

คู่มือการบริหาร
ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ช่วงชั้นที่ 1 - ช่วงชั้นที่ 2
(ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6)



กรมสุขภาพจิต
กระทรวงสาธารณสุข



สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการบริหาร

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ช่วงชั้นที่ 1 - ช่วงชั้นที่ 2

(ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6)

ชื่อหนังสือ : คู่มือการบริหารระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ช่วงชั้นที่ 1-2
(ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6)

บรรณาธิการ : วนิดา ชนินทยุทธวงศ์
อุษา พึ่งธรรม
ประวีต เอราวรรณ
ขจิตรัตน์ ปูนพันธุ์ฉาย

จัดพิมพ์โดย : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

ประเภท : คู่มือ

พิมพ์ครั้งที่ 1 : เมษายน 2546

จำนวนพิมพ์ : 1,000 เล่ม

ออกแบบ : อาคม วัฒนกุล

พิมพ์ที่ : สำนักงานกิจการโรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

พระบรมราโชวาท

ร.9

เยาวชนทุกคนมิได้ต้องการทำตัวเองให้ตกต่ำ
หรือเป็นปัญหาแก่สังคมประการใด
แท้จริงต้องการจะเป็นคนดี มีความสำเร็จ
มีฐานะ มีเกียรติ และอยู่ร่วมกับผู้อื่น
ได้อย่างราบรื่น แต่การที่จะบรรลุถึงจุดประสงค์นั้น
จำต้องอาศัยผู้นำ ควบคุมให้ดำเนินไป
โดยถูกต้อง ในฐานะหน้าที่ที่เป็นครู เป็นอาจารย์
เป็นผู้บริหารการศึกษา ท่านจะช่วยเขาได้มากที่สุด
เพราะมีส่วนควบคุมดูแลใกล้ชิดอยู่ทุกๆ ด้าน
รองลงมาจากบิดามารดา

ที่มา : ตอนหนึ่งของพระบรมราโชวาท
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตร
นิสิต มศว.ประสานมิตร
วันอังคารที่ 28 พฤศจิกายน 2515
หน้า 67 (Bertalanffy, 1968)

คำนำ

ด้วยกรมสุขภาพจิต ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียนทุกคนโดยมุ่งหวังว่านักเรียนจะได้เติบโตอย่างมีคุณภาพรอบด้าน ทั้งด้านสติปัญญา ความสามารถด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านการดำรงชีวิตอย่างเป็นสุขในสังคม พร้อมด้วยสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ซึ่งความมุ่งหวังนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและความพร้อมของบุคลากรทุกคนในโรงเรียน อีกทั้งมีการประสานงานกับพ่อแม่ ผู้ปกครองอย่างใกล้ชิด รวมถึงหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และจากการที่สังคมปัจจุบันประสบกับปัญหาต่างๆ และการมีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยรวดเร็ว ได้ส่งผลกระทบต่อวิถีการดำรงชีวิตและจิตใจของผู้คนอย่างมากแม้แต่เยาวชนก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน ซึ่งเยาวชนนั้นยังเป็นเด็กวัยเรียนที่ต้องการความดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ต้องการคำแนะนำปรึกษาอย่างมีเทคนิควิธีหรือความต้องการความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ต้องการความรัก ความเข้าใจจากผู้ใหญ่ โดยมีพ่อแม่เป็นบุคคลสำคัญที่สุดของสถาบันครอบครัวในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และมีครูทุกคนโดยเฉพาะครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา ซึ่งตามหลักการแล้วจะเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด เป็นผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวแทนพ่อแม่ ผู้ปกครอง เมื่อนักเรียนอยู่ที่โรงเรียน

กรมสุขภาพจิต จึงได้ร่วมมือกับกระทรวงศึกษาธิการ จัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนขึ้น โดยมุ่งหวังว่าครูทุกคนสามารถให้ความดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้ ทั้งด้านการส่งเสริมในส่วนที่ดีของนักเรียน ด้านการป้องกันมิให้ปัญหาเกิดขึ้นหรือลุกลามมากขึ้น โดยเฉพาะเด็กกลุ่มเสี่ยงและสามารถแก้ไขปัญหาที่นักเรียนเบื้องต้นได้ ทั้งนี้ให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ ซึ่งแสดงถึงการทำงานที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน ด้วยเหตุนี้ การประกันคุณภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจึงสามารถดำเนินการได้ เพื่อให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนคงอยู่ยาวนานและน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษากระทรวงศึกษาธิการที่เป็นไปตามบทบัญญัติการศึกษา พุทธศักราช 2542 ที่มุ่งให้ทั้งนักเรียน บุคลากรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน รวมทั้งกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรวจสอบได้ เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคม

กรมสุขภาพจิต ขอขอบคุณคณะทำงานทุกท่านที่เสียสละ ร่วมมือร่วมใจกันจัดทำเอกสารฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี เพื่อความมุ่งหวังที่จะให้โรงเรียนมีแนวทางดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
ตอนที่ 1 กรอบแนวคิดระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	1
- กลยุทธ์การพัฒนาเยาวชน	4
- ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	5
- มาตรฐานตัวชี้วัด	10
ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	15
- ขั้นเตรียมการ	16
- ขั้นปฏิบัติ	33
- ขั้นกำกับ, ประเมิน	35
ตอนที่ 3 การประกันคุณภาพและประเมินระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	38
- การประเมินเพื่อทบทวน	52

ตอนที่ 1

กรอบแนวคิด ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ความสำคัญและความจำเป็นของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การพัฒนาให้นักเรียนให้นักเรียนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามที่สังคมมุ่งหวังไว้ โดยผ่านกระบวนการทางการศึกษานั้น นอกจากจะดำเนินการด้วยการส่งเสริม สนับสนุนนักเรียนแล้ว การป้องกันและการช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนา เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งนอกจากส่งผลกระทบต่อผู้คนในเชิงบวกแล้ว ในเชิงลบก็มีปรากฏเช่นกัน เป็นต้นว่า ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาการระบาดของสารเสพติด ปัญหาการแข่งขันในรูปแบบต่างๆ ปัญหาครอบครัว ซึ่งก่อให้เกิดความทุกข์ ความวิตกกังวล ความเครียด มีการปรับตัวที่ไม่เหมาะสม หรืออื่นๆ ที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตและสุขภาพกายของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ภาพความสำเร็จที่เกิดจากการพัฒนาให้นักเรียนให้เป็นไปตามที่มุ่งหวังนั้น จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทุกคน โดยเฉพาะบุคลากร ครูทุกคนในโรงเรียน ซึ่งมีครูที่ปรึกษาเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการต่างๆ เพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างใกล้ชิดด้วยความรักและเมตตาที่มีต่อศิษย์ และภาคภูมิใจในบทบาทที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชนให้เติบโต งามงาม เป็นบุคคลที่มีคุณค่าของสังคมต่อไป

บทบาทของครูที่กล่าวมานั้นคงมิใช่เรื่องใหม่ เพราะมีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอและได้ดำเนินการมานานแล้วนับตั้งแต่อดีตจนได้รับการยกย่องให้เป็นปูชนียบุคคลแต่เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย โดยเฉพาะการทำงานอย่างมีระบบที่มีกระบวนการทำงาน มีหลักฐานการปฏิบัติงาน มีเทคนิค วิธีการ หรือการใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนแล้ว ความสำเร็จของงานย่อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ผลดีย่อมเกิดขึ้นกับทุกคนทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นครู นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน หรือสังคม

นอกจากนี้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (มาตรา 6) และแนวทางการจัดการศึกษายังได้ให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนทุกคน โดยยึดหลักว่าทุกคนมีความสามารถ เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ (มาตรา 22) ในการจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม

กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา ซึ่งเรื่องหนึ่งที่กำหนดให้การดำเนินการ คือเรื่อง ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข (มาตรา 23 ข้อ (5)) ทั้งนี้การจัดกระบวนการการเรียนรู้ให้คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาให้รู้จักคิดเป็น ทำเป็น รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดียิ่ง และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา อีกทั้งมีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

ในการปฏิรูปวิชาชีพครู ซึ่งเป็นการพัฒนาครูให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมีคุณลักษณะที่ได้คุณภาพ และมาตรฐานวิชาชีพ ตามการประกันคุณภาพการศึกษาด้านปัจจัย คือ ครูที่ระบุในมาตรฐานที่ 2 ครูมีคุณธรรม จริยธรรม คุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของครูในการพัฒนานักเรียน คือ การมีความรัก เอื้ออาทร เอาใจใส่ ดูแลผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ การมีมนุษยสัมพันธ์ และสุขภาพจิตที่ดี พร้อมทั้งจะแนะนำและร่วมกันแก้ปัญหาของผู้เรียน แสดงให้เห็นว่า ครู ต้องพัฒนาตนเองให้เป็นครูมืออาชีพ คือนอกจากจะทำหน้าที่ครูผู้มีความรู้ ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนแก่นักเรียนแล้ว ยังต้องทำหน้าที่อื่นๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือพัฒนาให้นักเรียนมีคุณภาพ ทั้ง ดี เก่ง มีสุข ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานผลผลิต คือนักเรียน ในการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรฐานที่ 4 ที่มุ่งให้นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ มาตรฐานที่ 5 มีสุนทรียภาพและลักษณะนิสัยด้านศิลปะ ดนตรี กีฬา มาตรฐานที่ 6 รู้จักตนเอง พึ่งตนเองได้ และมีบุคลิกที่ดี มาตรฐานที่ 7 มีสุขนิสัย สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ปลอดภัยจากสิ่งเสพติดให้โทษ ซึ่งการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้นักเรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานดังกล่าวได้ โดยผ่านกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรฐานที่ 1 ที่ให้โรงเรียนมีการบริหารและการจัดการอย่างเป็นระบบ มาตรฐานที่ 4 มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มาตรฐานที่ 7 ส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างโรงเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน องค์กรภาครัฐและเอกชนในการจัดและพัฒนาศึกษา ดังนั้น ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจึงเป็นระบบที่สามารถดำเนินการเพื่อรับการประกันคุณภาพได้ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านปัจจัยด้านผลผลิตและด้านกระบวนการ

กรมสุขภาพจิตและสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ จึงตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อให้มีกระบวนการทำงานเป็นระบบมีความชัดเจน มีการประสานความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกโรงเรียน รวมทั้งวิธีการ กิจกรรมและเครื่องมือต่างๆ ที่มีคุณภาพในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอันจะส่งผลให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประสบความสำเร็จ โดยมีแนวคิดหลักในการดำเนินงาน ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต เพียงแต่ใช้เวลาและวิธีการที่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละคนมีความเป็นปัจเจกบุคคล ดังนั้น การยึดนักเรียนเป็นสำคัญในการพัฒนาเพื่อดูแลช่วยเหลือ ทั้งด้านการป้องกัน แก้ไขปัญหา หรือการส่งเสริมจึงเป็นสิ่งจำเป็น

2. ความสำเร็จของงาน ต้องอาศัยการมีส่วนร่วม ทั้งการร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำของทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรโรงเรียนในทุกกระดับ ผู้ปกครอง หรือชุมชน

วัตถุประสงค์ของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1. เพื่อให้การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้โรงเรียน ผู้ปกครอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือชุมชน มีการทำงานร่วมกันโดยผ่านกระบวนการทำงานที่ชัดเจน พร้อมด้วยเอกสาร หลักฐานการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบหรือรับการประเมินได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา
2. สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดี และอบอุ่น
3. นักเรียนรู้จักตนเองและควบคุมตนเองได้
4. นักเรียนเรียนรู้อย่างมีความสุข
5. นักเรียนมีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1. ผู้บริหารโรงเรียน รวมทั้งผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนทุกฝ่าย ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และให้การสนับสนุนการดำเนินงาน หรือร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ
2. ครูทุกคนละผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความตระหนัก ในความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และมีทัศนคติที่ดีต่อนักเรียน มีความสุขที่จะพัฒนานักเรียนในทุกด้าน
3. คณะกรรมการหรือคณะทำงานทุกคณะ ต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด และมีการประชุมในแต่ละคณะ อย่างสม่ำเสมอตามที่กำหนด
4. ครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักสำคัญในการดำเนินงาน โดยต้องได้รับความร่วมมือจากครูทุกคนในโรงเรียน รวมทั้งการสนับสนุนในเรื่องต่างๆ จากโรงเรียน
5. การอบรมให้ความรู้และทักษะ รวมทั้งการเผยแพร่ข้อมูล ความรู้แก่ครูที่ปรึกษา/ครูประจำชั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องเอื้อประโยชน์ต่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นสิ่งจำเป็น โดยเฉพาะเรื่อง ทักษะการปรึกษาเบื้องต้นและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของนักเรียน โรงเรียนควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

กลยุทธ์การพัฒนาเยาวชน

การพัฒนาเยาวชนของโรงเรียนนั้น จำเป็นที่จะต้องเริ่มต้นจากแนวคิดแผนเชิงกลยุทธ์นั้นคือการสร้างภาพรวมของการพัฒนาเยาวชนว่ามียุทธศาสตร์ประกอบอะไรบ้าง แต่ละองค์ประกอบจะมีจุดมุ่งหมาย กลยุทธ์ ผู้ปฏิบัติ และการประเมินผลอย่างไร

โรงเรียนสามารถจัดยุทธศาสตร์การพัฒนาเยาวชนออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนและส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชน

ในส่วนของโรงเรียนมีกลยุทธ์ที่สำคัญ ตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม คือ

1. ในเด็กทั่วไปที่ไม่มีปัญหา ทำอย่างไรที่จะพัฒนาให้เด็กเหล่านี้มีความมั่นคงและมีชีวิตที่เป็นสุข โดยในอนาคตไม่ต้องตกเป็นเหยื่อหรือมีปัญหาจากอิทธิพลเพื่อน อิทธิพลโฆษณา และอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมด้านลบต่างๆ ที่อยู่รอบตัว

ในเด็กเหล่านี้ การพัฒนาที่สำคัญคือ การสร้างทักษะชีวิตให้มีภูมิคุ้มกันต่อปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะโดยกิจกรรมในหรือเสริมหลักสูตร สำหรับกิจกรรมในหลักสูตรนี้สามารถสร้างทักษะชีวิตทั่วไปโดยผ่านการเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม (Participatory Learning) และ ทักษะชีวิต (Life Skills) ตรงกับปัญหาของเยาวชนนั้นๆ โดยผ่านวิชาเฉพาะที่เกี่ยวข้อง เช่น วิชาสุขศึกษา จริยธรรม กิจกรรมแนะแนว เป็นต้น โปรแกรมนี้สามารถประเมินผลได้โดยดูจากผลงานเด็ก และจากสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษาตลอดจนพฤติกรรมที่เป็นปัญหาต่างๆ ในโรงเรียนที่ลดลง

2. ในเด็กกลุ่มเสี่ยงที่มีแนวโน้มจะมีปัญหา กล่าวคือเด็กที่มีปัจจัยเสี่ยง เช่น ครอบครัวแตกแยก มาอยู่หอพัก อยู่ในชุมชนที่มีปัญหามาก การเรียนไม่ดี ฯลฯ หรือเริ่มมีพฤติกรรมเสี่ยง เช่น เกือบตัว ไม่สนใจเรียน ทำตัวเด่นดัง ฯลฯ ในกรณีเช่นนี้การพัฒนาจะอยู่ตรงที่ครูประจำชั้นสามารถคัดกรองเด็กว่าใครเป็นกลุ่มเสี่ยง และมีวิธีการพื้นฐานในการช่วยเหลือเด็ก เช่น จากกิจกรรมในห้องเรียน กิจกรรมเสริมหลักสูตร การหาเพื่อนสนิท การพบปะเด็กเป็นรายบุคคลและการพบปะผู้ปกครอง เพื่อให้ปัจจัยเสี่ยงลดลงจนเป็นปกติหรือกระทั่งเป็นเด็กที่มั่นคงเป็นสุขต่อไป

3. ในเด็กที่มีปัญหาแล้ว เช่น ใช้สารเสพติด หนีโรงเรียน มีเพศสัมพันธ์ก่อนวัยอันควร ในกรณีเช่นนี้การแก้ไขเป็นเรื่องสำคัญ และมักมีความซับซ้อนเกินกว่าที่ครูประจำชั้นจะดำเนินการได้ตามลำพัง เด็กควรได้รับการส่งตัวให้ครูแนะแนวที่มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเด็กหรือส่งต่อไปในระบบให้บริการที่มีผู้เชี่ยวชาญ เช่น ผู้ให้คำปรึกษา จิตแพทย์ นักจิตวิทยา เพื่อให้การช่วยเหลือ

อย่างไรก็ตามโรงเรียนไม่สามารถพัฒนาไปด้วยตนเอง โดยตัดขาดจากชุมชนได้ เพราะในด้านหนึ่งปัญหาต่างๆ ของเด็กที่ปรากฏในโรงเรียนมักแยกไม่ออกจากปัญหาในชุมชน เช่น เด็กติดยาเสพติด เพราะมีกลไกการขายในชุมชน เด็กติดเอดส์ก็เพราะขาดการควบคุมสื่อและสถานบริการๆ ในชุมชน นอกจากนั้นการพัฒนาโรงเรียนก็ต้องอาศัยพลังของชุมชน ทั้งในด้านแนวคิดแผนงาน โครงการ ทรัพยากรต่างๆ ซึ่ง

ไม่ใช่แต่เรื่องเงินเท่านั้น แต่รวมทั้งภูมิปัญญาและความสามารถของคนในชุมชน ตลอดจนทรัพยากรทางด้านวัฒนธรรมของชุมชนด้วย กลยุทธ์การพัฒนาในภาพรวมทั้งหมดนี้ อาจสรุปได้ดังในแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1

กลุ่มเป้าหมาย	จุดมุ่งหมาย	มิติของงาน	กลยุทธ์	ผู้ปฏิบัติ
เด็กปกติ	มั่นคงและเป็นสุข	ส่งเสริม	สร้างทักษะชีวิต	ครู
เด็กกลุ่มเสี่ยง	ปกติ/มั่นคงเป็นสุข	ป้องกัน	เป็นที่ปรึกษา	ครูประจำชั้น
เด็กมีปัญหา	ปกติ	แก้ไข	การให้คำปรึกษา การส่งต่อ	ครูแนะแนว & ระบบบริการ เฉพาะ
ชุมชน	ชุมชนร่วมกันพัฒนา	การมีส่วนร่วม ของชุมชน	การวิเคราะห์ & ทำแผนพัฒนาชุมชน	

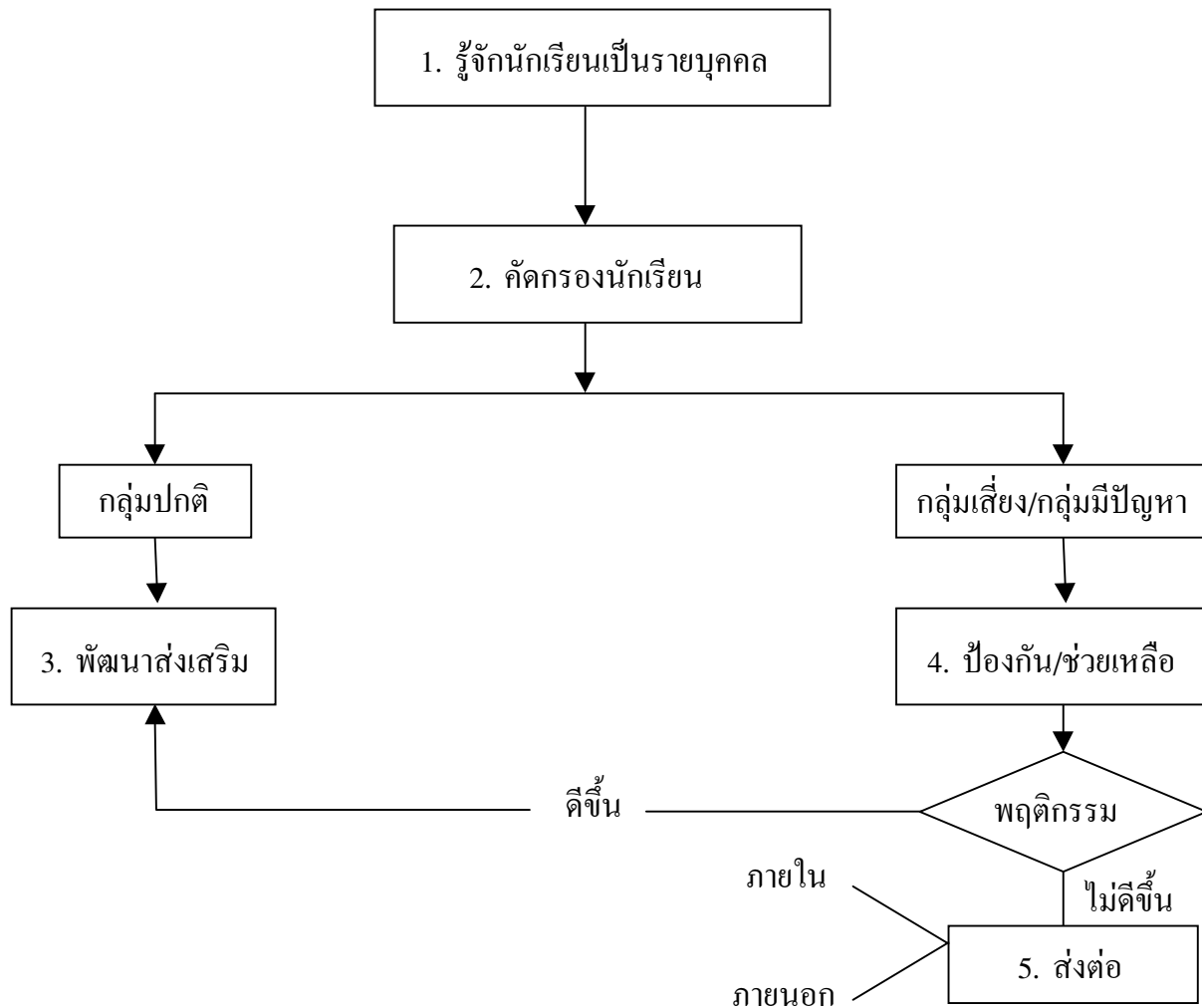
ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ความหมาย

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอน พร้อมด้วยวิธีการและเครื่องมือการทำงานที่ชัดเจนโดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดำเนินการดังกล่าว และมีการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับครูที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลภายนอก รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมจากโรงเรียน

การดูแลช่วยเหลือ หมายรวมถึง การส่งเสริม การป้องกัน และการแก้ไขปัญหา โดยมีวิธีการและเครื่องมือสำหรับครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการดำเนินงานพัฒนาให้นักเรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และปลอดภัยจากสารเสพติด

แผนภูมิ แสดงกระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของครูที่ปรึกษา



กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่แสดงในแผนภูมิ เป็นความรับผิดชอบของครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาตลอดกระบวนการ โดยมีการประสานงานหรือรับการสนับสนุนจากผู้บริหารครูที่เกี่ยวข้องและผู้ปกครอง

ตัวอย่างวิธีการและเครื่องมือดำเนินงาน

กระบวนการดำเนินงาน	วิธีการ	เครื่องมือ
1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 1.1 ด้านความสามารถ - การเรียน - ความสามารถอื่นๆ 1.2 ด้านสุขภาพ - ร่างกาย - จิตใจ-พฤติกรรม 1.3 ด้านครอบครัว - เศรษฐกิจ - การคุ้มครองนักเรียน 1.4 ด้านอื่นๆ	ศึกษาข้อมูลจาก 1) ระเบียบวาระ 2) แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) หรือ 3) อื่นๆ เช่น - แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q) - การสัมภาษณ์นักเรียน - การสังเกตพฤติกรรมเด็ก - การเยี่ยมบ้านนักเรียน ฯลฯ	1) ระเบียบวาระ 2) แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) หรือ 3) อื่นๆ เช่น - แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q) - แบบสัมภาษณ์นักเรียน - แบบสัมภาษณ์ผู้ปกครอง และการเยี่ยมบ้านนักเรียน - แบบบันทึกการตรวจสุขภาพด้วยตนเอง ฯลฯ
2. การคัดกรองนักเรียน 2.1 กลุ่มปกติ 2.2 กลุ่มเสี่ยง 2.3 กลุ่มมีปัญหา	วิเคราะห์ข้อมูลจาก 1) ระเบียบวาระ 2) แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) หรือ 3) แหล่งข้อมูลอื่นๆ	1) เกณฑ์การคัดกรองนักเรียน 2) แบบสรุปผลการคัดกรอง และช่วยเหลือนักเรียนเป็นรายบุคคล 3) แบบสรุปผลการคัดกรองนักเรียนเป็นห้องเรียน
3. การพัฒนา (ส่งเสริม) นักเรียน (สำหรับนักเรียนทุกกลุ่ม)	จัดกิจกรรมต่อไปนี้ 1) กิจกรรมโฮมรูม 2) ประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (Classroom Meeting) หรือ	1) แนวทางการจัดกิจกรรมประชุมโฮมรูมโรงเรียน 2) แนวทางการจัดกิจกรรมประชุมผู้ปกครองชั้นเรียนของโรงเรียน

กระบวนการดำเนินงาน	วิธีการ	เครื่องมือ
	3) กิจกรรมอื่นๆ ที่ครูพิจารณาว่าเหมาะสมในการส่งเสริมให้นักเรียนให้มีคุณภาพมากขึ้น	3) แบบบันทึก/สรุปรประเมินผลการดำเนินกิจกรรม <ul style="list-style-type: none"> • โหมมรูม • ประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน • อื่นๆ
4. การป้องกันแก้ไขปัญหา (จำเป็นอย่างมากสำหรับนักเรียนกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา)	1) ให้การปรึกษาเบื้องต้น 2) ประสานงานกับครูและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อการจัดกิจกรรมสำหรับการป้องกันและการช่วยเหลือแก้ไขปัญหานักเรียน <ol style="list-style-type: none"> 2.1 กิจกรรมในห้องเรียน 2.2 กิจกรรมเสริมหลักสูตร 2.3 กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy) 2.4 กิจกรรมซ่อมเสริม 2.5 กิจกรรมสื่อสารกับผู้ปกครอง 	1) แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน 5 กิจกรรม 2) แบบบันทึกสรุปรผลการคัดกรองและช่วยเหลือนักเรียนเป็นรายบุคคล 3) แบบบันทึกรายงานผลการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
5. ส่งต่อ 5.1 ส่งต่อภายใน 5.2 ส่งต่อภายนอก	1) บันทึกการส่งนักเรียนไปยังครูที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือนักเรียนต่อไป เช่น ครูแนะแนว ฝ่ายปกครอง ครูประจำวิชา ครูพยาบาล เป็นต้น ซึ่งเป็นการส่งต่อภายใน	1) แบบบันทึกการส่งต่อของโรงเรียน 2) แบบรายงานแจ้งผลการช่วยเหลือนักเรียน

กระบวนการดำเนินงาน	วิธีการ	เครื่องมือ
	2) บันทึกการส่งนักเรียนไปยัง ผู้เชี่ยวชาญภายนอกโดยครู แนะแนวหรือฝ่ายปกครอง เป็นผู้ดำเนินการ	

หมายเหตุ โรงเรียนสามารถพิจารณาเลือกใช้วิธีการ และเครื่องมืออื่นๆ เพิ่มเติมนอกจากที่ระบุเพื่อการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามความเหมาะสมของสภาพโรงเรียน

องค์ประกอบของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีองค์ประกอบสำคัญ คือ

1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
2. การคัดกรองนักเรียน
3. การส่งเสริมนักเรียน
4. การป้องกันและแก้ไขปัญหา
5. การส่งต่อ

แต่ละองค์ประกอบของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดังกล่าว มีความสำคัญ มีวิธีการและเครื่องมือที่แตกต่างกันไป แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันซึ่งเอื้อให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ

มาตรฐานคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียน

1. ด้านผลผลิต (Out Put)

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
• คุณลักษณะ ของนักเรียน	มาตรฐานที่ 1.1 มีสุขภาพกายและ สุขภาพจิตที่ดีสามารถ ปรับตัวเข้ากับสังคมและ สิ่งแวดล้อมได้อย่าง เหมาะสม	1.1.1 มีน้ำหนักส่วนสูงตาม เกณฑ์มาตรฐาน 1.1.2 มีความฉลาดทาง อารมณ์ (E.Q) 1.1.3 ไม่เสเพลเสฟติด และ สิ่งมอมเมา รวมทั้งไม่ แสวงหาผลประโยชน์ โดยมิชอบ	- รายงานการประเมิน สุขภาพและสมรรถภาพ ทางกาย - รายงานการประเมิน ความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q) - รายงานการสรุปปัญหา พฤติกรรมนักเรียน
	มาตรฐานที่ 1.2 สามารถเรียนได้ตาม ศักยภาพและมีเจตคติที่ ดีต่อการเรียนรู้และการ ทำงาน	1.2.1 รู้ความถนัด ความ สามารถ ความสนใจ จุดเด่นจุดด้อยของ ตนเอง พร้อมทั้งจะ ปรับปรุงและพัฒนา ตนเองอยู่เสมอ 1.2.2 มีผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนผ่านการเกณฑ์ การประเมินตาม หลักสูตรทุกรายวิชา 1.2.3 มีกระบวนการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพและได้ ผลงานที่มีคุณภาพ	- ระเบียบสะสม - ระเบียบผลการเรียน - แฟ้มสะสมงาน
	มาตรฐานที่ 1.3 มีความเป็นอยู่ด้าน เศรษฐกิจสังคมและสิ่ง แวดล้อมที่เหมาะสมกับ ตนเอง	1.3.1 มีวัสดุอุปกรณ์ในการ ศึกษาเล่าเรียนเพียงพอ	- รายงานผลการสรุปผล การดูแลช่วยเหลือ นักเรียน • ด้านการส่งเคราะห์ • ด้านการมีรายได้ ระหว่างเรียน

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
		1.3.2 สามารถหลีกเลี่ยงและป้องกันตนเองให้พ้นภัยจากบุคคลและสิ่งคม	- รายงานผลการสำรวจการช่วยเหลือนักเรียน <ul style="list-style-type: none"> • ด้านการคุ้มครอง • ด้านความปลอดภัย
• การบริหารและการจัดการ	มาตรฐานที่ 2.1 มีการบริหารและการจัดการด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ	2.1.1 จัดทำแผนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามแผนที่กำหนด 2.1.2 นิเทศ ติดตามและประเมินเพื่อทบทวนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 2.1.3 จัดทำรายงานผล การประเมินเพื่อทบทวน นำผลประเมินไปปรับปรุง และเผยแพร่	- รายงานการประเมิน - คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน - แผนปฏิบัติการการดูแลช่วยเหลือนักเรียน - รายงานการประเมินผลเพื่อทบทวนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
• การพัฒนาครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	มาตรฐานที่ 2.2 มีการพัฒนาครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีและทักษะในการเป็นครูที่ปรึกษา เพื่อให้สามารถปฏิบัติในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.2.1 มีแผนพัฒนาที่มุ่งให้ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษา และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และดำเนินการตามแผนฯ 2.2.2 นิเทศ ติดตาม ประเมินผลและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	- แผนพัฒนาครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการช่วยเหลือดูแลนักเรียน - แบบรายงานผลการพัฒนาครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> การมีส่วนร่วมของครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง 	มาตรฐานที่ 2.3 ครูที่ปรึกษา ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง มีการประสานสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	2.3.1 มีการติดต่อประสานสัมพันธ์ระหว่างครูประจำชั้นและครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงาน การประสานงานเพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนกับผู้ปกครองและฝ่ายต่างๆ
<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการในการช่วยเหลือนักเรียน 	มาตรฐานที่ 2.4 มีกระบวนการช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	2.4.1 มีการศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคลและมีการคัดกรองนักเรียนเป็นกลุ่มปกติและกลุ่มเสี่ยง 2.4.2 มีการช่วยเหลือนักเรียนและให้คำแนะนำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน 2.4.3 มีการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องในโรงเรียนและผู้ปกครอง 2.4.4 มีการจัดกิจกรรมโฮมรูม	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการประเมิน - ระเบียบสะสม - รายงานการคัดกรองนักเรียน - บันทึกการดูแลช่วยเหลือนักเรียน - บันทึกการติดต่อประสานกับผู้เกี่ยวข้องในโรงเรียน - บันทึกการติดต่อประสานงานกับผู้ปกครอง - บันทึกผลการจัดกิจกรรมโฮมรูม
	มาตรฐานที่ 2.5 มีการสร้างกฎเกณฑ์และระบบความปลอดภัยสำหรับเด็กในโรงเรียน	2.5.1 มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความเป็นอยู่ที่เหมาะสมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม 2.5.2 มีการสร้างกฎเกณฑ์ความปลอดภัยสำหรับนักเรียนจากบุคคลและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> - แบบรายงานการจัดทุนการศึกษาอาหารกลางวันและรายงานการช่วยเหลือนักเรียน - สภาพแวดล้อมของโรงเรียน - มาตรการความปลอดภัยสำหรับเด็กจากสภาพแวดล้อมในโรงเรียน

1. ด้านปัจจัย (Input)

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> ฝ่ายบริหาร 	มาตรฐานที่ 3.1 มีความสามารถในการบริหารและการจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	3.1.1 ให้ความสำคัญและเป็นผู้ดำเนินการอำนวยการระบบ 3.1.2 สามารถนิเทศ ติดตาม และประเมินผลเพื่อการพัฒนาทบทวนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	- รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของครูในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน - รายงานนิเทศติดตามและแบบรายงานการประเมินเพื่อทบทวนระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน
<ul style="list-style-type: none"> ครูที่ปรึกษา 	มาตรฐานที่ 3.2 ครูที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีในบทบาทหน้าที่การดูแลช่วยเหลือนักเรียน	3.2.1 มีความรู้ ความเข้าใจในภาระงานการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 3.2.2 มีเจตคติที่ดีในการเป็นครูที่ปรึกษา มีความรัก ความเอื้ออาทร และเข้าใจธรรมชาติของผู้เรียน	- รายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน - รายงานสรุปการให้การช่วยเหลือนักเรียน
	มาตรฐานที่ 3.3 ครูที่ปรึกษามีคุณธรรม จริยธรรม และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์	3.3.1 มีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีด้านเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม 3.3.2 มีความรับผิดชอบ ยุติธรรมและวิจรรณญาณในการรักษาความลับของนักเรียน	- รายงานการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ขอบข่าย	มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ปกครอง 	มาตรฐานที่ 3.4 ให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือบุตรหลานของตน	3.4.1 มีการติดต่อสื่อสารและให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการจัดการกิจกรรมช่วยเหลือนักเรียน	<ul style="list-style-type: none"> รายงานการสื่อสารกับผู้ปกครอง รายงานการจัดพบปะผู้ปกครอง (Class-room Meeting)
<ul style="list-style-type: none"> สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน 	มาตรฐานที่ 3.5 มีสถานที่จัดเก็บเอกสารข้อมูลของนักเรียนเป็นรายบุคคลและอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อต่างๆ ที่ใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	3.5.1 มีศูนย์ข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสำหรับผู้เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ 3.5.2 คู่มือ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อต่างๆ สำหรับครูที่ปรึกษา ครูแนะแนวและบุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยมีสถานที่จัดเก็บที่ง่ายต่อการนำมาใช้	<ul style="list-style-type: none"> รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของครูในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ตอนที่ 2

แนวทางการพัฒนา ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การนำระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเข้าสู่โรงเรียนนี้มีแผนการดำเนินงานที่ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ซึ่งปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 1 รอบปีการศึกษา โดยประมาณ ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ดังมีรายละเอียดการดำเนินการต่อไปนี้

แผนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน (ในหนึ่งรอบปีการศึกษา)

วิธีการดำเนิน	ระยะเวลา ประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
1. เตรียมการและวางแผนดำเนินงาน กิจกรรมที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการ กิจกรรมที่ 2 วิเคราะห์สภาพความพร้อมพื้นฐานของโรงเรียนและจัดทำแผนปฏิบัติงาน	มีนาคม ถึง เมษายน	- ผู้บริหาร - คณะกรรมการ ประสานงาน	- แบบประเมินหรือแบบสำรวจการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน หรือแบบสอบถามความพร้อมพื้นฐานของโรงเรียนที่โรงเรียนจัดทำขึ้น (มีตัวอย่าง) - โครงการ/แผนปฏิบัติงาน/ ปฏิทินปฏิบัติงาน
2. ปฏิบัติตามแผน กิจกรรมที่ 3 สร้างความตระหนักและความเข้าใจกับบุคลากร กิจกรรมที่ 4 ดำเนินการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	พฤษภาคม ถึง มีนาคมถัด ไป	- คณะกรรมการ ประสานงาน - ครูทุกคนใน โรงเรียน	ดูใน - เอกสารเรื่อง คู่มือการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

วิธีการดำเนิน	ระยะเวลา ประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ
3. กำกับ ติดตาม ประเมินและ รายงาน กิจกรรมที่ 5 ประเมินผลเพื่อ ทบทวน กิจกรรมที่ 6 ประเมินเพื่อ พัฒนาและสรุปรายงาน	สิงหาคม และ มกราคม (กิจกรรมที่ 5) กุมภาพันธ์ (กิจกรรมที่ 6)	- คณะกรรมการ ประเมินเพื่อ ทบทวน - คณะกรรมการ อำนวยการและ ประสานงาน	คู่มือ - เอกสารเรื่อง การประกัน คุณภาพระบบการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน

1. ขั้นเตรียมการและวางแผนดำเนินงาน

กิจกรรมที่ 1 แต่งตั้งคณะกรรมการ

1.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ได้คณะกรรมการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน
- 2) เพื่อให้ได้ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.2 วิธีการดำเนินการ

ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยดำเนินการแต่งตั้ง
คณะกรรมการ ดังนี้

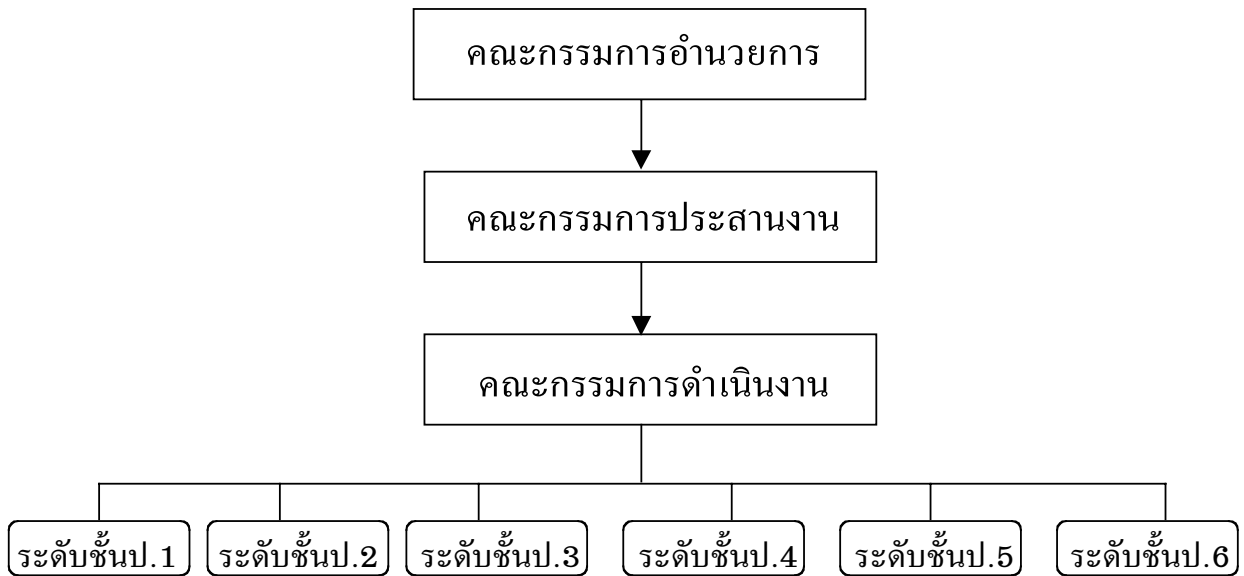
- 1) ประชุมหารือเพื่อกำหนดโครงสร้างบุคลากรในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน
- 2) แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ (ทีมหน้า) คณะกรรมการประสานงาน (ทีมประสานงาน) และ
คณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ)
- 3) กำหนดบทบาท หน้าที่ของคณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการประสานงานและคณะ
กรรมการดำเนินงานในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1.3 คณะกรรมการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

คณะกรรมการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนทั้ง 3 คณะ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

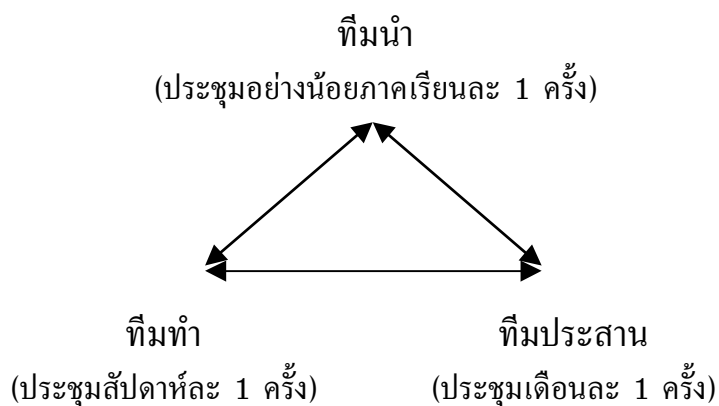
- 1) โครงสร้างคณะกรรมการในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2) การประสานการทำงาน
- 3) องค์ประกอบของบุคลากรในแต่ละคณะ บทบาทหน้าที่
ทุกข้อดังกล่าว มีรายละเอียดดังนี้

1) โครงสร้างคณะกรรมการในระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน



2) การประสานการทำงาน

คณะกรรมการทุกคณะต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิดและแต่ละคณะต้องร่วมมือทำงานกันเป็นทีม



แผนภาพแสดงการทำงานประสานกันและร่วมงานกันเป็นทีม

3.) องค์ประกอบของบุคลากรในแต่ละคณะกรรมการและบทบาทหน้าที่

คณะกรรมการ	บุคลากร	บทบาทหน้าที่
1. คณะกรรมการ อำนวยการ (ทีมหน้า)	1) ผู้อำนวยการโรงเรียน ประธานกรรมการ 2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการทุกฝ่าย กรรมการ 3) หัวหน้าระดับชั้น กรรมการ 4) หัวหน้าแผนงานโรงเรียน กรรมการ 5) ผู้แทนผู้ปกครอง กรรมการ 6) หัวหน้างานแนะแนว กรรมการ 7) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ กรรมการและ ฝ่ายปกครอง เลขานุการ	1) กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานระบบการ ดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2) แต่งตั้งคณะกรรมการ ประชุม คณะกรรมการ อย่างน้อย ภาคเรียนละ 2 ครั้ง 3) นิเทศ ติดตาม กำกับการดูแล ช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน และระดับชั้น 4) อื่นๆ ที่โรงเรียนกำหนดเพิ่มเติม
2. คณะกรรมการ ประสานงาน (ทีมประสาน งาน)	1) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ประธานกรรมการ ฝ่ายปกครอง กรรมการ 2) หัวหน้าระดับชั้นทุกชั้น กรรมการ 3) หัวหน้างาน พยาบาล-อนามัย กรรมการ 4) ครูงานแผนงาน กรรมการ สารสนเทศ กรรมการ 5) บุคลากรอื่นๆ ตามความ เหมาะสมของโรงเรียน กรรมการ 6) หัวหน้างานแนะแนวหรือ โรงเรียนพินิจบุคคล กรรมการ ตามความเหมาะสม และเลขานุการ	1) ปฏิบัติงานในฐานะเป็นบุคลากร หลัก ในการดำเนินงานระบบ การดูแลช่วยเหลือนักเรียน 2) ประสานงาน ระหว่าง คณะกรรมการอำนวยการ (ทีมหน้า) และคณะกรรมการ ดำเนินงาน (ทีมทำ) และ หน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 3) จัดเอกสาร เครื่องมือที่ใช้ใน การดำเนินงานและรับผิดชอบ จัดประชุมชี้แจง และการฝึก อบรมให้ความรู้แก่บุคลากร 4) จัดการประชุมปรึกษาหารือ คณะกรรมการในการดูแล ช่วยเหลือนักเรียนร่วมกัน อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง 5) รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 6) อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในคณะกรรมการดำเนินงาน

บุคลากร	บทบาทหน้าที่
1. หัวหน้าระดับ	1.1 ติดตามกำกับ การดูแลช่วยเหลือ นักเรียนของครูที่ปรึกษา 1.2 ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 1.3 จัดประชุมในระดับ เพื่อประสิทธิภาพในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 1.4 จัดประชุมกลุ่มเพื่อการพิจารณารายกรณี 1.5 บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและจัดทำรายงานประเมินผลระดับชั้น ส่งผู้บริหาร 1.6 อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ครูที่ปรึกษา	2.1 ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทั้งการส่งเสริม ป้องกันปัญหา และ การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาในด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ ด้าน ครอบครัวหรืออื่นๆ 2.2 ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ตามแนวทางที่กำหนด คือ <ul style="list-style-type: none"> • การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล • การคัดกรองนักเรียน • การส่งเสริมนักเรียน • การป้องกันและช่วยเหลือนักเรียน • การส่งต่อนักเรียน 2.3 ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหากรณี 2.4 บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน และประเมินผลรายงานส่งหัวหน้าระดับ 2.5 อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
3. ครูประจำวิชาและ ครูอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.1 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับนักเรียนแก่ครูที่ปรึกษา 3.2 ให้ความร่วมมือกับครูที่ปรึกษาในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนร่วมกัน 3.3 ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหากรณี ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ช่วยเหลือ 3.4 บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงาน สรุปผลและรายงานส่งหัวหน้าระดับ 3.5 อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บุคลากร	บทบาทหน้าที่
4. ครูแนะแนว	4.1 จัดกิจกรรมคาบแนะแนวเพื่อพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 4.2 สนับสนุนและเป็นแกนหลักให้กับครูที่ปรึกษาในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน 4.3 ให้การปรึกษานักเรียนที่มีปัญหาในกรณีที่ครูที่ปรึกษาไม่สามารถแก้ไขหรือยากต่อการช่วยเหลือ 4.4 ร่วมประชุมกลุ่มปรึกษาปัญหารายกรณี 4.5 ในกรณีที่นักเรียนมีปัญหาอยากต่อการช่วยเหลือของครูแนะแนวให้ส่งต่อผู้เชี่ยวชาญ ภายนอกและติดตามผลการช่วยเหลือนั้น 4.6 บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและประเมินผลรายงานส่งผู้บริหารหรือหัวหน้าระดับ 4.7 อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย



คณะกรรมการพัฒนาระบบฯ ทุกคนจำเป็นต้องประสานการทำงานร่วมกัน และแต่ละคนต้องมีการทำงานเป็นทีม ดังนี้

1. มีการประชุมสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง
2. ทุกคนเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน ตรงต่อเวลา และอยู่ร่วมประชุมโดยตลอด
3. เลิกประชุมพร้อมกันทุกคน ไม่ออกจากที่ประชุมก่อนยุติการประชุม
4. เคารพกฎ กติกา ของที่ประชุม ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงต้องมีการประชุมตกลงกันก่อน
5. มีความเคารพซึ่งกันและกัน ให้เกียรติกันและมีความภาคภูมิใจในผลงานร่วมกัน

กิจกรรมที่ 2 วิเคราะห์สภาพความพร้อมพื้นฐานของโรงเรียนและจัดทำแผนปฏิบัติงาน

2.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ทราบสภาพพื้นฐานของโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับวางแผนดำเนินงาน
- 2) เพื่อให้ได้แผนปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนตลอดปีการศึกษา

2.2 วิธีการดำเนินการ

- 1) วิเคราะห์สภาพพื้นฐานของโรงเรียน โดยใช้แบบประเมินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อนในด้านต่างๆ ของโรงเรียนที่มีผลต่อการช่วยเหลือนักเรียน และข้อเสนอแนะของครูรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในโรงเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2) วิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำโครงการแผนปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนและการจัดกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อสนับสนุนให้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังตัวอย่างหน้า 28-32

2.3 เครื่องมือ

แบบประเมิน แบบสอบถาม หรือแบบสำรวจการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือ นักเรียนความต้องการ ข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้อง ที่คณะกรรมการประสานงานจัดทำขึ้น ดังตัวอย่างหน้า 23-27



ตัวอย่าง แบบสำรวจการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจฉบับนี้ต้องการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจากการประเมินตนเองและการให้ข้อเสนอแนะของผู้ตอบ เพื่อประโยชน์ในการจัดทำโครงการแผนปฏิบัติงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนและการสนับสนุนปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. แบบสำรวจฉบับนี้ แบ่ง 2 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
 - ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
3. การตอบแบบสำรวจ ขอให้ท่านเติมข้อความ หรือ ชี้ด ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

ขอขอบคุณทุกท่านในความร่วมมืออย่างดียิ่ง

คณะกรรมการประสานงาน
ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

เมษายน 2546

ตัวอย่าง

แบบสำรวจการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง

2. ปัจจุบันเป็นครูที่ปรึกษา ชั้น.....ห้อง.....จำนวนนักเรียนในความดูแล.....คน

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	ระดับความรู้ความสามารถ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. กระบวนการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน				
2. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล				
3. การคัดกรองนักเรียน				
4. ส่งเสริมนักเรียน				
5. การป้องกันและแก้ไขปัญหา				
6. การส่งต่อ				
7. การจัดทำระเบียบสละสม				
8. การใช้แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก				
9. การวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนเพื่อคัดกรอง				
10. การพิจารณาคัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์ของโรงเรียน				
11. การจัดกิจกรรมโฮมรูม				
12. การจัดกิจกรรมประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน (Class-room meeting)				
13. การให้คำแนะนำ ปรึกษาเบื้องต้น				
14. การจัดกิจกรรมในห้องเรียน				
15. การจัดกิจกรรมซ่อมเสริม				
16. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร				

ข้อความ	ระดับความรู้ความสามารถ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
17. การจัดกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน (Buddy)				
18. การสื่อสารกับผู้ปกครองเพื่อช่วยเหลือนักเรียน				
19. การพิจารณาข้อมูลนักเรียนเพื่อการส่งต่อ				
20. การประสานงานกับครูที่รับช่วยเหลือเรียนต่อ				

2.2 ท่านมีความสามารถในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในเรื่องต่อไปนี้
 มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	ระดับความรู้ความสามารถ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยใช้				
1.1 ระเบียบวาระ				
1.2 แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก				
2. การคัดกรองนักเรียนโดย				
2.1 วิเคราะห์ข้อมูลนักเรียน				
2.2 พิจารณาคัดกรองนักเรียนตามเกณฑ์ของโรงเรียน				
3. การส่งเสริมนักเรียน				
3.1 การจัดกิจกรรมโฮมรูม				
3.2 การจัดกิจกรรมประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน				
4. การป้องกันและแก้ไขปัญหาโดย				
4.1 การปรึกษาเบื้องต้น				
4.2 การจัดกิจกรรมในห้องเรียน				
4.3 การจัดกิจกรรมซ่อมเสริม				
4.4 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร				
4.5 การจัดกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน				
4.6 การสื่อสารกับผู้ปกครองเพื่อช่วยเหลือนักเรียน				

ข้อความ	ระดับความรู้ความสามารถ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
5. การส่งต่อนักเรียน โดย				
5.1 วิเคราะห์ พิจารณาข้อมูลนักเรียนเพื่อส่งต่อ				
5.2 ประสานงานกับครูที่รับนักเรียนต่อ				

2.3 ท่านมีความคิดเห็นต่อระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในเรื่องต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	ระดับความรู้ความสามารถ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระบบฯ จะทำให้ท่านเข้าใจนักเรียน โดยเฉพาะนักเรียนที่มีปัญหา				
2. ระบบฯ จะทำให้ครูมีแนวทางการดูแลช่วยเหลือนักเรียน				
3. ระบบฯ จะทำให้โรงเรียน ผู้ปกครอง หรือหน่วยงานอื่นๆ มีการประสานทำงานร่วมกัน				
4. ระบบฯ จะทำให้ท่านได้พัฒนาตนเองในด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียน				
5. การดำเนินงานตามระบบจะมีผลต่อนักเรียนคือ				
5.1 นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือจากครูอย่างทั่วถึงและใกล้ชิด				
5.2 สัมพันธภาพระหว่างนักเรียนกับครูเป็นไปด้วยดีและอบอุ่น				
5.3 นักเรียนเรียนรู้อย่างมีความสุข				
5.4 นักเรียนได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆ เช่น ด้านการเรียน ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ด้านสุขภาพ				

2.4 ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เป็นระบบอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวอย่าง

การจัดทำโครงการ แผนปฏิบัติงาน ปฏิทินปฏิบัติงาน ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

.....

● ผลจากการวิเคราะห์สภาพพื้นฐานของโรงเรียน

จากการวิเคราะห์สภาพความพร้อมพื้นฐานของโรงเรียนในด้านต่างๆ เช่น ด้านปริมาณและคุณภาพบุคลากร ด้านงบประมาณ ทำให้พบจุดแข็ง จุดอ่อนของโรงเรียนในด้านต่างๆ โรงเรียนจึงพิจารณาดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ไขจุดอ่อนของโรงเรียน เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินงานพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมิกิจกรรมที่ดำเนินการในปีงบประมาณ 2546 ดังนี้

1. จัดอบรมครูที่ปรึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เรื่อง ทักษะการปรึกษาเบื้องต้น
2. จัดอบรมครูแนะแนว เรื่อง การประชุมปรึกษารายกรณี
3. จัดกิจกรรมประสานงานกับผู้ปกครอง ชุมชนให้มากขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อสนับสนุนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

● หลักการและเหตุผล

จากการที่กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายให้ทุกโรงเรียนดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ เห็นเป็นรูปธรรม และให้มีคุณภาพมาตรฐานเพื่อจุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา และจากข้อมูลในแบบประเมินการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทำให้ทราบพื้นฐานการดำเนินงานของโรงเรียนในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งมีทั้งจุดแข็งที่ช่วยสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงหรือหาวิธีการแก้ไข เพื่อให้การทำงานมีความเข้มแข็งขึ้น อีกทั้งการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะของครู ผู้ปกครอง และชุมชนเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ยิ่งต่อการดำเนินงานตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน และเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ปกครอง ชุมชนด้วย โรงเรียนจึงมีโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนขึ้น เพื่อคุณภาพของนักเรียน รวมทั้งบุคลากรทุกคนในโรงเรียนที่มีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

● วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรของโรงเรียนตระหนักถึงความสำคัญของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
2. เพื่อให้บุคลากรของโรงเรียนมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ
3. เพื่อให้นักเรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์จากการดูแลช่วยเหลือครู ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้อง

แผนปฏิบัติงาน (ตาราง)

กิจกรรม	งบ ประมาณ (บาท)	ระยะเวลา											ผู้รับผิดชอบ		
		2546									2547				
		ส.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.		ก.พ.	ส.ค.
1. ศึกษาทำความเข้าใจ จากเอกสารประกอบ การดูแลช่วยเหลือ นักเรียนและจัดทำ โครงการ															<ul style="list-style-type: none"> - ผอ. ผช. ทุกฝ่าย - หน. ระดับ - ณะแนว
2. แต่งตั้งคณะกรรมการ (ทีมนำ ทีมประสาน ทีมทำ)															
3. อบรมบุคลากรทีม ประสานจำนวน 10- 15 คน															- กรรมการ ประสานงาน
4. วิเคราะห์สภาพความ พร้อมพื้นฐานของ โรงเรียนในการดูแล ช่วยเหลือนักเรียน															- กรรมการ ประสานงาน - ครูทุกคน
5. จัดทำแผนปฏิบัติ															<ul style="list-style-type: none"> - กรรมการ ประสานงาน
6. จัดทำเอกสาร															
7. จัดประชุมครูทุกคนใน โรงเรียนสร้างความ เข้าใจในการดำเนินงาน ตามระบบ															
8. รู้จักนักเรียนเป็นราย บุคคล(ทำทะเบียน)				19-											<ul style="list-style-type: none"> ครูที่ปรึกษา
9. คัดกรองนักเรียนและ สรุปผล				30											
10. จัดกิจกรรมโฮมรูมและ สรุปผล				1-											
				10											

กิจกรรม	งบ ประมาณ (บาท)	ระยะเวลา											ผู้รับผิดชอบ					
		2546									2547							
		ส.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.		ก.พ.	ส.ค.			
11. จัดกิจกรรมป้องกันและ แก้ไขปัญหาของนักเรียน กลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา พร้อมสรุปรายงาน																		
12. จัดประชุมผู้ปกครอง พบครูที่ปรึกษา				7-9														- คณะกรรมการ ทุกคณะ - ครูที่ปรึกษา
13. ส่งนักเรียนที่ยากต่อ การช่วยเหลือพบผู้ เชี่ยวชาญและติดตาม ผล																		- ครูที่ปรึกษา
14. จัดทำสรุปรายงาน การดำเนินงานดูแล ช่วยเหลือนักเรียน																		
15. ประเมินเพื่อทบทวน การดำเนินงานของ แต่ละระดับ																		- กรรมการ ประเมิน
16. คณะกรรมการทั้ง 3 คณะ ร่วมประชุมตาม ข้อกำหนดของแต่ละ คณะ																		- กรรมการ ทั้ง 3 คณะ
17. คณะกรรมการแต่ละ คณะประเมินผลการ ปฏิบัติงาน																		
18. สรุปผล จัดรูปเล่ม ผลการดำเนินงาน																		- กรรมการ ประสานงาน
19. รายงานผลการ ปฏิบัติงาน																		- กรรมการ อำนวยการ

ปฏิทินปฏิบัติงาน

วัน เดือน ปี	กิจกรรม / วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่
19 – 21 มี.ค 46	ศึกษาทำความเข้าใจเอกสาร ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน	ผู้บริหาร ผช.ทุกฝ่าย หน. ระดับ แนะแนว	ผู้บริหาร โรงเรียน	โรงเรียน.....
22 – 23 มี.ค. 46	- จัดทำโครงการ		ผช.ปกครอง	โรงเรียน.....
	- แต่งตั้งคณะกรรมการ	บุคลากรใน โรงเรียนทุกคน	ผู้บริหาร ผช.ปกครองและ ทีมประสาน	โรงเรียน.....
9 – 10 มี. ค. 46	อบรมบุคลากรทีมประสาน และจัดทำเกณฑ์การคัดกรองนักเรียน พร้อมการกำหนดวันประชุมของ แต่ละระดับ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	บุคลากร ในทีมประสาน	ผช. ผู้ปกครอง	โรงเรียน.....
15 – 16 พ.ค. 46	ประชุมชี้แจงโครงการและอบรม แนวทางการดำเนินงานตามระบบ	บุคลากรใน โรงเรียนทุกคน	ทีมประสาน	โรงเรียน.....
19 – 30 พ.ค. 46	ให้นักเรียนกรอกข้อมูล - ระเบียบสะสม - แบบประเมินพฤติกรรมเด็ก (SDQ) หรืออื่น ๆ	นักเรียน	ครูที่ปรึกษา	โรงเรียน.....
1 – 10 มี. ย. 46	คัดกรองนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม และสรุปผลการคัดกรอง	นักเรียน	ครูที่ปรึกษา	โรงเรียน.....
พ.ค. 46 – ก.พ 45 ค.ค. 46 และ มี.ค 47	จัดกิจกรรมโฮมรูมและบันทึก ผลการจัดในแต่ละครั้ง สรุปรายงานการจัดกิจกรรม โฮมรูมใน 1 ภาคเรียน	นักเรียน	ครูที่ปรึกษา	โรงเรียน.....

วัน เดือน ปี	กิจกรรม / วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่
พ.ศ.46 - ก.พ. 47 ต.ศ. 46 และ มี.ศ. 47	ดำเนินการป้องกันและ แก้ไขปัญหาของนักเรียน สรุปรายงานการดำเนินงาน	นักเรียน	- ครูที่ปรึกษา - ครูแนะแนว - ครูปกครอง - ผู้เชี่ยวชาญ ภายนอก	โรงเรียน..... - สถาบันสุขภาพ จิตเด็กฯ - กรุงเทพมหานคร - สาธารณสุข จังหวัด
7 – 9 ต.ศ. 46 และ 15 – 17 ม.ศ. 47	จัดประชุมผู้ปกครอง พบครูที่ปรึกษา (กิจกรรมประชุมผู้ปกครองชั้นเรียน)		ผู้ปกครอง - นักเรียน	- คณะกรรมการ ทุกคน - ครูที่ปรึกษา
20 – 21 ส.ศ. 46	อบรมคณะประเมิน คุณภาพระบบ	คณะกรรมการ ประเมิน	- ผู้บริหาร - ทีมประสาน	โรงเรียน.....
20 – 21 ส.ศ. 46	ประเมินทบทวนการ ดำเนินงานของแต่ละระดับ	ครูที่ปรึกษา แต่ละระดับ	คณะกรรมการ ประเมิน	โรงเรียน.....
ก.ย. 46 และ ก.พ. 47	คณะกรรมการแต่ละระดับ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และ สรุปรายงาน	นักเรียน	คณะกรรมการ แต่ละคณะ	โรงเรียน.....
ต.ศ. 46 และ มี.ศ. 47	สรุปรายงานของโรงเรียน เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ แก่ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป	- ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น - ผู้ปกครอง - ชุมชนและ ประชาชน ทั่วไป	คณะกรรมการ ทุกคณะ	โรงเรียน.....

2. ปฏิบัติตามแผน

กิจกรรมที่ 3 สร้างความตระหนักและความเข้าใจกับบุคลากร

3.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรทุกคนในโรงเรียน ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นคุณค่าของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีครูที่ปรึกษาเป็นบุคลากรหลักในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 2) เพื่อให้บุคลากรทุกคนในโรงเรียนมีความเข้าใจในบทบาทภาระหน้าที่ของการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
- 3) เพื่อให้บุคลากรทุกคนในโรงเรียนเข้าใจขั้นตอน วิธีการดำเนินงานและมีการประสานความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้องในโรงเรียนในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

3.2 วิธีดำเนินการ

คณะกรรมการประสานงานดำเนินการสร้างความเข้าใจกับบุคลากรโดยอาจจัดในลักษณะ

- 1) ประชุมชี้แจงและสร้างความเข้าใจกับบุคลากรในโรงเรียนด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีความยินดีร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อช่วยเหลือนักเรียน
- 2) ฝึกอบรมบุคลากร โดยเฉพาะครูที่ปรึกษาให้มีความรู้ ความสามารถ เทคนิค หรือทักษะต่างๆ ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเบื้องต้น
- 3) ประชาสัมพันธ์งานการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้บุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างต่อเนื่อง
- 4) ประเมินผลการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้กับบุคลากรในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนและนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรต่อไป



กิจกรรมที่ 4 ดำเนินการตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

4.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ครูได้ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่กำหนดไว้
- 2) เพื่อให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือจากครูที่ปรึกษาอย่างทั่วถึงและทันการ

4.2 วิธีดำเนินการ

- 1) ครูที่ปรึกษาดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดังรายละเอียดในตอนที 2 ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปดังนี้
 - การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ซึ่งอย่างน้อยต้องครอบคลุมด้านความสามารถ ด้านสุขภาพ และด้านครอบครัว
 - การคัดกรองนักเรียน โดยจัดแบ่งกลุ่มนักเรียนเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา
 - การส่งเสริมนักเรียนทุกคนที่อยู่ในความดูแลด้วยการจัดกิจกรรม ดังนี้
 - กิจกรรมโฮมรูม (Homeroom)
 - กิจกรรมประชุมผู้ปกครองในชั้นเรียน (Classroom meeting)
 - การป้องกันและแก้ไขปัญหาของนักเรียนในกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหานักเรียน คือกิจกรรม
 - ให้การปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ
 - จัดกิจกรรมต่างๆ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหา นักเรียน คือ กิจกรรมในห้องเรียน กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมการจับคู่กันนักเรียน (Buddy) กิจกรรมชมเสริม และกิจกรรมการสื่อสารกับผู้ปกครอง
 - การส่งนักเรียนไปยังครูอื่นๆ เช่น ครูแนะแนวหรือฝ่ายปกครอง
- 2) บันทึกหลักฐานการปฏิบัติงานและควรบันทึกทุกชั้นตอน
- 3) สรุปผลการปฏิบัติงาน รายงานหัวหน้าระดับ



3. กำกับ ติดตาม ประเมินและรายงาน

กิจกรรมที่ 5 ประเมินเพื่อทบทวน

5.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อทราบผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่ในแต่ละระดับ และนำข้อมูลไปใช้ในการทบทวน และปรับปรุงระหว่างการทำงาน
- 2) ดำเนินการประเมินแต่ละระดับชั้น โดยผู้ที่ได้รับคำสั่งแต่งตั้ง หรือผู้แทนครูในแต่ละระดับซึ่งได้รับการอบรมหรือมีความรู้ทักษะในการประเมินให้เป็นผู้ประเมินดำเนินการประเมินสลับระหว่างระดับชั้น (ดูตัวอย่างหน้า 38)
- 3) นำผลดังกล่าวมาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
- 4) ดำเนินการประเมินคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน การดำเนินงานของครูในแต่ละระดับ ภาคเรียนละ 1 ครั้ง
- 5) ผู้ทำหน้าที่ประเมินจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพของแต่ละระดับ ส่งคณะกรรมการประสานงาน เพื่อรายงานผู้บริหารโรงเรียนต่อไป
(ศึกษาแนวทางการกำกับ ติดตาม ประเมินและรายงาน จากเอกสาร เรื่อง การประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน)



ตัวอย่าง

คำสั่งโรงเรียน

ที่

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อทบทวนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

.....

โรงเรียนได้ดำเนินการโครงการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อการส่งเสริมป้องกันและช่วยเหลือนักเรียน ซึ่งการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของครูเพื่อทบทวนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน จึงขอแต่งตั้งข้าราชการเป็นกรรมการ ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ

ผู้บริหารโรงเรียน

ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยบริหารโรงเรียนฯ

กรรมการ

หน้าที่ ให้คำปรึกษาข้อแนะนำและอำนวยความสะดวกให้การประเมินทบทวนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2. คณะกรรมการดำเนินงาน

ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1

หัวหน้าระดับ ป. 1

ประธาน

ครูในระดับ 2 คน

กรรมการ

ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 2

หัวหน้าระดับ ป. 2

ประธาน

ครูในระดับ 2 คน

กรรมการ

ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3

หัวหน้าระดับ ป. 3

ประธาน

ครูในระดับ 2 คน

กรรมการ

ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

หัวหน้าระดับ ป. 4

ประธาน

ครูในระดับ 2 คน

กรรมการ

ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 5

หัวหน้าระดับ ป. 5

ประธาน

ครูในระดับ 2 คน

กรรมการ

ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

หัวหน้าระดับ ป. 6

ประธาน

ครูในระดับ 2 คน

กรรมการ

หน้าที่ ประชุมวางแผน ประเมินเพื่อทบทวนภายในโรงเรียน กำหนดวันประเมินและ รายงานผลการประเมินภายใน โดย

ระดับ ชั้น ป. 1

ให้ทำการประเมิน

ระดับชั้น ป. 4

ระดับชั้น ป. 2

ให้ทำการประเมิน

ระดับชั้น ป. 5

ระดับชั้น ป. 3

ให้ทำการประเมิน

ระดับชั้น ป. 6

ระดับชั้น ป. 4

ให้ทำการประเมิน

ระดับชั้น ป. 3

ระดับชั้น ป. 5

ให้ทำการประเมิน

ระดับชั้น ป. 1

ระดับชั้น ป. 6

ให้ทำการประเมิน

ระดับชั้น ป. 2

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

ผู้บริหารโรงเรียน

กิจกรรมที่ 6 ประเมินเพื่อพัฒนาและสรุปรายงาน

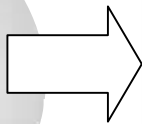
6.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ได้รายงานการสรุปการดำเนินงานการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในแต่ละภาคเรียนและปีการศึกษา
- 2) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาระบบ วิธีการดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.2 วิธีการดำเนินการ

- 1) ครูที่ปรึกษาแต่ละคนจัดทำรายงานการดำเนินงานเสนอหัวหน้าระดับ (ประธานคณะกรรมการดำเนินงาน) ทุกสิ้นภาคเรียน
- 2) คณะกรรมการดำเนินงานแต่ละระดับจัดทำรายงานสรุปเป็นระดับ เสนอคณะกรรมการประสานงาน
- 3) คณะกรรมการประสานงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากหัวหน้าระดับและจากการประเมินเพื่อทบทวนของแต่ละระดับมาจัดทำรายงานเป็นภาพรวมของโรงเรียนเสนอคณะกรรมการอำนวยการ
- 4) คณะกรรมการอำนวยการดำเนินการ ดังนี้
 - ประชุมพิจารณา รายงานคณะกรรมการประสานงานในข้อ 3 เพื่อการ ปรับปรุงและพัฒนา ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
 - นิเทศ กำกับ ติดตาม การดำเนินงานของคณะกรรมการประสานงาน และคณะกรรมการดำเนินงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการประชุมติดตามผลอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยภาคเรียนละ 2 ครั้ง

ทุกกิจกรรมที่กล่าวถึงนั้นผู้บริหารมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน



ผู้บริหารจึงควรสนับสนุนการดำเนินงาน หรือให้ขวัญกำลังใจแก่ครูด้วยวิธีการต่างๆ ดังเช่น ร่วมประชุมกับครูในระดับต่างๆ ซึ่งจัดสัปดาห์ละ 1 ครั้งเป็นครั้งคราวและควรจัดคาบว่างให้ครูในแต่ละระดับได้ว่างพร้อมกันเพื่อสะดวกต่อการประชุม ดูแลช่วยเหลือนักเรียนหรือให้การนิเทศแก่ครู เป็นต้น

ตอนที่ 3

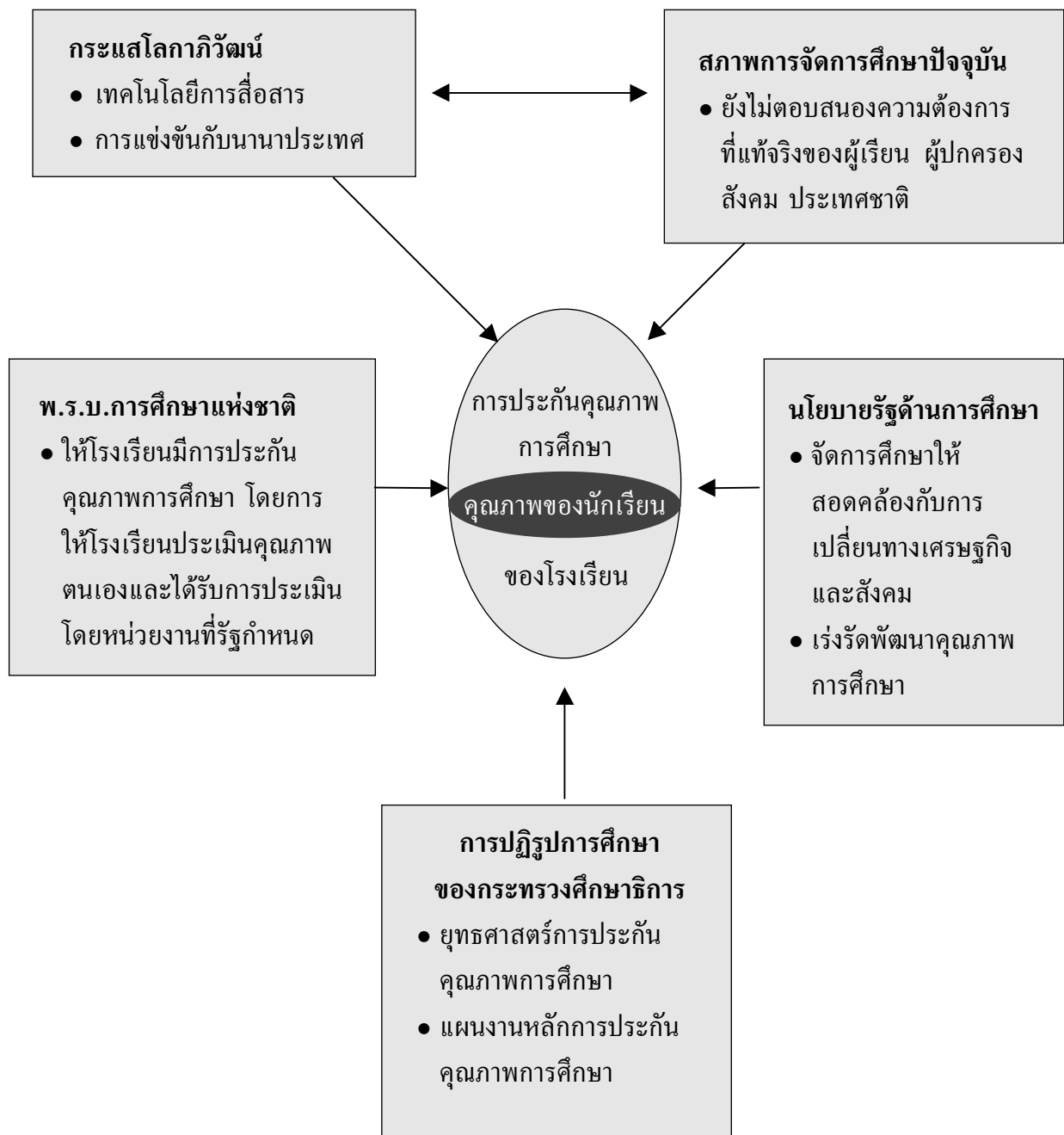
การประกันคุณภาพและประเมินระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน

โลกยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ท่ามกลางภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ความผันผวนทางการเมือง ทางวัฒนธรรมและศีลธรรม เป็นเหตุสำคัญที่ต้องเรียนรู้ในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายของกระแสโลก ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ คุณภาพของคน

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของไทย จำเป็นที่จะต้องเริ่มจากสถานศึกษาทุกแห่งดำเนินการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษานั้นๆ โดยจะต้องมีการประกันคุณภาพภายใน ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและจัดการเรียนการสอนตามปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อให้เด็กไทยเป็นคนดี มีความสามารถและมีความสุข สร้างสรรค์สังคมให้มีสันติสิ่งแวดล้อมยั่งยืน เศรษฐกิจมั่นคง สามารถร่วมมือแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้อย่างมีศักดิ์ศรีในสังคมโลก การประกันคุณภาพภายในจึงเป็นงานสำคัญของสถานศึกษา โดยสถานศึกษา เพื่อผู้เรียนและสังคมโดยรวม



ดังนั้น เพื่อเป็นหลักประกันว่าโรงเรียนมีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยดูจากคุณภาพของนักเรียนเป็นหลัก โรงเรียนจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของชุมชนและสังคม

1. โรงเรียนมีคุณภาพมาตรฐานทางการศึกษาและได้รับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาจากองค์กรการประกันคุณภาพการศึกษาที่รัฐกำหนด
2. ชุมชน องค์กรต่างๆ มีส่วนร่วมรับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของไทย
3. โรงเรียนจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักเรียนเรียนจบการศึกษาจากโรงเรียนที่มีคุณภาพมาตรฐานการศึกษา จึงเป็นที่ยอมรับของสังคม

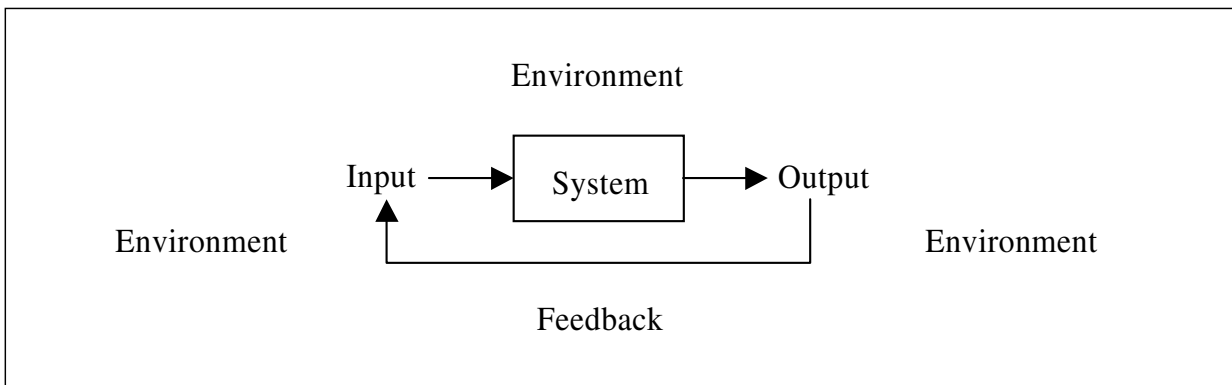
การประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มีสาระบัญญัติว่าด้วยการให้สถานศึกษาทุกแห่งมีการประกันคุณภาพภายใน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน

การประกันคุณภาพทางการศึกษาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นการจัดกระบวนการดูแลช่วยเหลือ (การส่งเสริม การป้องกัน การแก้ไขปัญหา) โดยมีวิธีการ เครื่องมือที่มีขั้นตอนการดำเนินการ พร้อมเอกสาร หลักฐานการทำงานของครูที่ปรึกษาในการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับครูที่เกี่ยวข้อง พร้อมบุคลากรภายนอก รวมทั้งการสนับสนุน ส่งเสริมจากโรงเรียน เพื่อให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นรูปธรรม ได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

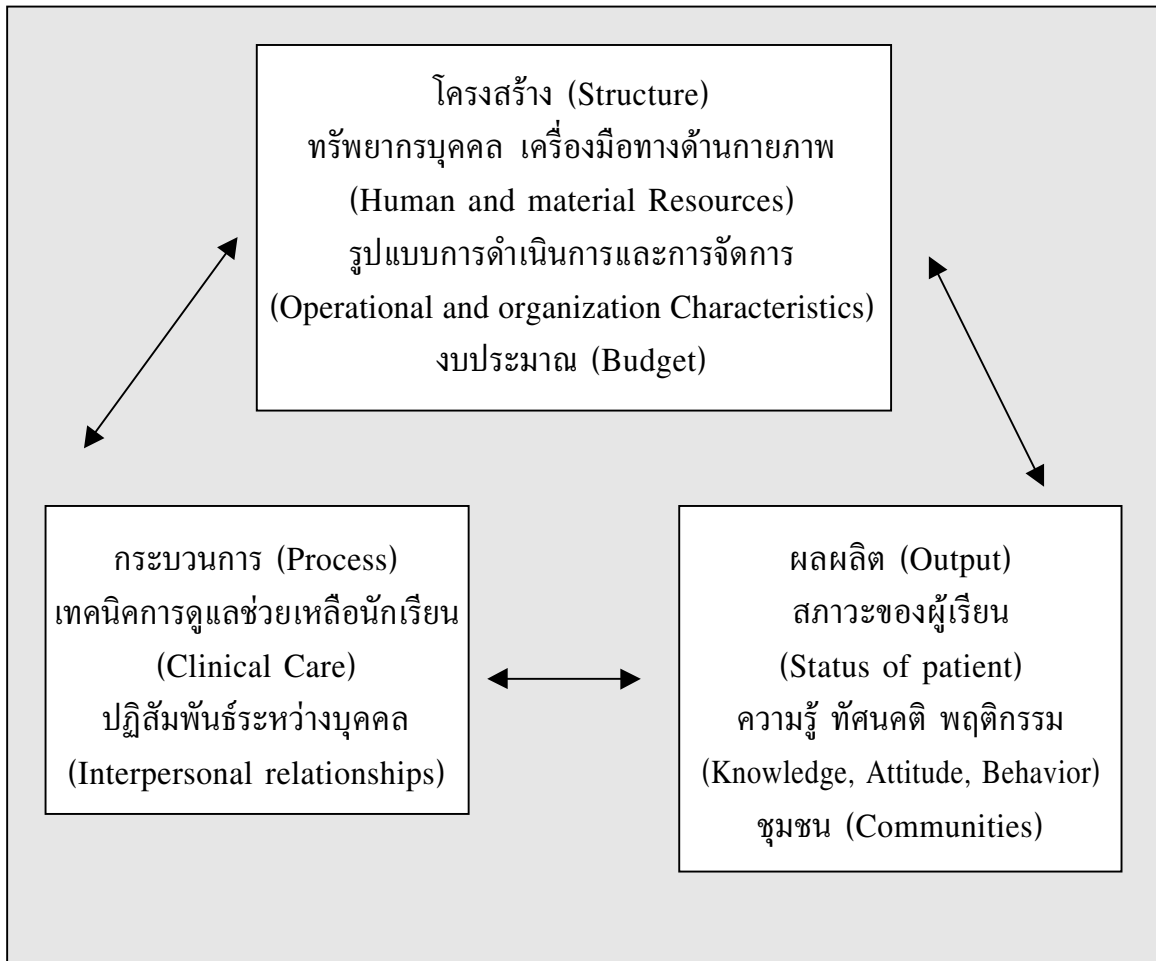
1. มีระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเชิงคุณภาพ
2. มีโครงสร้างระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนที่ชัดเจน
3. ครูมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและมีทักษะการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
4. นักเรียนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและตรงตามสภาพปัญหา
5. นักเรียนอยู่ในโรงเรียนอย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จตามศักยภาพ

สำหรับการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้ใช้แนวความคิด ทฤษฎีเชิงระบบ ดังภาพ



ทฤษฎีเชิงระบบนี้ถูกนำประยุกต์ในระบบของมนุษย์และองค์กรด้วยหลักการความเป็นองค์รวม (Wholeness) เป็นขั้นเป็นตอน (Hierarchical order) มีการแลกเปลี่ยนสารข่าวสาร (Exchange of information and matter) มีการเปลี่ยนแปลงแบบพัฒนา (Progressive differentiation) ที่เริ่มต้นจากความหลากหลาย แต่มีเป้าหมายร่วมกัน (Equifinality) และต้องคำนึงถึงลักษณะของมนุษย์ปุถุชน (Teleology)

ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนนั้นสามารถดำเนินการบนพื้นฐานของทฤษฎีเชิงระบบ จำแนกได้เป็น 3 ส่วนประกอบ คือ โครงสร้าง (Structure) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) ในที่นี้ นำเสนอผังแผนภาพ ต่อไปนี้



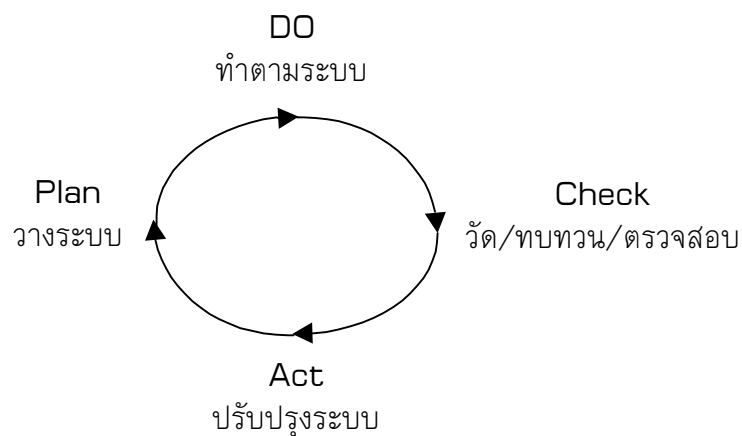
แนวคิดการประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือที่มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้ มีแนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการดูแลช่วยเหลือนักเรียนโดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

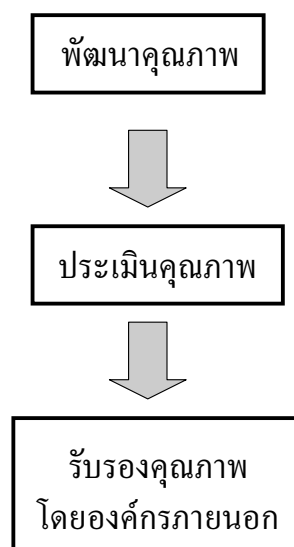
- 1. การดูแลคุณภาพ** เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน
- 2. การตรวจสอบคุณภาพ** เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- 3. การประเมินคุณภาพ** เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในโรงเรียนและหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอก แต่ก็ยังถือว่าเป็นการประเมินภายในเพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของการศึกษา ซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้ความช่วยเหลือและส่งเสริม

สนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์การมหาชน

จากแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุม และการตรวจสอบคุณภาพ กับหลักการบริหารที่เป็นระบบครบวงจร (PDCA) ซึ่งประกอบด้วย การร่วมกันวางระบบร่วมกัน (P) ปฏิบัติตามระบบ (D) ร่วมกันตรวจสอบ (C) และร่วมกันปรับปรุงระบบ (A) จะเห็นว่ามีความต่อเนื่องกัน ดังนี้



นอกจากนี้ การพัฒนาคุณภาพ โรงเรียนควรมีระบบงานที่เป็นมาตรฐานและมีระบบการตรวจสอบงานเองที่น่าไว้วางใจ กลไกกระตุ้น และส่งเสริม โดยมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรด้วย กิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ พัฒนาคุณภาพ ประเมินคุณภาพ และรับรองคุณภาพ โดยแสดงเป็นแผนภูมิต่อไปนี้



การรับรองคุณภาพโรงเรียน จะส่งผลดังต่อไปนี้

1. การกระตุ้น ให้โรงเรียนเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม (Social accountability) ซึ่งโรงเรียนทั้งรัฐและเอกชน จะต้องแสดงออก เพื่อให้สังคมมีความมั่นใจต่อระบบบริหารของโรงเรียน ด้วยการยินยอมให้ องค์กรภายนอก ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจระบบการดูแลช่วยเหลือเข้าไปประเมินตามกรอบที่ตกลงร่วมกัน
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ปกครอง
4. การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน โดยการที่ผู้บริหารของโรงเรียนต่างทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและผู้ประเมินในลักษณะของอาสาสมัคร

การประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ

การที่สถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้ดีมีคุณภาพ เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพนั้น ก็เปรียบเหมือนกับการสร้างบ้าน โดยที่คนในบ้านจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนว่าต้องการสร้างบ้านนั้นเพื่อประโยชน์อะไร แล้วจึงออกแบบแปลนให้เหมาะสม ต่อจากนั้นจึงลงมือวางรากฐานและดำเนินการก่อสร้างตามแบบแปลน ในระหว่างการก่อสร้างก็ต้องตรวจสอบว่าตรงกับแบบแปลนหรือไม่ วัสดุที่ใช้เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ มีความมั่นคงเพียงใด ระบบน้ำไฟเป็นอย่างไร ถ้าพบสิ่งใดเป็นข้อบกพร่องก็ปรับปรุงแก้ไขได้ในทุกขั้นตอน ซึ่งจะทำให้บ้านที่ก่อสร้างขึ้นมา มีความแข็งแรง สวยงาม มั่นคง ตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ

กระบวนการพัฒนาคนในสถานศึกษาก็เหมือนกับการสร้างบ้าน เพียงแต่การสร้างบ้านนั้นต้องใช้สถาปนิก ซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาดำเนินการ และเมื่อสร้างเสร็จแล้วก็เสร็จเลย ไม่ต้องทำต่อ แต่กระบวนการสร้างคนนั้น ผู้ที่เป็นสถาปนิกคือ ครู และผู้บริหาร ซึ่งเป็นบุคลากรภายในจะต้องร่วมกัน กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการพัฒนาเด็กให้มีคุณสมบัติเป็นอย่างไร และถ้าจะให้เด็กมีคุณสมบัติดังกล่าวแล้วจะต้องช่วยกันคิด และช่วยกันวางระบบ (Plan) ว่าจะต้องทำอย่างไร แล้วช่วยกันทำ (Do) ช่วยกันตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงการดำเนินการต่อไป (Act) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษา ร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อตรวจสอบผลงาน หาจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุงแล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

แนวคิดการทำงานที่เป็นระบบเช่นนี้ จะช่วยสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันภายในสถานศึกษา เกิดความรู้สึกร่วมกันเป็นงานปกติ เป็นการมองตน และประเมินตนเอง ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีฐานข้อมูลที่มั่นคง เป็นจริง พร้อมเสมอต่อการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้า โดยเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อ 1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนการพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุงช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และ ประเทศชาติ

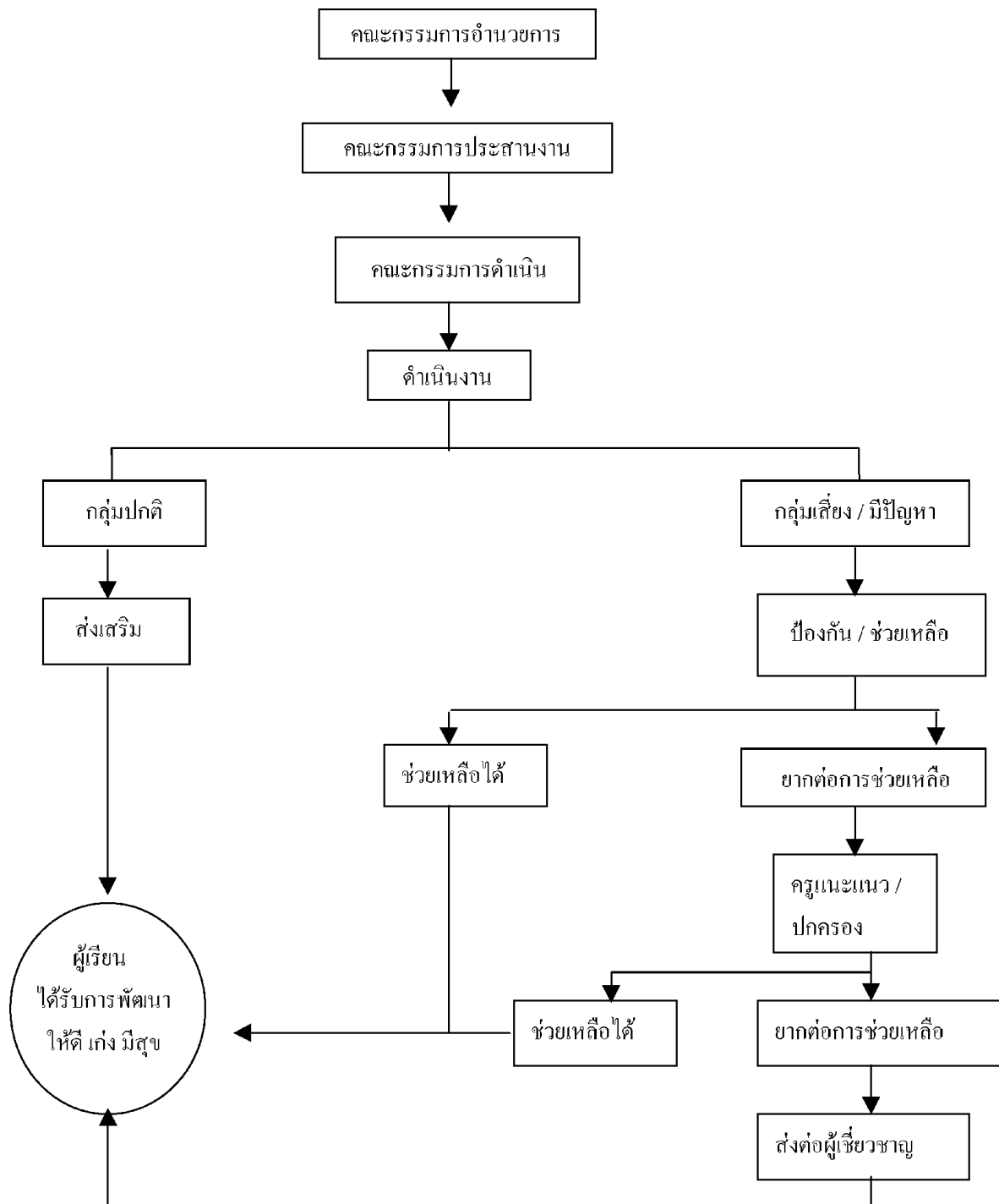
ขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ในการจัดการเพื่อการประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนนั้น ได้จัดการดำเนินการ เป็น การเตรียมการ การดำเนินการ และการรายงาน ขอนำเสนอ ดังนี้

การเตรียมการ	การดำเนินการ	การรายงาน
<p>1. เตรียมความพร้อมของบุคลากร</p> <ul style="list-style-type: none"> • สร้างความตระหนัก • พัฒนาความรู้และทักษะ <p>2. แต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบ</p>	<p>1. วางการปฏิบัติงาน (P)</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการดูแลช่วยเหลือ • จัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย • กำหนดแนวทางการดำเนินงาน • กำหนดระยะเวลา • กำหนดงบประมาณ • กำหนดผู้รับผิดชอบ <p style="text-align: center;">↓</p> <p>2. ดำเนินการตามระบบ (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริม สนับสนุน • จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนทรัพยากร • กำกับ ติดตาม • ให้การนิเทศ <p style="text-align: center;">↓</p> <p>3. ตรวจสอบประเมินผล (C)</p> <ul style="list-style-type: none"> • วางกรอบการประเมิน • จัดทำหรือจัดทำเครื่องมือ • เก็บข้อมูล • วิเคราะห์ข้อมูล • แปลความหมาย • ตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน <p style="text-align: center;">↓</p> <p>4. นำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร • วางแผนในระยะต่อไป • จัดทำข้อมูลสารสนเทศ 	<p>จัดทำรายงาน</p> <p>ประเมินตนเอง หรือ</p> <p>รายงานประจำปี</p> <ul style="list-style-type: none"> • รวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมิน • วิเคราะห์ตามมาตรฐาน • เขียนรายงาน

การดำเนินงานระบบคุณภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

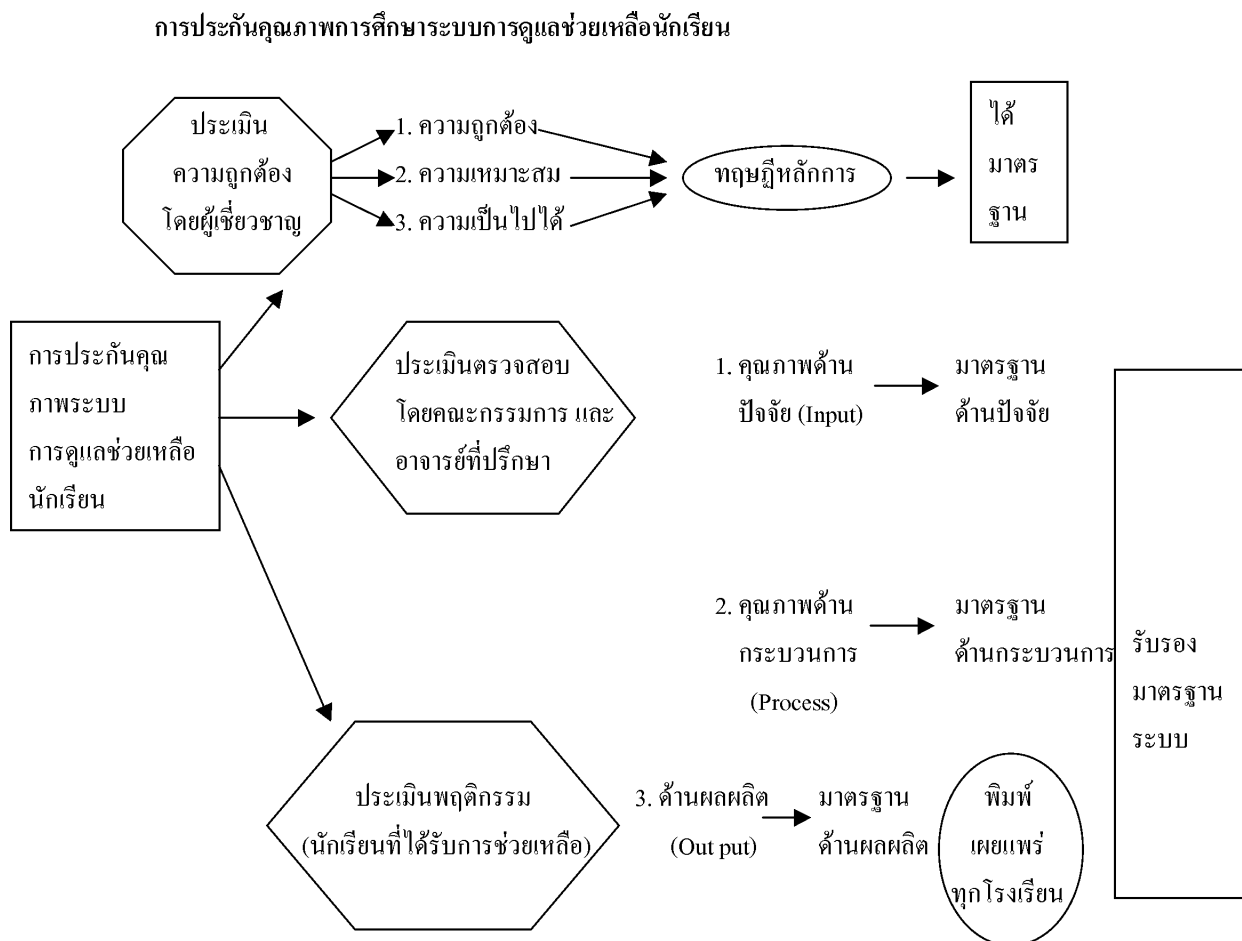
ในการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ได้จัดทำแผนภูมิการดำเนินงานระบบคุณภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียน แสดงแผนภูมิดังนี้



การดำเนินงานดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1. การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล
2. การคัดกรองนักเรียน
3. การพัฒนาส่งเสริมนักเรียน
4. การป้องกันและแก้ไขปัญหา
5. การส่งต่อ

การประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน



กรอบการดำเนินงานการตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
2. เพื่อให้มีข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
3. เพื่อการรายงานผลเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินจากหน่วยงานภายนอกสู่การรับรองคุณภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

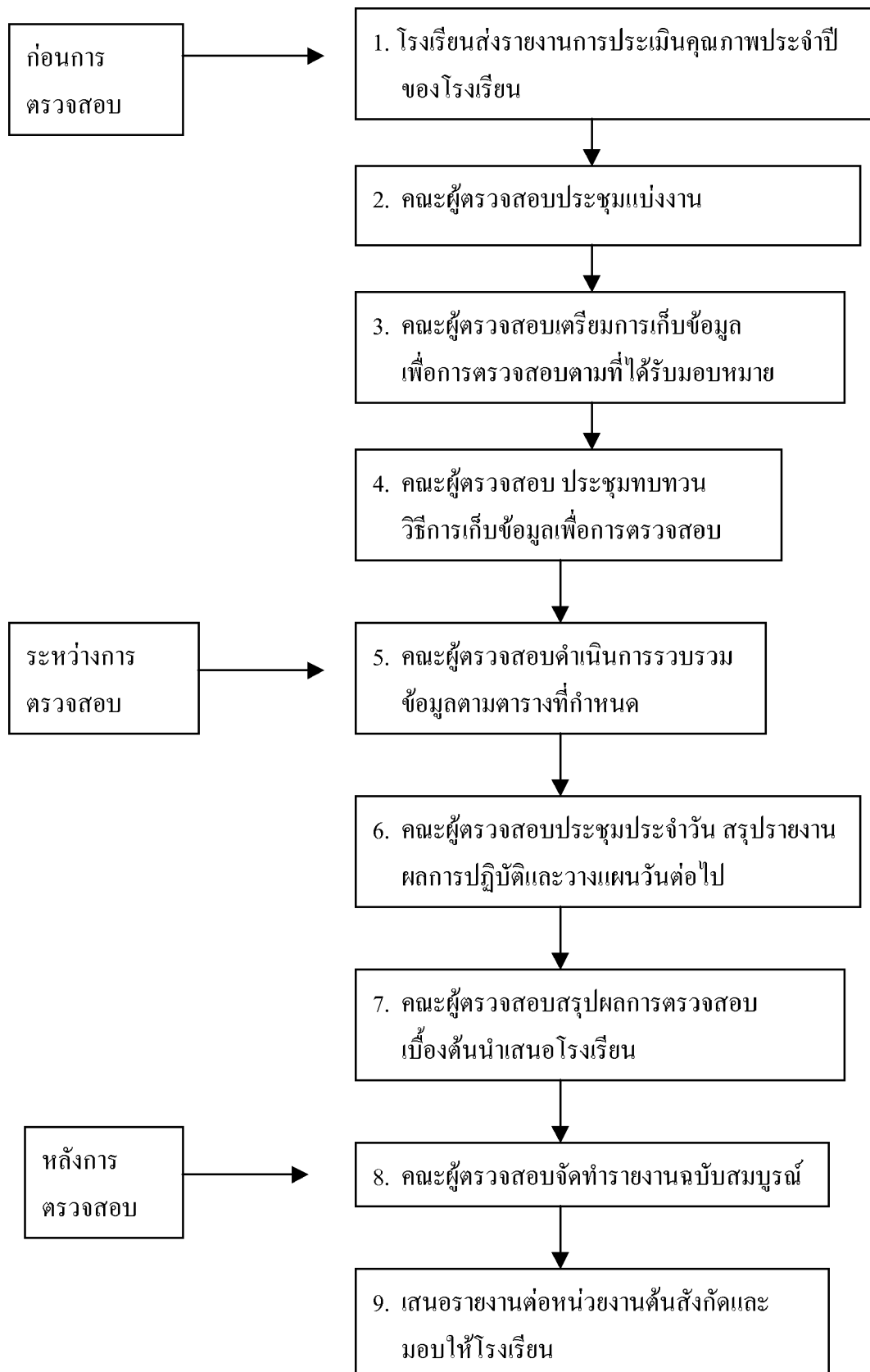
รูปแบบการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพ

ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการซึ่งโรงเรียนเป็นผู้แต่งตั้งจากผู้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด เป็นคณะผู้ตรวจสอบ คณะละ 3 - 5 คน โดยกำหนดคุณสมบัติไว้ดังนี้

1. มีความเชี่ยวชาญด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียน นิเทศ การบริหารการศึกษา
2. มีความรู้ ความสามารถในด้านการประเมินคุณภาพการดูแลช่วยเหลือ
3. สามารถปฏิบัติงานประเมินได้เต็มเวลา
4. มีประสบการณ์การทำงานทางการศึกษา
5. ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด

ขั้นตอนการตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพ

กำหนดขั้นตอนการตรวจสอบทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการตรวจสอบ มีรายละเอียดดังนี้



วิธีการตรวจสอบคุณภาพภายในโรงเรียนโดยคณะกรรมการจากต้นสังกัด

ขั้นตอน	วิธีการ
<p>ก่อนการตรวจสอบ</p> <p>1. โรงเรียนส่งรายงานการประเมินคุณภาพประจำปีของโรงเรียน</p> <p>2. คณะผู้ตรวจสอบประชุมแบ่งงาน</p> <p>3. คณะผู้ตรวจสอบเตรียมการเก็บข้อมูลเพื่อการตรวจสอบตามที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>4. คณะผู้ตรวจสอบประชุมทบทวนวิธีการเก็บข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ</p>	<p>1.1 โรงเรียนดำเนินการประเมินคุณภาพ โดยคณะกรรมการประเมินของโรงเรียน</p> <p>1.2 โรงเรียนส่งรายงานการประเมินคุณภาพให้สำนักงานประถมศึกษาจังหวัด ล่วงหน้า 1 เดือน</p> <p>1.3 สำนักงานประถมศึกษาจังหวัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพประจำปีของโรงเรียนให้คณะผู้ประเมิน</p> <p>2.1 หัวหน้าคณะผู้ตรวจสอบจัดประชุมคณะผู้ประเมินเพื่อแบ่งงาน</p> <p>2.2 คณะผู้ตรวจสอบอ่านรายงานการประเมินคุณภาพตามงานที่รับผิดชอบ</p> <p>3.1 ผู้ตรวจสอบแต่ละคนเตรียมประเด็นสำคัญ คำถาม ขอบข่ายข้อมูลที่ต้องการ</p> <p>3.2 กำหนดแหล่งข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูล</p> <p>3.3 กรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ อาจขอข้อมูลเพิ่มเติมจากโรงเรียนตามความจำเป็น</p> <p>4.1 หัวหน้าคณะผู้ตรวจสอบจัดประชุมคณะผู้ตรวจสอบเพื่อทบทวนประเด็นคำถามและวิธีการเก็บข้อมูล</p> <p>4.2 จัดทำแผนและตารางการตรวจสอบ</p> <p>4.3 ประสานงาน และนัดหมายกับโรงเรียน</p>
<p>ระหว่างการตรวจสอบ</p> <p>5. คณะผู้ตรวจสอบดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามตารางที่กำหนด</p> <p>6. คณะผู้ตรวจสอบประชุมประจำวันสรุปรายงานผลการปฏิบัติและวางแผนวันต่อไป</p> <p>7. คณะผู้ตรวจสอบสรุปผลการตรวจสอบเบื้องต้น นำเสนอโรงเรียน</p>	<p>คณะผู้ตรวจสอบดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มมาตรฐานที่รับผิดชอบตามแผนและตารางที่กำหนด</p> <p>6.1 หัวหน้าคณะผู้ตรวจสอบจัดประชุมประจำวันเพื่อสรุปข้อค้นพบจากข้อมูล หลักฐานเปรียบเทียบกับเกณฑ์</p> <p>6.2 รายงานผลการปฏิบัติงานและประมวลผลข้อมูลรายวัน</p> <p>6.3 วางแผนการตรวจสอบวันต่อไป</p> <p>7.1 วันสุดท้ายของการตรวจสอบ คณะผู้ตรวจสอบประชุมสรุปผลการตรวจสอบเบื้องต้น</p>

ขั้นตอน	วิธีการ
	<p>7.2 รายงานผลการตรวจสอบให้โรงเรียนทราบและเปิดโอกาสให้โรงเรียนชี้แจงเพิ่มเติม</p> <p>7.3 เสนอแนะจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุงให้โรงเรียนทราบเพื่อการพัฒนา</p>
<p>หลังการตรวจสอบ</p> <p>8. คณะผู้ตรวจสอบจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์</p> <p>9. เสนอรายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัดและมอบให้โรงเรียน</p>	<p>8.1 ผู้ตรวจสอบแต่ละคนเขียนรายงานผลการตรวจสอบตามกลุ่มมาตรฐานที่รับผิดชอบ ส่งให้หัวหน้าคณะผู้ตรวจสอบ</p> <p>8.2 คณะผู้ตรวจสอบจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ ขั้นตอนนี้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 เดือน</p> <p>นำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ส่งต้นสังกัดและมอบให้โรงเรียนไว้เป็นหลักฐาน</p>

แนวคิดการประเมินเพื่อทบทวนการพัฒนาคุณภาพ

การประเมินเพื่อทบทวน

คือกระบวนการตรวจสอบที่เป็นระบบและเป็นอิสระ เพื่อตรวจสอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ และผลลัพธ์ที่ได้ว่าสอดคล้องกับการเตรียมการหรือแผนงาน (Arrangement) ที่กำหนดไว้หรือไม่ และเพื่อประเมินว่าการเตรียมการดังกล่าว ได้มีการถือปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่

ความสำคัญของการประเมินเพื่อทบทวน

เป็นการไปปรับทราบหลักฐาน และข้อมูลจริงว่าหน่วยงานได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานโรงเรียน ตามสิ่งที่ระบุไว้ในนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงจากการประเมินความพร้อมหรือไม่

กระบวนการนี้ไม่ใช่การตรวจสอบหรือจ้องจับผิด คนส่วนใหญ่มักจะเป็นฝ่ายที่ถูกประเมินหรือถูกตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา กระบวนการประเมินมักจะนำไปสู่ การลงโทษหรือกล่าวโทษ ซึ่งจัดเป็นการประเมินในเชิงลบ แต่ในปัจจุบันแนวคิดสมัยใหม่ โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องการประเมินระบบคุณภาพจะเป็นการยืนยันผลการประเมินตนเองของ หน่วยงานและกระตุ้นให้หน่วยงานเห็นโอกาสพัฒนา ในมุมมองที่กว้างขึ้น จึงถือว่าเป็นการประเมินในเชิงบวก กล่าวคือ

- เป็นการประเมินระบบคุณภาพไม่ใช่ประเมินหรือตรวจสอบบุคคล
- เป็นการประเมินเพื่อให้ทราบระดับการพัฒนา หรือระดับความสอดคล้องต่อมาตรฐานไม่ใช่เพื่อจับผิดผู้หนึ่งผู้ใด
- เป็นการประเมินประสิทธิภาพของระบบว่าดีเพียงพอที่จะตอบสนองต่อระดับคุณภาพที่ต้องการหรือไม่ เพื่อให้เกิดการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบและเกิดการพัฒนาระบบคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- เป็นการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน เป็นการหาโอกาสพัฒนา

การประเมินเพื่อทบทวนกับการพัฒนาคุณภาพ

1. ช่วยให้สามารถพัฒนาระบบคุณภาพของโรงเรียนสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานโรงเรียน
2. ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพของการนำระบบคุณภาพไปใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่โรงเรียนกำหนด
3. ทำให้ทราบว่าโรงเรียนมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดให้
4. จะช่วยให้ผู้รับการประเมิน ผู้ประเมินมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง พัฒนาคุณภาพงานและพัฒนา ระบบงานให้ดีขึ้น
5. เป็นขั้นตอนสำคัญขั้นหนึ่งของการประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดการรับรองคุณภาพ

การประกันคุณภาพ (Quality Assessment)

การประกันคุณภาพ คือ การตรวจสอบระบบงานและสิ่งปฏิบัติกับข้อกำหนดในมาตรฐานสถานศึกษา ซึ่งจะทำโดยสถานศึกษาและโดยผู้ประเมินภายนอก

แนวคิดหลักที่จะนำมาประเมินคุณภาพของสถานศึกษา

1. เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การจัดการเรียนการสอนต้องนำความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้เรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. ความเป็นผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับต่างๆ กำหนดทิศทาง ค่านิยม มองเห็นพันธกิจที่ชัดเจน เพื่อให้ครู-อาจารย์ มีการอุทิศตนในการทำงานและมีส่วนร่วมในงาน

3. มีการปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กระบวนการปรับปรุงคุณภาพนั้นจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีข้อเท็จจริงเป็นข้อมูลพื้นฐาน มีระบบรองรับการทำงานต่างๆ และมีการปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอด โดยเรียนรู้จากประสบการณ์ และการประเมินจาก ผู้เรียน ครู-อาจารย์ และชุมชน

4. ครู-อาจารย์ มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยอาศัยสมรรถภาพ ความชำนาญ และแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร โดยให้โอกาส ครู-อาจารย์ มีการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาการปฏิบัติงานในประสบการณ์ใหม่

5. บริหารโดยอาศัยข้อเท็จจริง การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องสร้างอยู่บนกรอบมีการประเมินข้อมูลข่าวสาร และการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ นำข้อมูลที่ได้มาเพื่อการตัดสินใจและการวางแผนงานเพื่อปรับกลยุทธ์ขององค์กร

6. มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ผลของการปฏิบัติงาน (Performance) กระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรจะมุ่งไปที่ผลลัพธ์ โดยสะท้อนกลับให้เห็นถึงความสมดุลย์ ความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ (Stakeholders) การทบทวนถึงผลการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเป็นการตรวจสอบถึงกระบวนการทำงานด้วย

7. มีความรับผิดชอบต่อการศึกษาของชุมชนและสาธารณะ องค์กรทางด้านการศึกษาจะต้องอุทิศตัวเองเพื่อยกระดับการศึกษาของชุมชนที่ตนดำรงอยู่นั้น โดยการทำงานร่วมกับผู้นำในชุมชนจัดการศึกษาด้านต่างๆ ตามมาตรการของชุมชน และควบคุมผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของสถานศึกษา

8. มีการพัฒนาเพื่อเร่งดำเนินงาน คุณภาพจะบรรลุได้เมื่อมีการพัฒนาการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร การพัฒนาดำเนินงานภายในองค์กรทำเพื่อนักเรียน ครู และผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ส่วนภายนอกองค์กรนั้นทำเพื่อร่วมงานกับหน่วยงานต่างๆ ของชุมชนและสังคม

9. มีการออกแบบระบบและป้องกันโดยคำนึงถึงคุณภาพการวางรูปแบบหรือการปรับปรุงแบบการให้บริการควรคำนึงถึงคุณภาพและค่านิยมต่างๆ ร่วมด้วย องค์กรควรจะพัฒนาความชำนาญด้านต่างๆ เพื่อสร้างโครงการพัฒนาที่รวมเอาแหล่งวิทยาการต่างๆ เข้ามา โดยนำองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมาพิจารณาในระหว่างการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนใหม่

10. มองการณ์ไกลไปยังอนาคต การจัดการเรียนการสอนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านโครงสร้างองค์กร ความกดดันด้านการแข่งขัน ด้านสังคม ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี การวางแผนระยะสั้น ต้องทำควบคู่กับการวางแผนอนาคตและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าก่อนที่สิ่งต่างๆ เหล่านั้นจะเข้ามามีผลกระทบต่อองค์กร

11. สนองตอบด้วยความรวดเร็ว โรงเรียนที่สามารถจะปรับเปลี่ยน โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีจะตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้ปกครองได้ จะทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จ

แบบประเมินตนเอง

การประเมินความพร้อมก่อนที่จะมีการประเมินและรับรองจากภายนอก ต้องอาศัยข้อกำหนดหรือมาตรฐานโรงเรียน ซึ่งผู้ประเมินภายนอก (Surveyor) จะนำมาใช้เช่นเดียวกัน การประเมินตนเองและส่งให้ผู้ประเมินภายนอกได้ศึกษาก่อน จะทำให้ผู้ประเมินภายนอกทำความรู้จักกับโรงเรียนล่วงหน้าการรับรองคุณภาพตามแนวคิดว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้จะให้ความสำคัญกับการประเมินตนเองค่อนข้างสูง โดยถือว่าผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ที่มายืนยัน (Verify) ผลการประเมินตนเองเท่านั้น

ทางโครงการได้พัฒนาแบบประเมินตนเองขึ้น เพื่อช่วยให้โรงเรียนได้เห็นระดับของระบบงานและผลของการปฏิบัติงานของตนเอง แบบประเมินนี้จะมีลักษณะเป็นปรนัย แต่ละประเด็นจะมีข้อให้เลือกปฏิบัติได้จนเป็นแบบอย่างที่ดีและมีหลักประกันว่าจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องและจะช่วยให้สมาชิกของแต่ละระดับ/โรงเรียนเกิดกำลังใจว่าได้พัฒนาคุณภาพถึงระดับหนึ่งแล้ว และยังเห็นช่องทางว่าขึ้นไปควรจะทำอะไรต่อ

สิ่งที่ควรเข้าใจในการใช้แบบประเมินตนเอง คือ ไม่มีคำตอบใดผิด ไม่ต้องท้อใจว่า ผู้ประเมินภายนอกต้องการคำตอบอะไร แต่ระดับ/โรงเรียนควรจะเล่ากิจกรรมที่ได้กระทำจริงออกมาให้มากที่สุด พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของสิ่งที่ทำลงไป หากมาตรการในการรักษาจุดแข็งหรือนำไปใช้ประโยชน์ให้มากขึ้น วางแผนปรับปรุงในส่วนที่เป็นจุดอ่อนให้เป็นรูปธรรมและลงมือทำทันที

Internal Survey

การประเมินโดยผู้ประเมินภายใน Internal Survey เป็นการประเมินเพื่อทบทวน ดูข้อมูลและตั้งคำถามทำนองเดียวกับที่ผู้ประเมินภายนอกกระทำ อาจใช้คำว่า ผู้ประเมินภายใน

ผู้ประเมินภายในอาจจะเป็นผู้บริหารระดับสูง หรือหัวหน้าระดับชั้นต่างๆ หรือผู้ประสานงานคุณภาพ หรือผู้ที่มีความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพอื่นๆ ซึ่งได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะของ Facilitator มีความรู้เรื่องมาตรฐานและการประเมิน

ประโยชน์ที่ได้รับจาก Internal Survey คือ

1. ผู้บริหารที่ไปร่วมประเมินจะได้รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในระดับปฏิบัติ ซึ่งไม่ใช่ข้อมูลที่ผ่านมาในระบบรายงาน ทำให้เห็นว่าผู้บริหารเองจะต้องปรับเปลี่ยนอะไรเพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้สามารถเป็นจริงได้
2. เป็นการสร้างความตื่นตัวและความคุ้นเคยต่อระบบการประเมินภายในให้กับทีมต่างๆ
3. ทำให้ทีมงานได้ทราบมุมมองใหม่ๆ ที่ตนเองอาจจะไม่เคยคิดถึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานระดับชั้น
4. ทำให้ตัวผู้ประเมินเองมีความเข้าใจกระบวนการพัฒนา เห็นตัวอย่างของการพัฒนา และสามารถนำข้อมูลที่พบเห็นไปพัฒนาระดับชั้นของตนเอง

การประเมินโดยผู้ประเมินภายนอก (External Survey)

มี 3 ขั้นตอน คือ การประเมินความพร้อมของโรงเรียน (Presurvey) การประเมินเพื่อการรับรอง (Accreditation survey) และการประเมินหลังการรับรอง

1. การประเมินความพร้อมของโรงเรียน (Presurvey) เป็นการประเมินเพื่อดูว่า โรงเรียนได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนดในกรอบมาตรฐานโรงเรียน ได้ครบถ้วนแล้วหรือไม่ มีประเด็นความเสี่ยงที่ชัดเจนเหลืออยู่บ้างหรือไม่ โรงเรียนจะขอให้มีการทำ Presurvey ต่อเมื่อผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับที่มั่นใจว่า ได้มีการพัฒนาตามมาตรฐานโรงเรียนในประเด็นความสำคัญๆ ครบถ้วน ผลการประเมินในขั้นตอนนี้ คือ การให้คำแนะนำเพื่อให้โรงเรียนนำไปปรับปรุงการประเมินความพร้อม อาจทำเป็นระยะๆ หลายครั้ง จนกว่าจะมั่นใจว่าโรงเรียนมีความพร้อมเต็มที่สำหรับการประเมินเพื่อรับรอง

2. การประเมินเพื่อการรับรอง (Accreditation survey) คือการได้รับทราบหลักฐานและ ความจริงว่าโรงเรียนได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานโรงเรียนที่ระบุไว้ในนโยบายคู่มือการปฏิบัติงาน คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางและข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงจากการประเมินความพร้อม เครื่องมือ สำคัญที่ผู้ประเมินภายนอกจะใช้คือข้อมูลที่โรงเรียนประเมินตนเอง (Self Study Report SSR) ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้ประเมินภายนอกจะต้องศึกษาล่วงหน้าก่อนที่จะไปประเมินในโรงเรียนนั้นๆ

เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของมาตรฐาน ซึ่งเน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลาง และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การประเมินจะเน้นกิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือและการบริหารเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

- มีการออกแบบ หรือจัดระบบงานไว้อย่างเหมาะสมหรือไม่ (System design)
- มีการปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนดไว้หรือไม่ (Deployment)
- มีการประเมินผลกระบวนการเหล่านั้นหรือไม่ ผลการประเมินเป็นอย่างไร (Assessment & result)
- โรงเรียนกำลังพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนหรือไม่ (Continual improvement)

ข้อสรุปจากการประเมิน คือ จุดแข็งของโรงเรียน/ระดับชั้น ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา คุณภาพของโรงเรียน/ระดับชั้น ข้อเสนอแนะมี 2 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 คือ ข้อเสนอแนะซึ่งมีผลต่อการรับรองคุณภาพในครั้งนี้ โรงเรียน/ระดับชั้นจะต้อง ปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อยก่อน จึงจะได้รับการรับรองการติดตามผลการ แก้ไข ผลการแก้ไขปรับปรุง อาจจะเป็นการดูรายงาน หรือการสำรวจ (Survey) ซ้ำเฉพาะเรื่อง (Focused survey)

ประเภทที่ 2 คือ ข้อเสนอแนะเพื่อให้โรงเรียน/ระดับชั้น พัฒนาอย่าง ต่อเนื่องไปสู่ความเป็นเลิศ การได้รับข้อแนะนำประเภทนี้ไม่มีผลต่อคำตัดสินการรับรองในครั้งนั้น แต่อาจจะนำมาพิจารณาในการ ประเมินรอบต่อไปว่าได้นำข้อแนะนำเหล่านี้มาพิจารณาเพียงใด

3. การประเมินผลหลังการรับรอง การประเมินหลังการรับรอง มี 3 ลักษณะ ได้แก่

ก) การประเมินเฝ้าระวัง (Surveillance Survey) เป็นการประเมินในช่วงกึ่งกลางของอายุ การรับรอง โดยเน้นประเด็นสำคัญหรือประเด็นที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาในภาพรวม

ข) การประเมินเมื่อมีปัญหา (Unscheduled survey) เป็นการประเมินเมื่อได้รับทราบว่าจะ อาจมีปัญหารุนแรงเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ค) การประเมินเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง (Verification Survey) ได้แก่ การประเมินเมื่อหัวหน้า ระดับหรือผู้บริหารทางโรงเรียนมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น

ระดับการประเมินเพื่อทบทวน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. การประเมินเพื่อทบทวนโดยบุคคลที่ 1

เป็นการประเมินเพื่อทบทวนโดยบุคลากรในโรงเรียนเองตามกำหนดเวลาที่โรงเรียนกำหนดและใช้เป็นมาตรฐานตามที่โรงเรียนกำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพของระบบคุณภาพว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน นโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจโรงเรียน ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาโอกาสการพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นสำคัญ

2. การประเมินเพื่อทบทวนโดยบุคคลที่ 2

เป็นการตรวจสอบนักเรียนตามกำหนดเวลาที่นักเรียนกำหนด และใช้มาตรฐานที่นักเรียนกำหนดโดยวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบระบบคุณภาพของโรงเรียนจะมีขีดความสามารถเพียงพอหรือสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ เช่น การเยี่ยมสำรวจของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาที่มาประเมินโรงเรียนเป็นระยะๆ โดยใช้มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3. การประเมินเพื่อทบทวนโดยบุคคลที่ 3

เป็นการประเมิน โดยองค์กรอิสระตามช่วงเวลาและใช้มาตรฐานตามที่ตกลงกัน การประกันที่โรงเรียนเต็มใจให้องค์กรอิสระมาตรวจสอบ เช่น การเชิญสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพการศึกษามาตรวจสอบเพื่อรับรองมาตรฐาน

องค์ประกอบของการประเมิน

1. ผู้ประเมิน
2. ผู้รับการประเมิน
 - ครูประจำชั้น
 - บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
3. เอกสารคุณภาพ (รายงานประเมินตนเอง SSR)

ผู้ประเมิน คือ บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำการตรวจสอบคุณภาพ โดยบุคคลนั้นจะต้องมีคุณสมบัติเพียงพอที่จะทำการตรวจสอบคุณภาพได้

ผู้ประเมิน มีบทบาทหลัก 3 ประการ คือ

1. การให้ความรู้
2. การเป็นที่ปรึกษา
3. การเป็นเพื่อนที่มาช่วยดูผลการปฏิบัติงาน (External peer review)

คณะผู้ประเมิน จะประกอบด้วย หัวหน้าคณะ (Lead survey) และสมาชิก (Surveyor) ในกรณีที่ผู้ประเมินชุดนั้นมีเพียงคนเดียว ผู้นั้นจะต้องทำหน้าที่ของหัวหน้าคณะด้วย ในบางกรณีอาจมีผู้เชี่ยวชาญ (Technical Expert) ร่วมในคณะด้วยเพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้ประเมินในเชิงวิชาการหรือ มาตรฐานของวิชาชีพ

หน้าที่ของผู้ประเมิน

- วางแผนการประเมิน
- จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน อาทิ ตารางของข้อกำหนด (Matrix of requirement) รายการประเมิน(Audit Checklist) เป็นต้น รวมทั้งหัวหน้าคณะ
- ศึกษาข้อกำหนดและเอกสารคุณภาพ เช่น คู่มือคุณภาพ แผนคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ และวิธีการปฏิบัติ เป็นต้น
- ทำการประเมินตามแผนที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
- จัดบันทึกผลการประเมิน
- รายงานผลการประเมินให้แก่หัวหน้าคณะ
- ประเมินประสิทธิภาพของกิจกรรมการแก้ไขที่เกิดขึ้นหลังจากการประเมิน
- ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือหัวหน้าคณะผู้ประเมิน
- เก็บรักษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพ โดยให้คำนึงตลอดเวลาเป็นความลับของโรงเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าการประเมินคุณภาพ คืออะไร

นอกจากหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประเมินคุณภาพดังกล่าวข้างต้นแล้ว หัวหน้าคณะผู้ประเมิน ยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มเติม ดังนี้

- เป็นผู้พิจารณาคัดเลือกสมาชิกของทีม และพิจารณาความจำเป็นของการมีที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ (Technical Expert)
- จัดเตรียมแผนการประเมินและตารางเวลาในการประเมิน
- จัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการประเมิน
- เป็นตัวแทนของคณะประเมินในการติดต่อประสานงานกับผู้รับการประเมิน
- กล่าวรายงานผลการประเมินแก่ผู้รับการประเมิน
- จัดทำรายงาน

คุณสมบัติของผู้ประเมิน

ผู้ประเมินควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ความชำนาญในเรื่องที่จะทำการประเมินเป็นอย่างดี
2. ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการเป็นผู้ประเมินการพัฒนาคุณภาพ
3. เป็นอิสระจากหน่วยงานที่ทำการตรวจสอบเพื่อป้องกันอคติใดๆ ที่อาจเกิดขึ้น
4. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ได้แก่

- เป็นคนที่ใจเย็น ไม่ฉุนเฉียวง่าย ไม่หงุดหงิดง่าย
- มีความอดทนและอดกลั้นสูง
- มองโลกในแง่ดี และมีมุมมองที่หลากหลาย
- ไม่มีความอามาตมาดร้าย
- วางตัวเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด
- สุขภาพ อ่อนนุ่ม รู้จักกาลเทศะ รู้ว่าสิ่งใดควร สิ่งใดไม่ควร
- มีความเข้าใจผู้อื่น
- ซื่อสัตย์และตรงต่อเวลา
- รู้จักการทำงานเป็นทีม
- เป็นผู้นำที่ดี
- ตัดสินใจบนพื้นฐานของความจริงอย่างเป็นธรรม (Objective) ไม่ใช่การอนุมาน หรือการคาดคะเน (Subjective)

5. มีความเฉลียวฉลาดคิด และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

6. มีทักษะในการพูดคุย สื่อสารกับผู้อื่น

7. มีทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเยี่ยมสำรวจ คือ ตรวจสอบข้อบกพร่องในเชิงระบบเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น ไม่ใช้การจ้องจับผิดเรื่องเล็กๆ น้อยๆ (Nit - picker)

8. มีทักษะในการเชื่อมโยงสิ่งที่ตรวจพบเข้ากับมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ใช้

การฝึกฝนของผู้ประเมิน

ผู้ประเมินที่ดีควรได้รับการฝึกฝนในเรื่องต่อไปนี้

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานที่ใช้ในการประเมิน เช่น มาตรฐานโรงเรียน

2. ทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมิน เช่น การถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต การประเมินผล และการรายงานผล เป็นต้น

3. การบริหารจัดการในกระบวนการประเมิน เช่น การวางแผน การประสานงาน การสื่อสาร การบริหารความขัดแย้ง และการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

แนวทางการประเมินเพื่อทบทวน

เป็นเสมือนพ่อแม่ที่ช่วยให้ลูกเรียนหนังสือโดยตัวเองไม่รู้เนื้อหา

สิ่งที่ทำได้ คือ การไปให้กำลังใจ การชี้แนะวิธีการหาคำตอบ แต่ไม่ได้ให้คำตอบ ผู้ประเมินเข้าไปช่วยใช้สามัญสำนึกในการดูปัญหาในมุมมองที่แตกต่างออกไป ใช้คำถามเชิงบวกโดยไม่ลงเอยในรายละเอียดของปัญหานั้น

ผู้ประเมินไม่ควรใช้คำถามที่มีลักษณะกล่าวโทษหน่วยงานหรือเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานควรถามว่ามีกระบวนการอะไรที่ค้นหาปัญหาหรือความผิดพลาด มีการรายงานหรือการจัดการอย่างไร

ผู้ถูกประเมิน (Performance) ของหน่วยงานยังห่างไกลจากเป้าหมาย ผู้ประเมิน (Surveyor) แต่มีแผนที่ดำเนินการแล้ว ผู้ประเมิน (Surveyor) อาจกระตุ้นให้ดำเนินการต่อตามแผนที่วางไว้หรือให้ประเมินว่ามีวิธีการที่ดีกว่าหรือไม่ ผู้ประเมิน (Surveyor) อาจจะให้ข้อมูลความสำเร็จของหน่วยงานอื่น

ทั้งภูมิหลังความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาของตนเองให้หมด

ผู้ประเมินควรเปรียบเสมือนคนที่ไม่รู้อะไรเลยในเทคนิคการปฏิบัติงานด้านนั้นแต่ควรตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นให้ผู้ทำงานได้ทบทวนว่า สิ่งที่ทำอยู่นั้นดีพอหรือยัง จะมีวิธีการทำงาน ซึ่งให้ผลดีมากกว่าที่เรามีประสบการณ์อยู่ เราไม่ควรไปสอนวิธีการของเราเองแก่ผู้รับการประเมินแต่ควรให้แนวทางพิจารณาวิธีแก้ปัญหาก็หลากหลาย

ผู้ประเมินสามารถตั้งคำถามเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ ว่าตระหนักเกี่ยวกับมาตรฐาน วิชาชีพหรือไม่ ผู้ประเมินต้องการรู้ผลของการประเมินโดยองค์กรอื่นว่าได้มีการทำอะไรไป และได้ทราบข้อเสนอแนะ แต่ผู้ประเมินไม่อยู่ในฐานะที่ตรวจสอบมาตรฐานวิชาชีพ

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในขณะทำการประเมิน

ปัญหาที่พบบ่อยในการประเมินคุณภาพ ได้แก่

1. การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ถูกประเมิน

ปัญหานี้อาจเกิดขึ้นจาก

- ผู้รับการประเมินไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมิน
- ผู้รับการประเมินรู้สึกว่าเป็นการจับผิด
- ผู้รับการประเมินรู้สึกว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์
- ผู้รับการประเมินถูกประเมินบ่อยจนหน้าเบื่อหรือไม่เห็นประโยชน์
- ผู้รับการประเมินเคยมีความรู้สึกที่ไม่ดีกับผู้ประเมินคนก่อน
- ผู้บริหารมีท่าทีที่ไม่สนับสนุน
- ผู้ประเมินใช้ท่าทีที่ไม่เหมาะสม
- มีข้อขัดแย้งระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

ท่าทีที่ผู้รับการประเมินมักแสดงออกในลักษณะดังนี้

- ไม่ยอมพูดคุยด้วย
- ไม่ให้ความร่วมมือในการแสดงหลักฐาน
- ทำตัวไม่ว่างตลอดเวลา

- พยายามถ่วงเวลา
- แกล้งตอบคำถามวกไปวนมา
- รับโทรศัพท์นาน เป็นต้น

ผู้ประเมินควรใช้ท่าทีที่สุภาพ ใจเย็นเป็นมิตร พยายามอธิบายให้ผู้รับการประเมินเข้าใจในวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการตรวจสอบ หากไม่ได้ผลควรจดบันทึกลงสมุดบันทึกของผู้ประเมินและรายงานให้ ตัวแทนฝ่ายบริหารทราบเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาต่อไป

2. การไม่ได้รับความร่วมมือจากฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหารมักเข้าใจผิด คิดว่าไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบฝ่ายบริหาร ดังนั้นเมื่อถูกตรวจสอบ อาจแสดงท่าทีไม่ร่วมมือขึ้นได้ อาทิ

- ไม่ยอมให้เวลาในการประเมิน
- มีโทรศัพท์เข้าตลอดเวลาทำให้การประเมินไม่ต่อเนื่อง
- ไม่ยอมเป็นฝ่ายถูกประเมิน แต่เป็นฝ่ายสั่งสอนผู้ประเมิน

บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากฝ่ายผู้ประเมิน เนื่องจากมีความเกรงกลัวฝ่ายบริหารมากทำให้บางครั้ง ไม่กล้าซักถาม ไม่กล้าสัมภาษณ์

ผู้ประเมินที่ดีควรเตรียมตัวให้พร้อมทำการบ้านล่วงหน้า และต้องรักษาเวลา เนื่องจากฝ่ายบริหารมักไม่ค่อยมีเวลาว่าง ในกรณีที่มีโทรศัพท์เข้ามาอาจขอร้องให้เลขานุการของท่านรับเรื่องไว้ก่อน ในกรณีที่เป็นการประเมินคุณภาพภายใน หากเห็นว่าท่าน มีเรื่องด่วนจริงๆ อาจขอนัดเวลาใหม่ก็ได้

3. ผู้รับการประเมินตอบคำถามกวน

ผู้ประเมินที่ดีควรมีทักษะการรับฟังและมีเทคนิคทำให้ผู้ตอบคำถามอยู่ในประเด็นที่ต้องการ มิฉะนั้นจะเสียเวลามาก หากผู้ตอบตอบไม่ตรงประเด็นหรือตอบอ้อมค้อมมาก ควรขัดจังหวะอย่างสุภาพ และขอร้องให้พูดในประเด็นหากคิดว่าผู้ตอบไม่เข้าใจคำถามให้ใช้คำถามใหม่ หรืออธิบายให้ทราบว่า คำถามที่ท่านถาม ท่านหมายถึงอะไร และท่านต้องการอะไรจากคำถามนั้น

ควรสรุปประเด็นเป็นระยะๆ เพื่อให้มั่นใจว่าความเข้าใจของท่านและผู้ตอบตรงกัน

4. ผู้รับการประเมินกลัวและประหม่ามากจนไม่สามารถตอบคำถามได้

บางครั้งผู้รับการประเมินกลัวประหม่ามากจนไม่สามารถควบคุมตนเองได้จะสังเกตเห็นริมฝีปาก ที่สั่นระริก หรือมือที่สั่นเวลาหยิบหรือเปิดเอกสาร

ผู้ประเมินควรสร้างบรรยากาศการเยี่ยมสำรวจให้เป็นกันเอง ควรเริ่มต้นด้วยคำถามที่มั่นใจว่า ผู้รับการประเมินสามารถตอบได้แน่นอน และควรใช้เวลาถามพอแก่ผู้รับการประเมินจนกระทั่งเขาเริ่มคุ้นเคยและหายประหม่า บางครั้งอาจต้องใช้คำถามนำเข้าช่วยบ้างตามความเหมาะสม

5. ผู้รับการประเมินไม่เชื่อมั่นในผู้ประเมิน

บางครั้ง ผู้รับการประเมินรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ที่มีวุฒิและวิญญูติมากกว่าทั้งในเรื่องงานและเรื่อง การประเมินทำให้แสดงท่ายกตนข่มท่านบ้าง แสดงความไม่เชื่อถือผู้ประเมินบ้าง

ในกรณีที่ผู้ประเมินอ่อนวัยมาก ควรใช้ท่าทีที่อ่อนน้อม แสดงความชื่นชม ในระบบงานที่ ดำเนินอยู่และสร้างบรรยากาศให้เป็นลักษณะร่วมกันค้นหาข้อบกพร่องของระบบเพื่อสร้างโอกาสพัฒนา คุณภาพแทน ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งลงไปได้มาก

6. ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องต้องตอบคำถามผู้ที่รับการประเมิน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประเมินเพื่อการรับรองมาตรฐาน เมื่อผู้ประเมินถามคำถามจะมีผู้ที่ไม่ เกี่ยวข้องต้องตอบคำถามแทนอยู่เสมอ โดยคำตอบที่ได้อาจเป็นจริงบ้าง ไม่เป็นจริงบ้าง เนื่องจากผู้ที่ตอบมัก จะไม่ใช่ผู้ที่ปฏิบัติเอง

ผู้ประเมินควรขอร้องให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็นด้วยท่าทีที่สุภาพ หากยังไม่ได้ผล อาจแจ้งตัวแทนฝ่ายบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไปเพื่อป้องกันปัญหานี้ ผู้ประเมินควรขอความร่วมมือตั้งแต่ เริ่มต้นการประเมินเพื่อทบทวน (Opening Meeting)

สถานการณ์จริงขณะทำการประเมินคุณภาพอาจมีปัญหาที่ผู้ประเมินคาดไม่ถึงมากมายแต่สิ่งที่คุณประเมิน ควรคำนึงอยู่เสมอก็คือ

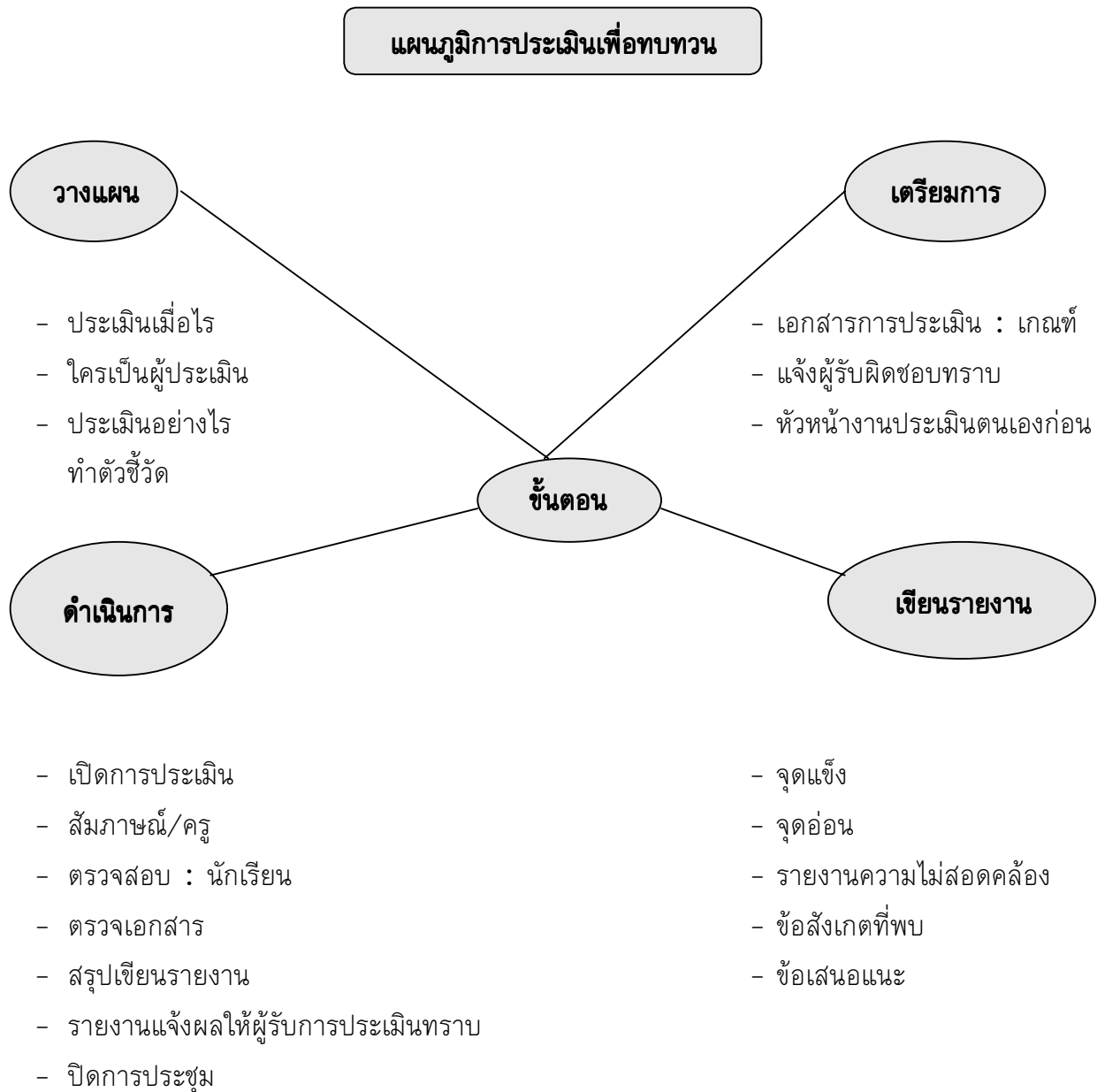
1. เป็นผู้ประเมินที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง ไม่หงุดหงิดหรือโมโหง่าย
2. ใช้ความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการแก้ไขปัญหา
3. ยึดหลักของความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และไม่ลำเอียง
4. เป็นผู้ที่มีมองโลกในแง่ดี และคิดแต่ในทางสร้างสรรค์
5. เป็นผู้ที่รู้จักกาลเทศะ
6. ไม่ด่วนสรุปในกรณีที่ไม่แน่ใจ ให้ยกผลประโยชน์ให้ผู้ถูกประเมินเสมอ
7. ไม่เป็นผู้ที่หลงตัวเอง หรือยกตนข่มท่าน

ขั้นตอนการประเมินเพื่อทบทวนระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

มี 4 ระยะ ดังนี้

1. การเตรียมและการวางแผนการประเมินเพื่อทบทวน
2. ทำการประเมินเพื่อทบทวน
3. รายงานผลการประเมิน
4. ตรวจสอบติดตามผลการแก้ไขปัญหา

แผนภูมิการประเมินเพื่อทบทวน



การเตรียมการและการวางแผนการประเมิน

การประเมินการพัฒนาคุณภาพเป็นกิจกรรมที่มีตัวแปรมากมายเกี่ยวข้อง ทำให้ประสิทธิภาพในการประเมินแตกต่างกันออกไป ขึ้นกับความร่วมมือของผู้ถูกประเมิน ทักษะ ความรู้ และความชำนาญของผู้ประเมิน ความซับซ้อนของกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการศึกษาเตรียมการและการวางแผนการประเมินที่มีประสิทธิภาพ

ทำไมต้องเตรียมการและวางแผนก่อนการประเมิน

1. เพื่อให้สามารถประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ในเวลาที่จำกัด เพราะในการประเมินจริงเวลาที่จำกัดจะเป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ประเมิน
2. เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ประเมิน เพราะได้มีกรวางแผนและศึกษารายละเอียดของพื้นที่กระบวนการ ตลอดจนระบบงานเป็นการล่วงหน้า ทำให้ทราบว่า จะค้นหาข้อมูลในเรื่องใดประเด็นใด
3. เพื่อให้ผู้ประเมินได้มีโอกาสเตรียมตัวสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการประเมิน

ระยะเตรียมการ

เมื่อได้มอบหมายให้เป็นผู้ประเมินระดับใด หัวหน้าผู้ประเมินเตรียมการในเรื่องต่อไปนี้

1. คัดเลือกทีมผู้ประเมิน โดยพิจารณาความเหมาะสม ความรู้ หรือความชำนาญเฉพาะในกรณีการประเมินภายใน ผู้ประเมินจะต้องไม่มีความสัมพันธ์หรือเป็นอิสระจากระดับที่จะไปประเมิน
2. พิจารณาความจำเป็นที่จะต้องปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ (Technical expert)
3. ชี้แจงให้ผู้ประเมินทราบในเรื่องต่อไปนี้
 - ระดับที่จะถูกประเมิน
 - ตารางเวลาประเมิน
 - ขอบข่ายการประเมิน

เมื่อทราบแล้วว่าจะต้องประเมินระดับใดบ้าง (จากการแบ่งงานของหัวหน้าผู้ประเมิน) มีตารางเวลาแน่นอนอย่างไร (จากตารางเวลาประเมิน) และหน่วยงานนั้นๆ จะต้องประเมินในเรื่องใดหรือข้อกำหนดใดแล้ว (จากตารางของข้อกำหนด) ผู้ประเมินควรจะต้องเริ่มจัดเตรียม รายงานประเมิน (Survey checklist)

รายงานการประเมิน (Survey checklist) คืออะไร

รายการประเมินเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ผู้ประเมินจัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้การประเมินคุณภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทั่วไปจะประกอบด้วยรายการของหัวข้อหรือคำถามที่ต้องการประเมินและตารางบันทึกผลการประเมิน

ประโยชน์ของการจัดเตรียมรายการประเมิน

1. ช่วยให้ผู้ประเมินสามารถวางแผนการประเมิน และทำการประเมินได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
2. ช่วยให้ผู้ประเมินทราบว่า ประเด็นสำคัญที่จะต้องประเมินอยู่ที่ใด เรื่องใดที่ต้องให้ความสนใจมากเป็นพิเศษ
3. ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ประเมินว่าสามารถประเมินได้อย่างครอบคลุม และครบถ้วนในทุกประเด็นที่จำเป็น
4. ระหว่างการจัดเตรียมรายการประเมินจะทำให้ผู้ประเมินเข้าใจข้อกำหนดของมาตรฐานและกิจกรรมของหน่วยงานที่จะประเมินมากขึ้น
5. ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการประเมินครั้งต่อไป
6. เป็นหลักฐานอย่างหนึ่งที่ใช้ประกอบในรายการประเมิน (Survey Report)
7. สามารถส่งให้หน่วยงานที่จะถูกประเมินใช้ประเมินตนเองได้ล่วงหน้าซึ่งเป็นวิธีการที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพใช้ในการประเมินเพื่อให้การรับรองมาตรฐาน ในกรณีนี้การประเมินอาจเป็นเพียงการไปค้นหาหลักฐานเพื่อยืนยันว่าสอดคล้องกับผลการประเมินตนเองก็ได้

ข้อจำกัดของรายการประเมิน

1. อาจทำให้การประเมินน่าเบื่อหน่าย ไม่มีชีวิตชีวา เพราะผู้ประเมินบางคนอาจทำหน้าที่แต่เพียงซักถามตามรายการประเมินที่จัดเตรียมมาเท่านั้น
2. อาจทำให้กรอบความคิดของผู้ประเมินถูกจำกัดเฉพาะรายการที่เตรียมมาไม่พยายามค้นหาหลักฐานที่เป็นรูปธรรมอื่นๆ หรือค้นหาข้อบกพร่องที่แท้จริงของระบบ
3. พยายามทำความเข้าใจกระบวนการที่จะถูกประเมิน และวิเคราะห์ดูว่าประเด็นใด คือประเด็นหลักที่สำคัญของกระบวนการ ประเด็นใดที่จะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ ประเด็นใดถ้าเกิดความผิดพลาดแล้วจะเกิดผลกระทบต่อกระบวนการ
4. หาข้อมูลเพิ่มเติมตามความเหมาะสมจากระดับชั้น หรือโรงเรียนอื่นที่ผ่านการประเมินแล้ว
5. จัดทำเป็นรายการประเมิน

การรายงานผลการประเมินคุณภาพ

หลังประเมินต้องรายงานผลตามหัวข้อการเขียนรายงาน

ลักษณะรายงานที่ดีควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

- ชัดเจน ตรงประเด็น
- กระชับไม่เยิ่นเย้อ
- ครอบคลุมในทุกประเด็น

- สะท้อนผลการตรวจสอบได้อย่างแท้จริง
- ไม่มีอคติ
- ปราศจากข้อโต้แย้ง

ส่วนประกอบของรายงานโดยทั่วไปจะประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่
 - ชื่อและที่ตั้งของโรงเรียน
 - ขอบข่ายของการประเมิน
 - รายการถูกประเมิน
 - วัตถุประสงค์ของการประเมิน
 - วันเวลาประเมิน
2. แผนการประเมินและกระบวนการที่ใช้ประเมิน
 - สมาชิกของคณะผู้ประเมิน
 - หน้าที่รับผิดชอบของสมาชิกในคณะ
 - วาระของ Opening Meeting และ Close Meeting ที่ใช้
 - วิธีการที่ผู้ประเมินใช้
 - ตารางเวลาการประเมิน
3. ผลการประเมิน
 - สรุปผลการประเมินโดยภาพรวม
 - รายงานจุดแข็งหรือจุดอ่อนของระดับชั้น
 - รายงานความไม่สอดคล้องที่ตรวจพบ
 - รายงานข้อสังเกตที่ตรวจ
 - รายงานผลการแก้ไขหรือปรับปรุงคุณภาพในกรณีเป็นการตรวจติดตาม
4. ภาคผนวก ประกอบด้วยหลักฐานหรือข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ของรายงาน
 - รายการใบคำขอให้แก้ไขทั้งหมดที่มี
 - ตารางของข้อกำหนด (Matrix of requirement)
 - รายการประเมินคุณภาพที่ใช้ (Audit checklist)
 - ข้อมูลอื่นๆ ตามความเหมาะสม

โดยทั่วไป รายงานที่จัดทำโดยคณะผู้ประเมินภายนอก ไม่ว่าเป็นการประเมินบุคคลที่สองหรือสาม จะเป็นรายงานที่เป็นทางการและมีส่วนประกอบเหล่านี้ครบถ้วน แต่ถ้าเป็นการประเมินคุณภาพภายในอาจไม่จำเป็นต้องมีให้ครบตามนี้ก็ได้อาจพิจารณาตามความเหมาะสม

เมื่อกระบวนการประเมินคุณภาพสิ้นสุด หากปรากฏมีความไม่สอดคล้องเกิดขึ้นผู้ประเมินจะต้องรายงานผลของความไม่สอดคล้องให้แก่ผู้รับการประเมินในระดับชั้นได้รับทราบเมื่อผู้ถูกประเมินลงนามรับใบคำขอให้แก้ไขแล้ว ก็จะดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ปรึกษากับคณะกรรมการดำเนินงาน (ทีมทำ) ของระดับชั้นเพื่อร่วมกันค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
2. ในกรณีที่ใช้แบบการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมอาจใช้แบบทีมพัฒนาหรือคณะกรรมการร่วมกันค้นหาสาเหตุแท้จริงของปัญหา

สาเหตุของปัญหา

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาควรพิจารณาให้ถ่องแท้ถึงสาเหตุของปัญหาไม่ใช้การแก้ไขปัญหาย่างผิวเผิน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสาเหตุต่อไปนี้หรือไม่

- ขาดการฝึกอบรม
- ขาดการวางแผน หรือจัดตารางเวลาที่ดี
- สภาวะการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม
- ทักษะการบุคคลและเครื่องมือไม่เพียงพอ
- การควบคุมกระบวนการที่ไม่ดีพอ
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบที่มีอยู่
- มีระเบียบหรือวิธีปฏิบัติที่ไม่ครอบคลุม
- เครื่องมือที่ใช้ในกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนขาดประสิทธิภาพ
- การจัดระบบการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ

3. เมื่อการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาแล้วเสร็จ ก็ร่วมกันคิดค้นรูปแบบหรือวิธีการ แก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำอีก

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และแผนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ ผู้ประเมินทราบพร้อมกำหนดวันแล้วเสร็จโดยบันทึกลงในแบบฟอร์มที่กำหนด(ถ้ามี)

5. ผู้ประเมินพิจารณาว่าวิธีแก้ไขปัญหามatchingหรือไม่ โดยอาศัยเกณฑ์ดังนี้

- เป็นการแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหาหรือไม่
- แผนการแก้ไขปัญหานั้นนำเสนอสัมพันธ์กับสภาพของปัญหาหรือไม่
- สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่ สมเหตุสมผลหรือไม่

6. เมื่อผู้ประเมินเห็นด้วยว่าแผนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเหมาะสม ผู้ถูกประเมินจะดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

7. เมื่อถึงวันกำหนดแล้วเสร็จ ผู้ประเมินจะนัดหมายผู้ถูกประเมินเพื่อกำหนดวันตรวจติดตามผลการแก้ไขปัญหานั้น

8. ผู้ประเมินประเมินติดตามผลการแก้ไขและปิดประเด็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไข เรียบร้อยแล้ว หลักเกณฑ์ที่ผู้ประเมินควรใช้พิจารณาในการปิดประเด็นและแก้ไขปัญหาก็คือ

- มีหลักฐานของเอกสารคุณภาพตามที่เสนอมาหรือไม่ เช่น ในแผนแก้ไขเสนอว่าจะทำ ระเบียบปฏิบัติหรือปรับปรุงแก้ไขวิธีปฏิบัติงานในเรื่องนั้นเพิ่มเติม ผู้ประเมินต้องไปตรวจสอบว่ามีแก้ไขและประกาศใช้แล้วจริงหรือไม่

- มีหลักฐานการปฏิบัติตามเอกสารคุณภาพที่จัดทำขึ้นใหม่หรือปรับปรุงแก้ไขใหม่หรือไม่
- มีหลักฐานที่แสดงการปฏิบัติตามแผนการแก้ไขใหม่หรือไม่ เช่น การฝึกอบรมใหม่ หรือการเพิ่มเติมทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

- มีการติดตามแก้ไขปัญหาด้วยวิธีดังกล่าวแล้ว ปัญหานั้นได้หมดไป

ในกรณีที่ปัญหายังคงอยู่ หรือแก้ไขไม่ทันตามกำหนด ผู้ประเมินอาจออกไปขอแก้ไขใบใหม่หรือรอไว้ก่อนยังไม่ปิดประเด็นก็ได้

9. รวบรวมผลการแก้ไขปัญหา รายงานให้ผู้บริหารทราบตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้

- วันเวลาและสถานที่ที่จะทำการประเมิน
- วัตถุประสงค์ของการประเมิน เช่น เป็นการประเมินคุณภาพภายในตามวาระปกติ ประเมินคุณภาพภายในเพื่อทดสอบความพร้อมก่อนการประเมินจากบุคคลภายนอก ประเมินคุณภาพภายในเพื่อติดตามผลการแก้ไขปัญหา หรือเป็นการประเมินเพื่อให้การรับรองมาตรฐาน เป็นต้น

- ขอบข่ายของการประเมิน เช่น ประเมินเฉพาะกิจกรรมคัดกรอง ประเมินเฉพาะพฤติกรรมของนักเรียนในโรงเรียน เป็นต้น

- มาตรฐานที่ใช้ในการประเมินใช้มาตรฐานประเมินของระบบประกันคุณภาพการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

- ข้อมูลอื่นๆ ที่จำเป็นตามความเหมาะสม เช่น กติกาที่จะใช้ในการประเมิน ข้อควรระวังในการประเมิน เป็นต้น

การเตรียมตัวของผู้ประเมินภายนอก

ในกรณีที่เป็นการประเมินคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนจากบุคคลที่สอง หรือที่สาม เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำการประเมินแล้ว ผู้ประเมินควรหาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้

- สถานที่ตั้งของโรงเรียน
- วิธีติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ และผู้รับผิดชอบ
- จำนวนบุคลากรของโรงเรียน มีการแบ่งเป็นผลัดหรือไม่
- ขนาดของโรงเรียน จำนวนอาคารเรียน ระยะห่างของแต่ละอาคาร

- ชีตความสามารถของโรงเรียน เช่นมีการจัดการเรียนการสอนสาขาใดบ้าง เพื่อจะได้ประเมินความซับซ้อนของกระบวนการ

- โครงสร้างขององค์กร
- กระบวนการหลักๆ ของโรงเรียน (Main process) และขอบข่ายที่จะประเมิน
- เอกสารคุณภาพของโรงเรียน เช่น คู่มือคุณภาพ และ/หรือระเบียบปฏิบัติของระบบคุณภาพ
- มาตรฐานหรือระเบียบข้อบังคับที่โรงเรียนจะต้องปฏิบัติ
- ผลการประเมินครั้งที่ผ่านมา (ถ้ามี)
- วิธีเดินทาง โรงแรมที่พักที่สะดวกที่สุด
- ข้อมูลอื่นๆ ตามความเหมาะสม

การเตรียมตัวของผู้ประเมินภายใน

โดยส่วนใหญ่การประเมินคุณภาพภายในจะไม่มีขั้นตอนการเตรียมตัวที่ยุ่งยาก เพราะผู้ประเมินก็เป็นบุคลากรในโรงเรียนนั้นอยู่แล้ว จึงไม่มีปัญหาเรื่องการทำความรู้จักรักกับอาคารสถานที่ ผู้ที่ถูกประเมินหรือกฎระเบียบ ข้อควรระวังภายในโรงเรียน เพียงแต่ตกลงกันให้เป็นการแน่นอนในเรื่องเวลาและสถานที่ ก็ สามารถทำการประเมินได้แล้ว ยกเว้นว่ามีหลายระดับและผู้ประเมินไม่เคยรู้จักระดับนั้นมาก่อน อาจใช้แนวทางการเตรียมตัวแบบผู้ประเมินภายนอกก็ได้

การวางแผนการประเมิน

เมื่อผู้ประเมินได้ข้อมูลที่เป็นแล้ว ควรวางแผนการประเมินเป็นลำดับขั้นดังนี้

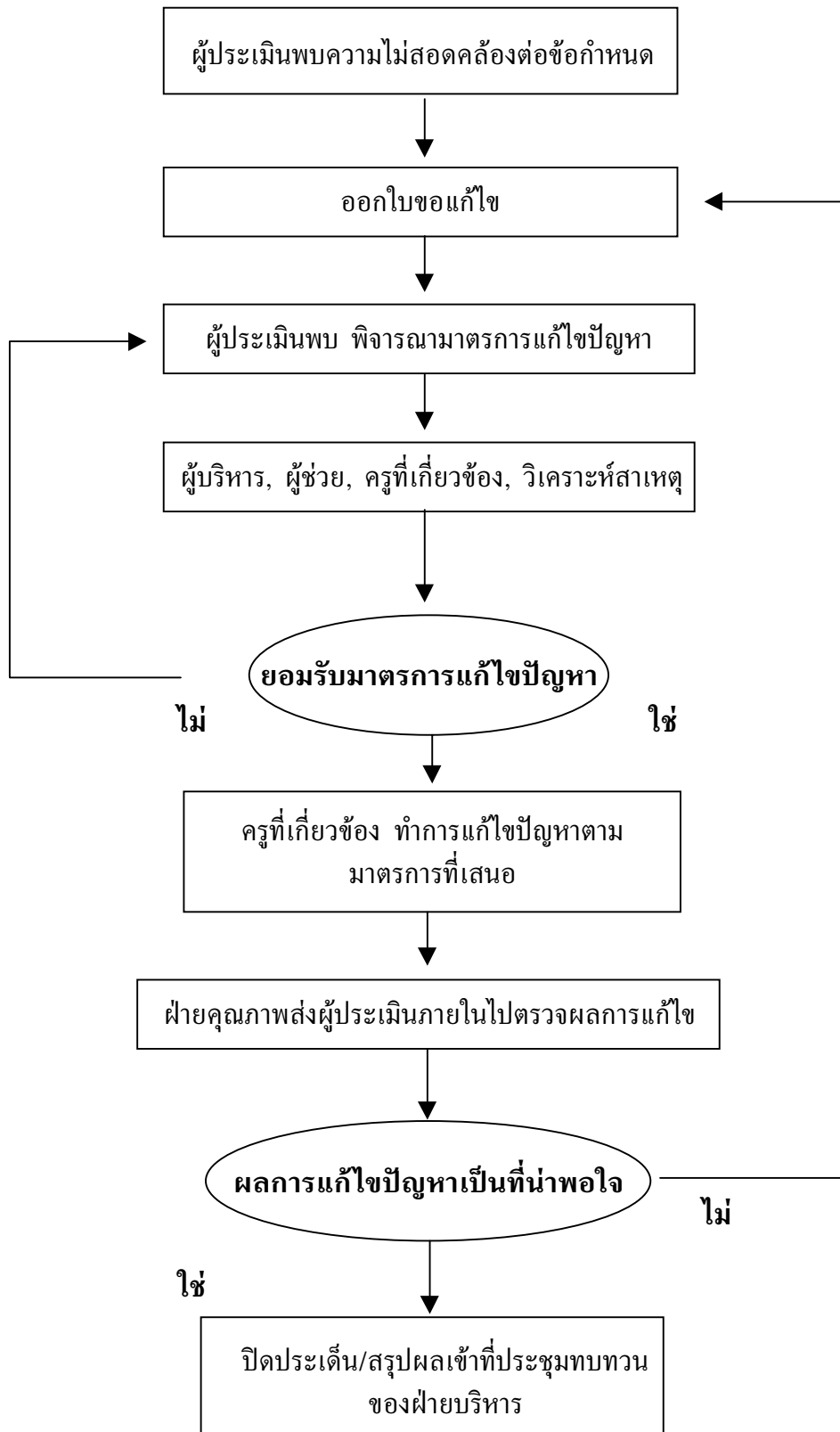
1. จัดมาตรฐานที่จะใช้ในการประเมิน เช่น มาตรฐานโรงเรียนและทำการทบทวนข้อกำหนดของมาตรฐานดังกล่าว

2. จัดทำตาราง ของข้อกำหนด (Matrix of requirement)

3. จัดทำตารางเวลาในการประเมิน (Survey time table)

4. จัดทำรายการประเมิน (Survey checklist)




ตัวอย่างผังไหลของกระบวนการแก้ไข้ปัญหา






ตัวอย่างแบบประเมินเพื่อทบทวนการดำเนินงานระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

1. ด้านผลผลิต (Out put)



มาตรฐาน 1.1 มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
1.1.1 มีน้ำหนักส่วนสูงตามเกณฑ์มาตรฐานเด็กไทย ระดับที่ 1 มีน้ำหนักและส่วนสูง ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานเด็กไทย ระดับที่ 2 มีน้ำหนักส่วนสูงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานเด็กไทย ระดับที่ 3 มีส่วนสูงเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานเด็กไทย	
1.1.2 มีความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) ระดับ 1 มีค่าคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) ต่ำกว่า เกณฑ์ปกติของเด็กไทย ระดับ 2 มีค่าคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) เท่ากับ เกณฑ์ปกติของเด็กไทย ระดับ 3 มีค่าคะแนนเฉลี่ยความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) สูงกว่า เกณฑ์ปกติของเด็กไทย	
1.1.3 ไม่เสพสิ่งเสพติดและสิ่งมอมเมา รวมทั้งไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ระดับ 1 มีนักเรียนใช้สิ่งเสพติดและสิ่งมอมเมาน้อยกว่าร้อยละ 10 ของนักเรียนทั้งหมด ระดับ 2 มีนักเรียนใช้สิ่งเสพติดและสิ่งมอมเมาน้อยกว่าร้อยละ 5 ของ นักเรียนทั้งหมด ระดับ 3 มีนักเรียนใช้สิ่งเสพติดและสิ่งมอมเมาน้อยกว่าร้อยละ 3 ของ นักเรียนทั้งหมด	

มาตรฐาน 1.2 สามารถเรียนรู้ได้เต็มศักยภาพและมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้และการทำงาน

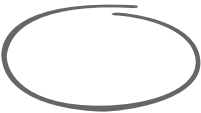
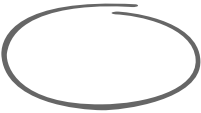

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
1.2.1 รู้ความถนัด ความสามารถ ความสนใจ จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง พร้อมที่จะปรับปรุง และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ระดับ 1 นักเรียนร้อยละ 50 ขึ้นไป ได้ใช้ความสามารถพิเศษของตนเอง ระดับ 2 นักเรียนร้อยละ 60 ขึ้นไป ได้ใช้ความสามารถพิเศษของตนเอง ระดับ 3 นักเรียนร้อยละ 80 ขึ้นไป ได้ใช้ความสามารถพิเศษของตนเอง	
1.2.2 นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนผ่านเกณฑ์การประเมินตามหลักสูตรทุกรายวิชา ระดับ 1 ร้อยละ 81 - 90 ระดับ 2 ร้อยละ 90 - 95 ระดับ 3 ร้อยละ 96 ขึ้นไป	
1.2.3 นักเรียนมีกระบวนการทำงานและได้ผลงานที่มีคุณภาพ ระดับ 1 ร้อยละ 40 - 60 ระดับ 2 ร้อยละ 61 - 80 ระดับ 3 ร้อยละ 81 ขึ้นไป	

มาตรฐาน 1.3 มีความเป็นอยู่ด้านเศรษฐกิจและสังคมที่พอเหมาะกับตนเอง



รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
1.3.1 มีความเป็นอยู่อย่างเพียงพอในการศึกษาเล่าเรียน ระดับ 1 ร้อยละ 70 ระดับ 2 ร้อยละ 80 ระดับ 3 ร้อยละ 90 ขึ้นไป	
1.3.2 นักเรียนที่ขาดการคุ้มครองจากครอบครัวสามารถหลีกเลี่ยงและป้องกันตนเองให้พ้นภัยได้ ระดับ 1 ร้อยละ 50 ระดับ 2 ร้อยละ 70 ระดับ 3 ร้อยละ 80 ขึ้นไป	

2. ด้านกระบวนการ (Process)


มาตรฐาน 2.1 มีการบริหารและการจัดการด้านการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบ

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>2.1.1 จัดทำแผนการดำเนินงานระบบการช่วยเหลือนักเรียนอย่างชัดเจนและปฏิบัติตามแผนที่กำหนด</p> <p>ระดับที่ 1 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ปฏิทินปฏิบัติงานในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>ระดับที่ 2 มีการกำหนดแผน วัตถุประสงค์ กิจกรรมประเมินผลและองค์ประกอบของแผนสอดคล้องกับมาตรฐานการส่งเสริม ป้องกันในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>ระดับที่ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีการดำเนินการตามแผนกิจกรรมที่สามารถประเมินผลปรับปรุง พัฒนางาน</p>	
<p>2.1.2 นิเทศ ติดตาม ประเมินเพื่อทบทวนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง</p> <p>ระดับที่ 1 มีการสร้างความเข้าใจในการนิเทศ ติดตาม ประเมินเพื่อทบทวน</p> <p>ระดับที่ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการดำเนินการนิเทศ และมีบันทึกการนิเทศ ติดตามตามแผนที่กำหนด</p> <p>ระดับที่ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีรายงานผลการนิเทศ ติดตาม ประเมิน</p>	
<p>2.1.3 จัดทำรายงานผลการประเมินเพื่อทบทวน นำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาและเผยแพร่</p> <p>ระดับที่ 1 มีเอกสารการรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report)</p> <p>ระดับที่ 2 มีรายงานการศึกษาตนเอง มีสำรสะท้อนค้องกับงานที่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ องค์กรประกอบคุณภาพ</p> <p>ระดับที่ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 บุคลากรของโรงเรียนรับทราบ เข้าใจ และนำผลการประเมินตนเองเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขสิ่งบกพร่องและรักษาลิ่งที่ทำได้ดีอยู่แล้ว และมีการเผยแพร่</p>	






มาตรฐาน 2.2 มีการพัฒนาครูประจำชั้นและบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีเจตคติที่ดีและมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ


รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>2.2.1 มีแผนการพัฒนาที่มุ่งให้ครูประจำชั้นและบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับการพัฒนา ความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ ดำเนินการตามแผน</p> <p>ระดับ 1 มีการจัดทำแผนพัฒนาครูประจำชั้นและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการพัฒนาครูประจำชั้นและบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแผนที่กำหนดอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบด้วยวิธีการที่หลากหลาย</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีการทดสอบความรู้ความสามารถและความต้องการในการฝึกอบรมครูประจำชั้นและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง</p>	
<p>2.2.2 นิเทศ ติดตาม ประเมินผล และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่ครูประจำชั้น และผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>ระดับ 1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ การวางแผน การนิเทศ ติดตาม ประเมินผลเพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการนิเทศติดตามเพื่อทบทวนรายงานผลการนิเทศและประชาสัมพันธ์เผยแพร่</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีการยกย่อง ชมเชย มอบรางวัลให้กับครูประจำชั้นและผู้เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานดีเด่น</p>	

มาตรฐาน 2.3 ครูประจำชั้น ผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องมีการประชาสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>2.3.1 มีการติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องในโรงเรียนและผู้ปกครอง</p> <p>ระดับ 1 มีการประสานกับผู้เกี่ยวข้องในโรงเรียนและผู้ปกครอง มีการจัดประชุมกับผู้ปกครองในชั้นเรียนทุกภาคเรียน</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว จัดกระบวนการประชุมให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วม</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองหลังการประชุม</p>	

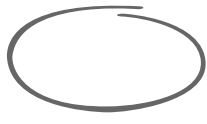
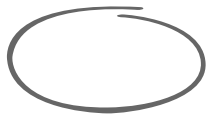
มาตรฐาน 2.4 มีกระบวนการในการช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>2.4.1 มีการศึกษานักเรียนเป็นรายบุคคลและมีการคัดกรองนักเรียนกลุ่มปกติและกลุ่มเสี่ยง/มีปัญหา</p> <p>ระดับ 1 มีการจัดทำระเบียบสะสม และแบบประเมินพฤติกรรม</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการวิเคราะห์คัดกรองนักเรียนจากระเบียบสะสม แบบประเมินพฤติกรรม สัมภาษณ์นักเรียน และผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล</p>	
<p>2.4.2 มีการช่วยเหลือนักเรียนและให้คำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน</p> <p>ระดับ 1 ครูประจำชั้นให้คำปรึกษาและบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือนักเรียน และมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีบันทึกการช่วยเหลือ ติดตามผล</p>	
<p>2.4.3 มีการติดต่อพบปะผู้ปกครองในการแก้ไขปัญหานักเรียน</p> <p>ระดับ 1 มีการติดต่อแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเกี่ยวกับปัญหาของนักเรียน</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการหารือร่วมกันถึงวิธีการแก้ปัญหานักเรียน</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีการติดตามผลการช่วยเหลือนักเรียนและรายงานให้ผู้ปกครองทราบ</p>	
<p>2.4.4 มีการจัดกิจกรรมโฮมรูม</p> <p>ระดับ 1 มีการจัดทำแผนการจัดกิจกรรมโฮมรูม</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการจัดกิจกรรมให้นักเรียนมีส่วนร่วม</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีการประเมินผลจากกิจกรรมโฮมรูม</p>	
<p>2.4.5 มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความเป็นอยู่ที่เหมาะสมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม</p> <p>ระดับ 1 มีการจัดหาทุนการศึกษาและอาหารกลางวัน</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการส่งเสริมให้มีรายได้ระหว่างเรียนและเก็บออม</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีการช่วยเหลือนักเรียนที่ครอบครัวไม่สามารถคุ้มครองเด็กได้</p>	



รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>2.4.6 มีการส่งต่อนักเรียนกรณีครูประจำชั้นไม่สามารถให้การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่นักเรียนได้</p> <p>ระดับ 1 มีการส่งต่อนักเรียนให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในโรงเรียน</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการรายงานผลการช่วยเหลือให้ครูประจำชั้นทราบ</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีการติดตามผลการช่วยเหลือและ/หรือมีการส่งต่อไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก</p>	

3. ด้านปัจจัย (Input)



มาตรฐาน 3.1 ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>3.1.1 ให้ความสำคัญและเป็นผู้ดำเนินการอำนวยการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>ระดับ 1 ผู้บริหารให้ความสนใจ ทุ่มเทเวลา และเป็นที่พึ่งของครูในการดูแลช่วยเหลือนักเรียนได้</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว ผู้บริหารสามารถดึงศักยภาพของผู้ร่วมงานมาใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว ผู้บริหารให้ขวัญกำลังใจ การเสริมแรงจูงใจ และข้อมูลย้อนกลับแก่ครู-อาจารย์ นักเรียน ตลอดจนเผยแพร่ผลการพัฒนาเป็นลายลักษณ์อักษร</p>	
<p>3.1.2 สามารถนิเทศ ติดตาม ประเมินผลเพื่อทบทวนระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>ระดับ 1 ผู้บริหารมีความเข้าใจ การดำเนินการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว ผู้บริหารมีกลไก ติดตาม ประเมินความพอเพียงของทรัพยากรการบริหารกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว ผู้บริหารสามารถประเมินสถานการณ์และแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ</p>	


**มาตรฐาน 3.2 ครูประจำชั้นมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีในบทบาทหน้าที่การดูแลช่วยเหลือ
นักเรียน**

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>3.2.1 มีความรู้ ความเข้าใจในภาระงาน การดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>ระดับ 1 ครูประจำชั้นได้รับการอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>ระดับ 2 ครูประจำชั้นได้รับการประเมินว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ดำเนินการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้วมีการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ</p>	
<p>3.2.2 มีเจตคติที่ดีต่อการเป็นครูประจำชั้น มีความรัก ความเอื้ออาทร และเข้าใจธรรมชาติของผู้เรียน</p> <p>ระดับ 1 มีการอบรมให้มีความเจตคติที่ดี</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้เรียนตามสภาพความถนัด ความสนใจ ตามศักยภาพของแต่ละคน</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีผลเป็นที่ประจักษ์หรือเป็นที่ยอมรับในสถานศึกษาว่าเป็นผู้มีความรัก เมตตาต่อผู้เรียนโดยแท้จริง</p>	

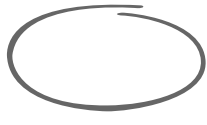
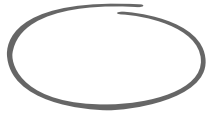
มาตรฐาน 3.3 ครูประจำชั้นมีคุณธรรม จริยธรรม และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>3.3.1 เป็นผู้การปฏิบัติตนในการเป็นครูที่ปรึกษาด้วยความซื่อสัตย์ และด้านคุณธรรม จริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดี</p> <p>ระดับ 1 มีการปฏิบัติตนตามบทบาทครูประจำชั้นด้วยความซื่อสัตย์</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีความเป็นกลางในการเป็นครูประจำชั้น</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว เป็นผู้ปฏิบัติตนจนเป็นที่ยอมรับในสถานศึกษา</p>	
<p>3.3.2 มีความรับผิดชอบ และวิจรรณญาณในการรักษาความลับของนักเรียน</p> <p>ระดับ 1 มีการจัดระบบในการรักษาความลับ</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้ว มีความรับผิดชอบด้วยตนเองในการรักษาความลับ</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว มีความรับผิดชอบจนเป็นแบบอย่างในการรักษาความลับ</p>	

มาตรฐาน 3.4 ผู้ปกครองให้ความร่วมมือกับโรงเรียนในการเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือบุตรหลานของตน

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>3.4.1 ร่วมมือกับโรงเรียนในการดูแลแก้ไขและพัฒนานักเรียน</p> <p>ระดับ 1 ร่วมมือกับโรงเรียนในการดูแลแก้ไขและพัฒนานักเรียนเป็นบางครั้ง</p> <p>ระดับ 2 นอกจากระดับ 1 แล้วร่วมมือกับโรงเรียนในการดูแลแก้ไขและพัฒนานักเรียนทุกครั้ง</p> <p>ระดับ 3 นอกจากระดับ 1 และ 2 แล้ว ร่วมมือกับโรงเรียนและเป็นกรรมการเครือข่ายผู้ปกครองในการดูแลแก้ไขและพัฒนาการเรียนของโรงเรียน</p>	

มาตรฐาน 3.5 มีสถานที่จัดเก็บเอกสารข้อมูลของนักเรียนเป็นรายบุคคล และอุปกรณ์เครื่องมือสื่อต่างๆ ที่ใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน

รายการประเมิน	คะแนนที่ได้
<p>3.5.1 มีศูนย์ข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ร่วมกันได้</p> <p>ระดับ 1 มีสถานที่จัดเก็บระเบียบสะสมของนักเรียน และมีผู้รับผิดชอบดูแล</p> <p>ระดับ 2 มีการจัดระบบงานและจัดทำสถิติการให้บริการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p> <p>ระดับ 3 มีการนำสถิติไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน</p>	
<p>3.5.2 มีคู่มือ อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อต่างๆ สำหรับครูประจำชั้น และบุคลากรที่เกี่ยวข้องใช้ในการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีสถานที่จัดเก็บที่ง่ายต่อการนำมาใช้</p>	

ตัวอย่างคำถามการประเมินเพื่อทบทวน

สำหรับถามหัวหน้าระดับชั้น/ครูประจำชั้น

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับโครงการพัฒนาระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสพช.
2. ท่านเข้าใจเกี่ยวกับระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างไรบ้าง
3. ในชั้นเรียนของท่านมีการวางแผนการดำเนินการอย่างไร
4. ท่านมีวิธีการรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคลอย่างไรบ้าง
5. ท่านมีวิธีการคัดกรองนักเรียนอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคอย่างไรบ้าง
6. นักเรียนในห้องเรียนของท่านมีปัญหาอะไรมากที่สุด ท่านได้ช่วยเหลือนักเรียนเหล่านั้นอย่างไร
7. เด็กกลุ่มเสี่ยง ท่านได้ดำเนินการป้องกันและช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างไร
8. ท่านส่งต่อนักเรียนที่มีปัญหายากแก่การช่วยเหลือหรือไม่อย่างไร
9. ท่านได้ไปเยี่ยมบ้านนักเรียนหรือไม่ อย่างไร ท่านมีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง
10. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการจัดประชุมผู้ปกครองนักเรียนที่ผ่านมาอย่างไรบ้างมีข้อเสนอแนะอะไรบ้าง
11. ในการประสานงานกับผู้ปกครอง ท่านได้ดำเนินการอย่างไรบ้าง
12. บรรยากาศในการจัดกิจกรรมพบปะผู้ปกครอง (Classroom meeting) เป็นอย่างไรบ้าง ผู้ปกครองได้แสดงข้อคิดเห็นอะไรบ้าง
13. ท่านคิดว่าระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน มีจุดอ่อน และจุดแข็งอย่างไรบ้าง
14. ให้อีกตัวอย่างนักเรียนที่ท่านได้ให้การช่วยเหลือมาสัก 1 กรณีตัวอย่าง
15. ในการจัดกิจกรรมโฮมรูม ท่านได้ดำเนินการอย่างไรบ้าง มีปัญหาอุปสรรคอะไร
16. ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน จะดำเนินการต่อไป ท่านคิดว่าควรปรับปรุงและแก้ไขอะไรบ้าง
17. ท่านต้องการให้ฝ่ายบริหาร ช่วยเหลืออะไรเพื่อให้การดำเนินงานการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดำเนินไปได้ด้วยดี
18. ท่านต้องการให้ทีมนำ (ผู้บริหาร/ผู้ช่วย/วิทยากร) ช่วยเหลืออะไรเพื่อให้การดำเนินงานการดูแลช่วยเหลือนักเรียนดำเนินไปได้ด้วยดี
19. ท่านต้องการให้จัดการอบรมให้ความรู้กับครูประจำชั้นเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการนำมาใช้ดูแลช่วยเหลือนักเรียนหรือไม่ และต้องการให้อบรมในเรื่องอะไร

สำหรับผู้ถามนักเรียน

1. ครูประจำชั้นใส่ใจดูแลนักเรียนต่างจากปีที่แล้วหรือไม่อย่างไร
2. นักเรียนทราบหรือไม่ว่าการที่ครูประจำชั้นใส่ใจดูแลนักเรียนมากขึ้นเป็นเพราะโรงเรียนเข้าโครงการอะไร
3. เมื่อมีเรื่องกลุ้มใจหรือไม่สบายใจ นักเรียนกล้าที่จะเข้าไปขอปรึกษากับครูประจำชั้นหรือไม่เพราะเหตุใด
4. ในห้องเรียนของนักเรียนมีนักเรียนที่มีปัญหาทางเศรษฐกิจหรือไม่และครูประจำชั้นได้ช่วยเหลือนักเรียนเหล่านั้นหรือไม่
5. ในคาบโฮมรูม ครูประจำชั้นได้จัดกิจกรรมอะไรบ้างให้แก่ นักเรียน
6. ในคาบโฮมรูมครูประจำชั้นให้นักเรียนทำอะไรและนักเรียนมีความคิดเห็นอย่างไรกับคาบโฮมรูมที่ครูจัดให้
7. นักเรียนที่มีปัญหาเรื่องการเรียน ครูประจำชั้นได้ช่วยเหลือนักเรียนเหล่านั้นหรือไม่ อย่างไร
8. นักเรียนพอใจหรือไม่กับการให้ความช่วยเหลือนักเรียนในชั้นเรียนโดยรวมของครูประจำชั้น
9. นักเรียนต้องการให้ครูประจำชั้นปฏิบัติอย่างไรเพื่อเป็นที่พึ่งของนักเรียน

รายงานการประเมินเพื่อทบทวน ครั้งที่.....
ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่.....
โครงการโรงเรียนนำร่องการประกันคุณภาพระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
โรงเรียน.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น. ถึง.....น.
ณ ห้อง.....

กรรมการประเมิน

ผู้บริหาร/ผู้ช่วย.....

ครูวิชาการ.....

ผู้เข้ารับการประเมิน ครูประจำชั้นและครูที่เกี่ยวข้อง

ความสำเร็จของการทำงาน

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....

โอกาสพัฒนา

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

ข้อมูลจากการไปสัมภาษณ์นักเรียนชั้นประถมโดยการสุ่ม

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ
(.....)

แบบสังเกตการณ์การประเมินเพื่อทบทวน

เทคนิค	ประเมิน				ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ระยะเวลาเปิดใจ					
- การแนะนำตนเอง					
- การบอกวัตถุประสงค์					
- การสร้างบรรยากาศ					
2. ระยะค้นหาความจริง					
2.1 การถาม					
- ถามปลายเปิดได้ตรง					
- ถามปลายปิดที่จำเป็น					
- เรียงลำดับคำถามเหมาะสม					
2.2 ทักษะการฟัง					
- ท่าที					
- การทวน/สรุปความ					
2.3 ทักษะการอ่านข้อมูล					
- เวลาที่ใช้					
- ประเด็นที่ค้นพบ					
3. การเขียนรายงาน					
- ชัดเจน ตรงประเด็น					
- กระชับ ไม่เยิ่นเย้อ					
- ครอบคลุมในทุกประเด็น					
- สะท้อนผลการเยี่ยม สำรวจได้อย่างแท้จริง					
- ไม่มีอคติ					
- ปราศจากข้อโต้แย้ง					

ทักษะที่จำเป็นในการประเมินเพื่อทบทวน

ในการประเมินผู้ประเมินจะต้องมีทักษะดังต่อไปนี้

- ทักษะในการสัมภาษณ์
- ทักษะในการตั้งคำถาม
- ทักษะในการฟัง
- ทักษะในการอ่าน
- ทักษะในการสังเกต
- ทักษะในการให้กำลังใจและสรุปปิด
- ทักษะในการเขียนรายงาน

ทักษะในการสัมภาษณ์

สิ่งที่คุณประเมินพึงคำนึงถึงตลอดเวลา ก็คือ

- ไม่มีผู้ใดขอรับการถูกประเมิน
- ไม่มีผู้ใดต้องการให้ข้อบกพร่องถูกตรวจสอบที่หน่วยงานของตนเอง ดังนั้น ผู้ถูกประเมินแทบทุกคนมักจะมีความรู้สึกคล้ายๆกันดังนี้
- ความวิตกกังวล
- ความประหม่า
- ความกลัว
- ความตื่นเต้น
- ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

ปฏิกริยาของผู้ถูกประเมินที่มักพบเสมอในการสัมภาษณ์ ก็คือ

- ไม่ยอมเปิดเผย หรือให้สัมภาษณ์อย่างไม่เต็มใจ เนื่องจากกลัวว่าความบกพร่องจะถูกตรวจสอบที่ตนเอง
- ตอบไม่ตรงคำถาม (โดยที่อาจตั้งใจตอบไม่ตรงคำถาม เพื่อทำลายเวลาของผู้ประเมินทำให้ตรวจไม่พบข้อบกพร่องที่ระดับโรงเรียนของตนเอง หรืออาจตั้งใจตอบไม่ตรงคำถาม เพราะประหม่าหรือตื่นเต้นเกินไปจนไม่เข้าใจคำถาม
- ตื่นเต้นเกินไปจนค้นหาเอกสารที่ผู้ประเมินต้องการไม่พบ หรืออาจแสวงหาเอกสารไม่พบเพื่อทำลายเวลาผู้ประเมิน
- ตอบในสิ่งที่ตนเองไม่ได้ทำ (ผู้ถูกประเมินมักมีแนวโน้มที่จะตอบในสิ่งที่ควรทำ แต่ที่จริงแล้วไม่ได้ทำเพื่อเอาใจผู้ประเมินหรือเพื่อให้ผู้ประเมินรู้สึกประทับใจ ทั้งนี้โดยเข้าใจเอาว่าหากทำเช่นนั้นแล้ว ทำให้ผู้ประเมินพอใจและตรวจไม่พบข้อบกพร่องที่หน่วยงานตนเอง)

- ประหม่าเกินไปจนไม่สามารถตอบในสิ่งที่ตนเองหรือหน่วยงานทำอยู่แล้ว
- ประหม่าจนกระทั่งไม่สามารถสาธิตหรือแสดงการปฏิบัติบางอย่างที่ผู้ประเมินร้องขอได้
- แสดงให้ผู้ประเมินเห็นว่าตนเองยุ่งอยู่กับงานตลอดเวลา หรือมีโทรศัพท์เข้ามาตลอดเวลา เป็นต้น

ผู้ประเมินที่ดีจึงควรเข้าใจความรู้สึกของผู้ถูกประเมินทุกคนและควรมีศิลปะในการสัมภาษณ์เพื่อให้การสัมภาษณ์มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงมากที่สุด และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้ถูกประเมิน (ไม่ใช่แกล้งโง่ ทำเป็นไม่เห็นข้อบกพร่อง แต่สามารถทำให้เขายอมรับ ข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนอย่างเต็มใจ และรู้สึกได้รับประโยชน์จากการประเมิน) และที่สำคัญที่สุดจะต้องไม่เป็นการทำลายความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพของผู้ถูกประเมิน แต่การสัมภาษณ์ที่ดีจะต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกกระตือรือร้นที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

ผู้ประเมินที่ดีควรสร้างบรรยากาศขณะสัมภาษณ์ให้เป็นกัลยาณมิตร ผู้ถูกประเมินไม่ควรรู้สึกว่าตนเองถูกซักถาม ซักพอก เหมือนจำเลยในศาล ไม่ควรมีความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกกล่าวหา ถูกตำหนิ ถูกดูหมิ่นจากผู้ประเมินหรือรู้สึกอับอายเพื่อนฝูงผู้ร่วมงาน การประเมินที่สร้างสรรค์ควรดำเนินไปในลักษณะที่ผู้ประเมินร่วมกับผู้ถูกประเมินช่วยกันค้นหาข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนของระบบงาน หรือระบบคุณภาพเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น สมบูรณ์ยิ่งขึ้นโดยที่ผู้ถูกประเมินรู้สึกเต็มใจ และรู้สึกว่า การเยี่ยมสำรวจนี้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์

เทคนิคในการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์อาจแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ

1. ระยะเปิดใจ
2. ระยะค้นหาความจริง

1. ระยะเปิดใจ

การประเมินที่ดีไม่ควรเริ่มต้นในขณะที่ผู้ถูกเยี่ยมยังรู้สึกว่าตนเองไม่พร้อม หรือใจยังปิดอยู่ดังนั้น ผู้ประเมินที่ดีจึงไม่ควรเริ่มต้นด้วยคำถามในเชิงตรวจสอบตั้งแต่นั้น แต่ควรเริ่มต้นด้วยการ แนะนำตนเอง คณะผู้ประเมิน (ในกรณีผู้ประเมินจากภายนอก) และจะเป็นการดีมาก ถ้าจะอธิบายให้ผู้ถูกประเมินเข้าใจอีกครั้งถึงวัตถุประสงค์ของการประเมิน ก่อนการแนะนำตนเอง ผู้ประเมินอาจชวนคุยในเรื่องทั่วไปเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ก่อนก็ได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ประเมินไม่ควรใช้เวลาอันมากในการพูดคุยในลักษณะดังกล่าว เมื่อรู้สึกว่าคู่สนทนาเริ่มมีท่าที ที่พร้อมจะถูกสัมภาษณ์ควรนำเข้าสู่ประเด็นที่ต้องการ

สำหรับผู้ประเมินภายใน เนื่องจากส่วนใหญ่คุ้นเคยกันอยู่แล้ว จึงอาจไม่ต้องแนะนำตัวแต่ก็ควรชวนคุยในเรื่องที่เสริมสร้างความสัมพันธ์เล็กน้อย เพื่อให้ผู้ถูกประเมินปรับตัวหลังจากนั้นก็อธิบายวัตถุประสงค์ของการประเมิน

2. ระยะค้นหาความจริง

ระยะนี้จำเป็นต้องใช้การผสมผสานระหว่างศิลปะในการตั้งคำถาม ศิลปะในการฟัง ศิลปะในการอ่าน และศิลปะในการสังเกต

ทักษะในการตั้งคำถาม

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีหลายลักษณะ ได้แก่

- **คำถามปลายเปิด** เป็นคำถามลักษณะกว้างๆ ผู้ตอบสามารถตอบได้หลายลักษณะ

ข้อดีของคำถามลักษณะนี้ คือ ผู้ถูกถามจะไม่รู้สึกอึดอัด และรู้สึกสบายใจที่จะเล่าให้ผู้ประเมินฟัง แต่ข้อเสียก็คือ คำตอบที่ได้รับอาจไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ผู้ประเมินอยากได้ ผู้ตอบอาจตอบเยิ่นเย้อ ยืดยาวเกิดความจำเริญ และหากใช้คำถามลักษณะนี้ไปเรื่อยๆ จะทำให้ได้ ข้อมูลเพียงผิวเผินไม่เจาะลึก (Non focus)

- **คำถามแบบค้นหา** เป็นคำถามปลายเปิดแบบหนึ่ง เพียงแต่จำกัดวงของคำตอบให้อยู่ในเรื่องที่ต้องการ

- **คำถามแบบมีเงื่อนไข** เป็นคำถามที่มีสถานการณ์ประกอบ เช่น

- “ถ้านักเรียนหนีเรียน ระดับ/โรงเรียน ของท่านมีวิธีการอย่างไรในการป้องกันการหนีเรียน”
- “ถ้านักเรียนมาโรงเรียนสาย ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้าระดับ ท่านจะปฏิบัติอย่างไร”

- **คำถามปลายปิด** เป็นคำถามที่จะได้คำตอบที่จำเพาะเพียงสั้นๆ เช่น ใช่ ไม่ใช่ มี ไม่มี ทำให้ผู้ถูกถามรู้สึกอึดอัด และเกร็งในการตอบ เพราะเกรงว่าจะตอบผิด ผู้ประเมินจึงควรเลือกใช้คำถามลักษณะนี้เพื่อยืนยันข้อมูลภายหลังจากการใช้คำถามปลายเปิด หรือคำถามแบบค้นหาแล้วเท่านั้น หรือเป็นคำถามนำไปสู่คำถามลักษณะอื่น อย่าใช้คำถามลักษณะนี้ติดต่อกันหลายครั้ง

- **คำถามเชิงขอร้อง** เป็นคำถามที่คล้ายๆ เป็นคำสั่งอย่างสุภาพ เพื่อขอร้องหรือขอให้ผู้ประเมินกระทำอะไรบางอย่าง คำถามลักษณะนี้มีประโยชน์มาก เพราะจะทำให้ผู้ประเมินได้เห็นหลักฐานที่เป็นรูปธรรมว่ามีการถือปฏิบัติตามระบบคุณภาพที่เขียนไว้จริง เช่น

“ขอดูรายงานการประชุมทบทวนของระดับ/โรงเรียนหน่อยค่ะ”

- **คำถามชี้แนะ** เป็นคำถามที่มีคำตอบชี้แนะอยู่ในตัว เช่น

“ปกติก่อนรับเวรต้องมีการประเมินความพร้อมของรายงานก่อนใช่ไหม”

คำถามลักษณะนี้มีข้อเสีย คือ อาจเป็นการชี้แนะผู้ถูกประเมินมากเกินไป ทำให้ได้รับข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง จึงควรหลีกเลี่ยง แต่มีข้อดีอยู่บ้างคือ ในกรณีที่ผู้ถูกประเมินประหม่อมามากๆ จนตอบไม่ได้ และ ผู้ประเมินรู้ว่าเป็นสิ่งที่เขาปฏิบัติอยู่แล้ว ก็อาจใช้คำถามลักษณะนี้เพื่อทำให้ผู้ถูกประเมินหายประหม่อมและเกิดความมั่นใจ

ให้พูดต่อเป็นบางครั้งตามความเหมาะสม อาทิ “เยี่ยมไปเลยครับ” “ดีจังเลยคะ แล้วยังไงต่อคะ?”

- ระมัดระวังภาษากายบางอย่างที่อาจทำให้เบี่ยงเบนความสนใจของผู้ให้ข้อมูล เช่นการแคะจมูก การแกะลิ้น การถอนหนวด การดึงผม หรือการหมุนปากกา เป็นต้น
- ใช้การทวนคำพูดซ้ำเป็นบางครั้ง เพื่อแสดงว่า ผู้ประเมินยังตั้งใจฟังอยู่ แต่อย่าให้บ่อยจนเกินไป เพราะผู้ถูกประเมินอาจรู้สึกว่าคุณผู้ประเมินไม่ตั้งใจฟัง
- มีการสรุปประเด็นเพื่อตอกย้ำความเข้าใจอีกครั้ง เพื่อยืนยันว่าความเข้าใจของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินตรงกัน เช่น “เท่าที่เล่ามาให้ฟัง โดยสรุปก็คือที่นี่มีระบบการแจ้งให้ผู้ปกครองรับทราบก่อนการลงโทษนักเรียน เพียงแต่ยังไม่ได้จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรใช้ไหมคะ” ขึ้นตอนนี้มีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ตรวจพบข้อบกพร่อง หากมีการยืนยันกันแน่นอนตั้งแต่ตอนสัมภาษณ์ ก็จะทำให้ผู้ถูกประเมินยอมรับและลดข้อขัดแย้งในตอนประชุมเพื่อรายงานผลการตรวจลง

ทักษะในการอ่าน

แหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากอีกส่วนหนึ่ง คือเอกสารคุณภาพและบันทึกคุณภาพผู้ประเมินที่ดีควรมีทักษะหรือศิลปะในการอ่านเอกสารเหล่านั้น ข้อบกพร่องที่พบได้ในผู้สำรวจมือใหม่ คือ

- ใช้เวลาในการอ่านมากเกินไป
- ไม่ทราบว่าจุดใดคือประเด็นสำคัญที่ควรค้นหา ควรขอดู
- ลืมจดบันทึกผลการประเมิน
- มักจะพอใจแต่เพียงการมีอยู่ของเอกสาร ไม่ได้ศึกษาลงไปในรายละเอียด
- ขาดความเป็นคนช่างสังเกต ช่างคิด

ในการประเมินการถือปฏิบัติ เอกสารที่ผู้ประเมินพึงให้ความสำคัญคือ บันทึกคุณภาพ เพราะบันทึกคุณภาพเป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ เมื่อโรงเรียนสร้างระบบคุณภาพขึ้นมาและถือปฏิบัติตามนั้น ผลการปฏิบัติจะถูกบันทึกลงในบันทึกคุณภาพ ดังนั้น ผู้ประเมินจึงควรให้ความสนใจกับบันทึกการประชุม บันทึกการตรวจสอบ บันทึกการแก้ไขและป้องกันปัญหา แผนการฝึกอบรม บันทึกการฝึกอบรม แผนบำรุงรักษาเครื่องมือ บันทึกการตรวจสอบเครื่องมือ รายงานดัชนีชี้วัดคุณภาพ รายงานการตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นต้น และตรวจสอบดูว่าสอดคล้องตามที่มาตรฐานและระบบคุณภาพของโรงเรียนกำหนดไว้หรือไม่

ทักษะในการสังเกต

ความช่างคิดและช่างสังเกต เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นมากสำหรับผู้ประเมินที่ดี ผู้ประเมินที่ดีควรฝึกฝนทักษะในการสังเกต โดยอาจใช้เทคนิค ดังนี้

- สังเกตความแตกต่าง เช่น สังเกตเห็นเอกสารสี่สัรต่างกันในระดับแลถามว่า “สี่ของเอกสารมีความหมายไหมครับ” “ทำไมนักเรียนในโรงเรียน ม.ต้นปักจุดเหลือง แต่ในระดับ ม.ปลายปัก จุดสีแดง” “ทำไมบางครั้งอาจารย์ฝ่ายปกครองลงนามอนุมัติการออกนอกบริเวณโรงเรียน ทำไมบางครั้งอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นคนลงนามอนุมัติแทน” เชื้อไหมหลายๆ ครั้งที่เราจะพบข้อบกพร่องของระบบจากการสังเกตเรื่องความแตกต่างนี้เอง
- สังเกตจากการปฏิบัติ เช่น เมื่อผู้ประเมินเข้าไปในโรงเรียน ขณะที่ครูกำลังกู่ลิกูจจัดสถานที่สำหรับการให้สัมภาษณ์ สังเกตเห็นครูคนหนึ่งหยิบเก้าอี้ออกมาจากห้องที่มีป้ายหน้าห้องว่า “ห้องผู้ปกครองรอพบ” ถ้าเป็นผู้ประเมินที่มีประสบการณ์จะเริ่มตั้งข้อสังเกตแล้วว่า ระบบการสัมภาษณ์ติดตามของโรงเรียนนี้มีประสิทธิภาพหรือไม่
- สังเกตจากการสาธิต เช่น ให้ครูที่ปรึกษาแสดงการจัดกิจกรรมโฮมรูม , แสดงการจัดกิจกรรมพบปะผู้ปกครอง (Classroom meeting) เป็นต้น

ทักษะการให้กำลังใจและสรุปปิด

ทักษะการให้กำลังใจ

ความหมาย การให้กำลังใจ เป็นทักษะที่ผู้ประเมินใช้เมื่อผู้รับการประเมินขาดความมั่นใจ วิตกกังวล มองดูตัวเองด้อยเกินกว่าจะแก้ไขปัญหา เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการประเมินได้รู้ว่ามีผู้ที่เข้าใจและช่วยให้ผู้รับการประเมินได้พูดหรือแสดงความรู้สึกออกมาและให้การแก้ไขปัญหาดำเนินต่อไป

ทักษะการให้กำลังใจต้องอิงอยู่บนศักยภาพของผู้รับการประเมิน ไม่ใช่มาจากผู้ประเมินและไม่ใช้การปลอบใจแบบที่ใช้ในสังคมทั่วไป

วิธีการ

1. การสำรวจอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก โดยใช้ทักษะการถามเปิด ทวนความ การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ
2. การจับและสะท้อนความรู้สึก หลังจากที่ผู้รับการประเมินได้แสดงความรู้สึกอย่างใดอย่างหนึ่งของตนเองออกมา ผู้ประเมินสะท้อนความรู้สึกเป็นคำพูด
3. ค้นหาศักยภาพของผู้รับการประเมิน โดยผู้ประเมินกระตุ้นให้ผู้รับการประเมินได้พูดถึงศักยภาพของตนเอง ภายใต้อารมณ์ความรู้สึกนั้นๆ ว่ายังมีอะไรที่ทำให้เขาคงทำในสิ่งที่ติดต่อไปได้
4. สนับสนุนศักยภาพ หรือใช้คำพูดเพื่อให้กำลังใจหลังจากที่ผู้รับการประเมินได้พบศักยภาพของตนเองแล้ว ผู้ประเมินควรใช้คำพูดแสดงความชื่นชม

ผลที่ได้รับจากการใช้ทักษะการให้กำลังใจ

1. ผู้ประเมินรู้ศักยภาพของผู้รับประเมิน มีแนวทางในการหาแรงจูงใจให้ผู้รับการประเมินมีกำลังใจในการแก้ปัญหา
2. ผู้รับการประเมินเกิดแรงจูงใจ มีกำลังใจในการเผชิญและแก้ไขปัญหาคือ รู้ว่าตนเองมีศักยภาพ

การสรุปผลการประเมินเพื่อทบทวน (Closing Meeting)

เมื่อคณะผู้ประเมินสามารถสรุปผลการประเมินได้แล้ว จะมีการประชุมร่วมกับคณะผู้รับการประเมิน เพื่อรายงานผลการประชุมนี้ให้คณะผู้รับการประเมินทราบ ขั้นตอนนี้นิยมเรียกว่า Closing Meeting

วัตถุประสงค์ของการประชุมนี้ เพื่อ

- รายงานผลการประเมิน
- ส่งมอบรายงานผลการประเมิน
- อธิบายขั้นตอนหรือสิ่งที่จะเกิดภายหลังการประเมิน เช่น ในกรณีที่พบข้อบกพร่องโรงเรียนจะต้องเสนอแผนแก้ไขปัญหายังไง หรือคณะผู้ประเมินจะดำเนินการอะไรต่อไป อาทิ จะส่งผลการประเมินให้คณะกรรมการรับรองผล และจะรายงานผลการประเมินอย่างเป็นทางการภายใน 80 วัน เป็นต้น

ดังนั้น วาระการประชุมหรือกิจกรรมมาตรฐานที่หัวหน้าผู้ประเมินควรกระทำ ได้แก่

- กล่าวขอบคุณคณะผู้รับการประเมินสำหรับความร่วมมือที่ได้รับ
- ส่งใบลงนามร่วมประชุม (Attendant sheet) ให้ผู้เข้าร่วมประชุมลงนามเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการรายงานผลการประเมิน
- อธิบายให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการประเมินอีกครั้ง พร้อมทั้งทำความเข้าใจกับทุกคนว่า กระบวนการประเมินเป็นกระบวนการสุ่มตัวอย่าง การที่ตรวจพบข้อบกพร่องไม่ได้หมายความว่าระบบคุณภาพของโรงเรียนล้มเหลวโดยสิ้นเชิง ในขณะเดียวกันการที่ตรวจไม่พบข้อบกพร่องในการประเมินครั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าระบบคุณภาพของโรงเรียนสมบูรณ์ ไม่ต้องการพัฒนาอีกแล้ว
- รายงานจุดอ่อนหรือข้อควรปรับปรุงที่พบ
- ส่งมอบใบรายงานผลการประเมิน
- อธิบายให้ทราบสิ่งที่จะเกิดขึ้นภายหลังการประเมินครั้งนี้
- นัดหมายการประเมินครั้งถัดไปเพื่อติดตามผลการแก้ไขปัญหาคือ (ถ้ามี)

การเขียนรายงาน

ลักษณะรายงานที่ดี ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

- ชัดเจน ตรงประเด็น
- กระชับ ไม่เยิ่นเย้อ
- ครอบคลุมในทุกประเด็น
- สะท้อนผลการเยี่ยมสำรวจได้อย่างแท้จริง
- ไม่มีอคติ
- ปราศจากข้อโต้แย้ง

ส่วนประกอบของรายงานโดยทั่วไป จะประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- ชื่อและที่ตั้งของโรงเรียน
- ขอบข่ายของการประเมิน
- พื้นที่ที่ถูกประเมิน
- วัตถุประสงค์ของการประเมิน
- วัน เวลา ประเมิน

2. แผนการประเมินและกระบวนการที่ใช้เยี่ยมประเมิน เช่น

- สมาชิกของคณะผู้เยี่ยมสำรวจ
- หน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกในคณะ
- วาระของ opening meeting และ closing meeting ที่ใช้
- วิธีการที่ผู้ประเมินใช้
- ตารางเวลาประเมิน

3. ผลการประเมิน เช่น

- สรุปผลการประเมินโดยภาพรวม
- รายงานจุดแข็งหรือจุดเด่นของโรงเรียน
- รายงานความไม่สอดคล้องที่ตรวจพบ
- รายงานผลการแก้ไขหรือปรับปรุงคุณภาพในกรณีเป็นการตรวจติดตาม

4. ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

- เป็นการสรุปภาพรวมของการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะผู้ประเมิน
- กรณีที่รายงานนี้นำเสนอต่อคณะกรรมการรับรองคุณภาพ (Accreditation Council) คณะผู้ประเมินจะต้องลงความเห็นเป็นข้อเสนอแนะให้คณะกรรมการพิจารณา

5. ภาคผนวก ประกอบด้วยหลักฐานหรือข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ของรายงาน เช่น

- รายการใบขอให้แก้ไขทั้งหมดที่มี
- ตารางของข้อกำหนด (Matrix of requirement)
- รายการเชื่อมโยงสำรวจคุณภาพที่ใช้ (Audit Checklist)
- ข้อมูลอื่นๆ ตามความเหมาะสม

โดยทั่วไป รายงานที่จัดทำโดยคณะผู้ประเมินจากภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการประเมินแบบบุคคลที่ สองหรือสาม จะเป็นรายงานที่เป็นทางการและมีส่วนประกอบเหล่านี้ครบถ้วน แต่ถ้าเป็นการประเมิน คุณภาพภายใน อาจไม่จำเป็นต้องมีให้ครบตามนี้ก็ได้อาจพิจารณาตามความเหมาะสม

ในการบันทึกข้อมูลการประเมิน ควรบันทึกเหตุการณ์หรือหลักฐานทั้งที่สอดคล้องต่อข้อกำหนด และที่ไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนด รวมทั้งข้อสังเกตของผู้ประเมิน ไม่ควรบันทึกเฉพาะข้อบกพร่องหรือ ความไม่สอดคล้องอย่างเดียว

รายละเอียดของการบันทึก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นข้อบกพร่อง ผู้ประเมินควรบันทึก ข้อมูลที่จำเป็นอย่างละเอียดเพื่อป้องกันการปฏิเสธหรือไม่ยอมรับของผู้ถูกประเมิน

คณะกรรมการคู่มือการบริหารระบบ ฯ

1. นายสมควร	วรสันต์	สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
2. นายประวัติ	เอราวรรณ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. นางอุบลวรรณ	แสนมหายักษ์	โรงเรียนบ้านแม่ข้าวต้มท่าสุด จังหวัดเชียงราย
4. นายโสภณ	จุโลทก	สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย
5. นางศิริรัตน์	บุญตานนท์	สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา
6. นายสุพรรณ	ทองสุข	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสวาย สปจ.สุรินทร์
7. นายภูวไนย	สุรินทรบูรณ์	โรงเรียนบ้านสวาย สปจ.สุรินทร์
8. นายพีระ	เขยินดี	ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลประจวบคีรีขันธ์
9. นายปรีชา	ชื่อกำเนิด	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านคลองประทุนสปอ.เมืองตราด
10. นายสุขุม	วิรุณราช	ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดไทรทอง สปอ.เมืองตราด
11. นางสาวมนัสปอง	ศรีทอง	สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์
12. นายสมจิต	ลุนโน	โรงเรียนดงบัวซบสมบูรณ์ สปอ.โนนสุวรรณ จ.บุรีรัมย์
13. นายอภิชาติ	คุณาธาร	ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดดอนตลุง สปอ.เมืองราชบุรี

**รายชื่อคณะทำงานเพื่อจัดทำคู่มือระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน
ในระหว่างวันที่ 5 - 7 มีนาคม 2546
ณ โรงแรมอมารี แอร์พอร์ต กรุงเทพมหานคร**

.....

1. นายแพทย์ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์	นายแพทย์ 10. วช. (ด้านเวชกรรม สาขาจิตเวช)	
2. ดร.กมล รอดคล้าย	ผู้อำนวยการศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก และครอบครัว กระทรวงศึกษาธิการ	
3. ว่าที่ร้อยตรี ดร.ประสงค์ ลังชะไซย	หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศเขตการศึกษา 11 กรมสามัญศึกษา	
4. ดร.เบญจลักษณ์ น้ำฟ้า	ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการพิเศษ	
5. นายสรรพสิทธิ์ คุ่มพ์ประพันธ์	ผู้อำนวยการศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก	
6. นางสาวอมรากล อินโชนานนท์	นักจิตวิทยา 8	สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
7. นางอุษา พึ่งธรรม	นักวิชาการสาธารณสุข 8	สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
8. นางสาวอินทริา ปัทมินทร	นักวิชาการสาธารณสุข 8	สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
9. นางวนิดา ชนินทยุทธวงศ์	นักจิตวิทยา 8	สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
10. นางสาวชติรัตน์ ปูนพันธ์ฉาย	นักสังคมสงเคราะห์ 6	สำนักพัฒนาสุขภาพจิต
11. นางสาวนีย์ พัฒนอมร	พยาบาลวิชาชีพ 7	สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น
12. นางอุบล หมุดธรรม	นักสังคมสงเคราะห์ 8	ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาการเด็กภาคเหนือ
13. นางสาวศิริลักษณ์ แก้วเกียรติพงษ์	นักวิชาการสาธารณสุข 7	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 5
14. นายรณสิงห์ รือเรือง	นักจิตวิทยา 6	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10
15. นางพิชญ์มณฑน์ ลีกำเนิดไทย	ศึกษานิเทศก์	กรมสามัญศึกษา
16. นายประวิต เอรารวรรณ์	อาจารย์	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
17. นายบุญส่ง จิตรมณีโรจน์	อาจารย์	โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภช บางขุนเทียน
18. นางวราภรณ์ หงส์ดีลกุล	อาจารย์	โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภช บางขุนเทียน
19. นายชุมพล ยาทองไชย	อาจารย์	โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชฯ
20. นางอรุณี ชาญด้วยกิจ	อาจารย์แนะแนว	โรงเรียนสตรีวิฑฒ์อุปสรสวรรค์
21. นางสาววารุณี ศโรภาส	อาจารย์แนะแนว	โรงเรียนสตรีวิฑฒ์อุปสรสวรรค์
22. นางอิมใจ ดีไสว	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนสุวรรณพลับพลา
23. นางนิตยา มาโควงษ์	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนสตรีสมุทรปราการ
24. นางสาวจงกล ทรัพย์สมบุรณ์	ผู้อำนวยการ	โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย
25. นางสุพิทศิรี สมิตเวช	อาจารย์ 2 ระดับ 6	โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย

26. นายพงศ์ศักดิ์ บัวหยาด	อาจารย์ 2	โรงเรียนราชวินิตบางเขน
27. นายธรรมิทธิ ธรรมสโรช	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	โรงเรียนราชวินิตมัธยม
28. นายสัมพันธ์ นิปือซ่า	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	โรงเรียนนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส
29. นายพริษฐ์ พงศ์พิทักษ์	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
30. นางจตุรนนท์ ผ่องศรี	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนไชยาวิทยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
31. นางเลอลักษณ์ สุทธิพันธ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	โรงเรียนสตรีภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
32. นางอำไพ ชั่งคิด	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนย่านตาขาวรัฐชนูปถัมภ์
33. นายศิริ สุโกไส	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
34. นายศักรินทร์ จริงจิตร	ผู้อำนวยการ	โรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง
35. นางสาวสิรินาถ สนั่น	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนท่าม่วงราษฎร์บำรุง
36. นางพรสวรรค์ เพียรดวงศรี	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนเบญจมราชูทิศราชบุรี
37. นางวิจิตต์ วราภิรมย์	อาจารย์	โรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย
38. นางมาลารัตน์ แพรภัทรประสิทธิ์	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนเบญจมราชูทิศราชบุรี
39. นางสาวสุนันทา พุ่มวารี	ผู้อำนวยการ	โรงเรียนเบญจมราชูทิศราชบุรี
40. นายณรงค์ เถาวัลย์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	โรงเรียนหนองจางวิทยา จังหวัดอุทัยธานี
41. นางกัลยาณี ทิพรังศรี	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนหนองจางวิทยา จังหวัดอุทัยธานี
42. นางสาวฉวีกันต์ มหาวรรณ	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนผดุงปัญญา จังหวัดตาก
43. นายประภาส ณ พิบูล	อาจารย์ 2	โรงเรียนดำรงราษฎร์สงเคราะห์ จังหวัดเชียงราย
44. นายอภิรักษ์ คงทวี	อาจารย์ 1 ระดับ 5	โรงเรียนศรีบุญเรืองวิทยาคาร จังหวัดหนองบัวลำภู
45. นายวิวิธพร ลาทอง	อาจารย์ 1 ระดับ 5	โรงเรียนเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
46. นายสถิตย์ ชนะชัย	ผู้อำนวยการ	โรงเรียนยางชุมน้อยพิทยาคม จังหวัดศรีสะเกษ
47. นายวิชิต รุ่งศรีทอง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	โรงเรียนโคราชพิทยาคม จังหวัดนครราชสีมา
48. นายบุญชู แก้วประดิษฐ์	อาจารย์	โรงเรียนบ้านนา “นายกพิทยากร” จังหวัดนครนายก
49. นายอำนวยผล สระพรหม	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	โรงเรียนพุทธโสธร จังหวัดฉะเชิงเทรา
50. นางสาวจันทร์เพ็ญ โชติศิริ	ศึกษานิเทศก์ 7	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1
51. นางสาวกาญจน์กมล สุวินทยารัตน์	ศึกษานิเทศก์	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 2
52. นายนิติภัทร อ่ำพนมมาก	ศึกษานิเทศก์	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 3
53. นางสาวแสงรวี ศุภกิจ	ศึกษานิเทศก์	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 4
54. นายรังสรรค์ เพ็งหนู	ศึกษานิเทศก์ 7	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5
55. นางมณฑนา เพ็งหนู	ศึกษานิเทศก์ 7	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5
56. นางสาวฐิติภัทร ประสิทธิ์พร	ศึกษานิเทศก์ 8	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6

57. นายพิชิตพล สุทธิสาพันธ์	ศึกษานิเทศก์ 9	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 8
58. นายวีระ อุสาหะ	ศึกษานิเทศก์ 7	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 8
59. นางสาวระพีพรรณ ศรีสุข	ศึกษานิเทศก์ 7	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9
60. นายประเสริฐ ศรีจันทร์	ศึกษานิเทศก์ 7	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11
61. นางชดช้อย สุวรรณพิศ	ศึกษานิเทศก์ 7	หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 12
62. นายสมศวรร วรลันต์	ศึกษานิเทศก์	สำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ
63. นางสาวอภิณญาณ บุญอุไร	ศึกษานิเทศก์ 7	ช่วยราชการสำนักงานโครงการพิเศษ
สพจ. เชียงราย		
64. นายโสภณ จุโลทก	ศึกษานิเทศก์ 7	สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย
65. นายสุรัตน์ สรวงสิงห์	ศึกษานิเทศก์ 7	สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอป่าแดดจังหวัดเชียงราย
66. นางอุบลวรรณ แสนมหายักษ์	อาจารย์ 3 ระดับ 9	โรงเรียนบ้านแม่ข้าวต้มท่าสุด
67. นางทรงศรี นารินทร์	อาจารย์ 3 ระดับ 9	สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย
สพจ. นครราชสีมา		
68. นางศิริรัตน์ บุญदानนท์	ศึกษานิเทศก์ 7	สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา
สพจ. อุดรดิตถ์		
69. นายชลายุทธ์ ครุฑเมือง	ศึกษานิเทศก์	สพจ. อุดรดิตถ์
สพจ. พระนครศรีอยุธยา		
70. นายชนะ กองไตรย์	ศึกษานิเทศก์	โรงเรียนวัดอินทาราม
สพจ. มุกดาหาร		
71. นายปรีชา พาลุกา	ศึกษานิเทศก์	สพจ. มุกดาหาร
72. นายไมตรี พันนชัย	อาจารย์ 1 ระดับ 4	โรงเรียนบ้านโสก สปอ. ดงหลวง
73. นายเพชร ศรีประสงค์	อาจารย์ 2 ระดับ 7	โรงเรียนบ้านขามป้อม สปอ. ห้วยน้ำใหญ่
สพจ. สงขลา		
74. นายประกอบ มณีโรจน์	ศึกษานิเทศก์ 8	สพจ. สงขลา
สพจ. พะเยา		
75. นางมลวิมลย์ สุขประเสริฐ	ศึกษานิเทศก์ 7	สพจ. พะเยา
76. นายสมจิตต์ สุวรรณมาศ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	โรงเรียนอนุบาลจุน สปอ. จุน
สพจ. ประจวบคีรีขันธ์		
77. นางสาวฉันทนา พวงเดช	ศึกษานิเทศก์ 7	สพจ. ประจวบคีรีขันธ์
78. นายพีระ แขยนิดี	ผู้อำนวยการ	โรงเรียนอนุบาลประจวบคีรีขันธ์

สพจ.สุรินทร์

79. นางวิไลวรรณ เหมือนชาติ ศึกษานิเทศก์ 7

สพจ.สุรินทร์

80. นายสุพรรณ ทองสุข ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านสวาย สพอ.เมืองสุรินทร์

81. นายภูวไนย สุรินทร์บูรณ์ อาจารย์ 1 ระดับ 4 โรงเรียนบ้านสวาย

สพจ.บุรีรัมย์

82. นางจิตรา บุญโต ศึกษานิเทศก์ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอโนนสุวรรณ

83. นางสาวมนัสปอง ศรีทอง ศึกษานิเทศก์ 7 สพจ.บุรีรัมย์

84. นายสมจิตต์ ลุนโน อาจารย์ 3 โรงเรียนดงบังช้างสมบูรณ์ สพอ.โนนสุวรรณ

85. จ.ส.ต. บุญมี รัตนโกศล อาจารย์ 2 โรงเรียนบ้านดอนสมบูรณ์ สพอ.โนนสุวรรณ

สพจ.ราชบุรี

86. นางศรีจิตต์ สร้างเอี่ยม ศึกษานิเทศก์ 7 สพจ.ราชบุรี

87. นายอภิชาติ คุณาอาหาร ผู้อำนวยการ โรงเรียนวัดดอนตลุง สพอ.เมืองราชบุรี

88. นางมิชณ อิมอร่าม อาจารย์ 2 โรงเรียนวัดดอนตลุง

สพจ.ระยอง

89. นายปัญญา สุขศิริ ศึกษานิเทศก์ สพจ.ระยอง

90. นางศศิภา รุ่งทอง อาจารย์ 1 ระดับ 5 โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 73 สพอ.วังจันทร์

สพจ.ตราด

91. นางสาวนบอบ ภัณฑจร ศึกษานิเทศก์ สพจ.ตราด

92. นายปรีชา ชี้อำเนิด ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านคลองประทุน สพอ.เมืองตราด

93. นายสุขุม วิรุณราช ผู้อำนวยการ โรงเรียนวัดไทรทอง สพอ.เมืองตราด

สพจ.สกลนคร

94. นางประภัสสร โกศลวัฒน์ ศึกษานิเทศก์ 7 สพจ.สกลนคร

95. นางลักขณา ศรีจำพลัง อาจารย์ 2 ระดับ 7 โรงเรียนบ้านทุ่งมนธาตุ สพอ.เจริญศิลป์

96. นางสาววิมล จันมา นักวิชาการสาธารณสุข 7ว ศูนย์อนามัยที่ 5

97. นางนัยนา อยู่พรต เจ้าหน้าที่มูลนิธิ มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก

98. นางสาวจิราภา ชมชื่นจิตต์ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก

99. นางสาวทองไพบรา สถาวรินทุ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก

100. นางสาวยุวดี งามวิทย์โรจน์ เจ้าหน้าที่มูลนิธิ มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก

