

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และ 3) เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขั้นตอนที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และขั้นตอนที่ 3 ประเมินรูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนของการวิจัย คือ ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 จำนวน 58 คน และครูผู้รับผิดชอบในการดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จำนวน 58 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง รวมทั้งสิ้น 116 คน ขั้นตอนที่ 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างรูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ขั้นตอนที่ 3 กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 290 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ สำหรับขั้นตอนที่ 2 และเครื่องมือสำหรับการวิจัยในขั้นตอนที่ 3 ได้แก่ แบบประเมินความเป็นไปได้และความเป็นประโยชน์ของรูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งไปและส่งกลับทางไปรษณีย์ ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 ท่าน และขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารระบบ

ดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 290 คน การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 3 ได้กระทำโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวม มีการปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 99.26 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน ดำเนินการ เป็นด้านที่มีการปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนด้านการดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบ และประเมินผล และด้านการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา มีการปฏิบัติต่ำกว่าร้อยละ 100 ทุกด้าน และตามความคิดเห็นของครูผู้รับผิดชอบงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในภาพรวม มีการปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 99.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ การรู้จักนักเรียน เป็นรายบุคคล มีการปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 99.83 และด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การส่งต่อ มีการปฏิบัติคิดเป็นร้อยละ 98.49

2. ปัญหาในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีปัญหาสูงสุด คือ ด้านการดำเนินงานตามแผนและด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และปัญหาในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ตามความคิดเห็นของครูผู้รับผิดชอบงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีปัญหาอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุด คือ ด้านการป้องกันช่วยเหลือและแก้ไข และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล

3. รูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ แต่ละองค์ประกอบมีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

### 3.1 องค์ประกอบด้านกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ คือ

3.1.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล

3.1.2 การคัดกรองนักเรียน

3.1.3 การส่งเสริมและพัฒนา

3.1.4 การป้องกันช่วยเหลือและแก้ไข

3.1.5 การส่งต่อ

### 3.2 กระบวนการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย

3.2.1 การวิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเดิม

และความต้องการของนักเรียน

3.2.2 การวางแผนดำเนินการ

3.2.3 การปฏิบัติตามแผน

3.2.4 การติดตามงานและการตรวจสอบ

3.2.5 การปรับปรุงแก้ไขและการพัฒนา

### 3.3 ปัจจัยเชิงบวกต่อการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับ

มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย

3.3.1 ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

3.3.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

3.3.3 ความร่วมมือของผู้ปกครอง

3.3.4 การทำงานเป็นทีม

3.3.5 ความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ

## 4. ผลการประเมินรูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับ

มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า

4.1 ผลการประเมินรูปแบบด้านความเป็นไปได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4.2 ผลการประเมินรูปแบบด้านความเป็นประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายรูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามหัวข้อต่อไปนี้ตามลำดับ

### 1. กระบวนการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา

**1.1 การวางแผนดำเนินการ** เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย จึงต้องกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงาน การวางแผนการดำเนินการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเดิมและความต้องการของนักเรียน การนำข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหามากำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ สามารถแก้ปัญหาให้กับนักเรียนได้ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับ โทชาวะ บุญจิ (2544: 117-122) ที่กล่าวถึงการวางแผนไว้ว่า การวางแผน คือ การตั้งเป้าหมาย วางวัตถุประสงค์ เพราะการควบคุมดูแล คือ กระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้น หากไม่มีวัตถุประสงค์แล้ว ไม่ว่าจะกล่าวว่า ต้องควบคุมวงจรคุณภาพ ไม่รู้จะทำไปเพื่ออะไร หรือจะเริ่มอย่างไร เมื่อตั้งเป้าหมายเสร็จแล้ว ต้องมีการกำหนดแผนการดำเนินงาน วางแผนระหว่างงานกับเวลา ครอบคลุมถึงการแบ่งหน้าที่ วิธีการ และอื่นๆ ให้ครบถ้วนด้วย

**1.2 การปฏิบัติตามแผน** เป็นการจัดการดำเนินงานตามการวางแผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงและตรงตามเป้าหมาย ในการดำเนินงานนั้นอาจมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ในปัจจุบัน หรือปรับเปลี่ยนตามปัญหาที่พบ แต่การปรับเปลี่ยนนั้นยังคงต้องตอบสนองความต้องการหรือวัตถุประสงค์เดิมที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545: 12-49) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนไว้ว่า เมื่อสถานศึกษาได้วางแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว บุคคลที่ร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ โดยในระหว่างการทำงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะดำเนินการดังนี้ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข 2) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 3) กำกับ ติดตาม (monitoring) ทั้งในระดับรายบุคคล รายกลุ่ม รายหมวด หรือฝ่าย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน 4) ให้การนิเทศ ซึ่งในระหว่างปฏิบัติงานผู้บริหารต้องกำกับและติดตามว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนที่กำหนดไว้ หรือมีปัญหาหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนหรือมีปัญหาจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ทันที่ ผู้บริหารควรมีการนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องการจัดการเรียนการสอน การประเมินตนเอง และทักษะในด้านต่างๆ โดยผู้บริหารอาจนิเทศ

ด้วยตนเอง หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญแต่ละด้านมาทำการนิเทศ หรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรมเพื่อกลับมาทำหน้าที่นิเทศ

**1.3 การตรวจสอบและประเมินผล** ในการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้เรารู้ได้ว่าการดำเนินงานมีปัญหาติดขัดส่วนใดหรือเปล่า หรือการดำเนินงานมีความต้องการอะไรที่จะทำให้การดำเนินงานไปถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ ผลที่ได้เป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ สอดคล้องกับ ฮีโตชิ คูเมะ (2540: 57-64) ที่กล่าวถึงการตรวจสอบและประเมินผลผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนไว้ว่า การตรวจสอบและประเมินผลเป็นการทำให้ทราบว่าการทำงานเป็นไปตามแผนหรือไม่ การที่ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อาจเป็นเพราะไม่ปฏิบัติตามแผนการหรือความไม่เหมาะสมของแผนการ หรือจากทั้งสองประการรวมกัน ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องหาว่าสาเหตุมาจากประการไหน ถ้าความล้มเหลวมาจากแผนการไม่เหมาะสม อาจเป็นผลมาจากสาเหตุความผิดพลาดในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ การเลือกเทคนิคที่ใช้ผิด เนื่องจากมีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอและมีความรู้ในขั้นตอนการวางแผนไม่เพียงพอ การประเมินผลกระทบจากการปฏิบัติตามแผนผิดพลาด หรือประเมินความสามารถของบุคลากรที่ต้องนำไปปฏิบัติผิดพลาด ถ้าความล้มเหลวมาจากการไม่ปฏิบัติตามแผน อาจเป็นผลมาจากสาเหตุขาดความตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุง การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและมีความเข้าใจในแผนไม่เพียงพอ การให้การศึกษาและการฝึกอบรมไม่เพียงพอ ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้นำและการประสานงานระหว่างการปฏิบัติ หรือการประเมินทรัพยากรที่ต้องใช้น้อยเกินไป

**1.4 การปรับปรุงแก้ไขและการพัฒนา** เป็นกระบวนการนำข้อมูลจากการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานมาปรับปรุงในส่วนที่บกพร่อง หรือมีการนำกระบวนการหรือวิธีการอื่นมาแก้ไขในส่วนที่มีความบกพร่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและได้ผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ ตามความต้องการของนักเรียนที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับ วิฑูรย์ สิมะโชติ (2545: 43-47) ที่กล่าวว่า ถ้าความล้มเหลวมาจาก การวางแผนที่ไม่เหมาะสม การทบทวนแผนการเท่านั้นไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา แต่ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการวางแผน พร้อมทั้งหาสาเหตุที่ทำให้การดำเนินการตามแผนไม่ประสบผลสำเร็จแล้วจึงกำจัดสาเหตุนั้นๆ และควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปี และมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้มั่นใจว่าแผนการดังกล่าวมีความเชื่อถือได้และเหมาะสม การนำวงจรคุณภาพไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และต่อเนื่องในทุกระดับขององค์กร จะทำให้เราสามารถปรับปรุงและเพิ่มคุณภาพงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เมื่อปัญหาเดิมหมดไปเราก็สามารถแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้ด้วยวงจรคุณภาพต่อไป

## 2. การดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา

**2.1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล** เป็นการทำความรู้จักในตัวตนของนักเรียน รับทราบปัญหาหรือความต้องการของนักเรียน เพราะนักเรียนแต่ละคนมีพื้นฐานครอบครัวไม่เหมือนกัน ปัญหาหรือความต้องการจึงแตกต่างกันไป และเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับความ ต้องการของนักเรียน ไม่แก้ปัญหาคิดไปหาหมาย สอดคล้องกับ วิสวรรณ พลเสน (2547: 35) ที่กล่าวว่า การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลหมายความว่า นักเรียนแต่ละคนมีพื้นฐานความเป็นมาของชีวิตไม่เหมือนกัน หล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมหลากหลายรูปแบบทั้งด้านบวกและด้านลบ ดังนั้น การรู้ ข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ครูที่ปรึกษาเข้าใจนักเรียนมากขึ้น สามารถ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อการคัดกรองนักเรียนได้

**2.2 การคัดกรองนักเรียน** เป็นกระบวนการที่คัดแยกนักเรียนเป็นกลุ่ม 2 กลุ่ม โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาไว้เป็นรายบุคคล คือ กลุ่มเสี่ยงและกลุ่มไม่เสี่ยง เพื่อง่ายกับการจัดกิจกรรมให้กับนักเรียน โดยกลุ่มเสี่ยงก็จะจัดกิจกรรมตามปัญหาของนักเรียน และกลุ่มไม่เสี่ยง กิจกรรมที่จัดก็จะเป็นการส่งเสริมในสิ่งที่นักเรียนมีความสนใจ สอดคล้องกับ กรมสามัญศึกษา (2544: 15-18) ได้ระบุไว้ว่า การคัดกรองนักเรียนเป็นการพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนเพื่อการจัดกลุ่มนักเรียน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มปกติ คือ นักเรียนที่ได้รับการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียนแล้ว อยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มปกติ และกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา คือ นักเรียนที่จัดอยู่ในเกณฑ์ของกลุ่มเสี่ยง มีปัญหาตามเกณฑ์การคัดกรองของโรงเรียน ซึ่งโรงเรียนต้องให้ความช่วยเหลือ ป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาตามแต่กรณี การจัดกลุ่มนักเรียนนี้มีประโยชน์ต่อครูที่ปรึกษาในการหาวิธีการเพื่อดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาให้ตรงกับปัญหาของนักเรียนยิ่งขึ้น และ มีความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ซึ่งหากครูที่ปรึกษาไม่ได้คัดกรองนักเรียนเพื่อการจัดกลุ่มแล้ว ความ ชัดเจนในเป้าหมายเพื่อการแก้ไขปัญหาของนักเรียนจะมีน้อยลง มีผลต่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือ ซึ่งบางกรณีจำเป็นต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน

**2.3 การส่งเสริมและพัฒนา** เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ใน ความดูแลของครูที่ปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นนักเรียนในกลุ่มปกติ หรือกลุ่มเสี่ยง มีปัญหา ให้มีคุณภาพ มากยิ่งขึ้น มีความภาคภูมิใจในตนเองในด้านต่างๆ ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนในกลุ่มปกติกลายเป็น นักเรียนกลุ่มเสี่ยง และเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา กลับมาเป็นนักเรียนกลุ่มปกติและ มีคุณภาพตามที่โรงเรียนและชุมชนคาดหวัง เช่น กิจกรรมโฮมรูม เพื่อให้ครูที่ปรึกษาได้ใกล้ชิดกับ นักเรียน ได้รับรู้ปัญหาของนักเรียนมากขึ้น สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน (2546: 35) ที่กล่าวว่า เป็นการสนับสนุนให้นักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลของครูประจำชั้น/ ครูที่ปรึกษา ให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ มีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งจะช่วยป้องกันมิให้นักเรียนที่อยู่ใน

ในกลุ่มปกติกลายเป็นนักเรียนกลุ่มเสี่ยงหรือกลุ่มมีปัญหา และเป็นการช่วยให้นักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา กลับมามีพฤติกรรมดีขึ้นตามที่สถานศึกษาหรือชุมชนคาดหวัง

**2.4 การป้องกันช่วยเหลือและแก้ไข** เป็นการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยครูที่ปรึกษา ควรให้ความเอาใจใส่กับนักเรียนทุกคนเท่าเทียมกัน แต่สำหรับนักเรียนในกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา จำเป็น ต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดและหาวิธีการช่วยเหลือทั้งการป้องกันและการแก้ไขปัญหา โดยไม่ปล่อยปละละเลยจนนักเรียนจนกลายเป็นปัญหาของสังคม การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียนจึงเป็นภาระงานที่ยิ่งใหญ่ และมีคุณค่ามาก และครูที่ปรึกษาต้องจัดทำบันทึกหลักฐาน การช่วยเหลือนักเรียนไว้ทุกครั้ง สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547: 49-50) ได้ระบุไว้ว่า มาตรการในการป้องกัน และแก้ไขปัญหานักเรียนมีหลายวิธี ได้แก่ การให้ คำปรึกษาเบื้องต้นการจัดกิจกรรมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน และการติดตามดูแลช่วยเหลือ ครูควร จัดกิจกรรมป้องกันและช่วยเหลือนักเรียนในกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มมีปัญหา โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบบันทึกการให้คำปรึกษา แบบบันทึกผลการประสานและช่วยเหลือนักเรียน แบบบันทึกการติดตาม ดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นต้น การแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียนเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง และจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน รวมทั้งผู้ปกครอง อย่างใกล้ชิด แนวทางในการแก้ไขพฤติกรรมนักเรียนทำได้หลายรูปแบบ ซึ่งอาจใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ นักเรียนตระหนักถึงความผิดที่ได้กระทำไป หรืออาจใช้วิธีการเห็นอกเห็นใจประนีประนอม ให้กำลังใจ หรือเสริมแรง เพื่อให้เห็นว่าพฤติกรรมที่ไม่ดีเหล่านั้นนักเรียนต้องเลิกประพฤติปฏิบัติด้วยความเต็มใจ จึงจะสามารถแก้ไขพฤติกรรมนั้นได้อย่างยั่งยืน

**2.5 การส่งต่อ** เป็นกิจกรรมที่ช่วยเหลือนักเรียนในการแก้ปัญหาที่ยากต่อการช่วยเหลือ หรือเป็นปัญหาที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาด้านนั้นๆ เพื่อให้ผลการดำเนินการแก้ปัญหา เป็นไปตามเป้าหมาย และสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับนักเรียนได้ตรงประเด็น สอดคล้องกับ สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547: 51-52) ได้ระบุไว้ว่า การส่งต่อนักเรียนในการป้องกันและ แก้ไขปัญหานักเรียน โดยครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา ตามกระบวนการการป้องกันและช่วยเหลือ นักเรียนนั้น ในกรณีที่ปัญหายากต่อการช่วยเหลือหรือช่วยเหลือแล้วนักเรียนมีพฤติกรรมไม่ดีขึ้นก็ควร ส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน กรณีที่มีเด็กมีความสามารถพิเศษหรือเด็กอัจฉริยะ เด็กที่มีความต้องการ พิเศษ เด็กด้อยโอกาส ก็ควรส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ นักเรียน ได้รับการส่งเสริมพัฒนาและช่วยเหลืออย่างถูกต้องทางและรวดเร็วขึ้น

### 3. ปัจจัยเชิงบวกต่อการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนมัธยมศึกษา

**3.1 ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ** เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยในการเก็บ ข้อมูล การแปลข้อมูล การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงาน

การตัดสินใจ หรือเป็นข้อมูลของสถานศึกษา ซึ่งในปัจจุบันนี้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีความคุ้มค่าในการดำเนินงาน สามารถนำข้อมูลไปใช้กับฝ่ายงานอื่นๆ ในสถานศึกษาที่มีความต้องการใช้ข้อมูลโดยไม่ต้องดำเนินการเก็บข้อมูลอีก ทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

**3.2** ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสนับสนุนที่มีความสำคัญยิ่ง ทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นผู้นำในการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนและดำเนินงานร่วมกับบุคลากรในสถานศึกษา ช่วยสนับสนุน ผลักดัน ส่งเสริมและประสานงานให้บุคลากรในสถานศึกษา ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อพัฒนาคุณภาพของการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีการใช้ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเชื่อมั่น กล้าตัดสินใจ รู้จักใช้ความสามารถของบุคลากรในสถานศึกษา ได้ตรงกับงานที่มอบหมาย มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้บริหารจึงเป็นส่วนที่ทำให้การดำเนินงานของสถานศึกษานั้น ดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา สอดคล้องกับ คูณส์ และโอดอนเนล (1976: 822) ที่กล่าวว่า การเป็นผู้นำที่ดีนั้นอย่างน้อยที่สุดจะต้องมีองค์ประกอบ อันเป็นสิ่งที่ผู้นำจะต้องสร้างความเข้าใจและเรียนรู้ที่สำคัญ องค์ประกอบแรก คือ ความสามารถในการเข้าใจถึงสภาพและความแตกต่างของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนย่อมมีสภาพและความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านบุคลิกภาพ สติปัญญา ฐานะความเป็นอยู่ ซึ่งความแตกต่างดังกล่าว เกิดจากสาเหตุมากมาย หลายประการ โดยปกติแล้วความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์จะมีความสัมพันธ์กับ สภาพและความเป็นอยู่ของบุคคลนั้น ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่อันสำคัญของผู้ว่าที่ต้อพยายามสนองตอบ ความต้องการหรือความพึงพอใจขั้นต่ำสุดของบุคคลเหล่านั้นให้ได้ ทั้งนี้เพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นไป ด้วยความสงบสุข และมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนองค์ประกอบที่สอง คือ ความสามารถในการชักจูงและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตามการให้กำลังใจของผู้ร่วมงานจะดีได้นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับ การชักจูงของหัวหน้าหรือผู้นำแล้วยังต้องขึ้นอยู่กับ การประพฤติตัวของหัวหน้าหรือผู้นำด้วย ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียรของผู้นำ ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานมีความเชื่อถือและปฏิบัติตาม และประการสุดท้าย คือ ความสามารถในการแสดง พฤติกรรมการบริหาร ลักษณะการบริหารงานในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้นำจะต้องใช้ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ เวลา และสภาพของบุคคลในหน่วยงาน การมีพฤติกรรมการบริหารงานที่เหมาะสม ย่อมช่วยให้ การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และทำให้บรรยากาศของการทำงานเป็นไปในลักษณะที่ดี

**3.3 ความร่วมมือของผู้ปกครอง** การดำเนินงานแก้ไขปัญหาหรือการช่วยเหลือนักเรียนนั้น ผู้ปกครองเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพราะผู้ปกครองมีหน้าที่โดยตรงในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนไม่ว่าจะเป็นบุตรหลานหรือเด็กนักเรียนในชุมชนก็ตาม สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้บัญญัติสาระที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ในการจัดและพัฒนาศึกษา คือ มีหน้าที่จัดให้บุตรหรือบุคคลซึ่งอยู่ในความดูแลได้รับการศึกษา และมีหน้าที่กำกับดูแลและส่งเสริมสนับสนุนนักเรียนหรือบุตรหลานของตน

**3.4 การทำงานเป็นทีม** ในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนนั้นจะต้องมีการทำงานร่วมกันในหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าว หรือดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งการทำงานร่วมกันนี้จะต้องอาศัยหลักการทำงานร่วมกัน มีวัตถุประสงค์เดียวกัน มีความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน จึงจะทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ วูดค็อก (Woodcock, 1989: 247) ที่กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นทีมจะต้องประกอบด้วย ความสมดุลในบทบาท มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเห็นด้วยกับเป้าหมาย เต็มใจที่จะยอมรับ การสื่อสาร และการสัมพันธ์ภายในทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย ไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการสนับสนุนและจริงจังต่อกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มจึงจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

**3.5 ความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ** การดำเนินงานของสถานศึกษาจำเป็นต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การแก้ไขปัญหาหรือแม้กระทั่งการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ให้กับนักเรียน เพื่อให้นักเรียนได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา ซึ่งหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกันนั้น อาจมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านใดด้านหนึ่งหรือมีส่วนร่วมช่วยในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ กระทรวง-ศึกษาธิการ (2556: 17-18) ได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการเน้นให้มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการสู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการบริหารจัดการ เน้นให้มีความร่วมมือของผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการจัดการศึกษาซึ่งจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และมีกลไกที่ให้ทุกภาคฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน ทั้งระบบการประเมินผลการทำงานของครู ผู้บริหาร และกลไกการรายงาน การติดตามตรวจสอบคุณภาพสถานศึกษา โดยผู้ปกครอง ชุมชนและส่วนกลางจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสถานศึกษาสูงขึ้นได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนจะมีประสิทธิภาพเมื่อมีปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ ความร่วมมือของผู้ปกครอง และความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ในการนำรูปแบบการบริหารระบบดังกล่าวไปใช้ให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้เกิดปัจจัยทั้ง 5 ด้าน และดำเนินการตามขั้นตอน 5 ขั้นตอน ของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยใช้วงจร PDCA

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ ความร่วมมือของผู้ปกครอง และความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการนำรูปแบบผลการบริหารดังกล่าวไปทดลองใช้จริงในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาที่มีขนาดต่างกัน เพื่อศึกษาประสิทธิภาพประสิทธิผล และผลกระทบของการใช้รูปแบบที่เหมาะสมต่อไป