ่งจะมีการแสดงออกโดย มีการร่วมสังสรรค์ทั้งงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร สร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ส่งเสริมขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่กันยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง มีการไต่ถามทุกข์สุขของกันและกัน ให้อยู่ในความผิดพลาด มีความ



ยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีความก้าวหน้าหรือมีความสำเร็จในหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว

5. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Team efforts toward goal achievement) เป็นความร่วมมือกัน กระตุ้นส่งเสริมให้มีการร่วมมือกันทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม มีการติดต่อประสานงานกัน และกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ทำงานของตนอย่างดีที่สุดและอย่างจริงจังในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล ยอมรับมาตรฐานของกลุ่ม ส่งเสริมความก้าวหน้าของงานทุกคนที่มีโอกาส ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความต้องการการรวมกลุ่มสูงและมีความรู้สึกว่าการทำงานของกลุ่มงานตนเองมีผลให้เกิดการปฏิบัติงานขององค์การให้ดีที่สุด กำหนดบทบาทของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มตามความสามารถและมีการทบทวนประเมินผลและแก้ไขผลงานของกลุ่มอยู่เสมอ

6. การริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความต้องการบรรยากาศซึ่งแสดงออกถึงการกระตุ้น ส่งเสริม สนับสนุนและมองเห็นคุณค่าของผลงานของบุคคลอื่น ซึ่งแสดงออกโดยมีการร่วมมือต่อโครงการใหม่ ๆ วิพากษ์วิจารณ์งานอย่างสร้างสรรค์ พยายามปรับปรุงงานอยู่เสมอ จัดการต่อความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานใหม่ หากพบวิธีการใหม่และดีกว่าที่เป็นประโยชน์ในการเพิ่มคุณภาพงานให้สำเร็จได้ ชักจูงสมาชิกให้ทุกคน ยอมรับและริเริ่มงานใหม่และสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จของงาน

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด (Open Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างอิสระตรงไปตรงมา มีความรู้สึกปลอดภัยในการอภิปรายปัญหาต่อกันในทุก เรื่องอย่างเปิดเผย เอื้อเพื่อข้อมูลสำคัญต่อกัน ยอมรับฟังข้อมูลจากบุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ และสามารถจัดการกับข้อขัดแย้งได้อย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา สามารถติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัว จนเป็นปกติวิสัย ปรัชษาหารือกันอย่างเป็นกันเอง ทุกคนรับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและตรงกันทุกครั้ง มีการประสานงานที่ต่อกันมีการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอทั้งข้อมูลที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม (Freedom from threat) หมายถึงความสามารถในการพิจารณาขอบเขตของหน้าที่ของแต่ละบุคคลที่ทำงานร่วมกันด้วยใจสงบและด้วยความจริงใจปราศจากอคติ นั่นคือการสร้างความรู้สึกของการยอมรับเพื่อร่วมงานอย่างจริงจังโดยปราศจากความรู้สึก สูญเสียความมีคุณค่าของตนเองและสูญเสียการติดต่อระหว่าง

บุคคล มีความรู้สึกปลอดภัยจากเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศที่ปราศจากความเครียดและสามารถให้ข้อติเตียนเพื่อนร่วมงานได้อย่างสร้างสรรค์ มีสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง มีอิสระที่จะรับผิดชอบการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน มีความมั่นคงและ สม่่าเสมอของสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีโอกาสเท่าเทียมกันในการพัฒนาตนเอง และมีการได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยอาศัยการพิจารณาจากผลงานเป็นสำคัญ สามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคนปราศจากการควบคุมกันและกัน มีความรู้สึกว่สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความมั่นคงสม่ำเสมอ

Edelman (1993, pp. 165-173) กล่าวถึงองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่า

1. การยอมรับการกระจายภาระงานอย่างยุติธรรม
2. การเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับคำขอหรือความต้องการความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม
3. การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎของสถานที่ส่วนรวมอย่างเอาใจใส่
4. การร่วมมือทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน แม้จะไม่ชอบเพื่อนร่วมงานที่ต้องปฏิบัติงานด้วยก็ตาม
5. เคารพในความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานทุกคน
6. ไม่วิจารณ์เพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผยต่อที่สาธารณะ
7. หลีกเลี่ยงการใส่ร้ายป้ายสี ถูกเหยียดหยามเพื่อนร่วมงานต่อผู้บังคับบัญชา

1.4 การประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคลประกอบด้วย 2 ลักษณะ (พนิดา ผกานรินทร์, 2544) คือการประเมินในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

1. การวัดปริมาณ หมายถึงจำนวนครั้งหรือความถี่ของการติดต่อกับบุคคลอื่น เรียกว่า การรวมเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม (Social Integration) ซึ่งปริมาณการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ นั้น การติดต่อสัมพันธ์จะมากหรือน้อยครั้งขึ้นอยู่กับความต้องการด้านมิติสัมพันธ์ของบุคคลนั้นด้วย ซึ่งความหมายของความต้องการด้านมิติสัมพันธ์คือ ทั้งความคิดและพฤติกรรมที่จะสร้างมิตรภาพ รักษามิตรภาพ ชอบและยินดีกับการพบและอยู่ร่วมกับผู้อื่น

ดังนั้นการที่บุคคลต้องการด้านไมตรีสัมพันธ์สูง จึงมีพฤติกรรมในลักษณะการอยู่ร่วม ติดต่อกับ และทำงานกับผู้อื่นแตกต่างและมากกว่าบุคคลที่มีความต้องการด้านไมตรีสัมพันธ์ต่ำ

2. การวัดคุณภาพ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากที่ได้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล หรือเรียกว่า การได้รับแรงสนับสนุนด้านจิตใจ คือ ความรู้สึกว่ามีที่พึ่ง มีคนให้ความช่วยเหลือ

ทั้งในเรื่องส่วนตัว การเงิน และการงาน การมีความรู้สึกและความคิดเช่นนี้เกิดขึ้นมาได้ แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นรู้และตระหนักถึงสถานภาพที่ตนมีต่อผู้อื่น คือ รู้ว่าตนเองนั้นมีความสำคัญ และมีความหมายต่อผู้อื่น มีบุคคลที่ตนไว้วางใจ สนใจด้วย รู้ว่าตนเองนั้นมีพวกพ้อง มีความพึงพอใจในการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้วยการให้กลุ่มตัวอย่างสะท้อนความรู้สึกที่แท้จริงของสัมพันธภาพกับบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จิตวิทยาแนะแนวเพื่อช่วยเหลือผู้เรียน อันประกอบไปด้วยสัมพันธภาพระหว่างครูจิตวิทยาแนะแนวที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ปกครองนักเรียน และนักเรียน โดยใช้มาตรวัดประเมินรวมค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ จริงมากที่สุด จนถึงไม่จริงเลย

1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Arnold Ivan and Robertson (1991 อ้างถึงใน วิไล พัชรึกษา, 2541, หน้า 47) ได้ศึกษาสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานพบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญ กับการเป็นบุคคลในการปฏิบัติงาน จะมีลักษณะดังนี้คือ น่าเคารพ น่าเชื่อถือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี และสร้างความอบอุ่นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนงานวิจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในขอบเขตของงานจิตวิทยาแนะแนว พบจำนวนไม่มากนัก นอกจากนี้นงานที่ค้นพบส่วนมากเป็นการศึกษาตัวแปรมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้ สุทัศน์ สุดาจันทร์ (2546) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของนักเรียนที่มีต่อบทบาทของครูจิตวิทยาแนะแนว พบว่า นักเรียนในแต่ละชั้น มีความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของครูจิตวิทยาแนะแนว แตกต่างกัน ซึ่งการวิจัยนี้ไม่ได้ระบุว่า นักเรียนชั้นใดมีความคาดหวังสูงกว่าชั้นใด แต่ผลการวิจัยที่น่าสนใจประการหนึ่งคือ นักเรียนมีความคาดหวังต่อบทบาทครูจิตวิทยาแนะแนวในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าความต้องการด้านสัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครูจิตวิทยาแนะแนวน่าจะมีสูงด้วยเช่นกัน ขณะที่ในอดีตได้มีการศึกษาในลักษณะที่คล้ายกันแต่เป็นมุมมองของ

ผู้บริหารและเพื่อนครู ได้แก่งานวิจัยของ บัญจพร จันทรวงศ์ (2535) ที่ได้ศึกษา คุณลักษณะของครูจิตวิทยาแนะแนวตามความคาดหวังของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่าผู้บริหารและครูในโรงเรียน มีความคาดหวังต่อครูจิตวิทยาแนะแนวในระดับมาก ในด้าน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกลักษณะ ด้านคุณธรรมและความประพฤติ ด้านความเป็นผู้นำ และด้านความเป็นประชาธิปไตย อย่างไรก็ตามงานวิจัยทั้งสองเรื่องดังกล่าว แม้จะศึกษามานานแล้วก็ตามแต่ให้ผลยืนยันคล้ายงานวิจัยของ สุทธิรักษ์ เสมอแก้ว (2553) ซึ่งผลการศึกษาให้คำตอบในลักษณะเดียวกันคือ นักเรียนมีความหวังในระดับมากต่อคุณลักษณะของครูจิตวิทยาแนะแนวในด้าน บุคลิกภาพ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และ จริยธรรม และความสามารถ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของครูจิตวิทยาแนะแนว เป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานเนื่องจาก ครูจิตวิทยาแนะแนวต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างทั้งในด้านการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้เรียน และการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนครู ผู้ปกครอง และนักเรียน ในการจัดระบบการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือผู้เรียน อีกทั้งยังเป็นตัวบ่งบอกถึงความสามารถในการปฏิบัติที่สำคัญของครูจิตวิทยาแนะแนวอีกด้วย

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันในแง่ของผลของการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกในทางจิตวิทยาถือว่าการที่บุคคลปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ต่างกันนั้น เป็นเพราะแต่ละคนมีคุณลักษณะและคุณสมบัติทางจิตวิทยาไม่เหมือนกัน ส่งผลให้แต่ละบุคคลแสดงความฉลาดหรือความสามารถเฉพาะตัว ความรู้และความสามารถแตกต่างกัน ตลอดจนมีบุคลิกภาพไม่เหมือนบุคคลอื่น ในแง่เชิงการวิจัย กล่าวว่า มีตัวแปรมากมายที่มีส่วนทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต่างกัน ตัวแปรเหล่านั้นคือ คุณสมบัติของลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ต่าง ๆ นั่นเอง

จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประกอบของผลการปฏิบัติงาน (Performance) พบว่ามี 6 ส่วน (Lachman, 1984, pp 7-13) ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษ และสามารถเขียนสูตรได้ คือ

$$\text{Performance} = \text{Ability} + \text{Effort} \quad \text{หรือ}$$

$$P = (A \times E \times T) + (M \times E \times I)$$

จากสูตรอธิบายได้ว่า ผลการปฏิบัติงานเท่ากับ ความสามารถของบุคคลบวกความพยายาม โดยความสามารถของบุคคลยังประกอบด้วย อีก 3 ส่วนคือ ความถนัด (A- Aptitude) ประสบการณ์ (E-Experience) และการฝึกหัด (T- Training) ส่วนความพยายามประกอบด้วย 3 ส่วนเช่นกันคือ แรงจูงใจ (M-Motive) ความคาดหวัง (E-Expectation) และสิ่งเร้า (I-Incentive) โดยคุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริหารใช้เป็นหลักในการประเมินการปฏิบัติงานได้

Schermarhorn, Hunt and Osborn (1995, p. 86) ได้เสนอสมการในการปฏิบัติงานของแต่ละคนดังนี้คือ

$$\text{ผลการปฏิบัติงาน} = \text{ลักษณะเฉพาะบุคคล} \times \text{ความพยายามในการทำงาน} \times \text{การสนับสนุนจากองค์การ}$$

จากสมการดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าตัวประกอบทั้ง 3 มีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ การใช้แรงจูงใจจะเป็นการกำหนดแรงขับภายในตัวบุคคล ทำให้เกิดคุณลักษณะเฉพาะ (Individual Attributes) ต่อระดับและแนวทางของความพยายามในการทำงาน (Work Effort) ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support) ส่วนลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลจะใช้เป็นตัวร่วมในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงาน สมการดังกล่าวอธิบายเพิ่มเติมได้ในแต่ละส่วนในผลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Individual Attributes) กับความสัมพันธ์กับความสามารถตามขีดจำกัดในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ลักษณะของคนจะต้องเหมาะสมกับงานนั้นๆ จึงจะส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2) ความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นกับ แรงจูงใจในการทำงาน และแรงจูงใจ ก็จะขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล เมื่อแรงจูงใจทำให้เกิดความพยายาม และเมื่อประกอบกับลักษณะส่วนบุคคลกับการสนับสนุนจากองค์การ ทำให้ความสามารถทำนายความสามารถในการทำงานได้

3) การสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support) จะสัมพันธ์กับโอกาส

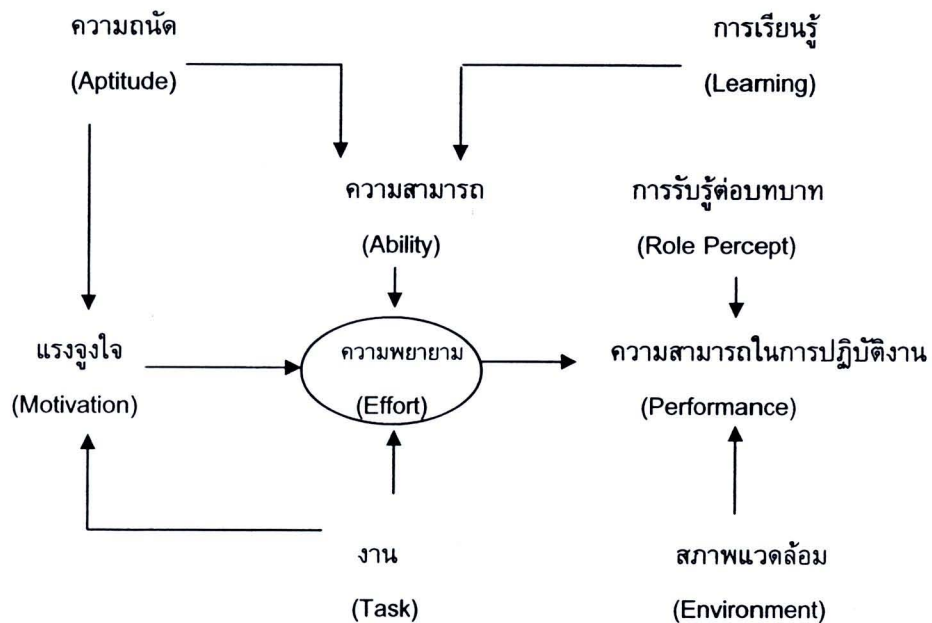
ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย เวลา และรายได้ที่เหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็น ในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำและการสื่อสารที่ชัดเจน การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม งานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีการบริหารงานของหน่วยงาน และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขั้นตอนในการทำงานมีความยืดหยุ่น

จากแนวคิดของ Lachman (1984, pp. 7-13) สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ที่ได้มีการเรียนรู้ และใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน ร่วมกับการสนับสนุนจากองค์กร และมองเห็นว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของระดับคุณภาพในการปฏิบัติงาน และถือเป็นพฤติกรรมที่มีคุณภาพของมนุษย์ ที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่มีผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานโดยมีตัวแปรพื้นฐานสำคัญคือ

- 1) งาน (Task) ประกอบด้วย วิธีการ อุปกรณ์ วัสดุ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) การจูงใจ (Motivation) เปรียบเสมือนเป็นจุดยืน และความตั้งใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพในระดับที่ดีที่สุด ตามลักษณะงานนั้น ๆ
- 3) ความพยายาม (Effort) เป็นผลของแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในทันที ซึ่งจะต้องมีการตีความ ด้วยคำที่แสดงความหมาย คือ สภาพทางกาย แนวโน้มทางจิตวิทยา
- 4) ความสามารถ (Ability) จะเกิดขึ้นจากการฝึกหัด หรือประสบการณ์จากการปฏิบัติงานร่วมกับความถนัดส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ
- 5) สภาพแวดล้อม (Environment) คือลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ แสง เสียง กลุ่มคนรอบข้างที่มีผลต่อการทำงาน
- 6) การรับรู้ต่อบทบาท (Role Perception) คือความรู้สึกรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคลที่จะรับรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละอย่างของตน
- 7) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ในที่นี้ไม่ใช่ผลรวมของแรงจูงใจ หรือไม่ใช่สิ่งที่เกิดจากตัวแปรทั้ง 6 ด้านดังกล่าว ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เพราะตัวแปรแต่ละตัวไม่ได้เป็นตัวแปรต้น

จาก แนวคิดของ Lachman เขียนเป็นรูปแบบได้ดังนี้





ภาพประกอบที่ 2 รูปแบบของปัจจัยที่กำหนดความสามารถในการปฏิบัติงาน

(Lachman, Vick D. 1984. p. 38)

McCormick and Ilgen (1985, p. 65) ได้กำหนดแนวคิดในการจัดหมวดหมู่ขององค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสถานการณ์

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลความสามารถในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานได้เปลี่ยนแปลงไปจากความเชื่อเดิมที่ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานใช้เพื่อการควบคุมและเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาเพื่อประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน หรือการให้พนักงานพ้นจากตำแหน่งหน้าที่ โดยที่ผู้บังคับบัญชาใช้เกณฑ์การประเมินด้วยวิจารณ์ญาณของตนเองและคุณลักษณะ (Trait) นอกจากนี้ ยังเป็นการประเมินเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ และมักจะใช้การประเมินผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการบริหารงานบุคคลมากกว่าการพัฒนาพนักงาน (จิระประภา อัครบวร, 2549, หน้า 13) นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมโดยรอบองค์การทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การค้า

ระหว่างประเทศ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้องค์การต้องปรับกลยุทธ์การปฏิบัติงานไปในเชิงรุกมากยิ่งขึ้นจากการกำหนดความต้องการและทิศทางของธุรกิจ เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ การปฏิบัติงานจะมุ่งเน้นที่การให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น (Result oriented) และยึดเป้าหมายของงานเป็นสำคัญ โดยอาศัยการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายและทิศทางการดำเนินธุรกิจให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันอันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งแนวคิดและหลักการสำคัญด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลจากการพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) มีดังต่อไปนี้

Armstrong (2000, pp. 16-18) ได้ให้แนวคิดด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- 1) จะต้องเกิดสัมพันธภาพเชื่อมโยงกันระหว่างกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์ขององค์การ จึงจะเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Strategic fit)
- 2) ให้มองคนเป็นสินทรัพย์ (Asset) อย่างหนึ่งที่ควรค่าแก่การลงทุนเพื่อมูลค่าเพิ่ม (Value added) ของคนให้กับองค์การ โดยใช้กระบวนการต่างๆ ของการบริหารจัดการ หรือการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 3) ระบบการให้รางวัลจะต้องให้ตามความสามารถ ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
- 4) มุ่งให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์การ (Commitment) และเกิดความไว้วางใจ เพราะผลลัพธ์หรือเป้าหมายของการบริหารผลการปฏิบัติงานในงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ คือเพื่อเกิดผลิตภาพ (Productivity) กำไร (Profit) และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

ชัยทวี เสนาะวงศ์ (2547, หน้า 39-44) ได้ให้แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานว่า องค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน จนมีผลการปฏิบัติงานในอนาคตบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

- 1) การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการในการบูรณาการเป้าหมายขององค์การมาสู่เป้าหมายของหน่วยงานและพนักงาน

2) การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการทำงานที่มุ่งมองไปข้างหน้าโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3) การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการในการสร้างความร่วมมือ การยอมรับ และเห็นพ้องต้องกันมากกว่าการควบคุม

4) การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

5) การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการสร้างให้เกิดการยอมรับในสาเหตุของความบกพร่องในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน แล้วยังสามารถบ่งชี้ได้ว่าจะแก้ไขความบกพร่องนั้นด้วยวิธีการอย่างไร

6) การบริหารผลการปฏิบัติงานจะกระตุ้นให้พนักงานรู้จักการบริหารผลการปฏิบัติงานของตนเอง

7) การบริหารผลการปฏิบัติงานต้องการวิธีการบริหารงานแบบการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

8) การบริหารผลการปฏิบัติงานต้องการข้อมูลย้อนกลับระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

9) การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อเป้าหมายที่ได้ตกลงไว้

10) การบริหารผลการปฏิบัติงานจะไม่ใช้เป็นวัตถุประสงค์หลักในการขึ้นค่าจ้างประจำปี

นอกจากนี้ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, 55-69) ได้ให้แนวคิดการบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยเน้นที่การพิจารณาการบริหารจัดการเชิงระบบ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรต่าง ๆ (Resources) ที่จะต้องนำมาใช้ในการดำเนินงาน อาทิ งบประมาณ บุคลากร เป็นต้น

2) กระบวนการดำเนินงาน (Process) หรือกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) ขององค์การ อาทิ การวิเคราะห์โครงการ การให้สิทธิประโยชน์ การตรวจสอบ การศึกษาภาวะอุตสาหกรรมรายสาขา เป็นต้น

3) ผลผลิต (Output) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products) ในรูปของสินค้าและบริการ ผลงานที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การโดยตรง เช่น จำนวนโครงการที่ได้รับการอนุมัติและเปิดดำเนินการรายการศึกษาและวิจัยอุตสาหกรรมรายสาขา เป็นต้น

4) ผลลัพธ์ (Outcome) เป็นความคาดหวังที่ต้องการจะบรรลุผลขององค์การหรือผลรวมที่ได้รับติดตามมาจากผลผลิต อาทิ จำนวนการจ้างงาน มูลค่าการผลิตและการส่งออก ความเติบโตและความเข้มแข็งของอุตสาหกรรม เป็นต้น

จากแนวคิดและหลักการของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปสาระได้ว่า การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนในเชิงบูรณาการ ที่ต้องการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์การและพนักงานเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของงาน ให้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพัฒนาผลลัพธ์ขององค์การควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานไปพร้อมๆ กัน โดยผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (2-way communication) ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

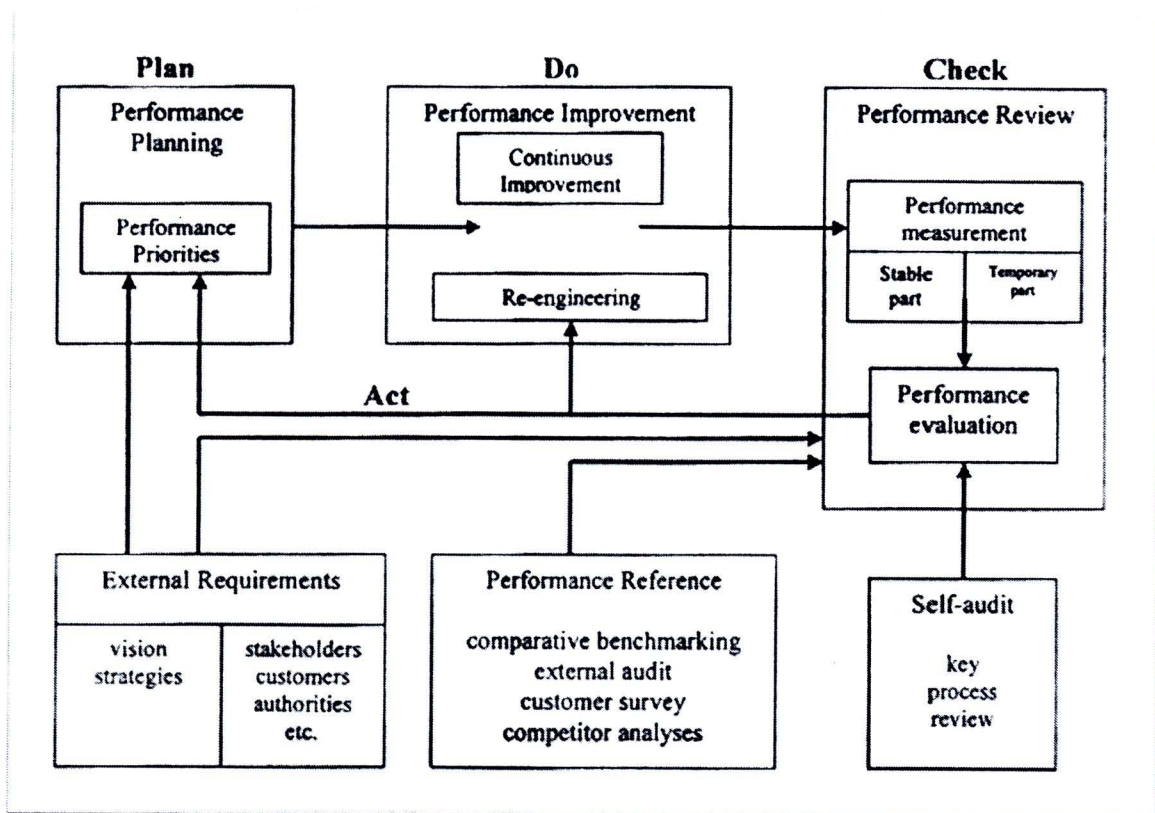
ชัยทวี เสนาะวงศ์ (2547, หน้า 39-44) กล่าวถึงการบริหารผลการปฏิบัติงานว่าเป็น กลยุทธ์หรือกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานอย่างเข้มข้น ทั้งนี้ องค์การจะต้องมีภารกิจในการสร้างหรือผสมผสานมิติในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) มิติแนวตั้งที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายขององค์การ หน่วยงาน และพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผ่านกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน

2) มิติแนวนอนที่แสดงผลของการนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิ การพัฒนาและการฝึกอบรม การให้ผลประโยชน์ตอบแทน การวางแผนอาชีพ และการปรับย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

หากมองสัมพันธ์ภาพเชื่อมโยงของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานจะเห็นว่า เป็นการดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ กล่าวคือ เป็นกระบวนการวางแผน (Planning) เพื่อทำข้อตกลงร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงาน ความคาดหวัง การกำหนดเป้าหมาย การวัดผล และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สนับสนุนเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ โดยการใช้กระบวนการบริหารจัดการ(Managing) เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานผ่านการฝึกสอน (Coaching) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่พนักงาน เพื่อปรับปรุง และพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่าง

สม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีการทบทวนผลการปฏิบัติงาน (Reviewing) อย่างเป็นทางการ และรวมถึงการอภิปราย และทำข้อตกลงเพื่อการพัฒนา อันจะนำไปสู่การพัฒนา (Development) เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น และมีศักยภาพในการทำงานที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ (Bredrup, 1995a cited in Williams, 1998, p. 12) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกัน อันเป็นผลจากความเชื่อมโยงของเป้าหมายและมาตรฐานขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การวางแผนผลการดำเนินงาน (Planning performance) การบริหารผลการดำเนินงาน (Managing performance) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Apprising performance) (MaAfee และChampague, 1993 cited in Williams, 1998, p. 17) ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบที่ 3 ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System)
(Bredrup, 1995a Cited in Williams, 1998, p. 12)



2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในวิชาชีพ

ครูจิตวิทยาแนะแนว ถือเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ คือ จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณวุฒิที่เหมาะสมจึงสามารถทำหน้าที่รับผิดชอบในงานจิตวิทยาแนะแนวได้เป็นอย่างดี กล่าวคือ ครูจิตวิทยาแนะแนว จะต้องมีความรู้และการศึกษาอย่างต่ำระดับปริญญาตรี สาขาวิชาจิตวิทยาและการแนะแนว สาขาจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง หรือเทียบเท่า ได้แก่ ครูที่ได้รับการอบรมหลักสูตรทางจิตวิทยาและการแนะแนวของสมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย 3 หลักสูตร ขึ้นไป รวมจำนวน 108 ชั่วโมงหรือได้รับการอบรมหลักสูตรทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง จากสมาคมจิตวิทยาแห่งประเทศไทย หรือสมาคมทางจิตวิทยาในต่างประเทศ จำนวนไม่น้อยกว่า 108 ชั่วโมง ซึ่งเป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากสถานศึกษาให้ทำหน้าที่เป็นครูจิตวิทยาแนะแนว (ครูจิตวิทยาแนะแนวเดิม) ทำหน้าที่ให้บริการแนะแนวในรูปแบบต่าง ๆ ตามแนวศาสตร์และศิลปวิชาชีพแก่บุคลากรในสถานศึกษา

ดังนั้น เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ “วิชาชีพครูจิตวิทยาแนะแนว” จึงได้ทบทวนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ดังนี้

ตาม พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า วิชาชีพ หมายถึง วิชาที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 1073) ส่วนวิจิตร ศรีสอาน (2532, หน้า 21 – 23) กล่าวว่า วิชาชีพชั้นสูง เกิดจากการจำแนกการใช้กำลังคนในการบริการด้านต่าง ๆ แก่สังคม โดยอาศัยเกณฑ์การศึกษาอบรมเป็นหลักซึ่งจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ

- 1) ระดับวิชาชีพชั้นสูง เป็นระดับที่ต้องใช้วิชาการชั้นสูงหรือวิชาพิเศษในการให้บริการ ผู้ที่จะให้บริการนั้นจะต้องได้รับการศึกษาอบรมเป็นพิเศษไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาหรือเทียบเท่า
- 2) ระดับเทคนิค เป็นระดับที่ต้องใช้ทักษะและเทคนิคพิเศษในการให้บริการ ผู้ที่จะให้บริการได้มักจะต้องได้รับการศึกษา อบรมให้มีความรู้ในเทคนิคนั้นๆ เป็นอย่างดี โดยปกติไม่ต่ำกว่าระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูงหรือเทียบเท่า
- 3) ระดับทักษะ เป็นระดับที่ต้องใช้ทักษะในการให้บริการ เช่น ช่างต่าง ๆ ผู้ที่จะให้บริการได้มักจะต้องได้รับการศึกษาอบรมให้มีความรู้และทักษะนั้นๆ เป็นอย่างดี โดยปกติไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่า

4) ระดับกึ่งทักษะ เป็นระดับที่ต้องใช้ทักษะง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนในการให้บริการ ผู้ที่จะให้บริการได้จะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมจนมีความชำนาญ โดยปกติมักจะเป็นการศึกษอบรมในหลักสูตรระยะสั้น

5) ระดับไร้ฝีมือเป็นระดับการใช้แรงงานโดยไม่จำเป็นต้องมีทักษะพิเศษ และไม่จำเป็นต้องมีการศึกษอบรมพิเศษ ผู้ที่มีร่างกายแข็งแรงก็สามารถให้บริการได้

ลักษณะของวิชาชีพชั้นสูง โดยทั่วไปมี 6 ประการ คือ

1) วิชาชีพชั้นสูงจะต้องมีบริการที่ให้แก่สังคม ที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและจำเป็น ทั้งนี้วิชาชีพชั้นสูงจะเน้นหนักบริการต่อสังคมมากกว่าการหาประโยชน์จากผู้รับบริการ

2) สมาชิกของวิชาชีพชั้นสูงจะต้องใช้วิธีการแห่งปัญญาในการให้บริการ

3) สมาชิกของวิชาชีพชั้นสูงจะต้องได้รับการศึกษอบรมให้มีความรู้กว้างขวางลึกซึ้ง โดยใช้ระยะเวลายาวนานพอสมควร

4) สมาชิกของวิชาชีพชั้นสูงจะต้องมีเสรีภาพในการใช้วิชาชีพนั้น ๆ ตามมาตรฐานของวิชาชีพ

5) วิชาชีพชั้นสูงจะต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพ และ

6) วิชาชีพชั้นสูงจะต้องมีสถาบันวิชาชีพเป็นแหล่งกลางใจในการสร้างสรรค์จรรยาบรรณมาตรฐานของวิชาชีพและเป็นแหล่งในการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกของวิชาชีพ

Hall (1968, pp. 92 – 104) ได้จำแนกความเป็นวิชาชีพออกเป็น 2 มิติ คือมิติแรก เรียกว่าคุณลักษณะโครงสร้างวิชาชีพ มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การประกอบวิชาชีพเต็มเวลา โดยการประกอบวิชาชีพเป็นหน้าที่หนึ่ง ที่เป็นสิ่งจำเป็น ตามโครงสร้างของสังคม

2) การศึกษอบรมในสถานศึกษาวิชาชีพ ซึ่งสถานศึกษาเป็นแหล่งผลิตบุคคลเข้าสู่วิชาชีพ

3) การจัดตั้งองค์กรวิชาชีพ เพื่อทำหน้าที่ประสานงานด้านกฎหมาย การดูแลและการออกไปประกอบวิชาชีพ

4) การสร้างจรรยาบรรณวิชาชีพทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพและในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสาธารณะ

มิติที่สองเรียกว่าคุณลักษณะทางเจตคติมีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) การใช้องค์กรวิชาชีพเป็นกลุ่มอ้างอิงหลัก เป็นความรู้สึกว่าองค์กรวิชาชีพเป็นแรงผลักดันให้เกิดเอกลักษณ์วิชาชีพ โดยการเข้าร่วมประชุมวิชาชีพ การอ่านวารสารวิชาชีพ และการตระหนักในมาตรฐานวิชาชีพ
- 2) ความเชื่อต่อการบริการสาธารณะ เป็น ความเชื่อว่า วิชาชีพเป็นประโยชน์ต่อสังคม
- 3) ความเชื่อในการกำกับดูแลตนเอง โดยเชื่อว่าผู้ประกอบวิชาชีพเท่านั้นที่จะตัดสินใจการทำงานในหมู่สมาชิกวิชาชีพ ด้วยกัน
- 4) การอุทิศตนให้กับวิชาชีพ เป็นการทุ่มเทตนเองให้กับวิชาชีพ และ
- 5) การมีอิสระในวิชาชีพ เป็นความรู้สึกว่ามีเสรีภาพในการใช้วิชาชีพและมีความเป็นตัวของตัวเองในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิชาชีพ

Barletta (1996, pp. 25 – 26 ; citing Lieberman, 1956) ได้แบ่งเกณฑ์ที่ชี้วัดความเป็นวิชาชีพ ออกเป็น 8 ด้านคือ

- 1) การให้บริการสังคมที่มีลักษณะเฉพาะ
- 2) การใช้วิธีการทางปัญญาในการให้บริการ
- 3) การได้รับการฝึกฝนอบรมวิชาชีพยาวนานพอสมควร
- 4) ความมีเสรีภาพในการใช้วิชาชีพ
- 5) มีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ เกี่ยวกับวิชาชีพ
- 6) มุ่งเน้นการให้บริการมากกว่าการหาผลประโยชน์
- 7) การมีองค์กรวิชาชีพ และ
- 8) การมีจรรยาบรรณวิชาชีพ

สรุปได้ว่า วิชาชีพ หมายถึง อาชีพที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญตามหลักวิชาการขั้นสูงเพื่อให้บริการสังคมที่มีลักษณะเฉพาะไม่ซ้ำซ้อนกับวิชาชีพอื่น โดยสมาชิกวิชาชีพจะต้องได้รับการ ศึกษาอบรมในสถาบันการศึกษาที่ใช้ระยะเวลายาวนานพอสมควรมีเสรีภาพในวิชาชีพมีจรรยาบรรณและองค์กรวิชาชีพในการกำกับดูแลมาตรฐานวิชาชีพ

สำหรับคำว่า “วิชาชีพครูจิตวิทยาแนะแนว” มาจากคำว่า “วิชาชีพครู” กับ “การแนะแนว” คำว่า “วิชาชีพครู” นั้น ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “ครู” หมายถึง บุคคลกรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้าน การเรียนการสอนและการส่งเสริม

การเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีต่าง ๆ ในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 4) อาชีพครูเป็นวิชาชีพชั้นสูง (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2539, หน้า 3) เนื่องจากมีลักษณะของความเป็นวิชาชีพชั้นสูง กล่าวคือ

- 1) วิชาชีพครูเป็นวิชาชีพที่ให้บริการสังคมเกี่ยวกับการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้โดยไม่ทำหน้าที่ซ้ำซ้อนกับวิชาชีพอื่น
- 2) มีหลักการเชิงทฤษฎีของวิชาชีพโดยเฉพาะ
- 3) ผู้ที่จะประกอบวิชาชีพครูจะต้องได้รับการศึกษาอบรมในสถาบันฝึกหัดครูเป็นระยะเวลา 4 ปี สำหรับการศึกษาในระดับปริญญาตรี (หลักสูตรเก่า หลักสูตรใหม่ปรับเป็น 5 ปี)
- 4) มีเสรีภาพในการประกอบวิชาชีพ
- 5) มีจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 6) มีคุรุสภาเป็นสถาบันวิชาชีพ

ส่วนคำว่า “การแนะแนว” มีความหมายว่า กระบวนการช่วยเหลือบุคคลให้รู้จักและเข้าใจตนเองและสภาพแวดล้อม สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง และสภาพแวดล้อม มาประกอบการพิจารณาตัดสินใจด้านการศึกษา อาชีพส่วนตัว และสังคมได้ด้วยตนเอง ตลอดจนสามารถพัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่และดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2540 ก, หน้า 1) วิชาชีพครูจิตวิทยาแนะแนวจึงเป็นวิชาชีพชั้นสูงเนื่องจากมีลักษณะที่สอดคล้องกับวิชาชีพชั้นสูง คือ

- 1) วิชาชีพครูจิตวิทยาแนะแนวจัดบริการให้แก่สังคมในลักษณะที่เฉพาะเจาะจงและจำเป็นโดยไม่ซ้ำซ้อนกับวิชาชีพสาขาอื่นๆ โดยเน้นหนักบริการต่อสังคมมากกว่าการหาประโยชน์จากผู้รับบริการ
- 2) ผู้ให้บริการต้องใช้วิธีการแห่งปัญญาในการให้บริการ โดยการวินิจฉัยตัดสินใจให้การปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความรู้ ความคิด และสติปัญญา เป็นพื้นฐานที่สำคัญ ผสมผสานกับการใช้ทักษะและความชำนาญ
- 3) ผู้ให้บริการต้องได้รับการศึกษาอบรม ให้มีความรู้อย่างกว้างขวางและลึกซึ้งในระยะเวลาอันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้รับบริการว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพได้ เพราะมีการศึกษาอบรมมานานพอ
- 4) ผู้ให้บริการมีเสรีภาพ ในการใช้วิชาชีพนั้นตามมาตรฐานของวิชาชีพ โดยปราศจากการแทรกแซงจากบุคคลภายนอกในขอบเขตของวิชาชีพ

5) วิชาชีพครูจิตวิทยาแนะแนวมีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เช่น การรักษาความลับของผู้รับบริการ การให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และ

6) วิชาชีพครูจิตวิทยาแนะแนว มีสมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทยเป็นสมาคมวิชาชีพ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการสร้างสรรค์จรรยาบรรณมาตรฐานของวิชาชีพและเป็นแหล่งเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกของวิชาชีพ

ดังนั้น วิชาชีพครูจิตวิทยาแนะแนว จึงเป็นวิชาชีพชั้นสูงที่ทำหน้าที่ให้บริการสังคมด้านจิตวิทยาการแนะแนวในสถานศึกษา โดยสมาชิกวิชาชีพครูจิตวิทยาแนะแนว เป็นบุคคลที่ได้รับการศึกษาอบรม ในสถาบัน การศึกษาที่ใช้ระยะเวลายาวนานพอสมควร จึงเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยใช้วิธีการทางปัญญา มีเสรีภาพในวิชาชีพ มีจรรยาบรรณและองค์กรวิชาชีพในการกำกับดูแลมาตรฐานวิชาชีพ

2.1.3.1 บทบาทเชิงวิชาชีพของครูจิตวิทยาแนะแนว

จากการปฏิรูปการศึกษา และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2542 มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของครูทุกสาขาวิชา รวมทั้งครูจิตวิทยาแนะแนว เนื่องจากพระราชบัญญัตินี้ระบุในมาตรา 4 ให้ “ครู” เป็น “บุคลากรวิชาชีพ ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอน และการส่งเสริมการเรียนรู้ ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถาน ศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชน” และกำหนดแนวการจัดการศึกษาตาม มาตรา 22 ว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ และถือว่า ผู้เรียนมีความ สำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ ส่วนมาตรา 24 กำหนดให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 13)

1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

2) ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา ฯลฯ

จากสภาพการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อบทบาท เชิงวิชาชีพ ครูจิตวิทยาแนะแนวซึ่งนักวิชาการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของครูจิตวิทยาแนะแนวในยุคการปฏิรูปการศึกษาว่า ครูจิตวิทยาแนะแนวที่ทำหน้าที่ในโรงเรียนจะทำหน้าที่เป็นผู้บริหารการแนะแนว จัดระบบกระบวนการให้เกิดการแนะแนว โดยประสานกับครูในโรงเรียน ให้อำนาจใช้กระบวนการแนะแนวมาช่วยเหลือเด็กให้สามารถแก้ปัญหาและพัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพ นอกจากนี้สังคมในปัจจุบันมีความซับซ้อน มีการสื่อสารคมนาคมรวดเร็วมาก สื่อต่างเข้ามามีอิทธิพลต่อเด็ก ดังนั้นครูจิตวิทยาแนะแนวจึงต้องสร้างระบบให้เด็กได้พบกับข้อมูลหรือแหล่งความรู้ที่เป็นประโยชน์ อีกประการหนึ่งการจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยโดยทั้งสามรูปแบบสามารถประสานเชื่อมโยงและอาจจัดในสถานที่เดียวกันได้ นอกจากนี้วัยของผู้เรียนจะมีความแตกต่างกัน ครูจิตวิทยาแนะแนวยิ่งจะมีความจำเป็นในการดูแลคนที่มีความหลากหลายมากขึ้น เกษม วัฒนชัย (สัมภาษณ์, 2543) ได้กล่าวถึงบทบาทของครูจิตวิทยาแนะแนวในสหสวรรษใหม่ ว่า จะต้องมีการประสานกันในลักษณะเครือข่าย โดยมีเด็กและเยาวชนเป็นศูนย์กลางของเครือข่าย ส่วนรอบนอกได้แก่ บ้าน ชุมชน โรงเรียน และโรงพยาบาล สำหรับเครือข่ายในระดับ โรงเรียนนั้นครูแนะแนวจะต้องเป็นหลักในการดำเนินการรักษาระบบการแนะแนว และเครือข่ายแนะแนวในโรงเรียน ทั้งนี้ บุคลากรทุกฝ่ายในโรงเรียนจะต้องมีส่วนร่วมในการเป็นเครือข่ายแนะแนวด้วย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เด็กรู้จักตนเอง ควบคุมตนเอง รู้จักพึ่งตนเองได้ และสามารถทำงานให้บรรลุสำเร็จได้ด้วยตนเอง ศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ ได้นำเสนอโครงสร้างระบบการแนะแนว เพื่อพัฒนาผู้เรียน ในสถาน ศึกษาโดยพัฒนาจากหลักการปฏิรูปการเรียนรู้และหลักการแนะแนว หลักการปฏิรูปการเรียนรู้ มี 5 ข้อ คือ

- 1) ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา มุ่งให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ
- 2) การใช้สถานศึกษาเป็นฐานในการบริหารจัดการให้สถานศึกษามีอำนาจในการตัดสินใจบริหารจัดการศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยมีคณะกรรมการสถานศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม
- 3) การมีส่วนร่วมและการร่วมคิดร่วมทำ มุ่งให้ทุกคน ทุกส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนรับผิดชอบในการจัดการศึกษา
- 4) การกระจายอำนาจทางการศึกษา มุ่งกระจายอำนาจให้ผู้เรียน มีส่วนได้ส่วนเสียกับการศึกษา คือ สถานศึกษา ผู้ปกครอง และชุมชน

5) การแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ มุ่งให้สถานศึกษาแสดงความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ส่วนหลักการแนะแนว มี 6 ข้อคือ

- 1) ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันทั้งทาง ร่างกาย สังคม อารมณ์ สติปัญญา ความสนใจ ความสามารถ ความถนัด และเจตคติ
- 2) พฤติกรรมทุกอย่างของบุคคลย่อมมีสาเหตุ การที่บุคคลแสดงออกกอย่างไรหรือเป็นเช่นไร ย่อมเกิดจากตนเอง และสิ่งแวดล้อมเป็นเหตุ
- 3) บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีศักยภาพแฝงอยู่ในตนควรพัฒนาให้เจริญขึ้นทุกด้าน
- 4) บุคคลมีศักดิ์ศรีและต้องการการยอมรับซึ่งกันและกัน
- 5) บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้ การเปลี่ยนแปลงจะเป็นไปด้วยดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยและสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ
- 6) บุคคลอยู่ร่วมกัน ควรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ธรรมชาติของคนอยู่ร่วมกันต้องมีสัมพันธภาพและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้เรียนเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, หน้า 1)

2.1.3.2 บทบาทด้านการบริหารและการจัดการงานแนะแนว

บทบาทด้านการบริหารงานและการจัดการงานแนะแนว หมายถึง การดำเนินงานแนะแนว ที่มีโครงสร้างการบริหาร กำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ การจัดสำนักงาน การวาง โครงการและแผนปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์งานแนะแนว (โกศล มีคุณ, 2544, หน้า 361 – 374 ; ลักขณา สิริวัฒน์, 2543, หน้า 321 – 343) การบริหารและการจัดการงานแนะแนว การให้บริการแนะแนว การประสานงานแนะแนว การศึกษาวิจัยและพัฒนางานแนะแนว ทั้งนี้เนื่องจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 9 ว่าด้วยเรื่องการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาให้ยึดหลัก (1) เอกภาพด้านนโยบายและ มีความหลากหลายในการปฏิบัติ (2) ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่างๆ มาใช้ในการจัดการศึกษาส่วน มาตรา 9 (3) การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 6)

ส่วนแผนพัฒนาการแนะแนว กระทรวงศึกษาธิการ ระยะเวลาที่ 2 (พ.ศ. 2540 - 2544) ระบุไว้ในนโยบาย ข้อที่ 1 ปฏิรูประบบบริหารและการจัดการ กล่าวคือปฏิรูประบบบริหารและการจัดการให้เอื้อต่อการดำเนินงานแนะแนวทุกระดับ ปรับปรุงองค์กรให้มีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาเครือข่ายงานแนะแนว ให้มีเอกภาพในการประสานงานสนับสนุนซึ่งกันและกัน ดังนั้น ครูจิตวิทยาแนะแนวจึงจำเป็นต้องมีบทบาทด้านการบริหารและการจัดการงานแนะแนว ซึ่งประกอบด้วยภารกิจ ดังนี้

1) การจัดองค์การ หมายถึง การกำหนดสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแนะแนวให้ประสานสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การจัดหางบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับการแนะแนว

2) การจัดสำนักงาน หมายถึงการจัดสถานที่บริการแนะแนวให้เป็นสัดส่วน มีสื่ออุปกรณ์ และเอกสารอย่างเพียงพอ

3) การวางแผนโครงการและแผนปฏิบัติงาน หมายถึง การนำเสนอโครงการและการวางแผนปฏิบัติงานแนะแนวตลอดปีต่อผู้บริหารโรงเรียน

4) การประชาสัมพันธ์งานแนะแนว หมายถึง การเผยแพร่ความรู้ กิจกรรมเพื่อให้ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปให้เห็นคุณค่าของกระบวนการแนะแนวและนำไปพัฒนาตนเอง และผู้อยู่ในความดูแล

2.1.3.3 บทบาทด้านการให้บริการแนะแนว

บทบาทด้านการให้บริการแนะแนว หมายถึง การเป็นผู้จัดบริการแนะแนวและให้ความช่วยเหลือกับเด็กและเยาวชนทั้งในด้านการป้องกัน การแก้ไข และการพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแก้ไขปัญหาให้กับกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ (ลักขณา สรีวัฒน์, 2543, หน้า 291 – 315) ทั้งนี้เนื่องจาก พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 6 ระบุว่าการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาการแนะแนว กระทรวงศึกษาธิการระยะที่ 2 (พ.ศ. 2542 - 2544) ที่ทำให้ผู้เรียนรู้จักตนเอง สามารถควบคุมตนเอง และพึ่งตนเองได้เป็นผู้มีความสุขและมีคุณธรรม จริยธรรม โดยกำหนดแนวปฏิบัติงานแนะแนวตามแผนพัฒนาการแนะแนว กระทรวงศึกษาธิการ ระยะเวลาที่ 2 (พ.ศ. 2542 - 2544) ในนโยบายข้อที่ 2 คือส่งเสริม



และเร่งรัดการจัดบริการแนะแนวและการใช้กระบวนการแนะแนวในการพัฒนาผู้เรียน ทั้งในและนอกระบบการศึกษา ส่วนมาตรการข้อที่ 4 กำหนดให้มีแผนการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่องทุกระดับชั้น และกำหนดให้มีกิจกรรมคาบแนะแนวเป็นกิจกรรมบังคับในหลักสูตร โดยมีเกณฑ์ประเมินผ่านและไม่ผ่าน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542, 21) ดังนั้นบทบาทของครูจิตวิทยาแนะแนวด้านการให้บริการแนะแนว มีดังนี้

1) จัดบริการแนะแนว 5 บริการหลัก คือ

1.1) บริการรวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคล

1.1.1) สร้างหรือจัดหาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบทดสอบ แบบสำรวจ ระเบียบสะสม แฟ้มสะสมงาน เป็นต้น

1.1.2) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล

1.1.3) วิเคราะห์และวินิจฉัยข้อมูล

1.2) บริการสนเทศ

1.2.1) ติดต่อขอข้อมูลด้านการศึกษา อาชีพ และการปรับตัว

1.2.2) จัดทำอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดบริการสนเทศเช่น แผนภูมิ แผ่นพับ การสร้างโฮมเพจข้อสนเทศทางการแนะแนว เป็นต้น

1.2.3) เสนอข้อสนเทศด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น ป้ายนิเทศ เครือข่ายข้อสนเทศผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.3) บริการให้คำปรึกษา

1.3.1) ให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

1.3.2) นำผลที่ได้จากการศึกษาเข้าประชุมกลุ่มปรึกษารายกรณี (case conference) หรือ ส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (refer)

1.3.3) จัดทำบันทึกการให้บริการปรึกษา

1.4) บริการจัดวางตัวบุคคล

1.4.1) ติดต่อแหล่งทุน จัดระเบียบทุนและคัดเลือกนักเรียนเข้ารับทุน

1.4.2) ช่วยเหลือนักเรียนในการเลือกรูปแบบการเรียนคือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

1.4.3) ติดต่อแหล่งงานและจัดหางานในระหว่างปิดภาคเรียน

1.5) บริการติดตามผล

1.5.1) ติดตามผลนักเรียนที่กำลังเรียนและที่จบการศึกษา

1.5.2) ติดตามผลการให้บริการและการช่วยเหลือนักเรียนไปแล้ว

1.5.3) ติดตามผลโครงการแนะแนว

2) การจัดกิจกรรมแนะแนวในคาบเรียน

2.1) การจัดทำโครงการและแผนการจัดกิจกรรม

2.2) การผลิตสื่อและอุปกรณ์การจัดกิจกรรม

2.3) ดำเนินการจัดกิจกรรมแนะแนวในคาบเรียน

2.4) การประเมินผลการจัดกิจกรรมแนะแนวในคาบเรียน

2.1.3.4 บทบาทด้านการประสานงานแนะแนว

บทบาทด้านการประสานงานแนะแนว หมายถึง การติดต่อร่วมมือกับบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ตลอดจนให้ชุมชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการให้บริการแนะแนวและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน (ปรีชา วิทโคโต, 2534, หน้า 201–244) ทั้งนี้เนื่องจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 8 (6) ระบุว่า การจัดการศึกษาให้ยึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 6) นอกจากนี้แผนพัฒนาการแนะแนว กระทรวงศึกษาธิการ ระยะที่ 2 (พ.ศ.2540 - 2544) ได้กำหนด นโยบาย ข้อที่ 2 การส่งเสริมและเร่งรัดการจัดบริการแนะแนว โดยในมาตรการข้อที่ 7 ระบุว่า ให้สถานศึกษาจัดระบบการบริหารงาน กระบวนการเรียนการสอนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินงานแนะแนว ตลอดจนให้บุคลากรทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงาน ผู้บริหารครูอาจารย์ ผู้ปกครอง และชุมชน ร่วมกันสร้างสรรค์พัฒนางานแนะแนวและพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นครูจิตวิทยาแนะแนวจึงมีบทบาทด้านการประสานงานแนะแนวกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในสถานศึกษาเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้เรียน แนวทางการดูแลช่วยเหลือ ประชุมกลุ่มปรึกษารายกรณี และการส่งต่อผู้เรียน

2) การ ประสานงานกับผู้ปกครอง ชุมชนเพื่อการร่วมมือในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3) ประสานงานกับองค์กรของรัฐและเอกชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทางการแนะแนวและการส่งนักเรียนฝึกงานและการหารายได้ระหว่างเรียน เป็นต้น (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542, หน้า 23)

2.1.3.5 บทบาทด้านการศึกษาวิจัยและพัฒนางานแนะแนว

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 24 (1) ระบุให้จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน มาตรา 30 ระบุให้สถานศึกษาพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542, หน้า 16) ส่วนแผนพัฒนาการแนะแนว กระทรวงศึกษาธิการ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2540–2544) กำหนดนโยบายข้อที่ 6 ส่งเสริมให้มีการวิเคราะห์ วิจัยติดตามผลและประเมินผล โดยในมาตรการข้อที่ 2 กำหนดให้หน่วยงานทุกสังกัดมีคณะติดตามประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน / โครงการตามแผนพัฒนาการแนะแนวกระทรวงศึกษาธิการ ระยะที่ 2 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542, หน้า 51) ดังนั้นบทบาทของครูจิตวิทยาแนะแนวด้านการศึกษาวิจัยและพัฒนางานแนะแนว มีดังนี้

- 1) ดำเนินการวิจัย เพื่อการรู้จัก เข้าใจ และพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน
- 2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาการแนะแนวของสถานศึกษา
- 3) รายงานผลการวิจัยต่อคณะกรรมการแนะแนวของสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุปจากสภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การสื่อสารคมนาคม ทำให้ประเทศไทยมีนโยบายการปฏิรูปการศึกษาและการตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสำคัญที่สุด จึงส่งผลกระทบต่อบทบาทของครูทุกสาขาวิชารวมทั้งครูจิตวิทยาแนะแนวที่ต้องปรับบทบาทของตนให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแผนพัฒนาการแนะแนว กระทรวงศึกษาธิการ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2540–2544) ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์บทบาทของครูจิตวิทยาแนะแนวที่สำคัญ 4 บทบาท คือ บทบาทด้านการบริหารและการจัดการงานแนะแนว บทบาทด้านการให้บริการแนะแนว บทบาทด้านการประสานงานแนะแนว และบทบาทด้านการศึกษาวิจัยและพัฒนางานแนะแนว

2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

ครูจิตวิทยาแนะแนวเป็นบุคลากรสำคัญในสถานศึกษาที่มีบทบาทในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน ดังนั้น ครูจิตวิทยาแนะแนว จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนด้วยการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ และการจัดการระบบคุณภาพเพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเอง ได้ตามศักยภาพ และปรับตัวอยู่ในสังคม ได้อย่างมีความสุข

ดังนั้นการกำหนดความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน ก็คือลักษณะองค์ประกอบของสมรรถนะครูจิตวิทยาแนะแนว นั่นเอง ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจิตวิทยาแนะแนวในโรงเรียนเป็นอย่างมาก เนื่องจาก จะช่วยอำนวยความสะดวกในการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้เรียนให้เป็นรูปธรรม และสามารถวัดผลได้จริง ดังแสดงในตารางความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน และผลที่ปรากฏกับผู้เรียน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542, หน้า 51) ดังนี้

ตาราง 1 องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน และผลที่ปรากฏกับผู้เรียน

ความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลที่ปรากฏกับผู้เรียน
1.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีความรู้เกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน	ครูจิตวิทยาแนะแนวมีทักษะและความสามารถในการเอื้ออำนวยส่งเสริมและสนับสนุนครูที่ปรึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ได้รับความรู้ทักษะกระบวนการและเครื่องมือในระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนประกอบด้วย 1.เทคนิควิธีและเครื่องมือเพื่อการรู้จักและคัดกรองผู้เรียน 2.แนวทางในการจัดกิจกรรม Homeroom และการจัดประชุมในชั้นเรียน 3.แนวทางการช่วยเหลือและส่งต่อ 4.การเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อการประเมินเพื่อทบทวน	ผู้เรียนได้รับการคัดกรองดูแลช่วยเหลือจากบุคลากรทุกฝ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

(ต่อ)

ความสามารถในการปฏิบัติงาน การดูแลช่วยเหลือผู้เรียน	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลที่ปรากฏกับ ผู้เรียน
2.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีความรู้ใน การพัฒนาผู้เรียน	1.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีทักษะและ ความสามารถในการพัฒนาผู้เรียน 2.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีทักษะและ ความสามารถในการแสวงหาความรู้ด้วย วิธีการที่หลากหลาย	ผู้เรียนสามารถ พัฒนาตนเองได้ตาม ศักยภาพและ สามารถปรับตัวอยู่ใน สังคมได้อย่างมี ความสุข
3.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีความรู้ เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในระบบ การดูแลช่วยเหลือผู้เรียน	1.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีทักษะและ ความสามารถในการจัดทำและพัฒนา เครื่องมือในระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนที่มี คุณภาพรอบด้านสำหรับครูที่ปรึกษาและ บุคลากรที่เกี่ยวข้องสะดวกต่อการนำไป ใช้มี ความพอเพียงและทั่วถึง 2.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีทักษะในการพัฒนาครู ที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการใช้ เครื่องมือในระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนเพื่อ รู้จักผู้เรียน คัดกรอง ส่งเสริมและช่วยเหลือผู้เรียน	1.ผู้เรียนได้รับการคัด กรองเพื่อรับบริการ ดูแลช่วยเหลือ 2.ผู้เรียนได้รับการ ส่งเสริมป้องกันและ แก้ไข ปัญหาของแต่ ละบุคคลตาม เอกลักษณ์
4.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีความรู้ เกี่ยวกับการจัดคุณภาพในระบบ การดูแลช่วยเหลือผู้เรียน	1.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีทักษะและ ความสามารถในการระบบคุณภาพ Plan Do Check Act: PDCA เพื่อดำเนินงานดูแล ช่วยเหลือผู้เรียน 2.ครูจิตวิทยาแนะแนวมีทักษะและ ความสามารถในการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบดูแล ช่วยเหลือผู้เรียน	ผู้เรียนได้รับการดูแล ช่วยเหลืออย่างเป็น ขั้นตอนและมี คุณภาพ

2.3 การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

การวัดความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน เป็นการวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการปรึกษาเชิงจิตวิทยา หรือ จิตวิทยาแนะแนวในโรงเรียนของครูที่ทำหน้าที่ทางจิตวิทยาแนะแนว โดยกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการที่เอื้อต่อการปรึกษาแนะนำเด็กนักเรียนที่ประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนประเมินได้จากสมรรถนะของครูจิตวิทยาแนะแนว 4 องค์ประกอบด้วยกัน (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนรู้, 2551) ได้แก่

- 1) สมรรถนะเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนหมายถึง ทักษะและความสามารถของครูจิตวิทยาแนะแนวในการเรียนรู้เทคนิควิธีและเครื่องมือคัดกรองนักเรียน ตลอดจนรู้จักการใช้กระบวนการต่าง ๆ ในการช่วยเหลือและส่งต่อนักเรียน
- 2) สมรรถนะในการพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ทักษะและความสามารถของครูจิตวิทยาแนะแนว ในการพัฒนาผู้เรียน และการแสวงหาความรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย
- 3) สมรรถนะเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน หมายถึง ทักษะและความสามารถของครูจิตวิทยาแนะแนว ในการจัดหา จัดทำ และพัฒนาเครื่องมือในระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนที่มีคุณภาพรอบด้าน รวมถึงทักษะในการพัฒนาครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการใช้เครื่องมือในระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน
- 4) สมรรถนะเกี่ยวกับการจัดคุณภาพในระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน หมายถึง ทักษะและความสามารถของครูจิตวิทยาแนะแนว ในการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือผู้เรียนตามขั้นตอน PDCA รวมถึงการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

การประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดจากแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาด้านสมรรถนะการทำงานของครูจิตวิทยาแนะแนวทั้งสี่องค์ประกอบ ประกอบด้วยมาตรวัดประเมินรวมค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ จริงมากที่สุด จนถึง ไม่จริงเลย มีจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ทั้งนี้ แบบวัดดังกล่าว ได้ผ่านกระบวนการในการหาคุณภาพเครื่องมือครบถ้วนทุกประการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า อดีตมีการศึกษาการปฏิบัติงานของครูจิตวิทยาแนะแนวในมุมมองที่หลากหลาย แต่ในช่วงระยะ 5 ปีย้อนหลัง พบงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสามารถในการปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียนในปริมาณน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงคัดสรรงานวิจัยในอดีตบางเรื่องที่มีเนื้อหาสำคัญและเกี่ยวข้องการวิจัยครั้งนี้มาร่วมทบทวนวรรณกรรมด้วย ดังนี้

สุทัศน์ ทิพย์สุวรรณ (2523, หน้า 34-36) ศึกษาปัญหาในการจัดบริการงานแนะแนวในโรงเรียน พบว่า ครูจิตวิทยาแนะแนวกับผู้บริหารโรงเรียนมีการติดต่อประสานงานน้อย โรงเรียนขาดงบประมาณในการจัดบริการงานแนะแนว ครูจิตวิทยาแนะแนวมีงานสอนมาก จะไม่มีเวลาทำงานแนะแนว ไม่ได้ศึกษาทางวิชาการมาโดยตรง ขณะที่งานวิจัยของ ระวีวรรณ ลักษณะพรหม (2530) พบว่าปัญหาการจัดการบริการแนะแนวของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา นั้น สิ่งที่ครูจิตวิทยาแนะแนวประสบปัญหามากที่สุดคือ

1) ด้านการจัดบริการรวบรวมข้อมูล ได้แก่การจัดตารางเวลาไม่เหมาะสมในการสัมภาษณ์นักเรียนเป็นรายบุคคล ขาดแหล่งให้หยิบแบบทดสอบ และการนำเทคนิคมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนักเรียน

2) บริการด้านสนเทศ ได้แก่ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านศิลปะในการจัดป้ายนิเทศ ครูจิตวิทยาแนะแนวไม่มีเวลาหาข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้ตามความต้องการของนักเรียนและขาดงบประมาณในการเชิญวิทยากร

3) ด้านการบริการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนเป็นรายบุคคล ได้แก่อัตรากำลังครูจิตวิทยาแนะแนวไม่เพียงพอกลับจำนวนนักเรียน ไม่มีเวลาให้คำปรึกษาและติดตามผล การให้คำปรึกษาและติดตามผลการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนไม่ทั่วถึง

4) ด้านการจัดวางตัวบุคคล ได้แก่ ไม่สามารถจัดหาสถานที่ให้นักเรียนทำงานหารายได้พิเศษในเวลาปิดภาคเรียน ขาดเงินทุนสำรองให้นักเรียนยืมในกรณีจำเป็นและขาดงบประมาณในการตอบแทนวิทยากร



5) ด้านบริการติดตามผลและประเมินผล ได้แก่ ไม่มียานพาหนะให้ครูจิตวิทยาแนะแนวออกไปเยี่ยมบ้านนักเรียน นักเรียนกรอกข้อมูลส่งคืนไม่ชัดเจน ไม่ตรงตามความจริงและไม่สมบูรณ์

ส่วนการศึกษาของ จรัส สุขก่องวารี (2519, หน้า 69 อ้างถึงใน ศรีบุญเรือน ทองสนธิ, 2531, หน้า 33) พบปัญหาที่คล้ายคลึงกัน คือ จำนวนครูจิตวิทยาแนะแนวน้อยเกินไป เจ้าหน้าที่ของแผนกแนะแนวไม่มีวัสดุเครื่องใช้ในงานแนะแนวอย่างเพียงพอ รวมถึง ครูไม่มีเวลาช่วยงานแนะแนว อย่างไรก็ตามผลการวิจัย ยังพบว่า ครูจิตวิทยาแนะแนวที่ได้รับการศึกษาอบรมมาอย่างดี มีประสบการณ์ในการทำงานด้านแนะแนวมากกว่าและประสบการณ์ในการสอนมากกว่า จะพบปัญหาน้อยมาก ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการแนะแนว

ปราณี บรรจงแต้ม (2534, หน้า 133-142) ได้ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานแนะแนวของครูจิตวิทยาแนะแนว และความต้องการแนะแนวของนักเรียน นักศึกษาในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา พบว่า ปัญหาในการปฏิบัติการแนะแนวของครูจิตวิทยาแนะแนว ครูจิตวิทยาแนะแนวประสบปัญหา ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น ขาดแหล่งบริการให้ยืมเครื่องมือมาตรฐาน ขาดความรู้ทักษะในการใช้เครื่องมือมาตรฐานและไม่มีเวลาเพียงพอในการเยี่ยมบ้านนักเรียน ในด้านการบริการสนเทศ ครูจิตวิทยาแนะแนวไม่มีอุปกรณ์ มีปัญหาเกี่ยวกับสื่อทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ที่มาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ ในด้านการให้คำปรึกษามีปัญหาในเรื่องการจัดตารางเวลาในการให้คำปรึกษาเนื่องจากครูจิตวิทยาแนะแนวมีเวลาไม่ตรงกับนักเรียนนักศึกษา และไม่เข้าใจเทคนิควิธีการให้คำปรึกษาที่ถูกวิธี ในด้านการจัดตัวบุคคลจะมีอุปสรรคเรื่องการหาแหล่งสนับสนุนด้านการศึกษา จัดหางานชั่วคราวให้นักเรียนนักศึกษาทำระหว่างเรียน หรือหลังจากสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ในการติดตามและประเมินผล มีนักศึกษาส่งข้อมูลคืนไม่ตรงตามวันและเวลาที่กำหนด ทำให้ไม่ทราบแนวโน้มความต้องการทำงาน และปัญหาว่างงานของผู้สำเร็จการศึกษา สำหรับงานทั่วไปเกี่ยวข้องกับงานแนะแนวนั้น ครูจิตวิทยาแนะแนวต้องรับผิดชอบหน้าที่อื่นๆ จึงทำให้ไม่มีเวลาจัดห้องแนะแนวให้มีสภาพที่เหมาะสม ประกอบด้วยครุภัณฑ์ไม่เพียงพอจึงขาดอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการแนะแนวนอกจากนี้ นักเรียนนักศึกษายังได้สะท้อนถึงความต้องการบริการแนะแนวในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความต้องการทดสอบความสนใจ อาชีพ การทดสอบความถนัด การทดสอบความสามารถทางสติปัญญา และให้จัดระเบียบเหมาะสมในด้านบริการอาชีวสนเทศ 2) ความต้องการทราบ

ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อ ข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพต่างๆ และโลกของอาชีพนั้น ๆ ข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิควิธีการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาดูงานในสถานประกอบการ ได้รับความรู้รวมทั้งประสบการณ์ของนายจ้าง หรือผู้ประกอบการในสาขาอาชีพต่างๆ ที่สนใจ 3) ความต้องการด้านข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับครูอาจารย์และเพื่อน ในด้านบริการให้คำปรึกษา 4) ความต้องการเกี่ยวกับอาชีพเพื่อการตัดสินใจเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับตนเองได้ 5) วิธีการสร้างความมั่นใจในการวางแผนอนาคต 6) ปัญหาทางการเรียนเพื่อปรับปรุงการเรียนในปัจจุบัน 7) การพัฒนาบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับอาชีพที่สนใจ 8) ความต้องการให้มีห้องรับคำปรึกษาที่เป็นสัดส่วนเฉพาะในด้านการจัดวางตัว 9) ความต้องการเลือกแผนการเรียนให้ตรงกับอาชีพที่ตนสนใจ ได้งานทำเมื่อสำเร็จการศึกษา มีโอกาสเลือกฝึกงานในสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน มีงานพิเศษทำชั่วคราวในขณะที่ยังไม่มีงานทำ

จะเห็นได้ว่างานวิจัยของ ปราณี บรรจงแท้ ได้สะท้อนความต้องการของนักเรียนนักศึกษาที่สอดคล้องกับบริการแนะแนวที่จำเป็นต่อสถานศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งถือเป็นภาระที่สำคัญของครูจิตวิทยาแนะแนวและสถานศึกษาที่ต้องให้ความสนใจ และจัดระบบบริการแนะแนวให้ตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวอย่างครบถ้วน ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการปฏิบัติงานของครูจิตวิทยาแนะแนวมิได้ทำงานเฉพาะด้านการบริการแนะแนวเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีภาระในงานสอนวิชาการต่าง ๆ ด้วย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสมรรถภาพในการปฏิบัติงานได้ ในประเด็นนี้ ประนอม สัมฤทธิ์สุวรรณ (2524, หน้า 45-50 อ้างถึงใน สุพัฒน์ อาษาสร้อย, 2539, หน้า 77) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถภาพของครูประถมศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การปรับตัวและความรับผิดชอบ พบว่า สมรรถภาพด้านการสอน ด้านวิชาการ ของอาจารย์ชายกับหญิงมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ อาจารย์หญิงมีสมรรถภาพด้านวิชาการ อยู่ในเกณฑ์สูงกว่าอาจารย์ชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า อาจารย์ที่มีประสบการณ์มาก มีสมรรถภาพในการสอนด้านวิชาการ สูงกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์น้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

พรชัย เชาวสุจิรัตน์ (2553) ได้ทำการศึกษาการปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหาร ครูที่ปรึกษา และครูจิตวิทยาแนะแนว ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตราด ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3

ลำดับแรก คือ 1) ด้านการส่งเสริมนักเรียน 2) ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้นักเรียน และ 3) ด้านการคัดกรองนักเรียน นอกจากนี้ยังพบอีกว่าความแตกต่างด้านเพศ ขนาดของโรงเรียน และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน

จากงานวิจัยของพรชัย เชาวสุติรัตน์ ชี้ให้เห็นว่า การปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในโรงเรียน มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคนในโรงเรียน โดยไม่ขึ้นกับลักษณะทางกายภาพของโรงเรียน หรือลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร

ษมาภรณ์ สายวงศ์ปัญญา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำปาง เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนด้านการดำเนินงาน การประเมินตนเอง ด้านความสามารถในการดำเนินการ และความคิดเห็นที่มีต่อระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน อยู่ในระดับมาก งานวิจัยนี้ยังศึกษาถึงสภาพปัญหาในการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีปัญหาในการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย ส่วนแนวทางในการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนมีการเสนอว่า 1) ด้านการบริหาร ผู้บริหารควรบริหารด้วยตนเอง 2) ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ครูประจำชั้นควรไปเยี่ยมบ้านนักเรียนให้ครบทุกคน 3) ด้านการส่งเสริมนักเรียน โรงเรียนควรมีระบบการส่งเสริมนักเรียนอย่างชัดเจน มีแผนงาน โครงการ กิจกรรม และงบประมาณรองรับ 4) ด้านการส่งต่อ โรงเรียนควรมีระบบการส่งต่อนักเรียนทั้งภายในและภายนอกอย่างชัดเจน และ 5) ด้านการดำเนินการอื่น ๆ โรงเรียนควรมีการประชาสัมพันธ์กับผู้ปกครอง ชุมชน องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยของ ษมาภรณ์ สายวงศ์ปัญญา ดังกล่าวให้ผลการวิจัยที่แตกต่างจาก จักรี โพธิ์สำนัก (2550) และเพ็ญศรี นิตยา (2551) กล่าวคือ ผลการวิจัยของ จักรี โพธิ์สำนัก ที่ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2 กลับชี้ให้เห็นว่า ปัญหาในการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทั้งโดยรวมและรายด้าน มีปริมาณอยู่ในระดับมาก โดย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาให้นักเรียน ด้านการส่งเสริมนักเรียน และด้านการส่งต่อนักเรียนตามลำดับ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่า โรงเรียนที่มีประเภทแตกต่างกัน จะพบปัญหาใน



การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับ เพ็ญศรี นิตยา ที่ได้วิจัยในประเด็นเดียวกัน คือ การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงาน ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ขอนแก่น เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและหัวหน้างานระบบดูแลช่วยเหลือ นักเรียน ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งรายด้านและรายข้อ ขณะที่ เมื่อเปรียบเทียบตามตำแหน่งหน้าที่ กลับพบว่า ผู้บริหารที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทั้งรายด้านและรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนงานวิจัยของ ชลกร ศรีขจรกิจ (2552) ได้ศึกษาเชิงคุณภาพโดย ศึกษาบทบาทครู จิตวิทยาแนะแนวที่มีต่อการปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและบทบาทของครู จิตวิทยาแนะแนวที่มีต่อการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ของโรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่ง เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร โรงเรียน ครูที่ปรึกษา ครูจิตวิทยาแนะแนว นักเรียน และเครือข่ายผู้ปกครอง ผลการศึกษาได้ข้อค้นพบว่า ในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือผู้เรียน ครูจิตวิทยาแนะแนวจะมีบทบาทในการสนับสนุนด้านข้อมูล เทคนิค วิธีการให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดกิจกรรมในการส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน แก้ไข และดำเนินการส่งต่อทั้งภายในและภายนอก ส่วนในด้านการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ครูจิตวิทยาแนะแนวมีความเข้าใจบทบาทของตนในการเป็นผู้ประสานการดำเนินงานร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการทำงานเป็นทีม พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

จะเห็นได้ว่าครูจิตวิทยาแนะแนวเป็นวิชาชีพที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้เรียน ในการทำงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลรอบข้าง นอกจากครูจิตวิทยาแนะแนวจะต้องมีความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือผู้เรียนแล้ว ครูจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นักเรียน และผู้ปกครองนักเรียน ด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรากร ทรัพย์วิระปกรณ และคณะ (2551) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูจิตวิทยาแนะแนว พบว่า ครูที่มีสัมพันธภาพในการทำงานในระดับสูง และมีการรับรู้ความสามารถแห่งตนในระดับสูง จะมี

พฤติกรรมการทำงานจิตวิทยาแนะแนวดีกว่า ครูที่มีสัมพันธภาพในการทำงานในระดับต่ำ และมีการรับรู้ความสามารถแห่งตนในระดับต่ำ ($p < .001$) นอกจากนี้ยังพบว่า สัมพันธภาพในการทำงาน การรับรู้ความสามารถแห่งตน คุณลักษณะครูจิตวิทยาแนะแนว และความเชื่ออำนาจในตน ร่วมกันทำนายประสิทธิผลของพฤติกรรมการทำงานของครูจิตวิทยาแนะแนวได้ร้อยละ 50.1

สำหรับในต่างประเทศ โดยรวมแล้วรูปแบบการบริการงานแนะแนวอาจมีความแตกต่างกันตามบริบทอย่างไรก็ตาม แต่มีงานวิจัยบางเรื่องที่น่าสนใจและให้ข้อค้นพบที่เป็นสารสนเทศเทียบเคียงกับการศึกษาในประเทศไทย ดังเช่น Young (1969 อ้างถึงใน อุทัย กมลศิลป์, 2538, หน้า 39-40) ได้สำรวจความคิดเห็นของครูใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของ British Columbia เกี่ยวกับการดำเนินงานแนะแนว จำนวน 63 แห่ง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บทบาทของส่วนการศึกษาของรัฐที่มีต่อโครงการแนะแนว ไม่ส่งผล งานบริการแนะแนวในโรงเรียนต่างๆ อีกเรื่องเป็นงานวิจัยของ Higgins (1975, p. 7075-A) ได้ศึกษาทัศนคติของครูใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อโครงการแนะแนวของรัฐ Ohio จำนวน 20 แห่ง พบว่า ครูใหญ่ส่วนมากมีความคิดเห็นต่อโครงการแนะแนวของรัฐดังนี้ งานบริการปรึกษาในโรงเรียนเป็นโครงการที่มีความจำเป็นและเหมาะสมอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการปรึกษารายบุคคล ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างได้ระบุสัดส่วนของระยะเวลาสำหรับการปรึกษารายบุคคลว่า ควรมีปริมาณ ร้อยละ 35-36 ต่อวัน และอัตราส่วนระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับนักเรียนในโรงเรียน ควรเป็น ผู้ให้การปรึกษา 1 คนต่อนักเรียน ไม่น้อยกว่า 320 คน อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนผู้ให้การปรึกษาจะช่วยให้โครงการแนะแนวของโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และบุคคลที่ทำหน้าที่ในการแนะแนวอาชีพให้นักเรียนควรเป็นผู้ให้การปรึกษาในโรงเรียนแต่เพียงฝ่ายเดียว ความคิดเห็นนี้ขัดแย้งกับความคิดของผู้ทำหน้าที่ให้บริการปรึกษาของโรงเรียน กล่าวคือ ผู้ให้บริการปรึกษามีความเห็นว่าการแนะแนวอาชีพควรเป็นงานที่บุคลากรในโรงเรียนต้องรับผิดชอบร่วมกัน

จากงานวิจัยต่างประเทศทั้งสองเรื่องดังกล่าว ชี้ให้เห็นถึงการปฏิบัติงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่แตกต่างกับประเทศไทย ได้แก่ การให้ความสำคัญกับระบบการปรึกษา กล่าวคือ มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้การปรึกษาในโรงเรียนโดยเฉพาะ มีการกำหนดปริมาณสัดส่วนเวลาในการปรึกษาต่อวันที่ชัดเจน และที่สำคัญคือ ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญกับงานแนะแนวโรงเรียนมาก

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดดังกล่าวทำให้เกิดการทบทวนว่า สิ่งที่คาดหวังในการปฏิบัติงานของครูจิตวิทยาแนะแนวคือความสามารถในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้เรียน ทำให้คิดต่อว่า กลวิธีใดที่จะช่วยให้ครูจิตวิทยาแนะแนวเห็นความสำคัญและใช้ความสามารถของครูจิตวิทยาแนะแนวในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้เรียนให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงศักยภาพและความสามารถที่มีอยู่ในจิตวิญญาณของครูที่รับผิดชอบงานแนะแนว จุดเด่นของครูจิตวิทยาแนะแนวคือ บุคคลที่เป็นกัลยาณมิตร และมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทั้งต่อลูกศิษย์ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา รวมถึงผู้ปกครองนักเรียน ด้วยคุณลักษณะที่เป็นจุดเด่นของครูจิตวิทยาแนะแนวดังกล่าว น่าจะเป็นพลังสำคัญที่จะช่วยให้ครูจิตวิทยาแนะแนวเกิดการพัฒนาระบบการช่วยเหลือผู้เรียนในงานจิตวิทยาแนะแนวในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยังขาดข้อมูลที่สนับสนุนแนวคิดดังกล่าว ว่าลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในตัวครูจิตวิทยาแนะแนวนั้น มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้เรียนหรือไม่ อย่างไร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา สัมพันธภาพระหว่างบุคคล กับ ความสามารถในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้เรียน ของครูจิตวิทยาแนะแนว ขึ้น ทั้งนี้ การวิจัยนี้จะเป็นตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทั้งสองว่าจะมีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในลักษณะใด และจากการทบทวนวรรณกรรม ยังไม่มีข้อสรุปแน่ชัดว่า ปริมาณของนักเรียนในโรงเรียน และประสิทธิภาพการทำงานของครูจิตวิทยาแนะแนว จะเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองด้วยหรือไม่ เช่น ปริมาณนักเรียนที่มาก ครูจิตวิทยาแนะแนวก็อาจจะทำงานหนักขึ้น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับคนรอบข้างก็อาจจะลดลง เป็นต้น ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงจำแนกคุณลักษณะครูจิตวิทยาแนะแนวตามขนาดของโรงเรียน เพื่อให้ทำการเปรียบเทียบผลได้ชัดเจนขึ้น ว่ามีความเกี่ยวเนื่องกันหรือไม่ ส่วนประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยพิจารณาว่า ลักษณะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมักจะเกิดขึ้นเมื่อครูมีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น และอาจจะส่งผลต่อความสัมพันธ์กับตัวแปรทั้งสองด้วย ดังนั้นกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้จึงจำแนกคุณลักษณะครูจิตวิทยาแนะแนวออกเป็นสองลักษณะ คือ จำแนกตามขนาดโรงเรียน และปริมาณของประสบการณ์การทำงานจิตวิทยาแนะแนว แล้ววิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อศึกษาผลที่มีต่อตัวแปรทั้งสอง รวมถึงความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับ ความสามารถในการปฏิบัติงานแนะแนว (กรอบแนวคิดนำเสนออยู่ใน บทที่ 1 หน้า 5)