

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างชุดฝึกอบรมการนิเทศแบบคลินิก สำหรับครูระดับประถมศึกษา ซึ่งมีเนื้อหาหลักสูตรเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย หลักการ และ กระบวนการนิเทศแบบคลินิก รวมทั้งเทคนิคและทักษะที่จำเป็นในการจัดการนิเทศแบบ คลินิกอีกด้วย สำหรับวิธีดำเนินการฝึกอบรมนั้นเป็นกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์เป็นหลักในการ จัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การนิเทศแบบคลินิก
2. กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์
3. เทคนิคและทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการจัดการนิเทศแบบคลินิก
4. การพัฒนาชุดฝึกอบรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งมีรายละเอียดของการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

การนิเทศแบบคลินิก

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการนิเทศแบบคลินิกและการนิเทศการศึกษา

เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของการนิเทศแบบคลินิกและการนิเทศการศึกษา โดยทั่วไป จึงขอเสนอความเข้าใจเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา ซึ่งมีนักการศึกษาหลาย ท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ไวลส์ และ ลอฟเวลล์ (Wiles and Lovell 1967: 5) กล่าวว่า การนิเทศการศึกษามีถึงกิจกรรมบริการที่ช่วยให้ครูปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

กู๊ด (Good 1973: 574) ได้ให้ความหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ ว่าหมายถึงความพยายามของเจ้าหน้าที่โรงเรียน ในการส่งเสริมความเป็นผู้นำให้แก่ครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน อันได้แก่การ

ส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และการพัฒนาตัวครู การเลือกและปรับปรุงจุดมุ่งหมาย การศึกษา วัสดุสอน วิธีสอน และการประเมินผลการเรียนการสอน

แฮร์ริส (Harris 1975: 10-11) แสดงความเห็นว่าการนิเทศการศึกษา นั้นมุ่งให้เกิดผลต่อผู้เรียนโดยการทำงานผ่านบุคคลและวัสดุ ทั้งความหมายที่เขา ให้ความไว้ว่า การนิเทศการศึกษา คือสิ่งที่บุคลากรของโรงเรียนจัดกระทำต่อบุคคลหรือวัสดุ ควบคู่กับจุดมุ่งหมายที่จะบำรุงรักษา หรือเปลี่ยนแปลงการทำงานของโรงเรียนในทางที่จะ ส่งผลต่อกระบวนการเรียนการสอน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อการเรียนของนักเรียน

ภิญโญ สาร (2525: 45-54) ให้ความหมายของการนิเทศการศึกษาไว้ว่า หมายถึงความพยายามทุกชนิดของศึกษานิเทศก์หรือผู้บริหาร ในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ทางการศึกษาอื่น ๆ ให้ทำหน้าที่ได้ดีขึ้น และ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

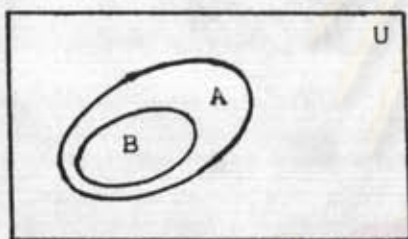
สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ก็ได้ให้ความหมายโดยทั่วไปของการนิเทศการศึกษาไว้ว่า หมายถึงกระบวนการทำงานร่วมกันที่ไร้ เหตุผลและปัญญาในการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า จะปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ก้าวหน้า และเกิดประโยชน์สูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการ การประถมศึกษาแห่งชาติ 2527: 4)

จากความหมายของการนิเทศการศึกษาที่รวบรวมมานั้น ได้แสดงให้เห็น การกิจร่วมกันของบุคคล 2 ฝ่าย คือผู้นิเทศฝ่ายหนึ่งและครูอีกฝ่ายหนึ่ง ที่จะต้องทำงาน และมีปฏิสัมพันธ์กันในการจัดการนิเทศการศึกษา เพื่อที่จะปรับปรุงการเรียนการสอนให้มี คุณภาพสูงขึ้น ดังนั้นกิจกรรมที่มีผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษามากที่สุด ควรเป็นกิจกรรม นิเทศที่มุ่งจัดกระทำต่อการจัดการเรียนการสอนโดยตรง หรืออาจเรียกได้ว่าเป็น "การ นิเทศการสอน" นั่นเอง

การนิเทศการสอนนั้น มีวิธีดำเนินการหรือเทคนิคในการจัดการได้ หลาย ๆ รูปแบบ แต่มีเทคนิคการนิเทศการสอนรูปแบบหนึ่ง ที่มุ่งกระทำในชั้นเรียนโดยตรง เรียกว่า "เทคนิคการนิเทศแบบคลินิก" ซึ่งถือว่า "ห้องเรียน" หรือ "ชั้นเรียน" เป็น "คลินิกของการนิเทศ" ดังที่สงัก อูหรานันท์ ได้กล่าวไว้ว่า เป็นกระบวนการสำหรับการ สังเกตการสอนในห้องเรียน ซึ่งถือว่าเป็น "คลินิก" โดยตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า การสอน

สามารถจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ โดยใช้กระบวนการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feed back) เกี่ยวกับการสอนของครูคนนั้น ๆ (สงัด อุทรานันท์ 2525: 62-63) ซึ่งหมายความว่า การเรียนการสอนเกือบจะทั้งหมดหรือโดยส่วนใหญ่แล้วจะเกิดขึ้นในชั้นเรียน ดังนั้นถ้าจะปรับปรุงแก้ไขการเรียนการสอนให้ได้อย่างแท้จริงแล้ว จำเป็นจะต้องมีข้อมูลที่เกิดจากการสอนในชั้นเรียนโดยตรง แล้วส่งข้อมูลนั้นย้อนกลับไปยังครู เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข การจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

จะเห็นว่าการนิเทศแบบคลินิกนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการนิเทศการสอน และ การนิเทศการสอนก็เป็นส่วนหนึ่งของการนิเทศการศึกษาทั่วไป ซึ่งอาจจะแสดงความสัมพันธ์ดังกล่าวให้เห็นได้อย่างชัดเจนจากแผนภูมิ (Venn diagram) ที่โกลด์แฮมเมอร์ แอนเคอร์สัน และคราจิวิสกี (Goldhammer, Anderson and Krajewski 1980: 20-22) จัดทำไว้ดังนี้



- U = การนิเทศทุกชนิด (All types of Supervision)
 A = การนิเทศการสอน (Instructional Supervision)
 B = การนิเทศแบบคลินิก (Clinical Supervision)

2. ความหมายของการนิเทศแบบคลินิก

การนิเทศแบบคลินิกเป็นกระบวนการนิเทศที่มีบทบาทและอิทธิพลที่เชื่อมโยงโดยตรงต่อตัวครู และเป็นกระบวนการสำหรับการสังเกตการสอนในชั้นเรียนอย่างมีระบบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนการสอน และพัฒนาวิชาชีพการสอนของครูโดยเฉพาะ (นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 20) เป็นเทคนิคสำหรับการนิเทศการสอนที่เสนอโดย คร.มอริส โคนแกน (Dr. Morris Cogan) ซึ่งได้พัฒนาต่อมาโดย คร.โกลด์แฮมเมอร์ (Dr. Goldhammer) และนักการศึกษาท่านอื่น ๆ อีกมาก

โคนแกน (Cogan) ใช้อธิบายความหมายของคำว่าคลินิก (Clinic) โดยอ้างอิงจากพจนานุกรมเวบสเตอร์ (Webster's Third New International Dictionary) ว่ามีความหมายรวมถึงความหมายต่อไปนี้ด้วยคือ "เกี่ยวข้องกับหรือดำเนินการในหรือเหมือนหนึ่งในคลินิก" และ "เกี่ยวข้องกับหรืออาศัยการสังเกตโดยตรง" ซึ่งคำว่า การสังเกตโดยตรง (dependence on direct observation) ก็จะตรงความหมายของ

"คลินิก" ที่ใช้ในความหมายของ "การนิเทศแบบคลินิก" มากที่สุด (Cogan 1973: 8) ดังนั้นคำว่า "คลินิก" จึงเป็นคำอุปมาอุปมัยแทน "ชั้นเรียน" ซึ่งเปรียบเสมือน "คลินิกของการนิเทศ" (นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 21)

สำหรับความหมายของการนิเทศแบบคลินิกนั้น โคแกน ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นหลักเหตุผลและแนวปฏิบัติที่ออกแบบไว้สำหรับการปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Performance) ของครูในชั้นเรียน การดำเนินงานนั้นอาศัยข้อมูลส่วนใหญ่จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้ และสัมพันธ์ภาพระหว่างครูและผู้นิเทศ จะเป็นพื้นฐานสำคัญของโปรแกรมงาน (Program) กระบวนการ และยุทธวิธีที่จะดำเนินต่อไป เพื่อยกระดับการเรียนรู้ของนักเรียนโดยการปรับปรุงพฤติกรรมการสอนของครู (Cogan 1973: 9)

โกลด์แฮมเมอร์ ได้ให้ความหมายของการนิเทศแบบคลินิกไว้ว่า หมายถึง วิทยาการของการนิเทศการสอน ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลโดยตรงจากการสังเกตการสอนในชั้นเรียน และผู้นิเทศกับครูจะมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) กันโดยตรง ในการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมการสอน เพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น (Goldhammer 1980: 19-20)

ซุลลิแวน อธิบายว่าการนิเทศแบบคลินิกเป็นกระบวนการสำหรับการสังเกตการสอนในชั้นเรียน ซึ่งถือว่าชั้นเรียนเป็นคลินิกสำหรับการวิเคราะห์จุดอ่อนในการดำเนินการสอนของครู การนิเทศแบบคลินิกตั้งอยู่บนความเชื่อหรือข้อสมมติ (Assumption) ที่ว่า สถานการณ์การเรียนการสอนจะประกอบขึ้นด้วยพฤติกรรมที่สามารถสังเกตและวิเคราะห์ได้ (Sullivan 1980: 7-8)

นิพนธ์ ไทยพานิช ได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การนิเทศแบบคลินิกจะต้องมีลักษณะและวิวัฒนาการของประชาธิปไตยมากกว่าการใช้อำนาจสั่งการ จะต้องมีส่วนกลางอยู่ที่ตัวครู (Teacher centered) มากกว่าจุดศูนย์กลางอยู่ที่ตัวผู้นิเทศ (Supervisor centered) แต่ละระดับก็จะประสานประโยชน์ของครูและโรงเรียนเข้าด้วยกัน (นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 25-26)

จากแนวคิดของนักการศึกษาที่รวบรวมมานั้น สามารถสรุปความหมายของการนิเทศแบบคลินิกได้ว่า หมายถึงกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างครูและผู้นิเทศ ซึ่ง

อาศัยการสังเกตการสอนในชั้นเรียนโดยตรง เพื่อแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้ครูและผู้นิเทศจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความเคารพนับถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน วัตถุประสงค์ปลายทางของการนิเทศแบบคลินิกก็คือ ครูสามารถนิเทศตนเองได้ในที่สุด

3. จุดมุ่งหมายของการนิเทศแบบคลินิก

การนิเทศแบบคลินิกมีความมุ่งหมายที่จะช่วยเหลือครูในการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน อันจะส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้น และมีสัมฤทธิผลในการเรียนที่สูงขึ้น ซึ่งความมุ่งหมายดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นแนวคิดที่มีความเชื่อเป็นพื้นฐานว่า การสอนของครูมีผลโดยตรงต่อการเรียนของนักเรียน ถ้าจะทำให้นักเรียนสามารถเรียนได้ดีขึ้น จะต้องปรับปรุงการสอนของครูให้มีคุณภาพสูงขึ้นเสียก่อน การนิเทศแบบคลินิกมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้เรียนโดยผ่านกระบวนการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสอนของครู ซึ่งเป็นจุดหมายหลัก สำหรับจุดมุ่งหมายที่เฉพาะเจาะจงของการนิเทศแบบคลินิกนั้น แอคเคิชั่นและแกลล์ (Acheson and Gall 1980: 12-14 อ้างถึงในนิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 26-27) สรุปไว้ดังต่อไปนี้

3.1 เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับที่เด่นชัดและเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับพฤติกรรม
การสอนของครู

การได้รับข้อมูลป้อนกลับที่เหมาะสมเป็นทางหนึ่งในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของมนุษย์ เพราะพฤติกรรมที่มนุษย์กระทำไปนั้นอาจจะแตกต่างจาก สิ่งที่เราคิดว่าเรากำลังกระทำอยู่ เนื่องจากคนเรานั้นย่อมมีจุดบอดที่ตนเองไม่รู้ แต่คนอื่นสามารถรับรู้ได้ ดังนั้นถ้าเราไม่มีโอกาสรับทราบข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมของเราเองจากบุคคลอื่น ก็จะช่วยให้เราสามารถแก้ไขจุดบอดนั้นและพัฒนาตนเองต่อไปได้ ครูนางคนคิดว่าตนเองทำได้ดีมากในการสอนให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน แต่เมื่อเราได้ดูวีดีโอเทปการสอนของตนเอง จึงได้พบว่าเรายึดครองบทเรียนและการพูดไว้เกือบจะทั้งหมด นี่เป็นตัวอย่างหนึ่งที่เรามีโอกาสจะพบได้มากที่สุดในการนิเทศการสอนของครูคนใดก็ตาม ถ้าเขาไม่ได้เห็นการกระทำของเขาเองในวีดีโอเทป เขาจะไม่ยอมเชื่อโดยเค็ดชราคว่าเขาล้มเหลวในการ เปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน ดังนั้นการนิเทศแบบคลินิกจึงเปรียบเสมือน กับการที่ผู้นิเทศได้ถือกระจกเงา

อยู่ด้านหลังของห้องเรียน ซึ่งจะช่วยให้ครูได้เห็นภาพที่แท้จริงว่าเขาได้ทำอะไร อย่างไร ในขณะที่เขาสอนอยู่หน้าชั้นเรียน (นิพนธ์ โทษพานิช 2528: 26)

3.2 เพื่อช่วยเหลือครูในการวินิจฉัยและแก้ไขกระบวนการสอน

กระบวนการสอนที่ดีย่อมจะมีความสอดคล้องกันระหว่างจุดมุ่งหมายของการสอน วิธีการสอน และการประเมินผลการเรียนการสอน ซึ่งจะเกี่ยวพันกับความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติของครู กับสิ่งที่ครูได้ปฏิบัติจริงในระหว่างการเรียนการสอน ถ้าความคาดหวังกับการปฏิบัติจริงมีความคลาดเคลื่อนกันมาก ก็จะเป็นปัญหา เช่น ครูมีความตั้งใจที่จะจัดการสอนโดยรับบาทสมมติ แต่เมื่อดำเนินการสอนจริง ๆ กลับกลายเป็นการแสดงละครไปโดยไม่ตั้งใจ แม้ว่าบาทสมมติกับละครจะมีความคล้ายคลึงกัน แต่ก็อาจจะสรุปประเด็นผิดไปจากสิ่งที่ครูตั้งใจจะสอน ดังนั้นหากมีผู้ที่คอยตรวจสอบและวินิจฉัยกระบวนการสอนให้แก่ครู ก็จะช่วยให้เขาสามารถจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 เพื่อช่วยเหลือครูในการพัฒนาทักษะการใช้ยุทธศาสตร์การสอน

ผู้สอนเมื่ออาชีพนั้น สามารถจะนำยุทธวิธี เทคนิค และทักษะต่าง ๆ ทางด้านการสอนมาใช้ได้อย่างเหมาะสมและกลมกลืน ศาสตร์ทางการสอนนั้นมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพราะนักการศึกษาต่างพยายามที่จะคิดค้น ทดลอง และวิจัยเพื่อหารูปแบบต่าง ๆ ของการสอน ที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุด และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเมื่อนำมาใช้ แต่มีความเป็นไปได้เสมอที่ครูบางคนจะนำเอาเทคนิค หรือวิธีการสอนที่ได้รับการตรวจสอบหรือยืนยันแล้วว่าเป็นวิธีการที่ดี แต่กลับนำไปใช้ไม่ได้ผล จะขอยกตัวอย่างเช่น การสอนด้วยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งเป็นวิธีการสอนที่ยอมรับกันมากว่ามีประสิทธิภาพสูง แต่พฤติกรรมการสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ที่มักจะได้พบเห็นอยู่เสมอ ๆ นั้น เป็นการแบ่งผู้เรียนให้นั่งเรียนกันเป็นกลุ่ม ๆ แล้วก็ปล่อยให้ทำงานกันไป เสร็จแล้วจึงนำผลงานมาประเมิน จึงล้มเหลว ดังนั้นการได้รับการสังเกตการสอน และได้รับข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์และเหมาะสม จะช่วยให้ครูสามารถนำความรู้ ทักษะ ตลอดจนเทคนิค วิธีการต่าง ๆ ในการสอน มาใช้อย่างได้ผล และสามารถจะพัฒนาการใช้ยุทธศาสตร์การสอนของตนให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้นต่อไปได้

3.4 เพื่อช่วยเหลือครูให้ไ้พัฒนาทัศนคติต่อวิชาชีพและเต็มใจที่จะศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาวิชาชีพการสอน

การเข้าร่วมกระบวนการนิเทศช่วยความเต็มใจและยินดี ทำให้ครูไ้พัฒนามโนทัศน์ของตนเกี่ยวกับการสอน โดยครูจะไ้ค้นพบด้วยตนเองว่า การนิเทศกรรมการเป็นการ เป็นครูนั้นไม่ไ้ยุติเพียงแค่การไ้รับปริญญาบัตรเท่านั้น แต่เขาจะมีทัศนคติต่อตนเองว่าเขานั้นเป็นนักวิชาชีพ ซึ่งหมายความว่าเขาจะต้องมีการเรียนรู้ และเพิ่มเติมความรู้ รวมทั้งเทคนิคใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และตลอดชีวิตของวิชาชีพการสอน (นิพนธ์ ไทพานิช 2528: 27)

3.5 เพื่อช่วยเหลือผู้นิเทศคลินิกให้ไ้พัฒนาตนเอง

เช่นเดียวกับครู ซึ่งจะต้องพัฒนาตนเองทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติเกี่ยวกับการสอนอยู่เสมอ ๆ ผู้นิเทศก็มีความจำเป็นต้องพัฒนาตนเอง เพื่อการเป็นผู้นิเทศโดยวิชาชีพที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดการนิเทศไ้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไ้เพิ่มไปช่วยประสิทธิภาพ และเป็นแบบอย่างแก่ครูในการนิเทศตนเองต่อไป

4. หลักการนิเทศแบบคลินิก

สมาน อัครภูมิ (2526: 119-123) ไ้เสนอหลักการนิเทศแบบคลินิกไว้ดังต่อไปนี้

4.1 การนิเทศแบบคลินิกเป็นการดำเนินงานอย่างมีระบบ

การทำงานอย่างมีระบบเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ในการปรับปรุงและพัฒนางานให้ก้าวหน้า เพราะการทำงานอย่างมีระบบจะช่วยอำนวยความสะดวกในการหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งจะได้หาทางแก้ไขต่อไปได้ ดังนั้นการจัดการนิเทศแบบคลินิกจึงไ้ประยุกต์วิธีการทำงานอย่างมีระบบมาใช้ในการปรับปรุงการจัดการ วิชาการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการสอน ซึ่งเป็นข้อมูลหลักในการจัดการนิเทศ

4.2 การนิเทศแบบคลินิกเชื่อว่าการสอนเป็นพฤติกรรมที่สามารถควบคุมได้

การสอนเป็นพฤติกรรมที่สามารถจะสังเกตได้ และเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งหมายความว่า หากเราสามารถจัดการเรียนการสอน โดยการควบคุมพฤติกรรมของครู พฤติกรรมของนักเรียน และเนื้อหาที่จะสอนให้คงที่ไ้แล้ว

จะทำให้ผู้เรียนไม่ว่าจะเป็นคนกลุ่มใดก็ตาม ซึ่งมีความสามารถในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน เกิดการเรียนรู้ในเรื่องนั้น ๆ ไม่แตกต่างกัน และการสอนเป็นพฤติกรรมที่สามารถจะ ปรับปรุงหรือแก้ไขได้ โดยการควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และใน ขณะเดียวกันก็ส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีให้ก้าวหน้าต่อไป ด้วยความเชื่อว่า หากจัดการสอนให้ มีคุณภาพแล้ว ผู้เรียนจะเกิดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพตามไปด้วย

4.3 การนิเทศแบบคลินิกคือการให้การศึกษาต่อเนื่อง

การนิเทศแบบคลินิกคือการจัดการนิเทศการศึกษา คือการให้ การศึกษาต่อเนื่องแก่ครูประจำการ เพราะการสอนเป็นวิชาชีพที่จะต้องมีการพัฒนาและ ปักฝนอยู่ตลอดเวลา การให้การศึกษาต่อเนื่องแก่ครูประจำการนี้ ไม่ได้หมายความว่าครู เป็นผู้ไม่มีความรู้หรือไร้ความสามารถ แต่จะทำให้เกิดปฏิกิริยาในฐานะนักวิชาชีพการสอน และ มีส่วนร่วมกับการจัดการนิเทศในฐานะนักการศึกษาที่สนใจจะพัฒนาวิชาชีพการสอนของตน

4.4 การนิเทศแบบคลินิกยึดหลักการประสานประโยชน์ของครูและ โรงเรียนเพื่อนักเรียน

การนิเทศแบบคลินิกให้ความสำคัญต่อการพัฒนาวิชาชีพของครู เป็น รายบุคคล แต่ขณะเดียวกันก็จะต้องให้สอดคล้องกับเป้าหมายหรือความต้องการของ โรงเรียนด้วย ดังนั้นการตัดสินใจเพื่อกำเนินการใด ๆ ก็ตาม ต้องคำนึงถึงความก้าวหน้า ทางวิชาชีพการสอน ที่จะเกิดขึ้นกับครูไปพร้อม ๆ กับผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับโรงเรียน ด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การนิเทศแบบคลินิกพยายามดำเนินงานให้ทุกฝ่ายพึงพอใจมาก ที่สุดนั่นเอง

4.5 การนิเทศแบบคลินิกถือว่าสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกัน ระหว่าง ครูกับผู้นิเทศ เป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อความสำเร็จในการจัดการนิเทศทุกชั้นตอน

สัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกัน หมายถึงการที่ครูและผู้นิเทศร่วม กันสร้างความสัมพันธ์ในฐานะเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน มีความเคารพนับถือและจริงจังต่อกัน มีความมั่นใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการทำความเข้าใจในบทบาทใหม่ ของการทำงานร่วมกัน สัมพันธภาพที่ดีต่อกันนี้ จะทำให้ครูรู้สึกว่ายูนิเทศเป็นเพื่อนแท้ทาง วิชาชีพการสอนของเขา ไม่ใช่ผู้ที่คอยจับผิด นอกจากนี้ผู้นิเทศยังจะเป็นที่ปรึกษาและแนะนำที่ดีของครู ตลอดจนการหาหน้าที่คล้ายกระจกเงา ที่สะท้อนภาพที่แท้จริงในการจัดการ-

เรียนการสอนให้ครูไต่ถาม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข หรือเพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ของครูให้สูงขึ้น

4.6 การนิเทศแบบคลินิกถือว่าครูและผู้นิเทศมีความเสมอภาคกันในทางวิชาการ

ความเสมอภาคกันในทางวิชาการหมายถึง การที่ครูและผู้นิเทศต่างมีสิทธิและเสรีภาพเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน ดังนั้นในการดำเนินการนิเทศผู้นิเทศต้องให้เกียรติและเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ของครู ทั้งด้านตัวบุคคลและความคิดเห็น หน้าที่ของผู้นิเทศก็คือการอำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้ครูได้พัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของเขาทุกวิถีทาง โดยไม่ใช้วิธีการบังคับ

4.7 การนิเทศแบบคลินิกช่วยครูในการนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติจริง

ศาสตร์หรือทฤษฎีเป็นหลักยึดที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติ แต่ไม่ใช่สูตรสำเร็จที่จะนำไปสู่ผลสุดท้ายของการดำเนินงานนั้น ๆ นั้นหมายความว่าผู้ปฏิบัติจะต้องรู้จักประยุกต์ทฤษฎีเหล่านั้น ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติอีกทีหนึ่ง การนิเทศแบบคลินิกรกำหนดให้ผู้นิเทศเป็นนักวิชาการที่ได้รับการฝึกฝนให้ทำงานร่วมกับครู ในการแสวงหาแนวทางที่เหมาะสม ต่อการประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติจริงในด้านการจัดการเรียนการสอน

4.8 การนิเทศแบบคลินิกเป็นกระบวนการต่อเนื่อง

การนิเทศแบบคลินิกลักษณะของการดำเนินงานที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องใน 2 ลักษณะคือ ความต่อเนื่องในแต่ละขั้นตอน และความต่อเนื่องของกระบวนการทั้งหมด ความต่อเนื่องในแต่ละขั้นตอนหมายความว่า การดำเนินงานนิเทศในแต่ละขั้นตอนนั้น ต้องพิจารณาขั้นตอนอื่นประกอบด้วย บางครั้งอาจมีความจำเป็นต้องพิจารณาการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ย้อนกลับไปกลับมาก็ได้ เช่นสมมติว่าขณะนี้เรากำลังดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนที่ 3 เราอาจมีความจำเป็นต้องย้อนกลับไปยังขั้นตอนที่ 1 เพื่อที่ว่าเราได้ตกลงอะไรกันไว้บ้าง เป็นต้น ส่วนความต่อเนื่องของกระบวนการทั้งหมดนั้น จะเกิดขึ้นเมื่อเรากำเนินการครบทุกขั้นตอนตามรูปแบบของการจัดการนิเทศนั้น ๆ แล้ว และได้มีการเริ่มต้นการนิเทศชุดใหม่ต่อเนื่องกันไปไม่มีที่สิ้นสุด หรือจนกว่าจะเป็นที่พอใจของทั้ง 2 ฝ่าย กระบวนการนิเทศจึงจะยุติลง

4.9 การนิเทศแบบคลินิกต้องส่งเสริมให้ครูนิเทศตนเองได้

การนิเทศแบบคลินิกนอกจากจะช่วยครูในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพแล้ว ยังจะส่งเสริมให้ครูมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการนิเทศ และมีทักษะการนิเทศ จนมีความสามารถที่จะนิเทศตนเองตลอดจนเพื่อนร่วมงานได้ ทั้งนี้ โดยให้ครูมีส่วนร่วมในการจัดการนิเทศอย่างใกล้ชิดทุกขั้นตอน และในโอกาสที่เหมาะสม ก็จะฝึกทักษะที่จำเป็นในการนิเทศให้แก่ครูอีกด้วย

5. กระบวนการนิเทศแบบคลินิก

โกลด์แฮมเมอร์ และคณะ (Goldhammer and others 1980:32) เสนอรูปแบบของการนิเทศแบบคลินิกไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 5.1 การประชุมปรึกษาก่อนสังเกตการสอน (Preobservation Conference)
- 5.2 การสังเกตการสอน (Observation)
- 5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดวิธีการประชุมนิเทศ (Analysis and Strategy)
- 5.4 การประชุมนิเทศ (Supervision Conference)
- 5.5 การประชุมวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์นิเทศ (Post Conference Analysis)

นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการนิเทศที่นักการศึกษาท่านอื่น ๆ ได้เสนอเอาไว้ อีก เช่น โคแกน (Cogan) เสนอไว้ 8 ขั้นตอน แอชเชสันและแกลล์ (Acheson and Gall) เสนอไว้ 3 ขั้นตอน เป็นต้น แม้ว่ารูปแบบต่าง ๆ จะมีขั้นตอนที่แตกต่างกัน แต่ทุกรูปแบบก็สอดคล้องกับหลักการดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะครอบคลุมหัวใจสำคัญในการดำเนินงานทั้ง 3 เรื่องคือ การวางแผน การสังเกตการสอน และการประเมินผล สำหรับสาระสำคัญของกระบวนการนิเทศแบบคลินิกตามรูปแบบของโกลด์แฮมเมอร์ สรุปได้ดังนี้

1. การประชุมปรึกษาก่อนสังเกตการสอน

การดำเนินงานในการประชุมปรึกษาก่อนสังเกตการสอนนั้น เป็นการวางแผนการสอนร่วมกันของครูและผู้นิเทศ ซึ่งจะทำให้ได้แผนในการสังเกตการสอน ที่สนองต่อปัญหาและความต้องการของครู ผู้นิเทศจะไ้ทราบความตั้งใจในการสอนของครู

และความกังวลห่วงใยของครูเกี่ยวกับการสอน รวมทั้งสิ่งที่ครูต้องการจะให้ผู้นี้เทศสียงเทศหรือพฤติกรรมที่ครูต้องการจะได้รับเป็นข้อมูลป้อนกลับ สำหรับการปรับปรุงตัวของเขา สิ่งที่จะพิจารณาก็คือจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานตามขั้นตอนนี้ ซึ่งสมาน อิศวภูมิ (2526: 171) สรุปไว้ดังต่อไปนี้

- 1.1 เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างครูและผู้นี้เทศ
 - 1.2 เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนในชั้นที่จะสังเกตการสอน
 - 1.3 เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบทเรียนที่ครูจะสอน
 - 1.4 เพื่อร่วมกันปรับปรุงแก้ไขบทเรียนในส่วนที่จำเป็น
 - 1.5 เพื่อตกลงในหลักการ และแนวปฏิบัติในการดำเนินงานร่วมกัน
- ผลของการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ ควรจะเป็นการสร้างข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการสังเกตการสอน เช่น เวลาและสถานที่ที่จะสังเกตการสอน สิ่งที่ผู้นี้เทศควรปฏิบัติระหว่างการสังเกตการสอน ระยะเวลาในการสังเกตการสอน วิธีการบันทึกข้อมูล เครื่องมือสำหรับการสังเกตการสอน การเริ่มต้นและยุติ ตลอดจนการเข้าและออกจากชั้นเรียนของผู้นี้เทศ ว่าควรจะทำอย่างไร นอกจากนี้แล้วยังควรจะมีการตกลงกันถึงแนวปฏิบัติอย่างคร่าว ๆ ในการดำเนินการนี้เทศในขั้นตอนนี้ ๆ ตลอดจนกระบวนการ

2. การสังเกตการสอน

การสังเกตการสอนมีจุดมุ่งหมายหลักก็คือ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลหลักในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการจัดการเรียนการสอนต่อไป

การดำเนินงานในขั้นตอนนี้ ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างครูและผู้นี้เทศที่ได้กระทำร่วมกันไว้ในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะทำการสังเกตการสอน วิธีการบันทึกข้อมูล และพฤติกรรมของผู้นี้เทศระหว่างสังเกตการสอน สำหรับเรื่องที่จะทำการสังเกต หรือประเด็นสำคัญในการสังเกตการสอน คือเรื่องราวหรือประเด็นปัญหาที่ครูต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ หลังจากทำการสอนเสร็จแล้ว ส่วนจะใช้วิธีการบันทึกข้อมูลอย่างไร หรือใช้เครื่องมืออะไรนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ และความเหมาะสมในการดำเนินการ อาจจะมีการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น เครื่อง

บันทึกเสียงหรือเทปโทรทัศน์ตามความจำเป็น สิ่งที่ยุ้เนเทศควรจะตระหนักก็คือ ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการสอนนั้น จะนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้น ไม่ใช่เพื่อการประเมินการสอนของครูว่าดีหรือไม่ดี หรือประสบความสำเร็จหรือว่าล้มเหลว และยู่เนเทศควรรักษามารยาทของยู่สังเกตที่ดี โดยไม่ทำให้การสังเกตการสอนมีผลกระทบกระเทือนต่อบรรยากาศการเรียนการสอนของครู การเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนควร เป็นไปตามที่ได้ตกลงกับครูไว้เท่านั้น

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดวิธีการประชุมเนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง การจัดระบบข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากการสังเกตการสอน เพื่อความสะดวกในการศึกษาและการทำความเข้าใจ (สมาน อัสวภูมิ 2526: 182) การดำเนินงานในขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการเตรียมข้อมูลและหาทางเสนอข้อมูลที่ไ้จากการสังเกตการสอน เนื่องจากข้อมูลที่ไ้จากการสังเกตการสอนนั้น จะเป็นข้อมูลคิบบเสียเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งยู่เนเทศจะต้องระวังในการเสนอข้อมูลป้อนกลับให้แก่ครู จะต้องสร้างสรรค์ให้เกิดการยอมรับและคลายความอึดอัดใจ จึงควรจะใช้เวลาส่วนหนึ่งในการจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศให้ครูไ้ทราบทั้งด้านปริมาณและคุณภาพในการสอนของเขา จากนั้นจึงเป็นการสร้างข้อตกลงเกี่ยวกับวิธีการประชุมเนเทศ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเลือกประเด็นปัญหาสำหรับการประชุมเนเทศในขั้นตอนต่อไป

ประเด็นปัญหาที่ควร จะหยิบยกขึ้นมาพิจารณานั้น นอกจากจะต้องให้สอดคล้องกับข้อตกลงที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 1 แล้ว ยังควร จะพิจารณาไปถึง ประเด็นปัญหาที่เค้น ๆ และมีความสำคัญ ไม่มากหรือน้อยเกินไป และเป็นเรื่องที่มีแนวทางพอที่จะปรับปรุงแก้ไขไ้ ส่วนการกำหนดแนวปฏิบัติ นั้น ควรจะไ้ตกลงกันเกี่ยวกับสถานที่ประชุม เวลาเริ่มต้นและยุติการประชุม แนวทางในการ เริ่มประชุม ลำคิบบเรื่องหรือประเด็นปัญหาที่จะประชุม และบทบาทของครูและยู่เนเทศในระหว่างการประชุมเนเทศในขั้นตอนต่อไป

4. การประชุมเนเทศ

จุดมุ่งหมายของการประชุมเนเทศก็คือการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ครู และการหาข้อสรุปร่วมกันในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้ดีขึ้น (นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 110) การประชุมเนเทศนั้นจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมหาศาล ถ้าการวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดวิธีการประชุมเนเทศในขั้นตอนที่ 3 ไ้มีการดำเนินงานอย่างละเอียด

รอมคอม อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการประชุมในเทศนั้น ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีก เช่น ความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้นิเทศ ไม่ว่าจะผ่านทางด้านจิตวิทยา ด้าน การสื่อความหมาย ด้านการให้คำปรึกษา ฯลฯ ล้วนมีความจำเป็นและมีผลต่อการนิเทศ ทั้งสิ้น

5. การประชุมวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการนิเทศ

การประชุมวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการนิเทศ หมายถึงการพิจารณา พฤติกรรมที่ผู้นิเทศไปปฏิบัติลงไปตั้งแต่เริ่มต้นในชั้นตอนที่ 1 ถึงชั้นตอนที่ 4 โดยพิจารณา ว่าการปฏิบัติงานของผู้นิเทศมีข้อที่เด่นและข้อบกพร่องอะไรบ้าง สำหรับจุดมุ่งหมายในการ คำเนิงานงานในชั้นตอนนี้ สมาน อิศวภูมิ (2526: 203) สรุปไว้ดังนี้

5.1 เพื่อหมทวนการจ้กการนิเทศ

5.2 เพื่อทราบทัศนคติของครูต่อการจ้กการนิเทศทั้งหมด โดย เฉพาะที่เกี่ยวกับการประชุมนิเทศ

5.3 เพื่อรวบรวมข้อมูลและนำมาใช้ในการปรับปรุงการจ้กการ- นิเทศให้มีคุณภาพสูงขึ้น

สิ่งพึงสังวรคือ ผู้นิเทศไม่ควรจะให้ครูเสียเวลากับการคำเนิงานงาน ในชั้นตอนนี้มากเกินไป นอกเสียจากว่าครูมีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการ ทั้งหมด เพื่อพัฒนาทักษะในการวิเคราะห์และประเมินผลตนเอง ดังนั้นเมื่อคำเนิงานการประชุม นิเทศเสร็จแล้ว ผู้นิเทศควรจะขอความร่วมมือจากครูในการให้ข้อมูลย้อนกลับ ตลอดจน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เสียเลย ซึ่งอาจคำเนิงานงานโดยการพูดคุย ปรึกษาหารือ หรือให้ครู เขียนวิจารณ์หรือคอมเม้นท์สอบถามที่เตรียมไว้แล้วก็ได้

เทคนิคการนิเทศแบบคลินิกเป็นนวัตกรรมทางการนิเทศการศึกษา ที่ได้รับความ- สนใจและยอมรับกันมากจากบุคลากรต่าง ๆ ในวงการศึกษา ว่าเป็นเทคนิคการนิเทศที่มี ประสิทธิภาพสูง เพราะมีการคำเนิงานงานในลักษณะของการเสริมแรง ให้กำลังใจ ครูมี ส่วนร่วมในการนิเทศทุกชั้นตอน โดยเฉพาะในการทำงานร่วมกันนั้น เน้นให้เกิดสัมพันธ- ภาพที่ดีระหว่างครูและผู้นิเทศ อันเป็นพื้นฐานของความสำเร็จในการจ้กการนิเทศ อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการจ้กการนิเทศ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ ตลอดจนเทคนิคและทักษะของผู้นิเทศ ที่มีต่อกระบวนการนิเทศที่จะคำเนิงานการด้วย

การที่จะพัฒนาผู้นิเทศให้มีความสามารถ และมีคุณสมบัติพร้อมที่จะดำเนินการนิเทศได้อย่างดีนั้น จะต้องใช้เทคนิค วิธีการประกอบที่เหมาะสม โดยเฉพาะเทคนิควิธีการในการประกอบเพื่อพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ซึ่งเทคนิคการประกอบบุคลากรที่ได้รับการพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับ และนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกวงการ คือ "กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์"

กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

1. ความเป็นมาและความสำคัญของกลุ่มสัมพันธ์

กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ หรือการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มนี้จัดเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นเทคนิคในการจัดการเรียนการสอนหรือการประกอบที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ โดยใช้ฝึกการเป็นผู้นำและฝึกทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เทคนิคนี้เป็นที่ยอมรับและใช้กันมากในวงการต่าง ๆ เช่น วงการธุรกิจ วงการแพทย์ วงการอุตสาหกรรม ฯลฯ ในวงการศึกษาก็มีผู้นำมาใช้ในการบริหารบุคลากร การนิเทศการศึกษา การอบรมครูประจำการ การฝึกนิสิตฝึกสอน ตลอดจนการนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียน ทฤษฎีนี้มีรากฐานมาจากอิทธิพลทางความคิดของจอห์น ดิวอี้ (John Dewey) ซึ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนมากกว่าเนื้อหาวิชา ซึ่งแบรดฟอร์ด โคลกล่าวถึงที่มาของการนำเอาพลังกลุ่มมาใช้เป็นวิธีการสอนว่า เกิดจากหลัก 2 ประการด้วยกันคือ ประการแรก จุดมุ่งหมายที่สำคัญทางการศึกษา คือการให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรม จุดมุ่งหมายนี้มีความหมายลึกซึ้งและกว้างกว่าการให้ความรู้แต่เพียงอย่างเดียว ดังนั้นการใช้พลังกลุ่มเป็นวิธีสอน จะเน้นการให้การพัฒนาพฤติกรรมของผู้เรียน ในด้านการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา มากกว่าการสอนเนื้อหาวิชาเพียงอย่างเดียว ซึ่งผู้เรียนไม่สามารถนำไปถ่ายโอนเพื่อการแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้ อีกประการหนึ่งนั้น เป็นที่ยอมรับกันว่า วิธีที่ดีที่สุดในการจัดประสบการณ์เรียนรู้ คือการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีอิสระในการแสดงความรู้สึกริक्तคติของตนให้กลุ่มได้รับรู้ และเปิดเขยตนเองให้มากที่สุด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนเป็นอย่างมาก ประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดขึ้นนั้น ควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสในการเรียนรู้เนื้อหาวิชาจากการมีส่วนร่วมกระทำกิจกรรม ที่ส่งเสริมการวิเคราะห์ความรู้สึก ความต้องการ ตลอดจนพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งการฝึกเช่นนี้

จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาบุคลิกภาพของตนได้เป็นอย่างดี (Bradford 1963: 479-480 อ้างถึงในเขาวพา เกษะคุปต์ 2517: 50-51)

2. ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์

กลุ่มสัมพันธ์เป็นวิทยาการแขนงหนึ่ง ซึ่งพยายามศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับกลุ่มคนเพื่อให้ได้ความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมของคน อันจะเป็นประโยชน์ในด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์ และการปรับปรุงการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ทิสนา แชมมณี และเขาวพา เกษะคุปต์, ในทิสนา แชมมณี, บรรณาธิการ 2522: 1)

หลุย จ่าปาเทส ได้ให้คำจำกัดความของวิชาากลุ่มสัมพันธ์ (Group Dynamics) ว่าหมายถึงวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับการมีปฏิริยาโต้ตอบแก่กันในกลุ่ม อิทธิพลต่าง ๆ ที่มีในกลุ่ม ลักษณะของสมาชิกกลุ่ม ผู้นำ ผู้ตาม ตลอดจนการแก้ปัญหาของกลุ่ม ว่ากลุ่มมีเทคนิคหรือวิธีการในการแก้ปัญหาอย่างไร และวิธีไหนจึงจะได้ผลมากที่สุด (หลุย จ่าปาเทส, ในทิสนา แชมมณี, บรรณาธิการ 2522: 48)

สำหรับเมืองทอง แชมมณี ได้จำแนกความหมายของกลุ่มสัมพันธ์หรือกลศาสตร์กลุ่มไว้ ดังต่อไปนี้

1. วิชาแขนงหนึ่งของสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อศึกษาถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่ม แล้วนำไปตั้งเป็นทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับพฤติกรรมในกลุ่ม โดยนำเอาความรู้ต่าง ๆ มาใช้ในการศึกษา และในทางกลับกันก็นำเอาความรู้ที่ได้ไปใช้ในวิชาเหล่านั้น ได้แก่จิตวิทยาสังคม จิตวิทยาคลินิก จิตเวช สังคมวิทยา มนุษยวิทยา และครุศาสตร์
2. วิชาที่ศึกษาถึงธรรมชาติของกลุ่ม กฎเกณฑ์การพัฒนาของกลุ่ม และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม กลุ่มกับกลุ่ม และกลุ่มกับสังคม
3. วิชาพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม ที่ประมวลได้จากการวิจัยในอดีต อันอาจกล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมศาสตร์
4. วิชาการประยุกต์ใช้ความรู้ทางทฤษฎีในแง่ปฏิบัติ โดยใช้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม
5. เทคนิคที่ใช้ในกลุ่ม เช่นการแสดงตามบทบาท การประชุมกลุ่มย่อย

การสังเกตและการให้ข้อคิดชมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม และการตัดสินใจของกลุ่ม

6. แนวความคิดทางการเมืองว่าด้วยการจัดโครงสร้าง และการดำเนินงานของกลุ่ม ความสำคัญของผู้นำแบบประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประโยชน์ที่ตนและสังคมจะได้รับจากการร่วมมือด้วยความสามัคคีของกลุ่ม ซึ่งสรุปว่าเน้นความสามัคคีเป็นหลักสำคัญ

7. หลังที่เกิดขึ้นและมีผลต่อการทำงานของกลุ่ม (เมืองทอง แชนมณี, ในทิสนา แชนมณี, บรรณาธิการ 2522: 43-44)

จากความหมายของกลุ่มสัมพันธ์ที่มีผู้เสนอไว้นั้น จะเห็นว่ากลุ่มสัมพันธ์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของกลุ่มคน ที่มีผลตกระทบต่อกันและกัน โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องทำงานร่วมกัน (ทิสนา แชนมณี 2529: 84) การศึกษาเรื่องกลุ่มสัมพันธ์จึงเป็นการศึกษาความรู้ที่จะช่วยให้คน สามารถที่จะทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้สิ่งที่จะต้องหยิบยกขึ้นมาศึกษาและพิจารณา คือกระบวนการ ขั้นตอน และปฏิสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มคน ซึ่งก็คือกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์นั่นเอง

3. ความหมายของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์นี้ก็หมายถึง กระบวนการที่ไรกลุ่มในการแก้ปัญหาหรือกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดร่วมกันเพื่อเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ผู้เรียนจะเป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และใช้วิธีวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เรียน ซึ่งเกิดขึ้นในขณะนั้นเป็นกระบวนการสำคัญในการเรียนรู้ (ทิสนา เทียนเสมอ 2515: 31) นอกจากนี้ ก็ยังได้ให้ความหมายของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ในพจนานุกรมทางการศึกษาว่า หมายถึงรูปแบบของการปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่ม หรือวิธีดำเนินงานของกลุ่ม (Good 1959: 356)

จากความหมายของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ที่มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้นั้น พอจะสรุปได้ว่า กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์หมายถึงวิธีการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และยึดกลุ่มเป็นแหล่งของการเรียนรู้ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม

4. ลักษณะกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์จะช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มราบรื่น ไร้ผลดี เพราะได้ช่วยเตรียมผู้เรียนในเรื่องต่าง ๆ ที่จะสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่ม ช่วยส่งเสริมและช่วยแก้ปัญหาในค่านิยมมนุษย์สัมพันธ์ ทั้งนี้ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้และได้รับการฝึกฝน

ทักษะกระบวนการกลุ่มด้วย ซึ่งทิสนา เทียนเสมอ (2515: 31) ใ้กล่าวถึงทักษะที่ใช้ในกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาค่านิยมมนุษยสัมพันธ์และการรับรู้ไว้ 5 ประการ ได้แก่

- 4.1 ทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น
- 4.2 ทักษะในการใช้วิจารณญาณตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ
- 4.3 ทักษะในการช่วยเหลือผู้อื่น
- 4.4 ทักษะในการวิจารณ์ วิเคราะห์คุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมต่าง ๆ ทำให้สามารถตัดสินใจว่าสิ่งใดดี-ไม่ดี ควร-ไม่ควร
- 4.5 ทักษะในการพัฒนาตนเอง เมื่อรู้จักตนเองที่ รู้จุดเด่น ขอมรับข้อบกพร่องของตนเอง จะช่วยให้สามารถพัฒนาตนเองได้ยิ่งขึ้น

5. ทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์

การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทักษะต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้วนั้น ควร เป็นไปตามทฤษฎีและหลักการ เรียนรู้ของทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งทิสนา แชนมณี (2525 B-7/2: 1-4) ใ้อธิบายไว้ว่า ทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์คือหลักการการศึกษาที่เน้นหรือให้ความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องของพฤติกรรมมนุษย์ ที่มีผลต่อกันและกัน ทั้งนี้โดยยึดหลักการ เรียนรู้ดังนี้

- 5.1 การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ควร เป็นไปอย่างมีชีวิตชีวา ดังนั้นผู้เรียนจึงควรมีบทบาทรับผิดชอบต่อการ เรียนรู้ของตน และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ของตน
- 5.2 การเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากแหล่งต่าง ๆ กัน มีไร้จากห้องใดห้องหนึ่งเพียงแหล่งเดียว ประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล ถือว่าเป็นแหล่งของการเรียนรู้ที่สำคัญ
- 5.3 การเรียนรู้ที่ดี จะต้องเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากความเข้าใจ จึงจะช่วยให้ผู้เรียนจดจำ และสามารถใ้ใช้การเรียนรู้นั้นให้เป็นประโยชน์ได้ การเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นผู้ค้นพบด้วยตนเองนั้น มีส่วนช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และจดจำได้ดี
- 5.4 การเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้นั้นมีความสำคัญ หากผู้เรียนเข้าใจและมีทักษะในเรื่องนี้แล้ว จะสามารถใ้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ และคำตอบ

ต่าง ๆ ที่ทนต่อการ

5.5 การเรียนรู้ที่มีความหมายแก่ผู้เรียน คือการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้

6. หลักการสอนตามทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์

สำหรับหลักการสอนตามหลักการเรียนรู้ของทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์นั้น
ทิสนา แชมมณี (2525 B-7/2: 1-4) ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

6.1 หลักการสอนที่บีคผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเน้นความพยายามในการจัดการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ให้ทั่วถึงกัน ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะการที่ผู้เรียนได้มีบทบาทต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความร่วมมือ ความกระตือรือร้นที่จะเรียน และเรียนอย่างมีชีวิตชีวา

6.2 หลักการสอนที่บีคกลุ่มเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ ซึ่งเน้นความพยายามในการจัดการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้จากกลุ่มให้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่นซึ่งความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมมีผลต่อกันและกันอยู่เสมอ การให้ผู้เรียนได้ฝึกการเรียนรู้ในลักษณะกลุ่มนี้ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้สามารถอยู่ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

6.3 หลักการสอนที่บีคการค้นพบด้วยตัวเองเป็นกระบวนการสำคัญในการเรียนรู้ ซึ่งเน้นความพยายามในการจัดการเรียนการสอน โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พยายามค้นหา และพบคำตอบได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะการค้นพบความจริงใด ๆ ด้วยตนเองนั้น ผู้เรียนมักจะจดจำได้ดี และมักจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้มากกว่า การเรียนรู้ที่ได้รับจากการบอกเล่าจากผู้อื่น

6.4 หลักการสอนที่บีคความสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ ว่าเป็นเครื่องมือที่มีความจำเป็นในการแสวงหาความรู้และคำตอบต่าง ๆ ดังนั้นจึงควรพยายามเน้นให้ผู้เรียนได้คิด วิเคราะห์ถึงกระบวนการต่าง ๆ ในการแสวงหาคำตอบด้วย ไม่ใช่มุ่งแต่ที่คำตอบอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงกระบวนการและวิธีการที่ได้คำตอบนั้นมา

6.5 หลักการสอนที่บีคความสำคัญของการนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้การเรียนรู้มีความหมายยิ่งขึ้น จึงมีความพยายามที่จะจัดกระบวนการเรียนการสอน โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนมีโอกาสคิด ค้นหาแนวทางที่จะนำความรู้

ความเข้าใจที่ได้รับจากการเรียน ไปใช้ในชีวิตประจำวัน รวมทั้งพยายามติดตามผลการปฏิบัติของผู้เรียนด้วย

7. วิธีสอนตามทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์

วิธีการสอนที่สอดคล้องกับทฤษฎีกลุ่มสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อที่มีความหมายและเป็นประโยชน์ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับทฤษฎีและหลักการดังกล่าวข้างต้น มีอยู่หลายวิธีซึ่งพิศนา แชมมณี (2525 B-7/2: 1-4) เสนอไว้ดังนี้

7.1 เกม (Game) เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการสอนได้คือ โดยครูผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติขึ้น ให้ผู้เรียนลงเล่นด้วยตนเอง ภายใต้ข้อตกลงหรือกติกาบางอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้เรียนจะต้องตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่ง อันจะมีผลออกมาในรูปของการแพ้การชนะ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ นอกจากนั้นยังช่วยให้ผู้เรียนเกิดความสุขสนุกสนานในการเรียนอีกด้วย

7.2 บทบาทสมมติ (Role-play) เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับค่านิยมในการนำมาใช้กับการสอน มีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติเช่นเดียวกับเกม แต่มีการกำหนดบทบาทของผู้เล่นในสถานการณ์ที่สมมติขึ้น แล้วให้ผู้เรียนเข้าสวมบทบาทนั้น และแสดงออกตามธรรมชาติ โดยอาศัยบุคลิกภาพ ประสบการณ์ และความรู้สึกนึกคิดของตนเองเป็นหลัก ดังนั้นวิธีการนี้จึงมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสศึกษา วิเคราะห์ถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองอย่างลึกซึ้ง และยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้อให้น่าสนใจและน่าติดตามอีกด้วย

7.3 กรณีตัวอย่าง (Case) เป็นวิธีสอนวิธีหนึ่งซึ่งใช้กรณีหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง ๆ มาคัดแปลง และใช้เป็นตัวอย่างให้ผู้เรียนได้ศึกษา วิเคราะห์และอภิปรายกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและค้นหาทางแก้ไขปัญหานั้น วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน รวมทั้งการเอากรณีต่าง ๆ ซึ่งคล้ายคลึงกับชีวิตจริงมาใช้ จะช่วยให้การเรียนรู้อมีส่วนใกล้เคียงกับความเป็นจริง ซึ่งมีส่วนทำให้การเรียนรู้อมีความหมายสำหรับผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

7.4 สถานการณ์จำลอง (Simulation) คือการจำลองสถานการณ์จริงหรือสร้างสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง แล้วให้ผู้เรียนลงไปอยู่ในสถานการณ์นั้น

และมีปฏิริยาโต้ตอบกัน วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทดลองแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งในสถานการณ์จริงผู้เรียนอาจจะไม่กล้าแสดง เพราะอาจจะเป็นการเสี่ยงต่อผลที่จะได้รับจนเกินไป

7.5 ละคร (Acting or Dramatization) คือวิธีการที่ให้ผู้เรียนได้ทดลองแสดงบทบาทตามที่เขียนหรือกำหนดไว้ให้ โดยผู้แสดงจะต้องพยายามแสดงให้เหมาะสมตามบทบาทที่กำหนดไว้ โดยไม่นำเอาบุคลิกภาพและความรู้สึกนึกคิดของตน เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง อันจะมีส่วนทำให้เกิดผลเสียต่อการแสดงบทบาทนั้น ๆ วิธีการนี้เป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ที่จะเข้าใจความรู้สึก เหตุผล และพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งความเข้าใจนี้มีส่วนช่วยเสริมสร้างความเห็นอกเห็นใจกัน นอกจากนั้นการที่ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงละครร่วมกัน จะช่วยฝึกให้ผู้เรียนเกิดความรับผิดชอบในการเรียนรู้ร่วมกัน และฝึกการทำงานร่วมกันด้วย

7.6 กลุ่มย่อย (Small Group) วิธีการใช้กลุ่มย่อยในการสอนนี้ใช้กันมานานแล้ว อาจจะเป็นเพราะได้สังเกตเห็นแล้วว่าจะมีประสิทธิภาพในการเรียน กลุ่มย่อยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนในการแสดงออก และช่วยให้ผู้เรียนได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น มีหลายวิธีการต่าง ๆ กัน เช่นการระดมสมอง การอภิปรายกลุ่ม เป็นต้น

การจัดกลุ่มแบบระดมสมอง (Brainstorming) เป็นกลุ่มบุคคลที่มารวมกันแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่มีการตัดสินว่าความคิดของใครคือ-เฉว หรือ ถูก-ผิด แคอย่างใด การจัดกลุ่มแบบนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมความคิดเห็นให้คิดหลายแง่มุมมากที่สุด และเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนได้พูดแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง มีวิธีดำเนินการโดยเริ่มต้นด้วยการกำหนดหัวข้อหรือปัญหาที่ทุกคนต้องแสดงความคิดเห็น แล้วแจ้งให้สมาชิกในกลุ่มได้ทราบจุดมุ่งหมายของการประชุม และแจ้งกติกาการประชุมให้กลุ่มทราบด้วย กติกาที่สำคัญคือ

1. ทุกความคิดได้รับการยอมรับไม่มีการโต้แย้งหรือคัดค้าน
2. ต้องการปริมาณของความคิดมากกว่าคุณภาพ
3. ให้ทุกคนในกลุ่มนั่งล้อมวง ไม่มีผู้นำอภิปราย มีแต่คนคอยจดบันทึกข้อความความคิดเห็นทั้งหมด
4. นำความคิดเห็นทั้งหมดมาผสมผสานกันอีกครั้งหนึ่ง

การประชุมแบบระดมสมองนี้มีประโยชน์ เพราะสมาชิกทุกคนมีโอกาสได้พูดแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะการเสนอความคิดเห็นโดยไม่มีใครคอยโต้แย้งหรือประเมินความคิด จะช่วยให้คนที่ซื่อๆ ไม่นั่นใจในตนเอง กล้าที่จะพูดหรือแสดงความคิดเห็นออกมา ซึ่งก็จะทำให้ได้แนวคิดที่ลึกซึ้งทุกแง่ทุกมุม (หลุยส์ จาปาเทศ, ในทัศนศึกษา แชนมณี, บรรณาธิการ 2522: 69-70)

การจัดกลุ่มแบบการอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาปัญหาใดปัญหาหนึ่ง อันเป็นปัญหาาร่วมกันของกลุ่ม ลักษณะของการประชุมจะเป็นการประชุมแบบนอกระบบ (informal) ไม่ต้องการเตรียมการใหญ่โตแต่เป็นการประชุมแบบกันเอง มีลักษณะของการเรียนรู้ซึ่งชี้ให้เห็นปัญหา และเป็น การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากคนหลายคน การอภิปรายกลุ่มเป็นเรื่องของการแสวงหาข้อยุติ ทุกคนจะยอมรับข้อยุตินี้ร่วมกัน วิธีดำเนินการอภิปรายกลุ่มจะต้องมีผู้นำอภิปราย ซึ่งก็คือประธานของที่ประชุมนั่นเอง ปกติควรเป็นคนที่ได้รับการฝึกฝนมาในด้านการเป็นประธานการประชุม หรือเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องนี้มาแล้ว ผู้นำอภิปรายจะมีหน้าที่กล่าวนำการอภิปรายการประชุม โดยกล่าวนำถึงปัญหาที่จะนำมาอภิปรายกันก่อน จากนั้นผู้นำจะเลือกคนในกลุ่มคนใดคนหนึ่ง ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ดี ทุกแง่ ให้อภิปรายก่อนคนอื่น ๆ เมื่อคนแรกเสนอความคิดเห็นแล้ว ผู้นำก็จะสรุปความคิดเห็นที่ได้ จากนั้นก็จะกระตุ้นหรือส่งเสริมให้สมาชิกในกลุ่ม ใ้อภิปรายโดยทั่วกัน

การอภิปรายกลุ่มจะช่วยให้สมาชิกได้ทราบเรื่องราว และสนใจในปัญหาของกลุ่มหรือชุมชนของเขา สมาชิกแต่ละคนจะได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นของตน โดยเสรี เป็นการเสริมสร้างระบบการประชุมกลุ่มในหมู่คณะหรือในองค์กร การเสริมสร้าง ความเข้าใจอันดีระหว่างสมาชิกด้วยกัน นอกจากนี้การอภิปรายกลุ่มจะทำให้ได้ข้อยุติของปัญหา ซึ่งถือว่าเป็นผลที่ได้จากความคิดของคนทุกคน โดยที่ทุกคนจะยอมรับผลสรุปหรือข้อยุตินี้ร่วมกัน อย่างไรก็ตามการอภิปรายกลุ่มอาจถูกคนบางคนหรือบางกลุ่มใช้อิทธิพลครอบงำในทางความคิด โดยถือว่าตัวเองฉลาดกว่า นอกจากนี้ผู้นำอภิปรายหากความสามารถในการนำ จะทำให้ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร (หลุยส์ จาปาเทศ, ในทัศนศึกษา แชนมณี, บรรณาธิการ 2522: 70-71)

8. ทฤษฎีกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์สำหรับการสอน

พีฟเฟอร์ (Pfeiffer) ได้เสนอรูปแบบการจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนไว้เป็นวงจร ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นกิจกรรม
2. ขั้นแลกเปลี่ยนปฏิกริยาและการสังเกต
3. ขั้นอภิปรายแบบแผนและพฤติกรรมภายในกลุ่ม
4. ขั้นสร้างกฎเกณฑ์
5. ขั้นวางแผนการนำไปใช้

ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้คือ ขั้นกิจกรรม (Experiencing Phase) เป็นการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ผู้นำการฝึกกำหนดให้ แต่หากิจกรรมจบลงแล้วและไม่ทำอะไรต่อไป ผู้เรียนจะมีความรู้สึกแต่เพียงว่า "ก็สนุกดี" เท่านั้นเอง ดังนั้นในขั้นต่อไปผู้เรียนหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะต้องแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ตนได้รับ เช่น ความรู้สึก ความรู้สึกรวมทั้งปฏิกริยาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมในขั้นตอนแรก รวมทั้งข้อสังเกตต่าง ๆ ที่ตนสังเกตได้ โดยแลกเปลี่ยนกันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม มีผู้นำกลุ่มเป็นผู้ย่นคำถามให้ ขั้นนี้เรียกว่า ขั้นแลกเปลี่ยนปฏิกริยาและการสังเกต (Publishing) และเป็นขั้นของการรวบรวมข้อมูล (data-generation phase) อีกด้วย ซึ่งจะนำไปสู่การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับมา ซึ่งเรียกว่า processing ที่มีว่าเป็นกุญแจสำคัญของประสิทธิภาพของประสบการณ์ที่มีเป้าหมาย ขั้นนี้จึงเรียกว่า ขั้นอภิปรายแบบแผนและพฤติกรรมภายในกลุ่ม และในขั้นนี้เองที่ผู้ดำเนินการฝึกหรือผู้นำการฝึก (facilitator) ควรจะให้เวลาในขั้นนี้ให้มากที่สุด เพราะเป็นขั้นที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อภิปรายแบบแผนต่าง ๆ และการเคลื่อนไหว หรือพฤติกรรมภายในกลุ่มอย่างเต็มที่ ถ้าการฝึกนี้สามารถถ่ายโยงไปยัง "โลกของความเป็นจริง" ได้แล้ว ผู้เข้าร่วมการฝึก ก็ควรมีความสามารถที่จะขยายประสบการณ์ที่เขาได้รับในห้องเรียนไปสู่โลกภายนอก ได้ด้วยการสรุปครอบคลุม (Generalization) ไปสู่ชีวิตจริง ๆ หรือสถานการณ์ที่เป็นจริง ซึ่งในขั้นนี้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะสร้างกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งสมมติฐานและการขยายแลกเปลี่ยนกันในระดับสุดท้าย ซึ่งเป็นขั้นการนำไปใช้ ในขั้นสุดท้ายนี้เองที่ผู้นำการฝึกไม่ควรปล่อยให้เกิดขึ้นเองตามบุญตามกรรม แต่จะต้องแน่ใจให้ได้ว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกสามารถสังเกตความเกี่ยวข้องของประสบการณ์ที่เขาได้รับจากการเรียนรู้ นั่นคือผู้นำการฝึกจะ

เป็นฝ่ายสรุปเนื้อหาสาระสำคัญต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น ๆ และเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของกิจกรรมแต่ละครั้ง การที่สามารถนำผลการเรียนรู้ไปใช้ได้ จะเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ผู้เรียนหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งต่อไปเขาก็จะเริ่มวงจรใหม่ต่อไปอีก และดำเนินการเช่นนี้เรื่อยไป (Pfeiffer 1978 อ้างถึงใน พรพรรณ ทรัพย์ประภา 2529: 8-10)

เขาวพา เกษะคุปต์ (2517: 156-163) ได้สร้างทฤษฎีกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ สำหรับการสอนในระดับประถมศึกษาไว้ดังนี้

หลักการที่ 1 การตั้งจุดมุ่งหมายของการสอน ควรตั้งไว้ 2 ด้านคือ

1. จุดมุ่งหมายทั่วไป เพื่อส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียน 3 ด้านคือ ด้านความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา ด้านมโนธรรม และด้านทักษะ
2. จุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม ซึ่งกำหนดโดยชัดเจนว่าจะให้ผู้เรียนกระทำพฤติกรรมอะไร ในสภาพการณ์อย่างไร และต้องการให้ผลดีปรากฏขึ้นมากน้อยเพียงใด

หลักการที่ 2 การจัดประสบการณ์เรียนรู้ ควรเน้นประสบการณ์ที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ด้วยตนเองอย่างดั่งแท้ (Insight) ซึ่งมีแนวในการจัดดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีส่วนร่วมทางกาย อารมณ์ และสติปัญญา

2. มีการแบ่งผู้เรียนออกเป็นกลุ่มย่อย

3. มีการกำหนดชั้นกิจกรรมดังนี้

- 3.1 กิจกรรมขั้นเริ่มต้น ครูเป็นผู้เตรียมตัวล่วงหน้าในชั้นสถานที่ การแบ่งกลุ่ม วิธีการทำงาน กติกาหรือกฎเกณฑ์การทำงาน ระยะเวลาในการทำกิจกรรม และเปิดโอกาสให้ซักถามก่อนลงมือทำงาน

- 3.2 กิจกรรมขั้นปฏิบัติ อาจใช้กิจกรรมการเรียนรู้ดังนี้

- 3.2.1 การอภิปราย

- 3.2.2 การตั้งคำถาม

- 3.2.3 การแสดงบทบาทสมมติ

- 3.2.4 การศึกษาเฉพาะกรณี

- 3.2.5 การเล่นเกม

3.2.6 สถานการณ์จำลอง

กิจกรรมการเรียนรู้แบบนี้ เน้นการคิดแบบสืบสวน (Inquiry) และแก้ปัญหา (Problem Solving) ในการจัดกิจกรรมนั้นควรให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการเรียน กระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงความรู้สึกรู้สึกและอารมณ์ ให้ค้นพบหลักการ เรียนรู้ด้วยตนเอง และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นให้มากที่สุด

หลักการที่ 3 การวิเคราะห์ประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถทางปัญญาและมนุษยสัมพันธ์ การเรียนซึ่งผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในประสบการณ์ ผู้เรียนจะเกิดความรู้สึกรู้จักจากการรับรู้ในประสบการณ์ที่ใคร่ ครั้นนั้นเพื่อให้การเรียนรู้กว้างขวางขึ้น มีการรับรู้ที่ตรงกัน จึงควรมีการอภิปรายเพื่อวิเคราะห์ประสบการณ์ของการเรียนรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. การวิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยการอภิปรายถึงความคิด วิธีการทำงาน ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ตลอดจนส่งเสริมแนวคิด ค่านิยมของตนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้เข้าใจผู้อื่น ช่วยพัฒนามนุษยสัมพันธ์ และความเป็นผู้นำ

2. การวิเคราะห์เนื้อหาวิชา คือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสิ่งที่ได้รู้จากการเรียนรู้ เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์การเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ได้ค้นพบแนวคิดที่ก่อการด้วยตนเอง และขยายประสบการณ์การเรียนรู้ให้เหมาะสมและมีความหมายต่อผู้เรียนแต่ละคน

หลักการที่ 4 การสรุปและนำหลักการไปประยุกต์ใช้ เมื่อผู้เรียนได้แนวคิดแล้ว ควรมีการสรุปแบบสังเคราะห์ เชื่อมโยงแนวคิดของแต่ละคนให้ผสมผสานกัน และช่วยกันหาแนวทางในการนำหลักการที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับตนเอง ใช้กับผู้อื่นเพื่อแก้ปัญหาในอนาคต เพื่อพัฒนาสังคม และประยุกต์เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่

หลักการที่ 5 การประเมินผล การประเมินผลช่วยให้ทราบว่า การสอนตรงตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ควรประเมินผลการเตรียมบทเรียน การสอนของครู การเรียนรู้ของผู้เรียนทางด้านสัมฤทธิ์ผลของกลุ่ม ทางด้านวิชาการและการทำงาน และการเรียนรู้ของผู้เรียนทางด้านความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม การให้ข้อสังเกตแก่กัน และช่วยให้ผู้เรียนประเมินผลพฤติกรรมและความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้อื่นได้

จากแนวคิด ทฤษฎี และหลักการของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ที่รวบรวมมานั้น

จะเห็นว่ากระบวนการกลุ่มสัมพันธ์เป็นเทคนิคการสอนหรือการฝึกอบรม ที่จะช่วยพัฒนา ผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และทักษะต่าง ๆ จึงเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังนั้นถ้าจะนำมาใช้ในการฝึกอบรมผู้นิเทศแบบคลินิก ก็น่าจะได้ผลคืออย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อนำแนวคิดและวิธีการของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ กับการนิเทศแบบคลินิกมาผสมผสานกันแล้ว จะได้เทคนิคและทักษะที่เป็นประโยชน์และมีความจำเป็นสำหรับผู้นิเทศ ในการจัดการนิเทศแบบคลินิก เช่นการทำงานเป็นทีม การสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกัน การฟัง การติดต่อสื่อสาร การให้คำปรึกษาหารือ การวางแผนร่วมกัน การสังเกตและการใช้เครื่องมือสังเกตการสอน และการให้ข้อมูลป้อนกลับ เป็นต้น

เทคนิคและทักษะที่จำเป็นในการจัดการนิเทศแบบคลินิก

1. การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม หมายถึงการที่กลุ่มบุคคลเข้ามาร่วมกัน ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน และทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และเพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม (พิศนา แชมมณี 2529: 2)

แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมนี้ยอมรับกันมานานแล้วว่ามีสำคัญมาก และควรจะต้องปลูกฝังหรือส่งเสริมทักษะการทำงานเป็นทีมนี้ ให้เกิดขึ้นในวงสังคมของเรา โดยเฉพาะคนไทยเรานั้นจะขาดทักษะนี้กันอยู่มาก ซึ่งจะสังเกตได้จากการแข่งขันกีฬาโดยทั่วไป ถ้าให้เล่นเดี่ยว ๆ และใช้ความสามารถเฉพาะตัว อย่างเช่นการรถมวายเป็นต้น คนไทยเรามีความสามารถถึงขนาดได้เป็นแชมป์โลกเลยก็เคย แต่ถ้าเล่นกันเป็นทีม เช่นฟุตบอล วอลเลย์บอล บาสเกตบอล ฯลฯ ทีมไทยเรามักจะประสบกับความล้มเหลวอยู่เสมอ ๆ ไม่มีโอกาสแม้แต่จะได้เข้าอันดับสูง ๆ ในระดับโลก กรณีดังกล่าวเป็นสิ่งที่น่าจะได้คิดและวิเคราะห์กันให้ลึกซึ้ง ว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง

ถ้าจะพิจารณากันในเรื่องความสามารถเฉพาะตัวแล้ว คนไทยเราเก่งกาจไม่น้อยหน้าชนชาติใดในโลกนี้ แต่เมื่อเอาความเก่งของแต่ละคนมารวมกันแล้วกลับไม่เป็นเรื่อง ไม่สามารถแสดงความสามารถเฉพาะของแต่ละคนออกมาได้อย่างเต็มที่ ประเด็นนี้มีสิ่งที่น่าคิดก็คือ เรามีความสามารถที่จะทำงานร่วมกันมากน้อยแค่ไหน หรือเรามีประสิทธิภาพ

ในการที่จะเอาคนมาทำงานร่วมกันหรือไม่ ดังนั้นเราจึงควรจะให้ความสนใจต่อการทำ-
งานเป็นทีมกันให้มากขึ้น

1.1 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม พิศนา แชมมณี (2529: 3-4)
ได้สรุปความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

1.1.1 มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดในเรื่องพลัง การทำงานใด ๆ
ให้สำเร็จได้โดยลำพังคนเดียวนั้นเป็นการยาก โดยเฉพาะงานใหญ่ๆแล้ว กำลังเพียง
คนเดียวคงทำไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งกำลังที่แรงผู้อื่น ดังคำสุภาษิตโบราณกล่าวไว้ว่า
"งานใดหากเหลือกำลังลาภ ให้ออกปากบอกแขกช่วยแมกหาม" ดังนั้นการทำงานเป็นทีม
จึงเป็นเรื่องที่จำเป็น โดยเฉพาะการทำงานใหญ่ ๆ หรือสลับซับซ้อน

1.1.2 มนุษย์ทุกคนมีความจำกัดและมีความแตกต่างกันในเรื่อง
สติปัญญาและความสามารถ การคิดจะทำกาไรใด ๆ หัวเดียวย่อมสู้หลายหัวไม่ได้ เพราะ
หลายคนสามารถช่วยกันคิด ช่วยกันดูได้กว้างขวางขึ้น รอบคอบขึ้น

1.1.3 มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จะอยู่อย่างโดดเดี่ยวเพียงลำพัง
ไม่ได้ จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การที่มนุษย์ได้ชื่อว่าเป็นสัตว์สังคมนี้ก็เพราะ
มนุษย์มีความต้องการที่จะมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น การที่มนุษย์มีโอกาสที่จะอยู่และนำ-
งานร่วมกับผู้อื่น จึงเป็นการสนองความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นของมนุษย์

1.1.4 ลักษณะของสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่ต้องมีการทำงานร่วม-
กันในทุกระดับและทุกองค์การ หากเราไม่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมแล้ว ก็
จะเกิดปัญหาในทุกระดับและทุกองค์การ เป็นอุปสรรคต่อความเป็นอยู่และความเจริญก้าวหน้า
ของสถาบันและของประเทศ

1.1.5 การทำงานเป็นทีมให้ผลงานที่ดีกว่าการทำงานเดี่ยว
เนื่องจากการมารวมตัวกันเป็นทีมนั้นมีความหมายมากกว่าการนำบุคคลมารวมกัน ดัง
ตัวอย่างที่ทดลองในประเทศญี่ปุ่น คนงาน 1 คนประกอบรองเท้าได้ 3 คู่ต่อวัน ดังนั้น
คนงาน 10 คนจะประกอบรองเท้าได้ 30 คู่ต่อวัน แต่ถ้าให้คนงานทั้ง 10 คนนี้ทำงาน
เป็นทีมแล้ว ทีมงานนี้สามารถประกอบรองเท้าได้ถึง 50 คู่ต่อวัน การทดลองนี้ชี้ให้เห็นชัด
ว่าการทำงานเป็นทีมให้ผลดีกว่าและมากกว่าการทำงานแบบต่างคนต่างทำ

1.1.6 การที่บุคคลมีโอกาสสามารถกลุ่มกันทำงานเป็นทีมนี้ ช่วย
ให้บุคคลนั้นได้เรียนรู้จากผู้อื่น เกิดเป็นความเจริญงอกงามแห่งตนขึ้น ในขณะเดียวกัน

ความเจริญงอกงามส่วนบุคคลก็จะส่งผลให้กลุ่มเจริญงอกงามตามไปด้วย

1.2 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม นอกจากความสำคัญของการทำงานเป็นทีมดังที่กล่าวมาแล้ว ทิศนา แชนมณี (2529: 4-5) ยังได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมดังต่อไปนี้

1.2.1 องค์ประกอบค่านิยมของกลุ่ม ผู้นำนับเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากในการดำเนินงานของกลุ่ม กลุ่มโคชาคผู้นำก็ยากที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ เพราะขาดแกนกลางที่สำคัญที่จะเป็นฟันเฟืองในการช่วยให้กลุ่มดำเนินงาน หากกลุ่มใดมีผู้นำที่มีคุณสมบัติที่ดี รู้และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคน และมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่นั้นแล้ว ก็นับว่ากลุ่มนั้นมีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้นำนั้นมีลักษณะผู้นำที่ดี และสามารถใช้ภาวะผู้นำได้เหมาะสมกับสถานการณ์แล้ว กลุ่มนั้นก็ย่อมบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว ความสำคัญของผู้นำต่อกลุ่มหรือทีมงานนี้ ได้รับความทดลองพิสูจน์และยืนยันจากการวิจัยเป็นจำนวนมาก จึงกล่าวได้ว่าผู้นำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม

1.2.2 องค์ประกอบค่านิยมบทบาทสมาชิกกลุ่ม ในการทำงานเป็นทีมใด ๆ ก็ตาม หากกลุ่มมีผู้นำที่ดีแม้จะดีเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าสมาชิกกลุ่มขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคน และไม่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสมาชิกที่ดี กลุ่มนั้นจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ยาก เพราะการทำงานเป็นทีมต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากผู้ร่วมงานทุกคนเป็นสำคัญ ดังนั้นสมาชิกกลุ่มจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมบรรลุเป้าหมาย หากผู้ร่วมทีมหรือสมาชิกกลุ่มทุกคนตระหนักในความสำคัญของตน และพยายามปฏิบัติตนในการทำงานในฐานะสมาชิกที่ดีของกลุ่ม การดำเนินงานของกลุ่มก็จะสามารถประสบผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว

1.2.3 องค์ประกอบค่านิยมกระบวนการทำงานกลุ่ม กลุ่มหรือทีมงานใดก็ตามหากมีผู้นำที่ดี มีสมาชิกกลุ่มที่เข้าใจและช่วยเหลือกลุ่มตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มใจแล้ว กลุ่มนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะดำเนินงานไปได้ดี อย่างไรก็ตามถึงแม้คนจะดีสักเพียงใด แต่กระบวนการดำเนินงานไม่เหมาะสม กลุ่มก็อาจประสบกับปัญหามากมาย ตัวอย่างง่าย ๆ ที่เห็นกันทั่วไปเช่น กลุ่มที่ทำงานโดยขาดการวางแผนงานร่วมกัน ความไม่เข้าใจในแผนงานและขั้นตอนในการทำงาน อาจเป็นสาเหตุทำให้การดำเนินงานของสมาชิกเป็นไปคนละทิศคนละทาง เป็นปัญหาต่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม อีกประการ

หนึ่งกระบวนการทำงานที่ไม่ดีพอ อาจก่อให้เกิดปัญหาระหว่างบุคคลขึ้นมา ทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการแตกแยกกันได้ ดังนั้นกระบวนการทำงานจึงนับเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลยิ่งต่อการทำงานเป็นทีม กลุ่มใดที่มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่ดี และสามารถปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม กลุ่มนั้นก็มักจะประสบผลสำเร็จในการทำงาน

1.3 ปัจจัยในการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือทีมงาน จะประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งทิสนา แชมมณี (2529: 1) กล่าวไว้ดังนี้

1.3.1 การมีเป้าหมายร่วมกัน กล่าวคือบุคคลที่มาารวมกันนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการมารวมกลุ่มร่วมกัน คือจะต้องรับรู้และเข้าใจในเป้าหมายร่วมกันว่ากลุ่มจะทำอะไรให้เป็นผลสำเร็จ

1.3.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน กล่าวคือบุคคลที่มาารวมกลุ่มจำเป็นต้องมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานของกลุ่มในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

1.3.3 การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่ม กล่าวคือบุคคลที่มาารวมกลุ่มนั้นจะต้องมีการสื่อความหมายกัน เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน

1.3.4 การร่วมมือประสานงานกันในกลุ่ม กล่าวคือบุคคลในกลุ่มจำเป็นต้องมีการประสานงานกัน เพื่อให้งานของกลุ่มสำเร็จ

1.3.5 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของกลุ่ม กล่าวคือบุคคลที่มาารวมกลุ่มนั้น ควรจะได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการดำเนินงานของกลุ่ม เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ผูกพันต่อกลุ่ม

1.3.6 การมีผลประโยชน์ร่วมกัน ได้แก่การจัดสรรผลตอบแทนซึ่งกลุ่มจะได้รับจากการทำงานร่วมกัน

การรวมกลุ่มใดก็ตามที่ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้ง 6 ดังกล่าวแล้ว ถือว่ากลุ่มนั้นมีลักษณะของการทำงานเป็นทีม แต่การทำงานเป็นทีมของกลุ่มนั้นจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความสมบูรณ์ของปัจจัยดังกล่าวด้วย

2. สัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน

2.1 รูปแบบของสัมพันธภาพที่เหมาะสมระหว่างครูและผู้นัก โคบายคิ แล้วคนเราจะยินยอมรับฟังคำแนะนำช่วยเหลือจากบุคคลที่ตนเองมีความเชื่อถือ ศรัทธา

และไว้วางใจ หรือมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีมาก่อน การนิเทศแบบคลินิกเป็นการช่วยเหลือครูให้มีโอกาสได้พัฒนาตนเอง ทั้งในค่านักศนคคคือวิชาชีพ และความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ดังนั้นการที่จะให้ครูยอมรับศึกษานิเทศก์หรือผู้นิเทศศึกษานิเทศก์หรือผู้นิเทศจะต้องสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา และความไว้วางใจในความรู้สึกของครูที่มีต่อศึกษานิเทศก์เสียก่อน และจะต้องพัฒนาความสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงานร่วมกัน และตลอดชีวิตวิชาชีพที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับผูกพันกัน

ผู้นิเทศและครูอาจมีความสัมพันธ์กันในลักษณะต่าง ๆ เช่นความสัมพันธ์ในลักษณะของผู้นับถือนักบวชและผู้ที่ไม่นับถือนักบวช ครูกับนักเรียน ผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับคำปรึกษา ผู้วิศลประเมิณผลกับผู้นักวิศลประเมิณผล ผู้ให้ความช่วยเหลือกับผู้รับความช่วยเหลือ (นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 53-63) ซึ่งความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ที่มีลำดับชั้น ชาคความเสมอภาค แสดงถึงอิทธิพลของฝ่ายหนึ่งคือผู้นิเทศที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือครู ความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวนี้ ถึงแม้บางครั้งอาจมีความจำเป็นบ้าง แต่ก็ไม่อาจจะเป็นมติหลักของการนิเทศแบบคลินิก และไม่ช่วยให้การนิเทศแบบคลินิกบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการทำงานร่วมกันในลักษณะที่ฝ่ายหนึ่งมีอิทธิพลเหนืออีกฝ่ายหนึ่งโดยตลอดไปนั้น บ่อมเสริมความเข้มแข็งให้แก่ฝ่ายที่มีอิทธิพล และค่างความอ่อนแอให้แก่ฝ่ายที่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลนั้น เมื่อเป็นดังนี้ก็ไม่อาจจะพัฒนาขีดความสามารถในการนิเทศให้เป็นไปตามหลักที่ว่า "นิเทศเพื่อให้สามารถนิเทศตนเองได้"

อย่างไรก็ตามยังมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งสนองหลักการ เหตุผล จุดมุ่งหมาย ลักษณะ และวิธีการของการนิเทศแบบคลินิก คือความสัมพันธ์ในลักษณะผู้ร่วมวิชาชีพ ซึ่งครูและผู้นิเทศจะทำงานร่วมกันด้วยความจริงใจ และอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน ทั้ง 2 ฝ่ายมีความผูกพันซึ่งกันและกัน ด้วยจุดมุ่งหมายที่สำคัญที่สุดคือการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการเรียนของนักเรียน ที่อาศัยการปรับปรุงการสอนของครู โดยไม่ทำให้ครูสูญเสียอิสรภาพและเอกสิทธิ์ของเขาไปเลย (นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 64)

บทบาทในฐานะ "ผู้ร่วมวิชาชีพ" นั้น ไม่ใช่สิ่งที่กระทำได้ง่าย เพราะมีแนวโน้มที่รุนแรงมากในกลุ่มคนประการหนึ่ง คือฝ่ายหนึ่งจะยึดครองความเป็นผู้นำหรือมีบทบาทที่เหนือกว่า และอีกฝ่ายหนึ่งจะกำหนดตัวเองหรือต้องการที่จะสวมบทบาทของผู้ตามแต่เพียงอย่างเดียว ผู้นิเทศจึงต้องเรียนรู้ตลอดจนพัฒนาทักษะที่จะสร้างบทบาทหรือความ-

สัมพันธ์กับครูในลักษณะที่แต่ละฝ่ายมีโอกาสเป็นผู้นำในบางเวลา โดยไม่มีการใช้อิทธิพลครอบครองการนำไว้แต่เพียงฝ่ายเดียว และยอมรับหรือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนบทบาทกันด้วยความเต็มใจ ด้วยความเชื่อพื้นฐานว่า "ครูและผู้นิเทศ เป็นผู้รับการสนับสนุนกันและกัน"

2.2 การพิจารณาและปรับปรุงสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น อาจใช้รูปแบบหน้าต่างหัวใจ (Johari Window) ซึ่งเสนอโดยโจเซฟ ลูฟท์ และแฮร์รี อิงแฮม (Joseph Luft and Harry Ingham 1955 อ้างถึงในเมืองทอง แชมมณี, ใน หิศนา แชมมณี, บรรณาธิการ 2522: 189) ซึ่งมีรูปแบบดังแผนภูมิต่อไปนี้

	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
ผู้อื่นรู้	บริเวณเปิดเผย (Open Area)	บริเวณจุกบอด (Blind Area)
ผู้อื่นไม่รู้	บริเวณซ่อนเร้น (Hidden Area)	บริเวณอวิชชา (Unknown Area)

จากรูปแบบหน้าต่างหัวใจดังที่แสดงในแผนภูมินั้น อาจแบ่งออกเป็นบริเวณย่อย ๆ ได้ 4 ส่วนด้วยกันดังนี้

1. บริเวณเปิดเผย (Open Area) หมายถึงพฤติกรรม เจตนา หรือบุคลิกลักษณะที่ตนเองและผู้อื่นรู้เหมือน ๆ กัน เช่น ชื่อ การแต่งกาย การพูดเสียงดัง เป็นต้น การมีสัมพันธ์กันจะช่วยขยายบริเวณนี้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ด้วยการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

2. บริเวณจุกบอด (Blind Area) หมายถึงพฤติกรรมหรือเจตนาที่ตนเองแสดงออกโดยไม่รู้ตัว แต่ผู้อื่นสังเกตเห็นและรับรู้ได้ เช่น การพูดไปพร้อมกับยักคิ้ว เป็นต้น ข้อมูลส่วนนี้เป็นสิ่งที่ผู้อื่นรู้แต่ไม่ได้แบ่งปันแลกเปลี่ยนกับเรา รวมทั้งข้อมูลของผู้อื่นที่เรารับรู้แต่ไม่ได้แบ่งปันแลกเปลี่ยนกัน การให้ข้อมูลป้อนกลับ (feed back) ด้วย

ความหวังคืออย่างจริงใจต่อกัน จะช่วยลบลบบริเวณนี้ให้น้อยลงได้

3. บริเวณซ่อนเร้น (Hidden Area) หมายถึงส่วนที่ตนเองรู้ แต่ซ่อนไว้ในใจไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรับรู้ เช่นความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้อื่น หรือความลับที่ตนเองปกปิดไว้เป็นต้น บริเวณนี้สามารถทำให้ลดลงได้ด้วยการเปิดเผยตนเอง

4. บริเวณอวิชชา (Unknown Area) หมายถึงพฤติกรรมหรือความรู้สึกบางอย่างที่ตนเองและผู้อื่นก็ไม่รู้ คือบริเวณที่อาจเรียกได้ว่าเป็น "ภาวะจิตใต้สำนึก" เป็นบริเวณที่แสดงศักยภาพหรือความสามารถสูงสุดที่เราจะเจริญไปอย่างเต็มที่ ลักษณะนี้เป็นอีกส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ทั้งหมด ข้อมูลส่วนนี้เมื่อเกิดสัมพันธภาพขึ้นที่ละน้อย ๆ ก็จะพัฒนาขึ้น ข้อมูลในส่วนนี้ไม่ได้เคลื่อนจากบริเวณไม่รู้ไปสู่การเปิดเผยทันที แต่มักจะผ่านบริเวณจุดบอดหรือบริเวณซ่อนเร้น

แนวคิดที่อาศัยหน้าตาทางหัวใจเป็นหลักในการพิจารณา เพื่อรู้จักตนเองและผู้อื่นให้ดีขึ้นนั้น จำเป็นต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรมในส่วนที่เปิดเผย (Open Area) ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยทั่วไปนั้น เป็นความสัมพันธ์กันระหว่างบริเวณเปิดเผยของทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งจะดีขึ้นเมื่อบริเวณที่เปิดเผยนั้นกว้างขวางกว่าบริเวณอื่น ๆ การที่บริเวณเปิดเผยจะกว้างขึ้นได้นั้นจำเป็นต้องลบลบบริเวณอื่น ๆ ให้น้อยลง จะลบลบบริเวณอื่น ๆ ให้น้อยลงได้ก็ต่อเมื่อทั้ง 2 ฝ่ายมีความเชื่อถือ ไว้วางใจกัน และมีความหวังต่อกันเป็นประการสำคัญ เพราะความเชื่อถือ ไว้วางใจกัน จะทำให้คนเรากลับที่จะเปิดเผยความรู้สึกซ่อนเร้นหรือความลับลับใจให้ผู้อื่นทราบได้ ยิ่งถ้าเป็นเพื่อนสนิทหรือผู้ที่เราไว้วางใจมาก ๆ ก็ยิ่งทำให้เรากลับที่จะเปิดเผยสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในใจได้มากยิ่งขึ้น ส่วนความหวังที่ต่อผู้อื่นนั้นจะช่วยให้เรากลับที่จะให้ข้อมูลป้อนกลับ (feedback) แก่ผู้อื่นว่าเรามีจุดบอดอะไรที่ควรปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเรามีความเชื่อถือหรือไว้วางใจในตัวเรา เขาก็จะยอมรับข้อมูลป้อนกลับจากเรา และยอมปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เราเสนอแนะด้วยความเต็มใจ

สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปรับปรุงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอีกประการหนึ่งคือค่านิยม ซึ่งหมายถึงหลักเกณฑ์บางอย่างที่คนเชื่อถือ หรือยึดถือเป็นแนวทางการดำรงชีวิตหรือการตัดสินใจต่าง ๆ (พิศนา แชนมณี 2522: 14) เช่นบางคนยึดถือวัฒนธรรมประเพณีเป็นหลัก บางคนยึดถือความกตัญญู บางคนยึดถือความมีศีลธรรม บางคนยึดถือความซื่อสัตย์สุจริต บางคนยึดถือความมีอำนาจ บางคนก็ยึดถือเงินทองเป็นหลัก ฯลฯ

ค่านิยมของคนจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความเชื่อ ความรู้ การอบรมที่ได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เมื่อคนเรายึดถือค่านิยมอย่างไรก็มักจะคิดว่าคนอื่นก็ควรจะมีค่านิยมเช่นเดียวกับตน หากไม่เป็นไปดังที่คิดก็มักจะเกิดความขัดแย้ง และอาจถูกลามไปเป็นข้อหาหมิ่นหรือการทะเลาะวิวาท ความไม่ลงรอยกันในสังคมทุกวันนี้ บางครั้งไม่ได้เกิดจากความเลวร้าย แต่เกิดจากการยึดมั่นถือมั่นจนเกินไป ต่างคนต่างมีอคติและใช้วิธีต่อกัน จนไม่สามารถจะลดละหรือเลิกแล้วต่อกันในความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน ดังนั้นจึงไม่เป็นการบังควรอย่างยิ่งที่เราจะใช้ค่านิยมส่วนตัวไปตัดสินผู้อื่น แต่จงพิจารณาเขาในหลาย ๆ ด้าน รู้จักชื่นชมยินดีในความดีความงามที่เขาทำอยู่ ยอมรับในสิ่งที่เขาบกพร่อง และให้โอกาสแก่เขาในการปรับปรุงแก้ไข หรือถ้าเป็นไปได้ก็ควรจะช่วยเหลือให้เขาได้ปรับปรุงแก้ไขตนเอง

2.3 ระเบียบสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทิศนา ชนมณี (2525: B -4/4)
ได้จัดระเบียบสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งเรียงลำดับจากต่ำสุดถึงสูงสุด ไว้ดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1 ปิดใจ (Closed Mind)

ระดับที่ 2 เปิดใจ (Open Mind)

ระดับที่ 3 ไว้วางใจ (Trust)

ระดับที่ 4 มั่นใจ (Confidence)

ระดับที่ 5 เชื่อใจ (Belief)

เราจะสังเกตได้อย่างชัดเจนจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ โดยทั่วไปนั้นกับคนบางคนเรารู้สึกอึดใจ กังวลใจ เบื่อหน่ายท้อแท้ ไม่อยากจะถูกจากติดต่อกับ เพราะเขาไม่ยอมรับฟังเราเลย ท่าทางเหมือนไม่อยากจะฟังเราเสียด้วยซ้ำ คนประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์กับเราในระดับ "ปิดใจ" ไม่ยอมรับรู้ รับทราบ หรือรับฟังใด ๆ ทั้งสิ้น กับคนบางคนเรารู้สึกพอใจทุกกันใจ เพราะเขาให้ความเป็นมิตรเป็นกันเอง ยอมรับฟังเราบ้างถ้าเรามีเหตุผลที่เขาเห็นสมควรมีความสามารถที่เขายอมรับ คนประเภทนี้จะมี ความสัมพันธ์กับเราในระดับ "เปิดใจ" คือเปิดใจรับฟังแต่ไม่ได้เชื่อถือมากนัก กับคนบางคนเรารู้สึกพอใจกับเขาได้อย่างสบายใจ เพราะเขามีความไว้วางใจเรา ไม่ว่าเราจะพูดอะไรหรือเสนออะไร เขายินดีรับฟังและพิจารณาความเห็นของเราเสมอ และยอมรับ ความคิดของเราหลังจากที่ได้ซักไซ้ไล่เสียดเราจนเป็นที่พอใจของเขา คนประเภทนี้จะมี ความสัมพันธ์กับเราในระดับ "ไว้วางใจ" กับคนบางคนที่มีความเชื่อมั่นในตัวเรา ในสิ่ง

ที่เราพูด และจะยอมรับความผิดเห็นของเราทันทีโดยไม่ต้องการข้อพิสูจน์ยืนยันอะไรมากนัก คนประเภทนี้จะมีความสัมพันธ์กับเราในระดับ "มั่นใจ" และกับคนบางคนเรายิ่งมีความสบายใจมากที่จะติดต่อสัมพันธ์ด้วย เพราะดูเหมือนว่าเขาจะมีความเชื่อใจเรา ไม่ว่าเราจะพูดหรือแสดงความคิดอะไร เขาก็จะ "เชื่อใจ" เราโดยไม่มีควมระแวงสงสัยเลย

2.4 การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้นิเทศคลินิกเป็นผู้ที่มีภารกิจในการช่วยเหลือให้ครูได้พัฒนาตนเอง ซึ่งในการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือแก่ครูนั้น จำเป็นจะต้องมีการติดต่อกันหรือสัมพันธ์กัน ผู้นิเทศจะต้องรู้จักวิเคราะห์ระดับสัมพันธภาพทางใจกับครูที่ร่วมงานกันเสียก่อนว่าอยู่ในระดับใด แล้วจึงพัฒนาสัมพันธภาพกับครูให้มีระดับที่สูงขึ้นต่อไปตามลำดับ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้นิเทศจะต้องนิเทศครูที่ปักใจไม่ยอมรับฟัง เราจะไปหวังให้เขามาไว้วางใจและเชื่อใจเราเลยนั้นคงจะเป็นไปไม่ได้ เพราะคนประเภทนี้เขาปักใจไม่ยอมรับฟังอะไรทั้งสิ้น ยากที่จะไปจูงใจให้เขาเชื่อถือในตัวเรา จึงจำเป็นต้องหาทางเปิดใจเขาเสียก่อน เมื่อเขาเปิดใจยอมรับฟังแล้ว เราก็สามารถจะพัฒนาสัมพันธภาพให้มีระดับสูงขึ้นไปอีกอย่าง เป็นขั้นเป็นตอน สำหรับยุทธวิธีในการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้มีระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นคือนั้น พิศนา ขนมนฉี (2525: B-4/4) เสนอไว้ดังต่อไปนี้

2.4.1 การสร้างสัมพันธภาพจากระดับปักใจถึงระดับเปิดใจสามารถทำได้ดังนี้

2.4.1.1 เราเริ่มให้ความเป็นมิตร เป็นกันเองกับบุคคลที่ปักใจกับเรา

2.4.1.2 เราให้ความสนใจเขาอย่างแท้จริง รับฟังและยอมรับเขา

2.4.1.3 เรายอมรับผิดในสิ่งที่เราผิดไม่พยายามปกปิดหรือกอมเกลื่อน

2.4.1.4 เราให้ประสบการณ์ ข้อมูล หรือหลักฐานข้อพิสูจน์ต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการของเขา

2.4.1.5 เราอาจต้องแสดงความหยิ่งเหนงในตัว ไปหาผู้อื่นที่มีความสามารถมากกว่า หรือหาผู้ที่บุคคลนั้นมีความเชื่อถือมาช่วย

- 2.4.1.6 เราอาจต้องใช้วาทศิลป์เข้าช่วยโน้มน้าว
ชักจูงให้เขาเปิดใจยอมรับฟังเรามากขึ้น
- 2.4.1.7 เราอาจต้องปล่อยให้เวลาผ่านไปสักระยะ
หนึ่งเขาอาจเปลี่ยนแปลง
- 2.4.2 การสร้างสัมพันธภาพจากระดับเปิดใจไปถึงระดับ
ไว้วางใจสามารถทำได้ดังนี้
- 2.4.2.1 เราแสดงให้บุคคลนั้นเห็นว่าเราเข้าใจเขา
และพิจารณาความคิดเห็นของเขา
- 2.4.2.2 เราแสดงให้เขาเห็นว่าเราไว้วางใจเขา
- 2.4.2.3 เราให้ข้อมูลหลักฐานที่ถูกต้องและเป็น
ประโยชน์แก่เขา
- 2.4.2.4 เราพิสูจน์ให้เขาเห็นว่าเรามีค่าควรแก่การ
ไว้วางใจ
- 2.4.2.5 เราช่วยให้เขาเป็นฝ่ายถูก
- 2.4.2.6 ไม่โกหกหลอกลวงเขา
- 2.4.3 การสร้างสัมพันธภาพจากระดับไว้วางใจไปถึงระดับ
มั่นใจสามารถทำได้ดังนี้
- 2.4.3.1 เราแสดงให้บุคคลนั้นเห็นว่าเราคิดและเห็น
แก่ประโยชน์ของเขา
- 2.4.3.2 เรารักษาคำพูดและสัญญาต่าง ๆ ที่ให้แก่เขา
- 2.4.4 การสร้างสัมพันธภาพจากระดับมั่นใจไปถึงระดับเชื่อใจ
สามารถทำได้ดังนี้
- 2.4.4.1 เรากระทำตัวให้เขามีความมั่นใจในตัวเรา
อย่างเสมอต้นเสมอปลาย

โดยทั่วไปแล้วเราคงไม่สามารถที่จะทำให้คนทุกคนเชื่อใจเราได้
ทั้งหมด แต่เราก็มีสิทธิที่จะเลือกคบคนและสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลนั้น ในระดับที่เรา
ต้องการได้ แนวทางต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวทางที่ฟังดูแล้วง่าย แต่ในทางปฏิบัติ
ทำได้ยาก แต่ถ้าทำได้เราก็จะประสบผลสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลต่าง ๆ

เหตุผลหรือคำพูดของคน แต่มีน้อยคนที่จะยอมรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึก เหตุผลหรือคำพูดของบุคคลอื่น เหตุนี้บางครั้งทำให้เกิดความขัดเคืองใจกัน การนิเทศการศึกษาโดยทั่วไปที่มีมักจะล้มเหลวอยู่บ่อย ๆ นั้น ก็เนื่องมาจากความพยายามเป็นนักพูดจนขาดการรับฟังของผู้นิเทศ เราเพียงแต่คิดที่จะให้เขารับฟังเรา แต่ในขณะที่เดียวกันเราก็ไม่ได้ตั้งใจที่จะรับฟังปัญหาที่แท้จริงของเขา เราไม่เคยใช้ความพยายามกันอย่างจริงจังที่จะรับทราบความรู้สึกของครู ที่เขาพยายามที่จะสื่อสารออกมาให้เราเข้าใจถึงความกังวลห่วงใยของเขา ดังนั้นการฟังจึงมีความจำเป็นและสำคัญยิ่งต่อผู้นิเทศ โดยเฉพาะผู้นิเทศคลินิกนั้น จำเป็นต้องมีเทคนิคและศิลปะการฟังที่ดี จึงจะสามารถทำงานร่วมกับครูได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นิพนธ์ ไทพานิช 2528: 119)

3.1 ประโยชน์ของการฟัง ทิศนา แคมมณี (2529: 54) ได้กล่าวถึงคุณประโยชน์ของการฟังไว้ดังนี้

- 3.1.1 ทำให้ได้รับความรู้หรือข้อมูลอย่างเต็มที่
- 3.1.2 ทำให้เกิดความเข้าใจไม่เสียเวลาในการปรับความเข้าใจ
- 3.1.3 ทำให้เข้าใจผู้อื่นเข้าใจความคิดและเหตุผลของเขามากขึ้น
- 3.1.4 ทำให้ผู้อื่นเกิดความพอใจในตัวเรา เพราะปกติคนทุกคนต้องการให้มีคนฟังและเข้าใจเขา หากเราตั้งใจฟังเขาก็ย่อมพอใจ ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อเรา

เมื่อทราบประโยชน์ของการฟังแล้ว ผู้นิเทศจึงควรจะหาทางปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้ฟังที่ดี โดยการตรวจสอบความสามารถในการฟังของตนเอง และหมั่นฝึกฝนรวมทั้งพัฒนาตนเองให้มีทักษะการฟังที่ดีอยู่เสมอ หรือให้มีพฤติกรรมที่ดีในการรับฟังผู้อื่น

3.2 พฤติกรรมการฟังที่ดี เมืองทอง แคมมณี ได้สรุปพฤติกรรมการฟังที่ดีไว้ดังนี้

3.2.1 ฟังด้วยความสนใจ โดยความตั้งใจออกตั้งใจและกระตือรือร้นที่จะฟัง ซึ่งจะช่วยกระตุ้นผู้พูดให้มีความตั้งใจขึ้น

3.2.2 ฟังผู้พูดทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประชุมควรตั้งใจฟังผู้พูดทั้งหมด ไม่ใช่ฟังแต่พวกที่มีความคิดเห็นเหมือนกับตนเองเท่านั้น

3.2.3 ฟังให้เข้าใจความหมาย เพื่อจับใจความของเนื้อหาได้ถูกต้องว่าผู้พูดหมายถึงอะไร

3.2.4 ฟังโดยสังเกตุอย่างถี่ถ้วน หมายถึงนอกจากเนื้อหาแล้ว ยังฟังสำเนียงและสังเกตสีหน้ารวมทั้งท่าทางของผู้พูดอีกด้วย

3.2.5 ฟังด้วยความอคทน หมายถึงอคทนฟังผู้พูดจนจบ โดยพยายามคาดเดาล่วงหน้าไปก่อนว่าเราจะพูดอะไร ทั้งนี้เพราะโดยปกติคนเราจะฟังไคนาทีละประมาณ 400 คำ ซึ่งเร็วกว่าการพูด ปกติคนเราจะพูดไคนาทีละประมาณ 125 คำ

3.2.6 ฟังโดยไม่คิดเตรียมตัวโต้ตอบในขณะฟัง เพื่อที่จะได้มีสมาธิในการรับฟังด้วยความเข้าใจโดยตลอดก่อนที่จะคิดโต้ตอบ ซึ่งจะทำให้เราสามารถโต้ตอบได้อย่างถูกต้อง

3.2.7 ฟังโดยไม่ถือการ เล่นส่วนวนเป็นเรื่องใหญ่ หมายความว่าฟังโดยมุ่งเห็นหาใจความสำคัญมากกว่าที่จะคอยสนใจจับผิดการใช้ส่วนวนหรือเล่นคำพูด โดยควรระวังระลึกรว้เสมอว่าแต่ละคนนั้นย่อมมีส่วนวนการพูดแตกต่างกันไป

3.2.8 ฟังโดยไม่ซักคอ หมายถึงไม่ซักขวางผู้พูดด้วยการซักถาม ท่อนให้จนมุม แต่ควรจะถามเพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า

3.2.9 ฟังเพื่อพยายามหาข้อตกลง หมายถึงการฟังแล้วพยายามหาประเด็นที่จะประนีประนอมกันได้ ไม่ใช่คอยจ้องจับผิดหาจุดอ่อนเพื่อโต้แย้งทำายกัน

3.2.10 ฟังโดยหาความเข้าใจให้ตรงกัน หมายถึงขณะที่มีการโต้แย้งกันอย่างรุนแรงนั้น ผู้ฟังที่ควรจะสรุปข้อความที่ตนเข้าใจให้ผู้พูดยอมรับเสียก่อนว่า หมายความว่าเช่นนั้น เพื่อให้ประเด็นที่ขัดแย้งกันเป็นที่เข้าใจโดยทั่วกันเสียก่อนที่ตนจะแสดงความคิดเห็นต่อไป และเพื่อประโยชน์โดยส่วนรวมของกลุ่มที่จะเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันอีกด้วย

3.2.11 ฟังอย่างเข้าซึ่งถึงจิตใจของผู้พูด หมายถึงการฟังเสมือนเอาจิตใจตนเองไปใส่แทนใจผู้พูด โดยพยายามปรับตัวให้เข้าซึ่งถึงแนวความคิด รวมทั้ง ความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้น โดยไม่รีบด่วนตีความหมายความว่าเข้าใจของผู้ฟังเสียก่อนที่เขาจะพูดจบ

3.2.12 ฟังด้วยจิตว่างปราศจากอคติ หมายถึงยินดีรับฟังทุกสิ่งทุกอย่างโดยปล่อยวาง ไม่มีคมั่นถือมั่นในความรู้ความสามารถตลอดจนความคิดเห็นของตน เป็นใหญ่ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทั้งที่ชอบและขัดกับความคิดเห็นของตน โดยสงบปราศจากอคติ (เมืองทอง แชมมณี, ในทัศนา แชมมณี, บรรณาธิการ 2522: 99)

ศิลปะการฟังไม่ได้เป็นคุณสมบัติที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เป็นสิ่งที่สามารถจะพัฒนาและฝึกฝนได้ เรามักจะคิดกันว่าเรามีความสามารถสูงในเรื่องของการฟัง แต่ที่จริงแล้วเราต่างก็มีปัญหาในการรับฟังกันอยู่มาก ซึ่งทำให้การทำงานร่วมกันเกิดปัญหาขึ้นอยู่บ่อย ๆ เทคนิคและศิลปะการฟังจึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบและแก้ไขกันอยู่เสมอ หากผู้ใดมีเทคนิคและศิลปะการฟังที่ดี ก็มั่นใจได้ว่าเราสามารถจะเรียนรู้และถ่ายทอดสิ่งที่ตนเองรู้อย่างคนอื่น ๆ ให้เข้าใจหรือเกิดการเรียนรู้ด้วยกันได้ คุณสมบัติดังกล่าวเป็นสิ่งที่ต้องการอย่างยิ่งในตัวของผู้นิเทศคลินิก

4. การติดต่อสื่อสาร

4.1 วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร นพพงษ์ บุญจิตราคุสัย (2529: 65) ใ้สรุปวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

4.1.1 เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริงและเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดีและเกิดพลังความสามารถของกลุ่มปฏิบัติงาน

4.1.2 ช่วยสร้างทัศนคติที่จำเป็นสำหรับกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ความร่วมมือและเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

นอกจากวัตถุประสงค์ดังกล่าวแล้ว ผู้ส่งสารหรือผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสารยังจะต้องทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของตนเองให้ชัดเจนว่า จะส่งข้อมูลข่าวสารอะไร ให้ใคร โดยวิธีใดหรือระบบใด และต้องการให้เกิดอะไรขึ้นจากการส่งข่าวสาร

4.2 องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ลักษณะของการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารข้อความที่ง่าย ๆ หรือสลับซับซ้อนก็ตาม ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสมบูรณ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งหลย จำปาเทศ ใ้สรุปไว้ดังนี้

4.2.1 ผู้ส่ง (Sender) หมายถึงผู้พูด ผู้เขียน หรือเจ้าของข้อความหรือความคิด

4.2.2 ข่าวสาร (Message) หมายถึงตัวข่าวสารหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งจะส่งไปยังผู้รับ

4.2.3 ผู้รับ (Receiver) หมายถึงผู้ที่รับข่าวสารนั้น ๆ เช่น

ผู้ส่ง ผู้รับคำสั่ง ฯลฯ

4.2.4 สื่อหรือเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Media of Communication) ซึ่งอาจจะเป็นคำพูด คำสั่งทักทายจา ระเบียบข้อบังคับ วิหุ โทศัพท์ หนังสือพิมพ์ ภาพสัญลักษณ์ การใช้สัญลักษณ์ การแสดงกริยาท่าทางต่าง ๆ เช่นการพยักหน้า บีม กัมศิระ ฯลฯ (หุย จ่าปาเทศ, ในทศนา แชนมณี, บรรณาธิการ 2522: 78)

4.3 ระบบของการติดต่อสื่อสาร

4.3.1 การติดต่อสื่อสารระบบทางเดียว (One-Way Communication) คือการติดต่อสื่อสารแบบที่ผู้ส่งข่าวสารไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับโต้ตอบ ข้อสงสัย ทั้งไม่ได้เอาใจใส่ต่อการแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับ

4.3.2 การติดต่อสื่อสารระบบสองทาง (Two-Way Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับข่าวสารมีการสนองตอบ (Response) และมีการป้อนกลับ (feed back) มายังผู้ส่งข่าวสาร และเปิดโอกาสให้ผู้รับโต้ตอบข้อสงสัยหรือเสนอแนะความเห็นได้ด้วย

การเลือกใช้การติดต่อสื่อสารระบบทางเดียวหรือระบบสองทางนั้น ผู้ใช้จะต้องคำนึงถึงเรื่องหรือตัวข่าวสาร ว่าเป็นเรื่องที่เข้าใจง่ายหรือเป็นเรื่องซับซ้อน มากน้อยเพียงใด ถ้าเป็นเรื่องที่เข้าใจง่ายการติดต่อสื่อสารระบบทางเดียวย่อมให้ ประโยชน์กว่า แต่ถ้าเป็นเรื่องที่ซับซ้อนการติดต่อสื่อสารระบบสองทางย่อมได้ผลดีกว่า เพราะมีความผิดพลาดน้อยกว่า

นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารระบบสองทางยังเอื้ออำนวยให้มีการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับข่าวสารนั้นสามารถซักถามข้อสงสัย รวมทั้ง ผู้ส่งข่าวสารก็สามารถทบทวนขั้นตอนการส่งข่าวสาร แต่การติดต่อสื่อสารระบบสองทางช้า กว่าระบบทางเดียว ไม่เหมาะกับการตัดสินใจหรือการสั่งการบางสถานการณ์เช่น สถานการณ์รีบด่วน สถานการณ์ที่ส่งข่าวสารมีเสียงดังรบกวน เป็นต้น (หุย จ่าปาเทศ, ใน ทศนา แชนมณี, บรรณาธิการ 2522: 81)

4.4 วิธีการติดต่อสื่อสาร อาจจำแนกได้เป็น 2 วิธี ดังนี้

4.4.1 การสื่อสารทางวาจา ได้แก่การติดต่อสื่อสารที่ใช้การพูด

เป็นสื่อในการทำความเข้าใจกัน เช่นการพูด การบรรยาย อภิปราย โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น

4.4.2 การสื่อสารด้วยท่าทาง ได้แก่การใช้ท่าทางหรือกริยาอาการต่าง ๆ เป็นสื่อในการทำความเข้าใจกัน ได้แก่การใช้ท่าทางแสดงความรู้สึกต่าง ๆ เช่น โกรธ ตีใจ สนุกสนาน หรือการใช้ภาษาไม้อ่อนหรือการส่งสัญญาณต่าง ๆ เช่นสัญญาณจราจร สัญญาณมือของลูกเรือ และสัญญาณท่าทางในการทัศนศึกษาประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

4.5 อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะใช้วิธีการอย่างไร หรือระบบใดก็ตาม มักจะเกิดอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการสื่อความหมายที่ไม่เข้าใจตรงกัน เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเอกชัย กฤษพันธ์ (2530: 34) ได้กล่าวถึงอุปสรรคต่าง ๆ ของการติดต่อสื่อสารไว้ดังต่อไปนี้

4.5.1 ผู้ส่งข่าวสารขาดทักษะในการสื่อความหมาย อาจจะได้แก่การใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ไม่กระชับ ยากแก่การเข้าใจ หรือไม่เหมาะสมกับผู้รับข่าวสาร

4.5.2 ผู้รับข่าวสารจะเลือกรับรู้ข้อมูลตามความเชื่อหรือความรู้สึกของตนเอง ทำให้ข้อมูลข่าวสารบางส่วนถูกละเลยไป

4.5.3 ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อกัน เช่นความไม่เชื่อถือ ความไม่ไว้วางใจกัน อาจทำให้เกิดอคติต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งมีผลให้เกิดการตีความหมายของข้อมูลผิดไปจากความเป็นจริงได้

4.5.4 วัฒนธรรมของภาษาที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการรับรู้ตามความหมายที่แตกต่างกันได้ เช่นภาษาไทยบางภาคถ้าพูดว่า "คนนี่เอาไค้" หมายถึงการเป็นคนเอางานเอาการดี รับผิดชอบดี แต่ภาคอื่นอาจจะเข้าใจเป็นอย่างอื่นได้

4.5.5 ข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปนั้นต้องส่งผ่านหลายชั้นตอน จึงทำให้ข้อมูลที่สำคัญบางอย่างถูกบิดเบือนหรือปิดบังไว้ หรือข้อมูลบางอย่างที่ไม่มีความสำคัญถูกบิดเบือนให้ดูเหมือนว่ามีความสำคัญขึ้นมา

4.5.6 อารมณ์ของผู้ส่งข่าวสารหรือผู้รับข่าวสารอยู่ในสภาพที่ไม่ปกติ มีการส่งข่าวสารหรือรับข่าวสารขณะมีอารมณ์ เช่น โกรธ โมโห หรือหงุดหงิด เป็นต้น

4.5.7 การขาดข้อมูลย้อนกลับที่ดี (Positive feed back) หมายถึงผู้รับข่าวสารขาดทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งบางครั้งอาจจะใช้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ (Negative feed back) ไม่ว่าจะเป็นการแสดงสีหน้าท่าทางที่ไม่เห็นด้วยกับผู้พูด หรือ

แสดงอารมณ์ฉุนเฉียวเป็นต้น เหล่านี้จะมีผลให้ผู้ส่งข่าวสารเกิดความไม่แน่ใจว่าจะพูดต่อไปหรือไม่

4.6 การปฏิบัติตนในการติดต่อสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกัน ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมนี้ ผู้ร่วมทีมงานพึงระลึกอยู่เสมอว่า การติดต่อสื่อสารเพื่อสื่อความหมายระหว่างกันนั้น อาจขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดปัญหาความเข้าใจผิดขึ้นได้ ดังนั้นเราจึงควรปฏิบัติตนดังนี้ พิศนา แชมมณี (2529: 50) เสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

4.6.1 ควรหัดสังเกตปฏิกริยาของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อรู้ว่าเขาเข้าใจตรงกับเราหรือไม่ ไม่ควรเหมาเอาว่าคนอื่นจะเข้าใจในสิ่งที่เราพูดเสมอไป หรือเราเข้าใจสิ่งที่คนอื่นพูดตรงกับที่เขาคังใจจะบอกเสมอไป

4.6.2 ควรป้องกันปัญหาไว้ก่อน โดยการหมั่นตรวจสอบความเข้าใจของทั้ง 2 ฝ่ายให้ตรงกัน ถ้าเราเป็นผู้พูดคือผู้ส่งสาร เราก็ควรตรวจสอบทบทวนความเข้าใจของผู้รับสารว่าเข้าใจตรงกันกับเราหรือไม่ ถ้าเราเป็นผู้ฟังคือผู้รับสารก็ควรตรวจสอบความเข้าใจของเรากับผู้ส่งสารว่า เราเข้าใจตรงกับที่เขาคังใจให้เราเข้าใจหรือไม่

4.6.3 เมื่อเราสื่อความหมายไปแล้วและพบว่าเกิดมีปัญหาคความเข้าใจผิดขึ้นมา เราควรแก้ไขทันที โดยการปรับความเข้าใจของทั้ง 2 ฝ่ายให้เข้าใจตรงกัน อย่าปล่อยให้เขาไว้ เพราะการปล่อยให้เขาไว้จะทำให้เกิดปัญหาเรื้อรัง และทำให้ปัญหาเล็กลายเป็นปัญหาใหญ่ไปได้

4.6.4 ควรพยายามระมัดระวังและปฏิบัติตนในการ เป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารที่ดี หากเราจะเป็นผู้พูดเราก็เป็นผู้ฟังที่ดี ในทำนองเดียวกันหากเราจะเป็นผู้ฟังเราก็เป็นผู้ฟังที่ดีเช่นกัน

ข้อควรปฏิบัติทั้ง 4 ดังกล่าวข้างต้น จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น เพราะประกอบไปด้วยมาตรการทั้งในด้านการป้องกันและแก้ไข หากผู้ร่วมทีมงานทุกคนมีความเข้าใจในธรรมชาติของการสื่อความหมายว่าอาจเกิดผิดพลาดขึ้นได้ โดยไม่ได้เป็นเจตนาของผู้ใด หากเราระมัดระวังและปฏิบัติตนตามข้อควรปฏิบัติข้างต้น ก็เชื่อว่าทีมงานของเราจะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี พึงระลึกไว้เสมอว่า การติดต่อสื่อสารจะสมบูรณ์ครบถ้วนก็ต่อเมื่อ ผู้ส่งข่าวสารสามารถถ่ายทอดความคิด ความจริง หรือความเห็นที่ต้องการให้ผู้รับข่าวสาร สามารถรับข้อความนั้น ๆ ได้

ถูกต้องและเข้าใจความหมายโดยต้องแท้ อีกทั้งมีปฏิกริยาหรือพฤติกรรมสนองตอบ ตามที่ผู้ส่งข่าวสารมุ่งหมายให้เกิดขึ้นอีกด้วย

5. การให้คำปรึกษา

5.1 ความหมายและความสำคัญของการให้คำปรึกษาในกระบวนการนิเทศแบบคลินิก การให้คำปรึกษาในกระบวนการนิเทศแบบคลินิก คือการช่วยเหลือครูให้ไต่คิดและทัศนใจเกี่ยวกับการพัฒนา ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการสอนของตน การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นยอมรับกันว่าไม่ใช่สิ่งที่กระทำได้ง่าย ๆ เพราะมนุษย์โดยทั่วไปจะติดบิอยู่กับแบบแผน ประเพณี วัฒนธรรม หรือวิถีทางการดำเนินชีวิตในรูปแบบเก่า ๆ ที่ตนเคยชิน จึงเป็นความยุ่งยากลำบากใจของมนุษย์แทบทุกคน ที่จำเป็นจะต้องทัศนใจเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ ๆ แต่เนื่องจากมนุษย์เรานั้นจะต้องทัศนใจอยู่ตลอดเวลา ทราบเท่าที่ยังมีสิทธิที่จะเลือกอะไร ๆ ใ้ได้อยู่ ดังนั้นจึงต้องแสวงหาวิธีการที่จะช่วยให้มนุษย์สามารถทัศนใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม วิธีการหนึ่งที่นิยมใช้กันมากในทุกวงการคือ "การให้คำปรึกษา"

บริการให้คำปรึกษาช่วยให้เรามีข้อมูลมากขึ้น ทำให้สามารถพิจารณาปัญหาในหลายแง่หลายมุมละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เราทัศนใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น การให้คำปรึกษาโดยทั่วไปมี 2 ประเภทคือ การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลและการให้คำปรึกษาเป็นกลุ่ม สำหรับการให้คำปรึกษาในกระบวนการนิเทศแบบคลินิก ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันในลักษณะของการเผชิญหน้าโดยตรง (face-to-face encounters) ระหว่างครูและผู้นิเทศที่เกี่ยวกับการสอนในชั้นเรียน (Sergiovanni and Starratt 1979: 305) นั้น มุ่งเฉพาะการให้คำปรึกษาแก่ครูเป็นรายบุคคลมากกว่าจะหาเป็นกลุ่ม โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และมุ่งช่วยเหลือครูเป็นรายบุคคลตามกรณีแห่งปัญหาและสาเหตุที่เฉพาะตัว

การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคลเป็นระบบของการช่วยเหลือคนชนิดตัวต่อตัวระหว่างผู้ให้และรับคำปรึกษา โดยใช้บุพพวิธีหรือเทคนิคในการสื่อสารสัมพันธ์ การสนทนาพูดคุย และการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดการเรียนรู้ มีแนวคิดในการปรับตัวหรือแก้ปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ตนเองมีความหนักใจหรือมีความวิตกกังวลส่วนตัว

5.2 จุดมุ่งหมายของการให้คำปรึกษาในกระบวนการนิเทศแบบคลินิก การให้คำปรึกษาในกระบวนการนิเทศแบบคลินิคนั้น มีจุดมุ่งหมายอย่างเฉพาะเจาะจงที่จะช่วยให้ครูได้ค้นพบตนเอง และปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมกรรมการสอนของตนที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนเท่านั้น ไม่ได้มุ่งหมายให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับบุคลิกภาพของครู ดังนั้น อาณาจักรของผู้นิเทศคลินิก จึงครอบคลุมอยู่ในเรื่องของพฤติกรรมในชั้นเรียนที่สังเกตได้เท่านั้น ซึ่งภารกิจของผู้นิเทศคลินิกในอาณาจักรดังกล่าวนี้ จะสามารถจัดการได้ด้วยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะของเขาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในชั้นเรียน (นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 57)

5.3 หลักการให้คำปรึกษา สุโท เจริญสุข (2523: 214-215) แสดงความคิดเห็นไว้ว่า การให้คำปรึกษานั้นเป็นเทคนิคอันละเอียดอ่อนที่เกิดขึ้นด้วยสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย โดยที่ฝ่ายผู้ให้คำปรึกษามุ่งช่วยเหลือฝ่ายที่มาขอรับคำปรึกษาให้สามารถแก้ปัญหาและเข้าใจตนเองดีขึ้น มีการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม มีความสุขความสำเร็จในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม ซึ่งเทคนิคสำคัญ ๆ ในการให้คำปรึกษานั้นมักจะประกอบด้วยหลักการเด่น ๆ ดังต่อไปนี้คือ

5.3.1 การยอมรับในตัวผู้รับคำปรึกษา ด้วยการแสดงความเป็นมิตรเป็นกันเอง แสดงออกซึ่งความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

5.3.2 จับประเด็นของผู้รับว่าเขามีปัญหาอะไรกันแน่

5.3.3 การเข้าใจบทบาทหน้าที่ของกันและกัน เพื่อรับผิดชอบร่วมกันในการคิดแก้ปัญหา ซึ่งในบางเวลาผู้ให้คำปรึกษาต้องเป็นผู้นำ แต่ในบางเวลาผู้รับคำปรึกษาต้องนึกคิดและกระทำด้วยตนเอง

5.3.4 ใช้เทคนิคในการชักนำให้ผู้รับคำปรึกษาพูดระบายความรู้สึกออกมาอย่างเป็นกันเอง เพื่อจะได้เกิดความเข้าใจในปัญหาของตนเอง มองเห็นช่องทางในการแก้ปัญหา ยอมรับตนเอง และแก้ปัญหาได้เองอย่างฉลาดและรอบคอบ

5.4 ประโยชน์ของการให้คำปรึกษา การให้คำปรึกษาเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ต้องการความละเอียดอ่อนในการรับความรู้สึก และเข้าถึงปัญหาของผู้มาขอรับคำปรึกษา เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ผู้นิเทศหรือผู้ให้คำปรึกษาจึงต้องมีความรู้ทางด้านจิตวิทยา รู้จักพฤติกรรมของคนและเข้าใจคน นอกจากนี้ยังจะต้องมองเห็นคุณค่าและคุณประโยชน์ของการให้คำปรึกษา การเปลี่ยนแปลงอะไรก็ตาม ผู้ที่จะทำการ

เปลี่ยนแปลงต้องเห็นคุณค่าของการเปลี่ยนแปลงนั้นเสียก่อน สำหรับประโยชน์ของการให้คำปรึกษานั้น นิพนธ์ ไทยพานิช (2529: 25-26) สรุปไว้ดังต่อไปนี้

5.4.1 ก่อให้เกิดความเข้าใจและความเป็นกันเองระหว่างครูและผู้นิเทศ

5.4.2 ช่วยระบายหรือลดความเครียดในอารมณ์ของครูผู้มาขอรับคำปรึกษา

5.4.3 ช่วยให้ครูสามารถสำรวจตนเอง ค้นพบและเข้าใจในปัญหาของตนเอง

5.4.4 ช่วยให้ครูมีความเข้าใจในตนเอง และจัดการวางแผนป้องกันปัญหาต่าง ๆ ไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต

5.5 ทักษะการให้คำปรึกษา วัชรีย์ ทรัพย์มี (2525: 310-326) ได้กล่าวถึงทักษะในการให้คำปรึกษาว่ามีดังต่อไปนี้

5.5.1 ทักษะในการฟัง (Listening Skills) ผู้นิเทศควรฟังอย่างออกทันในสิ่งที่ครูพูด รอให้เขาพูดจบก่อนที่แสดงความคิดเห็นใด ๆ ของตนเอง อย่าทักท้วงเอาว่าสิ่งที่เขากำลังจะพูดนั้นเราเข้าใจแล้ว อย่าด่วนสรุปว่าเข้าใจทุก ๆ อย่างที่เกิดขึ้นกับครู ในเมื่อเรากับเขาเป็นบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นถ้าออกทันฟังต่อไปจนจบเราจะทราบความจริงได้มากกว่าการด่วนสรุป การแสดงความสนใจต่อครูทั้งคำพูดและท่าทางของเขา จะช่วยให้ครูเกิดความมั่นใจและให้รายละเอียดมากขึ้น นอกจากนี้แล้วในระหว่างที่ฟังนั้นผู้นิเทศควรมีการทบทวนข้อความ และขอคำอธิบายเพิ่มเติมเพื่อสร้างความกระจ่างชัดมากยิ่งขึ้น และควรจะตรวจสอบความเข้าใจว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่เพียงใด

5.5.2 ทักษะในการนำ (Leading Skills) คือการนำทางในการพูดคุยปรึกษาหารือ ซึ่งผู้นิเทศอาจจะใช้ข้อความ คำถาม หรือการแสดงกิริยาอาการต่าง ๆ เพื่อเปิดการให้คำปรึกษา กระตุ้นให้ครูอภิปรายเพิ่มเติมข้อมูล หรือนำเข้าสู่ประเด็นเมื่อรู้สึกว่าครูพูดถึงสิ่งต่าง ๆ อย่างสับสนคลุมเครือ เป็นต้น

5.5.3 ทักษะในการสะท้อน (Reflecting Skills) ได้แก่ การสะท้อนเนื้อหาที่ครูพูดออกมา (Reflecting Contents) และการสะท้อนความรู้สึก (Reflecting Feelings) เนื่องจากครูประสบปัญหา ดังนั้นเขาอาจไม่สามารถรวบรวม

เนื้อหาให้เป็นเรื่องเป็นราวต่อเนื่องกันไว้ หรืออาจจะแสดงความรู้สึกออกมาอย่างคลุมเคลือ ผู้นิเทศจะต้องช่วยถ่วงถ่วงเนื้อหาหรือความรู้สึกนั้นให้ชัดเจนยิ่งขึ้นแล้วส่งกลับไปยังครู หลักการคือต้องคอยฟังและติดตามไปให้ได้ความแล้วจึงค่อยสะท้อนออกมา

5.5.4 ทักษะในการสรุปประเด็น (Summarizing Skills) การปรึกษาหารือกันในบางครั้ง มีเรื่องหรือประเด็นที่พูดกันมากมายหลายเรื่อง หรืออาจจะมีเนื้อหาในการพูดคุยกระโดดไปกระโดดมาจนอาจเกิดความสับสนขึ้น จึงต้องมีการสรุปประเด็นต่าง ๆ โดยเฉพาะเมื่อใกล้จะยุติการให้คำปรึกษาในแต่ละครั้ง

5.5.5 ทักษะในการทศแบบเผชิญหน้า (Confronting Skills) ในบางครั้งผู้นิเทศอาจแสดงความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับครู หรือชี้ให้ครูตระหนักหรือยอมรับในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง แต่ไม่ใช่การโต้เถียงกัน ซึ่งผู้นิเทศจะต้องมีข้อมูลที่แน่นอน และรู้จักใช้คำพูดที่นุ่มนวลเหมาะสม ทักษะการทศแบบเผชิญหน้ากันนี้ยังไม่ควรใช้เมื่อผู้นิเทศและครูยังไม่คุ้นเคยกันอย่างเพียงพอ และเมื่อครูยังคงใช้กลวิธีป้องกันตนเอง (Defence Mechanism) ในระดับสูง คือยังหลอกตนเองอยู่ หรือไม่สามารถรับความจริงเกี่ยวกับตนเองได้

5.5.6 ทักษะในการตีความหมาย (Interpreting Skills) การตีความหมายจะช่วยให้ครูตระหนักถึงความคิด ความรู้สึก แรงมุนต่าง ๆ ของพฤติกรรมและสาเหตุต่าง ๆ ของพฤติกรรมของเขา การตีความหมายจะกระทำเมื่อครูมีความพร้อม ซึ่งหมายความว่าครูมีความเข้าใจตนเองดีพอสมควร พร้อมทั้งจะยอมรับความจริง การใช้ทักษะนี้ผู้นิเทศจะต้องให้ความสนใจ เข้าใจ เป็นมิตรกับครู และจะต้องตีความหมายอย่างแม่นยำและมีเหตุผลด้วย

5.5.7 ทักษะในการให้ข้อมูล (Informing Skills) เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ครูเข้าใจตนเองและสภาพแวดล้อมดีขึ้น เป็นการสนับสนุนให้ครูมองเห็นดูทางการแก้ปัญหาหรือการตัดสินใจ ผู้นิเทศจะต้องพยายามทำให้ข้อมูลนั้นมีความหมายต่อครูมากยิ่งขึ้น โดยช่วยให้ครูได้มีส่วนร่วมในการค้นคว้าและอภิปรายเกี่ยวกับข้อมูลนั้น

5.5.8 ทักษะในการให้กำลังใจ (Reassuring Skills) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและช่วยครูให้คลายความเครียดจากความวิตกกังวลส่วนตัว ซึ่งผู้นิเทศต้องเข้าใจการรับรู้ของครู เพราะถ้าครูคิดว่าปัญหาของเราร้ายแรงมาก แต่เราไปพูดปลอบใจว่าไม่ใช่เรื่องใหญ่ จะทำให้เขาคิดว่าเราไม่เข้าใจเขา

5.6 เทคนิคกระบวนการให้คำปรึกษา พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2526: 220) ได้สรุปกระบวนการให้คำปรึกษาไว้ดังต่อไปนี้

- 5.6.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
- 5.6.2 พยายามหาทางให้ผู้เข้ารับคำปรึกษาได้เข้าใจตนเอง
- 5.6.3 ให้ผู้รับคำปรึกษาวินิจฉัยก่อนว่าตนเองมีปัญหาอะไร
- 5.6.4 เลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหานั้นให้เหมาะสมกับกรณี
- 5.6.5 ปัญหาพิเศษนอกเหนือความสามารถของผู้ให้คำปรึกษา
ต้องส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญ

นอกจากนี้ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2526: 204-207) ยังได้เสนอแนะเทคนิคการให้คำปรึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. การเริ่มให้คำปรึกษา (Opening the interview) การเริ่มต้นให้คำปรึกษา จำเป็นต้องอาศัยเทคนิคในการนำเข้าสู่การสนทนา เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเองในการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องไม่ลืมว่าสัมพันธภาพที่ดีต่อกันเป็นรากฐานของความสำเร็จในการให้คำปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษาและครูเพิ่งร่วมงานกันครั้งแรก หรือยังไม่ได้มีพื้นฐานความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเอาไว้ก่อน ผู้ให้คำปรึกษาต้องใช้ความพยายามอย่างสูงในการแสดงความเป็นมิตร และเป็นกันเองกับครู แสดงความพร้อมและความสนใจในตัวครู เห็นคุณค่าในตัวเขา เพื่อให้ครูเกิดความสบายใจและมีความเชื่อมั่นในตนเอง คลายความวิตกกังวลที่กักคั่นอยู่ในจิตใจของเขา

2. การตั้งคำถาม (Questioning) ผู้ให้คำปรึกษาสามารถใช้คำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของครู ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจปัญหาของครูและตัวครูได้ดียิ่งขึ้น คำถามที่ใช้ควรจะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งให้ประโยชน์มากกว่าคำถามที่นำไปสู่คำตอบว่าใช่หรือไม่ใช่

3. การเงียบ (Silence) การเงียบเป็นกลวิธีที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้เพื่อคอยฟังคำตอบจากผู้รับคำปรึกษา ภายหลังจากที่ได้บ่นคำถามไปแล้ว และผู้รับคำปรึกษากำลังคิดว่า จะตอบปัญหานั้นหรือไม่ ถ้าตอบจะตอบอย่างไรดี โดยไม่พยายามเร่งเร้าให้เขารีบตอบ ซึ่งจะเป็นการรบกวนต่อความพยายามที่จะรวบรวม สิ่งที่เขาจะพูดหรือสื่อสารออกมา

4. การสอดซัก (Probing) เป็นการป้อนคำถามตรง ๆ หลาย ๆ คำถามติดต่อกัน เพื่อตั้งคำถามที่ชัดเจนยิ่งขึ้นจากผู้รับคำปรึกษา

5. การทบทวนประโยค (Paraphrasing) หมายถึงการพูดซ้ำประโยคที่ครูพูดออกมา แต่ใช้ถ้อยคำน้อยลงในขณะเดียวกันก็ยังคงความหมายเดิมอยู่

6. การสรุป (Summarizing) เป็นการทำผู้นิเทศพยายามรวบรวมสิ่งที่ได้พูดกันไปแล้วให้เป็นประโยคเดียวกัน โดยให้ครอบคลุมถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้สนทนากันมา เพราะในระหว่างการปรึกษากันในแต่ละครั้งนั้น อาจเป็นการพูดคุยกันในหลายเรื่องพร้อม ๆ กัน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความสับสนขึ้นได้ การสรุปนอกจากจะช่วยลดความสับสนแล้วยังช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน การสนทนาก็จะดำเนินไปอย่างตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

7. การสะท้อนความรู้สึก (Reflecting of feeling) เป็นการนำเอาข้อความและคำพูดของครูออกมาตีความหมาย และพูดออกมาในเชิงความรู้สึกที่แฝงอยู่ในเนื้อหานั้น โดยผู้นิเทศอาจถอดข้อความและจัดคำพูดเสียใหม่ พยายามเน้นถึงความรู้สึกของครู ซึ่งจะทำให้เขาได้รับรู้และเข้าใจความรู้สึกของตนเอง

8. การทำให้เกิดความกระจ่างชัด (Clarifying) ในระหว่างการให้คำปรึกษาบางครั้งเรื่องราวที่ครูพูดออกมาอาจจะคลุมเครือและสับสน ผู้นิเทศจะต้องพยายามทำให้เกิดความเข้าใจอย่างกระจ่างชัดในเรื่องที่พูดกัน เพื่อให้มีความเข้าใจในเรื่องเดียวกันเหมือนกัน

9. การแนะ (Suggesting) เป็นกลวิธีในการเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการแก้ไขปัญหาแบบอ้อม ๆ เพื่อจูงใจให้ครูก็คิดแก้ไขปัญหานั้นหรือรับเอาวิธีการนั้นมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาคต่อไป

10. การแสดงความเห็นชอบ (Approval) เป็นกลวิธีหนึ่งที่จะให้กำลังใจแก่ครูที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาคต่อไป ซึ่งผู้นิเทศอาจใช้คำพูด กริยา ท่าทางแสดงให้ครูรับรู้ว่ เราเห็นด้วยกับวิธีการของเขา

11. การให้ความมั่นใจ (Assurance) เมื่อครูแสดงทัศนคติหรือโครงการต่อผู้นิเทศ และผู้นิเทศเห็นว่าทัศนคติหรือโครงการนั้น ถูกต้องได้ผลจริงจัง ผู้นิเทศก็จะแสดงออกเพื่อเป็นการให้ความมั่นใจแก่ครู ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคต่อไป

เทคนิคและทักษะการให้คำปรึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นิเทศคลินิกต้องศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญ เพราะในการทำงานร่วมกับครูนั้น ย่อมจะต้องมีการปรึกษา สนทนา พுகุญ หรือสัมภาษณ์กันอยู่เสมอ ๆ อาจกล่าวได้ว่าเป็นเทคนิคและทักษะที่จะต้องใช้ในทุกระดับของการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ บริการให้คำปรึกษาจะช่วยให้ครูได้รับข้อมูลหรือความคิดเห็นในแง่มุมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะช่วยให้ครูสามารถตัดสินใจได้อย่างฉลาดและรอบคอบยิ่งขึ้น ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น ความสำเร็จของการให้คำปรึกษานั้นขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพของผู้ให้และรับคำปรึกษา ผู้นิเทศจึงต้องไม่ลืมที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับครูไว้อย่างต่อเนื่อง จนเกิดความเชื่อถือหรือไว้วางใจกัน โดยเฉพาะในสังคมไทยเรานั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะคนไทยโดยทั่วไปจะมีลักษณะนิสัยอย่างหนึ่ง คือการไม่ยอมรับคำแนะนำช่วยเหลือจากบุคคลอื่นที่อยู่ต่างพรรคต่างพวกกันหรือเป็นศัตรูกัน แม้ว่าจะเป็นคำแนะนำที่มีประโยชน์ก็ตาม แต่จะยอมรับคำแนะนำช่วยเหลืออย่างใด จากบุคคลที่เป็นพรรคพวกเดียวกัน หรือบุคคลที่ตนเองมีความเคารพ ศรัทธา มีความเชื่อมั่น หรือไว้วางใจเท่านั้น

6. เทคนิคการประชุมวางแผนการสอนร่วมกัน

การทำงานร่วมกันเป็นทีมมีองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้นำ สมาชิก และกระบวนการทำงาน ผลสำเร็จของทีมงานหรือกลุ่มขึ้นอยู่กับกระบวนการทำงานและความรับผิดชอบของสมาชิกทุกคน ทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตาม และปัจจัยที่จะช่วยให้การทำงานของกลุ่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพก็คือการมีเป้าหมายร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกลุ่ม การติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในกลุ่ม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความพร้อมและความสมบูรณ์ขององค์ประกอบรวมทั้งปัจจัยในการทำงานเป็นทีม ผู้ร่วมงานจึงควรจะได้วางแผนร่วมกันก่อนที่จะดำเนินงานต่อไป

การนิเทศแบบคลินิกแท้ที่จริงแล้วก็เป็นการทำงานร่วมกันแบบกลุ่มหรือทีมงานนั่นเอง ดังนั้นถ้าจะให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ครูและผู้นิเทศจึงควรจะได้ประชุมวางแผนการสอนร่วมกันเสียก่อน การประชุมวางแผนการสอนร่วมกันนี้ก็หมายถึง การที่ครูและผู้นิเทศมาประชุมปรึกษาหารือกันเกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนที่เกิดขึ้น หรือที่ครูกำลังประสบอยู่ โดยมุ่งไปที่การติดตามตรวจสอบสภาพปัญหา รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขปัญหา

นั้นในอนาคต

การประชุมวางแผนการสอนร่วมกันเป็นการก้าวเข้าสู่บันไดขั้นแรก เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและเพิ่มประสิทธิภาพของการนิเทศแบบคลินิก ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ให้โอกาสแก่ครูและผู้นิเทศที่จะชี้แจง และระบุดึงความกังวลห่วงใยที่มีอยู่ภายในใจของครูเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน โดยที่ทั้ง 2 ฝ่ายช่วยกันวิเคราะห์ แปลความหมายและคลี่คลายความหมายของความกังวลห่วงใยนั้น ให้ออกมาเป็นรายการพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงและสามารถสังเกตได้ด้วย อีกประการหนึ่งนั้นในการประชุมร่วมกัน ครูและผู้นิเทศมีโอกาสนที่จะอภิปรายและทัศนคติร่วมกัน เกี่ยวกับข้อมูลในการสอน สิ่งใด พฤติกรรมอะไร ที่ต้องการบันทึกและรวบรวมระหว่างการสังเกตการสอน (นิพนธ์ ไทยพานิช 2529: 69)

การดำเนินงานในขั้นตอนนี้จะเป็นอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างครูและผู้นิเทศ และความคุ้นเคยต่อการจัดการนิเทศแบบคลินิกของครูเป็นสำคัญ สำหรับความมุ่งหมายในการดำเนินงานตามขั้นตอนนี้ โดยทั่วไปแล้วก็เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันระหว่างครูและผู้นิเทศ ซึ่งผู้นิเทศจะได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลนักเรียนและชั้นเรียนที่จะไปสังเกต ข้อมูลเกี่ยวกับบทเรียน รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่จำเป็น และที่จะขาดเสียไม่ได้คือการทำความเข้าใจในหลักการ และกระบวนการนิเทศที่จะดำเนินการต่อไปโดยส่วนรวม (สมาน ชัศวภูมิ 2526: 158)

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนที่ผู้นิเทศควรจะทราบ ได้แก่จำนวนนักเรียน ลักษณะทั่วไปและคุณภาพของนักเรียน แนวการสอนที่พวกเขาสนใจ ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน และขณะเดียวกันหากผู้เรียนได้คุ้นเคย และเข้าใจในจุดประสงค์ที่ผู้นิเทศมาทำงานร่วมกับครูแล้ว ก็จะช่วยลดความกดดันในทางจิตวิทยาลงไ้มาก เช่นความรู้สึกของนักเรียนที่ว่า "มีคนมากอยจับผิดครูของเขา" ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมโดยส่วนรวมของชั้นเรียน

การศึกษาเกี่ยวกับบทเรียนได้แก่การที่ครูและผู้นิเทศร่วมกันพิจารณาบทเรียนที่ครูจะสอน เช่นจุดประสงค์ของบทเรียน กระบวนการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมที่จะนำไปสู่จุดประสงค์ดังกล่าว พิจารณาสื่อการสอน บางครั้งอาจมีความจำเป็นในการทดสอบใช้สื่อการสอนด้วย นอกจากนี้ยังจะมีการพิจารณาถึงแนวการประเมินผลว่ามีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของบทเรียนเพียงใด ส่วนการปรับปรุงแก้ไขบทเรียนนั้น

อาจจะทำได้เมื่อครูและผู้นิเทศเห็นพ้องกันว่า ควรจะไต่มีการแก้ไข

การทำความตกลงในหลักการ และแนวปฏิบัติในการจัดการนิเทศนั้น เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลายอย่าง ซึ่งสมาน อิศวภูมิ (2526: 167) สรุปไว้ดังนี้

1. ข้อตกลงในเรื่องที่ครูต้องการจะได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการสังเกต การสอน แต่หากครูไม่มีข้อตกลงที่เฉพาะเจาะจงใด ๆ ที่ต้องการแล้ว ผู้นิเทศอาจจะเสนอจุดที่น่าสนใจจากการศึกษาบทเรียนที่ผ่านมา ที่เห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน เพื่อร่วมกันพิจารณา และหากยังไม่สามารถจะสรุปได้ ก็อาจจะตกลงกันว่าจะร่วมกันพิจารณาอีกครั้ง หลังจากได้ข้อมูลจากการสังเกตการสอนแล้วก็ได้

2. แนวปฏิบัติในการสังเกตการสอน เช่น เวลา สิ่งที่ผู้นิเทศควรปฏิบัติ ระยะเวลาในการสังเกต วิธีการสังเกตและบันทึกข้อมูล ตลอดจนเครื่องมือที่ใช้ และการเข้าหรือออกจากห้องของผู้นิเทศว่าควรจะทำอย่างไร

3. แนวปฏิบัติอย่างคร่าว ๆ ในการดำเนินการนิเทศตลอดกระบวนการว่าควรจะมีกำหนดการ และวิธีการดำเนินงานอย่างไร เพื่อให้ครูและผู้นิเทศได้แนวการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานให้ครบถ้วนตามเป้าหมาย และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนให้มากที่สุด

สำหรับเบลลอน และฮัฟแมน (Bellon and Huffman) ได้อธิบายการประชุมปรึกษาก่อนการสังเกตการสอนไว้ว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ครูและผู้นิเทศได้สร้างความเชื่อถือ และไว้วางใจซึ่งกันและกันให้มากยิ่งขึ้น (หลังจากที่ได้ร่วมสร้างความสัมพันธ์กันมาแล้ว) และในการประชุมร่วมกันนั้น จะอภิปรายตกลงร่วมกันในหลาย ๆ ประเด็น ยกตัวอย่างเช่น

1. การจัดชั้นเรียน
2. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของบทเรียน
3. การตกลงร่วมกันเกี่ยวกับเครื่องมือที่จะใช้ในการสังเกตการสอน
4. ลักษณะของนักเรียนและการวัดผลการเรียน
5. ยุทธวิธีการสอนและอุปกรณ์การสอนที่จะใช้ (Bellon and Huffman

1976 อ้างถึงใน นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 169)

และนิพนธ์ ไทยพานิช (2528: 173-186) ได้เสนอเทคนิค 7 ประการ

ที่ใช้ในการจัดการประชุมวางแผนการสอนร่วมกับครูไว้ดังต่อไปนี้

เทคนิคที่ 1 ชี้แนะถึงความกังวลห่วงใยของครูเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การชี้แนะความกังวลห่วงใยของครูนั้นมีวิธีการคือ ผู้นิเทศเริ่มด้วยการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนหรือให้กำลังใจแก่ครู ในการระบายนถึงความกังวลห่วงใยที่เขากำลังเผชิญอยู่หรือที่มีอยู่ในใจ โดยการซักถามให้ครูแสดงความคิดเห็นหรือได้คิดทบทวน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขา

เทคนิคที่ 2 การแปลและคลี่คลายความหมายของความกังวลห่วงใยของครูไปสู่พฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงซึ่งสามารถสังเกตได้ เพื่อให้สามารถวินิจฉัยปัญหาหรือความกังวลห่วงใยของครูได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ผู้นิเทศต้องรับฟังคำพูดของครูทุก ๆ ถ้อยคำอย่างระมัดระวัง เพราะบางครั้งการพูดของครูอาจเป็นไปในลักษณะที่เป็นนามธรรมหรือคลุมเครือไม่ชัดเจน ซึ่งยากจะนำไปสู่พฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ เมื่อครูแสดงความรู้สึกในลักษณะดังกล่าวออกมา ผู้นิเทศจะต้องช่วยคลี่คลายสิ่งเหล่านั้นให้กระจ่างขึ้น เพื่อให้จะสามารถชี้แจงได้ในรูปของพฤติกรรมที่สังเกตได้ โดยการซักถามที่เจาะลึกลงไปให้ได้ว่าพฤติกรรมอะไร หรือการปฏิบัติอย่างไรที่ครูคิดว่าเป็นปัญหาที่แท้จริง ซึ่งผู้นิเทศสามารถประเมินความสำเร็จในการให้ความช่วยเหลือครู โดยการถามตัวเองว่า "มีข้อมูลเพียงพอหรือไม่ที่จะสังเกตความกังวลห่วงใยของครูได้อย่างชัดเจน" และ "ครูและผู้นิเทศตีความหมายในสิ่งเดียวกันเหมือนกันหรือไม่" ถ้ามั่นใจในคำตอบของ 2 คำถามนี้ก็แสดงว่าใช้เทคนิคนี้ได้ถูกต้องเหมาะสม

เทคนิคที่ 3 ชี้ระบุนถึงวิธีการที่จะใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอนของครู จากความกังวลห่วงใยของครูซึ่งได้แปลออกมาเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้แล้วนั้น อันคับต่อไปผู้นิเทศต้องเสนอแนะวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมเหล่านั้นแก่ครู ว่าเขาควรจะทำอะไร ทำอย่างไร ต้องเตรียมการอะไรบ้าง การเสนอแนะที่ที่นั้นควรเป็นการเชิญชวนให้คิดแก้ปัญหามากกว่าการวางเงื่อนไขเพื่อบังคับหรือควบคุม และถ้าเป็นไปได้ควรจะเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาลาย ๆ แนวทาง เพื่อให้ครูได้เลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับตัวเขามากที่สุด อาจมีการสาธิตหรือทดลองใช้เทคนิคและทักษะที่เสนอแนะบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้ครูเกิดความชำนาญและมีความมั่นใจมากขึ้น

เทคนิคที่ 4 ช่วยเหลือครูในการตั้งเป้าหมายเพื่อปรับปรุงตนเอง เพื่อให้

การแก้ปัญหาของครูบังเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ จึงควรจะต้องเป้าหมายเอาไว้ว่าจะปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมอะไร อย่างไร ภายในระยะเวลาเท่าใด และสร้างเป็นการวางแผน เอาไว้ให้ครูได้ตรวจสอบตนเองว่าทำได้สำเร็จลงไปแล้วบ้าง โดยผู้นิเทศจะทำหน้าที่เป็นผู้รับรู้อย่างช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ครู ทั้งนี้เพราะ "คนเราชอบที่จะทำดีในสายตาของบุคคลอื่น" การรับทราบและแสดงความพอใจในความสำเร็จขั้นพื้นฐานหรือความสามารถของครู จะช่วยให้ครูเกิดความมั่นใจในตนเอง และก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองต่อไป

เทคนิคที่ 5 การเลือกเวลาสำหรับสังเกตการสอน คือการเลือกเวลาที่เหมาะสมที่จะเข้าไปสังเกตการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู ซึ่งครูควรมีส่วนร่วมในการกำหนดเวลาและบทเรียนที่ผู้นิเทศจะเข้าไปสังเกต เพราะถ้าหากครูไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะทำให้เขาที่มีความรู้สึกที่ต่อต้านการเข้าไปสังเกตการสอนของเขาโดยบุคคลอื่น เราต้องยอมรับความจริงอย่างหนึ่งว่า ในบางเวลาและการสอนบางครั้งที่ครูอาจไม่ต้องการให้คนอื่นมารับรู้ ส่วนผู้นิเทศเองก็ไม่มีเวลาว่างพอที่จะเข้าไปสังเกตเมื่อใดก็ได้ ดังนั้นการทำความเข้าใจร่วมกันไว้ก่อนจึงเป็นหนทางที่ดีที่สุด

เทคนิคที่ 6 การเลือกเครื่องมือที่จะใช้และพฤติกรรมที่จะบันทึกในเวลาสังเกตการสอน ครูและผู้นิเทศจะตกลงร่วมกันว่า พฤติกรรมอะไรที่เห็นว่ามีประโยชน์ควรที่จะบันทึก แล้วจึงเลือกใช้เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลพฤติกรรมเหล่านั้น เครื่องมือสำหรับใช้ในการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการสอนมีหลายรูปแบบและหลายวิธีการ ซึ่งผู้นิเทศและครูจะร่วมกันคัดเลือกเครื่องมือที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพปัญหาหรือความกังวลหัวใจของครู เหมาะสมกับจุดประสงค์ของบทเรียน และพฤติกรรมการเรียนการสอนที่ต้องการจะบันทึก

เทคนิคที่ 7 การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของบทเรียนและการสอน เพื่อการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องเที่ยงตรง ผู้นิเทศไม่ควรจะเข้าไปในชั้นเรียนโดยปราศจากความเข้าใจถึงลักษณะของบทเรียน และวิธีการสอนของครู โดยเฉพาะการไปคาดหวังว่าจะทำความเข้าใจทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นในห้องเรียนไฉนนั้น เป็นความเข้าใจที่ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง เพราะวิธีการที่จะเข้าไปแก้ปัญหาเฉพาะหน้านั้น ย่อมต้องการวางแผนเตรียมความพร้อม และเตรียมรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดหมายไว้เป็นการล่วงหน้าไม่ได้

การประชุมวางแผนการสอนร่วมกันระหว่างครูและผู้นิเทศ ก่อนดำเนินการสังเกตการสอนนั้น ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในกระบวนการนิเทศแบบคลินิก เพราะเป็นขั้นตอนแรกในวัฏจักรของการนิเทศ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากการประชุมวางแผนการสอนร่วมกันนั้น มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขั้นตอนอื่น ๆ ต่อไป ดังนั้นผู้นิเทศพึงระลึกเสมอว่า จะต้องเริ่มเข้าสู่กระบวนการด้วยความรอบคอบ อ่อนน้อม เพื่อความสำเร็จในการทำงานร่วมกับครู ที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

7. เครื่องมือสังเกตการสอนในชั้นเรียน

การเรียนการสอนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนกับนักเรียน ครู นักเรียน และสื่อการเรียนการสอน และระหว่างครู นักเรียน และบรรยากาศในชั้นเรียน (สันต์ ชรรณบำรุง 2526: 111) การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาแท้ที่จริงคือการปรับปรุงการเรียนการสอนในชั้นเรียน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการสังเกตการสอนและใช้เครื่องมือสังเกตพฤติกรรมในชั้นเรียน จึงจะสามารถตรวจสอบและวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องแม่นยำว่า เกิดอะไรขึ้นในชั้นเรียน เกิดอย่างไร มีจุดอ่อนหรือสิ่งบกพร่องอะไรบ้าง ซึ่งจะนำไปสู่การค้นหาวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

7.1 จุดมุ่งหมายในการใช้เครื่องมือสังเกตการสอน

สันต์ ชรรณบำรุง (2526: 111) กล่าวว่าว่าการใช้เครื่องมือสังเกตการสอนในชั้นเรียนเป็นแนวทางที่มีระบบ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ดังนี้

7.1.1 เพื่อปรับปรุงการสอน การที่จะปรับปรุงการสอนได้ถูกต้องจำเป็นต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการสอน (Teaching Process) และกระบวนการเรียนของเด็ก (Pupil Learning Process) ข้อมูลที่ได้มานั้น ได้มาจากวิธีการที่มีระบบระเบียบที่เชื่อถือได้ ไม่ใช่ใช้สามัญสำนึกหรือความรู้สึกของผู้สังเกตเอง ซึ่งอาจทำให้การสังเกตได้ผลคลาดเคลื่อนไป

7.1.2 เพื่อปรับปรุงหลักสูตร การใช้เครื่องมือสังเกตการสอนในชั้นเรียน จะช่วยให้ทราบถึงลักษณะการจัดเนื้อหาวิชาของหลักสูตร ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด การจัดลำดับเนื้อหา มีความสอดคล้องกันหรือไม่ ยากหรือง่ายเกินวัยของผู้เรียน

หรือไม่ สนองจุดมุ่งหมายได้หรือไม่ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการสอนต่อไป

7.1.3 เพื่อวิจัยทางการศึกษา การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับวิธีการสอนและวิธีการเรียน ก็เพื่อที่จะทราบว่าชนิดของพฤติกรรมประเภทใด จะมีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของเด็กได้อย่างดี และพฤติกรรมใดเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของเด็ก

7.1.4 เพื่อใช้สำหรับนิเทศการสอนระหว่างครูด้วยกัน หรือระหว่างผู้บริหารโรงเรียนกับครูผู้สอน เพราะเมื่อมีความเข้าใจในเรื่องมือและวิธีการใช้แล้ว ก็สามารถจะช่วยกันนิเทศโดยใช้เครื่องมือสังเกตพฤติกรรมการสอนในชั้นเรียน เพื่อปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนต่อไป

เครื่องมือสังเกตการสอนในชั้นเรียนแต่ละชนิดหรือแต่ละประเภท มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับความเชื่อพื้นฐานและจุดประสงค์ของเครื่องมือที่ผู้สร้างกำหนดขึ้น อย่างไรก็ตามเครื่องมือสังเกตการสอนโดยทั่วไปนั้น มีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงแก้ไขการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วยกันทั้งสิ้น แต่ระดับความยากของการสังเกตและวิเคราะห์ข้อมูล หรือความซับซ้อนของพฤติกรรมที่จะสังเกต ซึ่งเครื่องมือแต่ละอย่างจะกำหนดไว้แตกต่างกัน เราจึงควรที่จะศึกษาและวิเคราะห์เครื่องมือต่าง ๆ อย่างละเอียดก่อนนำไปใช้ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ใ้ข้อมูลเที่ยงตรงตามความต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรมีการตรวจสอบพฤติกรรมที่จะบันทึกให้ตรงกับสิ่งที่ครูมีความวิตกกังวล วิธีการที่ดีที่สุดในการเลือกใช้เครื่องมือสังเกตการสอนก็คือ ครูและผู้นิเทศเห็นชอบและตกลงร่วมกัน

7.2 ส่วนประกอบของเครื่องมือสังเกตการสอน จากประสบการณ์ในการศึกษาและทดลองใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่นักการศึกษาหลายท่านสร้างไว้ พบว่าเครื่องมือต่าง ๆ นั้นมีการกำหนดและเรียกชื่อส่วนประกอบของเครื่องมือที่แตกต่างกัน แต่โดยสรุปแล้วผู้นิเทศหรือผู้สังเกตการสอนควรจะได้ศึกษาหรือทำความเข้าใจในส่วนประกอบของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

7.2.1 แนวคิดพื้นฐานหรือหลักการหรือสมมติฐานเบื้องต้นของเครื่องมือ อันเป็นความเชื่อของผู้สร้างเครื่องมือ ซึ่งตั้งอยู่บนแนวความคิดหรือทฤษฎีที่สามารถจะพิสูจน์หรือตรวจสอบได้

7.2.2 จุดมุ่งหมายของเครื่องมือ ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงประโยชน์หรือสิ่งที่ต้องการจากการใช้เครื่องมือ

7.2.3 ลักษณะของเครื่องมือ จะบอกให้ทราบถึงโครงสร้างของเนื้อหาตามแนวคิดหรือสมมติฐานเบื้องต้น และรูปแบบของเนื้อหาสาระที่จะปรากฏในแบบฟอร์มของเครื่องมือ

7.2.4 วิธีการใช้เครื่องมือ เป็นสิ่งที่จำเป็นมาก หากผู้ใช้เครื่องมือไม่ได้ศึกษาทำความเข้าใจถึงวิธีการใช้เครื่องมือมาอย่างดีแล้ว ก็จะไม่ทราบถึงวิธีการสังเกต การบันทึก ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นและรวบรวมมาได้ ซึ่งก็จะทำให้การแปลความหมายของพฤติกรรมการสอนของครูผิดเพี้ยนไป

7.2.5 ข้อดีและข้อจำกัดของเครื่องมือ จะบอกให้ทราบถึงประโยชน์ในการใช้เครื่องมือ และข้อจำกัดอันทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องมือได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ข้อดีและข้อจำกัดนี้จะช่วยในการปรับปรุงแก้ไขสภาพการณ์บางอย่าง เพื่อให้ใช้เครื่องมือได้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือใช้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์

เครื่องมือสังเกตการสอนในชั้นเรียนช่วยให้ผู้นิเทศสามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนของครูได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรง มิฉะนั้นแล้วผู้นิเทศก็อาจจะใช้ความรู้สึกส่วนตัวไปตัดสินพฤติกรรมการสอนของครู เครื่องมือนั้นมีอยู่มากมายหลายอย่างทั้งที่มีคุณภาพและค้อยคุณภาพ แต่คุณภาพที่แท้จริงนั้นอยู่ที่การใช้หาประโยชน์ที่ตัวเครื่องมือเองไม่

8. เทคนิคการให้ข้อมูลป้อนกลับ

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะต้องใช้ชีวิตร่วมกันและทำงานร่วมกัน พฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น ๆ ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงการที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ทำงานร่วมกันได้ และสามารถพัฒนาตนเองได้ ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติทั้งต่อตนเอง สังคม สถาบัน และต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่จะช่วยให้การเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันของมนุษย์ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดคือโอกาสในการได้รับข้อมูลป้อนกลับ

ในกระบวนการนิเทศแบบคลินิกมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญประการหนึ่ง คือการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ครูในการปรับปรุงพฤติกรรมการสอน ซึ่งจะช่วยให้ครูสามารถพัฒนาตนเองเพื่อการเป็นผู้สอนมืออาชีพที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น ดังนั้นข้อมูลป้อนกลับจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในกระบวนการของการพัฒนาทักษะ เพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทัศนคติ และพัฒนา

หรือปรับปรุงการเรียนการสอน (นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 208)

การให้ข้อมูลย้อนกลับอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวก เพื่อคงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ดี และทางลบเพื่อกำจัดพฤติกรรมที่ไม่ดี หรืออาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบในขณะเดียวกัน แต่ไม่ว่าจะให้ในทิศทางใดก็ตาม ควรจะเป็นไปตามหลักการซึ่ง หิศนา แชนมณี และ เขียวพา เศรษฐ์ ภัคเสนอไว้ดังต่อไปนี้

7.1 ควรให้ด้วยความหวังดี เพื่อช่วยให้ผู้รับได้พัฒนาตนเอง ไม่ใช่เพื่อมุ่งที่จะทำลาย เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว หรือเพราะอคติส่วนตัว

7.2 ควรใช้คำพูดที่เป็นข้อความที่เฉพาะเจาะจงและเข้าใจได้ชัดเจน ไม่ใช่ข้อความที่บอกกว้าง ๆ จนจับจุดไม่ได้ว่าผู้รับควรปรับปรุงอะไร เช่นแทนที่ผู้นิเทศจะบอกกับครูว่า "คุณใช้วิธีการสอนที่ไม่เหมาะสมทำให้เด็กเรียนไม่รู้เรื่อง" ซึ่งอาจทำให้ครูเกิดความแคลงใจว่า ตนสอนอย่างไรที่เรียกว่าไม่เหมาะสม และเกิดความไม่แน่ใจว่า การสอนของตนเท่านั้นหรือที่ทำให้เด็กเรียนไม่รู้เรื่อง จึงควรจะเน้นลงไปให้เฉพาะเจาะจงและชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น " การสอนเรื่องความเมตตาครูณาซึ่งเป็นเรื่องนามธรรม ถ้าครูใช้วิธีการบรรยายเพียงอย่างเดียว จะทำให้เด็กขาดความสนใจอันเป็นเหตุให้ไม่เข้าใจในสิ่งที่ครูสอน ทางที่ดีควรจัดกิจกรรมแบบกลุ่มสัมพันธ์ โดยใช้กรณีตัวอย่างและการแสดงบทบาทสมมติ ให้เด็ก ๆ เข้าร่วมกิจกรรมกันอย่างทั่วถึง จะทำให้เขาสนใจและเข้าใจสิ่งที่เราตั้งใจจะสอนเขาได้ดียิ่งขึ้น"

7.3 ควรใช้คำพูดที่เป็นข้อความอธิบายพฤติกรรมที่ผู้เรียนแสดงออก ไม่ใช่ใช้ความรู้สึกรู้สึกหรือค่านิยมส่วนตัวของเราไปตัดสินพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่น

<u>ไม่ควร</u>	<u>ควร</u>
- คุณพูดมากเกินไปทำให้การสอน ไม่น่าสนใจ	- จากแนววิเคราะห์พฤติกรรมทางวาจาคุณใช้ เวลาพูดเสีย 83.25 % นักเรียนมีโอกาสพูด เพียง 16.75 % เท่านั้น
- ผมรู้สึกว่าคุณมุ่งแต่จะปฏิบัติหน้าที่ ให้แล้วเสร็จ ไม่ได้สนใจพฤติ- กรรมของเด็ก ๆ เลย	- ผมเห็นเด็กหลายคนยกมือขึ้นคล้ายกับจะบอ อะไร แต่ไม่ได้รับการตอบสนองจากคุณ พวก แกเลยเลิกล้มความตั้งใจไปเอง
- คุณพูดอะไรฟังไม่รู้เรื่อง	- คุณพูดเสียงเบาเกินไปนักเรียนเลยไม่ค่อย ได้ยิน โดยเฉพาะพวกที่อยู่ด้านหลังจะเล่นและ

คุยกันเป็นประจำ

คำพูดที่เป็นการอธิบายพฤติกรรม มีส่วนช่วยให้บุคคลนั้นรู้สึกสะดวกใจที่จะรับฟัง และรู้แนวทางที่จะปรับปรุงตนเอง นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ฟังไม่เกิดปฏิกิริยาป้องกันตัวเองขึ้นอีกด้วย

7.4 ควรดูความต้องการของผู้รับ การให้ในสิ่งที่ผู้รับไม่ต้องการอาจไร้ประโยชน์ นอกจากนี้ควรจะทำให้เหมาะสมกับกาลเทศะอีกด้วย ควรสังเกตให้แน่ใจว่าผู้รับมีความพร้อมที่จะรับ คำวิพากษ์วิจารณ์แม้จะมีคุณค่าสักปานใดก็ตาม หากมีเวลา ผิดสถานที่ และบุคคลแล้วก็อาจจะเกิดผลร้ายขึ้นได้

7.5 ควรเป็นไปในลักษณะของการให้ข้อเสนอแนะไม่ใช่การบังคับ ซึ่งจะทำให้ผู้รับขาดอิสระในการคิด และอาจเกิดความหวาดระแวงขึ้นได้ เช่นแทนที่จะพูดว่า "คุณไม่ควรจะไปคุ้มนักเรียนอย่างนั้น" แต่บอกว่า "คุณค่าหมินักเรียนไปถึง 7 ครั้ง คุณคิดว่ามันจะมีผลกระทบต่อการเรียนของนักเรียนหรือไม่" แทน เป็นต้น

7.6 ควรเลือกสรรข้อมูลที่จะให้โดยที่ผู้รับสามารถจะปรับปรุงแก้ไขได้ เพราะการให้ในสิ่งที่ผู้รับไม่สามารถจะปรับปรุงแก้ไขได้นั้น จะทำให้เขาเกิดความไม่สบายใจ และควรจะไปที่พฤติกรรมการสอนเท่านั้น ไม่ใช่บุคลิกภาพของเขา เช่นการวิจารณ์เกี่ยวกับความผิดปกติทางร่างกาย หรือข้อบกพร่องที่เขาควบคุมไม่ได้ จะไม่ช่วยให้อะไรดีขึ้น นอกจากจะเกิดความไม่สบายใจของผู้รับเท่านั้นเอง

7.7 ควรระมัดระวังในเรื่องการสื่อความหมาย ควรใช้ภาษาที่ผู้ฟังเข้าใจได้ง่าย และหมั่นตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน เพราะถึงแม้ผู้ให้จะมีความหวังดี และตั้งใจดีสักปานใด แต่ถ้าผู้รับแปลความหมายในสิ่งที่ได้ยิน ไม่ตรงตามความตั้งใจของผู้ให้ อาจเกิดการเข้าใจผิดกันขึ้นได้ ดังนั้นผู้ให้จึงควรตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับ และปรับความเข้าใจให้ตรงกันอยู่เสมอ (ทิสนา แคมมณี และ เขียวพา เคชะคุปต์, ใน ทิสนา แคมมณี, บรรณาธิการ 2522: 148-149)

การให้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีนั้น บิทเทิล (Bittle) ได้เสนอแนะเทคนิคที่เรียกว่า "sandwich Appraisal Techniques" ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้กับทุกวงการ เริ่มต้นด้วยการชมเชย ยกย่อง ขอมรับงานและผลงานที่ได้ทำสำเร็จ จากนั้นจึงมีการพูดคุยก้อนปรัยกันถึงพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงปรารถนาที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข และจบลงด้วยการสรุปผลงานที่ดี การสรุปผลงานที่ไม่ดีที่ต้องปรับปรุงแก้ไข และข้อเสนอแนะ

เกี่ยวกับวิธีการแก้ไข (Bittler 1981: 240 อ้างถึงใน นิพนธ์ ไทยพานิช 2528: 217)

การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นเทคนิคที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ดังที่
ได้กำหนดให้เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการนิเทศแบบคลินิก ดังนั้นผู้นิเทศคลินิกจึงจำเป็นต้อง
ต้องเรียนรู้และฝึกการให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยวิธีการที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังจะต้องมีทัศนคติ
ในทางที่ดีต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับอีกด้วย คุณค่าของการให้ข้อมูลย้อนกลับไม่ได้อยู่ที่ตัวมัน
เองแต่เพียงอย่างเดียว แต่อยู่ที่เราสามารถจะมองเห็นและใช้ประโยชน์ได้อีกด้วย

การพัฒนาชุดฝึกอบรม

1. ความสำคัญและความหมายของชุดฝึกอบรม

การฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการที่มีระบบและแบบแผน ซึ่งมุ่งหมายที่จะ
พัฒนาบุคคลให้มีความรู้ (Knowledge) และความชำนาญ (Skills) เพื่อวัตถุประสงค์
อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะขององค์การหรือหน่วยงาน (ภิญโญ สาธร 2517: 442)
ในขณะที่การฝึกอบรมมีความจำเป็นมากขึ้น การพัฒนาวิธีการฝึกอบรมก็มีความจำเป็นมาก
ยิ่งขึ้นตามไปด้วย การฝึกอบรมการนิเทศแบบคลินิกเท่าที่ทำกันอยู่นั้น โดยมากจะใช้วิธีการ
เชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญโดยเฉพาะมาให้ความรู้โดยการบรรยาย หรืออาจจะให้การอบรม
โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งจัดทำเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมการนิเทศแบบคลินิกโดยเฉพาะ แต่
การพัฒนาชุดฝึกอบรมการนิเทศแบบคลินิกในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการฝึกอบรมโดยใช้
กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์เป็นกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งยังไม่เคยมีใครจัดทำมาก่อน

สำหรับความหมายของการพัฒนาชุดฝึกอบรมการนิเทศแบบคลินิกในการวิจัย
ครั้งนี้ นั้น มีความหมายเช่นเดียวกับที่ สงค์ อุทรานันท์ (2527: 30) ได้ให้ความหมายของ
คำว่า "พัฒนา" ในการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งมีความหมายที่เด่นชัดอยู่ 2 ลักษณะคือ ลักษณะ
แรกหมายถึงการทำให้ดีขึ้นหรือทำให้สมบูรณ์ขึ้น และอีกลักษณะหนึ่งหมายถึงทำให้เกิดขึ้น
การพัฒนาชุดฝึกอบรมในการวิจัยครั้งนี้จะมีความหมายสอดคล้องกับการ "พัฒนา" ในลักษณะ
ที่ 2 นั่นคือการสร้างชุดฝึกอบรมที่มีลักษณะเช่นเดียวกับหน่วยการเรียนรู้หรือบทเรียนโมดูล
ซึ่งเป็นบทเรียนหน่วยหนึ่งที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง และมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้อุ้เรียนหรือผู้
เข้ารับการฝึกอบรมนำไปใช้เรียนด้วยตนเอง บทเรียนโมดูลจัดเป็นเครื่องช่วยสอนและ
กระบวนการในการให้ความรู้ ซึ่งมีคุณสมบัติคือ มีจุดมุ่งหมาย มีกิจกรรมสำหรับผู้เรียน และ
มีการวัดผลอยู่ในตัวเองอย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้บุญมี กอนทอง (2518: 21-23) กล่าวว่า

บทเรียนโมดูลหมายถึงบทเรียนหรือหน่วยใดหน่วยหนึ่งที่สำเร็จในตัว สร้างขึ้นสำหรับให้นักเรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แน่นอน และวาสนา ชาวหา (2525: 144-145) ได้สรุปลักษณะของหน่วยการเรียนหรือบทเรียนโมดูลไว้ดังนี้

1.1 เป็นการจักเนื้อหาและประสบการณ์ในลักษณะสำเร็จรูปและมีความสมบูรณ์ในตัวเอง ประกอบด้วยจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม เนื้อหาวิชา กิจกรรมและประสบการณ์ ตลอดจนสื่อการเรียนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว และให้ผู้เรียนศึกษาไปตามแนวทางที่หน่วยการเรียนกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว

1.2 ผู้เรียนสามารถเรียนได้ด้วยตนเองหรือเรียนตามลำพังได้ และอาจจะเลือกเรียนเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้

1.3 มักจะอยู่ในรูปชุดการเรียน ซึ่งอาจเป็นชุดการเรียนแบบกลุ่มย่อยหรือแบบรายบุคคล ซึ่งอาศัยหลักการใช้สื่อประสม

1.4 เวลาที่ใช้สำหรับหน่วยหนึ่งขึ้นอยู่กับกิจกรรมและความสนใจของผู้เรียน

1.5 หน่วยการเรียนนี้จะต้องได้รับการทดสอบประสิทธิภาพมาแล้ว

สรุปแล้ว ชุดฝึกอบรมการนิเทศแบบคลินิกด้วยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ หมายถึงชุดของกิจกรรมและสื่อประสมที่จักเตรียมไว้อย่างมีระบบ มีลักษณะเป็นบทเรียนโมดูลหลาย ๆ บทเรียนหรือหลายชุดรวมกัน สำหรับใช้ฝึกอบรมเรื่องการนิเทศแบบคลินิก โดยยึดกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์เป็นแหล่งของการเรียนรู้ ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้เข้าร่วมหรือทำกิจกรรมเป็นกลุ่มย่อย ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้แล้ว

2. องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม

วาสนา ชาวหา (2525: 145) กล่าวว่าหน่วยการเรียนหรือบทเรียนโมดูล จะต้องประกอบด้วยสิ่งสำคัญดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ซึ่งจะบอกให้ผู้เรียนรู้ว่าบทเรียนหรือหน่วยการเรียนนั้น ๆ มีเนื้อหาสาระตรงกับที่ต้องการหรือไม่

2.2 วัตถุประสงค์ในการเรียนการสอน จะต้องระบุไว้อย่างชัดเจน และบ่งบอกพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไปหลังจากได้ศึกษามบทเรียนแล้ว ซึ่งเรียกว่า

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

2.3 การกำหนดความรู้และทักษะพื้นฐานก่อนเรียนหรือที่เรียกว่า พฤติกรรมเบื้องต้น บางหน่วยการเรียนรู้อาจไม่จำเป็นต้องกำหนด แต่บางหน่วยการเรียนรู้ ก็มีความจำเป็นต้องอาศัยความรู้หรือทักษะเบื้องต้น ผู้เรียนจึงจะสามารถเรียนรู้หรือกระทำตามวัตถุประสงค์ในการเรียนการสอนได้ เช่นผู้เรียนจะเรียนการคูณเลขก็จะต้อง สามารถบวกเลขได้อย่างคล่องแคล่ว เป็นต้น ดังนั้นในขั้นนี้ต้องระบุความรู้และทักษะพื้นฐาน ที่จำเป็นสำหรับหน่วยการเรียนนั้น ๆ ด้วย

2.4 การทดสอบก่อนเรียน เป็นการทดสอบก่อนที่จะเรียนหน่วยการเรียน นั้น ๆ เพื่อจะรู้ว่าผู้เรียนมีความรู้หรือประสบการณ์ในเรื่องที่จะเรียนเพียงใด ถ้าผู้เรียน สามารถทำแบบทดสอบได้มากก็อาจไม่จำเป็นต้องเรียนบทเรียนนั้น ผลการทดสอบก่อนเรียนนี้จะนำไปเปรียบเทียบกับ การทดสอบหลังเรียน เพื่อดูความเปลี่ยนแปลงหรือความก้าวหน้าของผู้เรียน ซึ่งจะบอกให้รู้ว่าหน่วยการเรียนนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด

2.5 แผนการเรียนหรือโปรแกรมการเรียนที่กำหนดไว้ให้ผู้เรียนได้กระทำตามอย่างมีระบบ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ในแผนการเรียนจะเสนอ กิจกรรมการเรียนหรือวิธีการเรียนหลาย ๆ วิธีหรือหลาย ๆ แนวทาง เพื่อให้ผู้เรียนได้ เลือกเรียนในสิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับความสำเร็จมากที่สุด ในระยะเวลาอันสั้น และจะต้อง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้กระทำกิจกรรมการเรียนให้มากที่สุด

2.6 ประสบการณ์หรือกิจกรรมการเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยการเรียน บางหน่วยการเรียนอาจเสนอแนะกิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากกิจกรรมการเรียนที่กำหนดไว้แล้วในแผนการเรียน เพื่อเพิ่มเติมหรือซ่อมเสริมตามความเหมาะสม เช่นกำหนดให้ อ่านเพิ่มเติม ชมนิทรรศการ ชมพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

2.7 สื่อการเรียนที่ระบุในแผนการเรียน เช่นหนังสืออ่านประกอบ แบบเรียน คำสอน ภาพนิ่ง เทปบันทึกเสียง ฯลฯ พร้อมทั้งคำแนะนำในการใช้สื่อการเรียน บางชนิด ควรได้เตรียมไว้ให้ผู้เรียนได้ใช้ประกอบบทเรียน เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการเรียนรู้ในหน่วยการเรียนนั้น

2.8 การทดสอบหลังเรียน เมื่อผู้เรียนศึกษาจบตามแผนการเรียนที่กำหนดไว้แล้ว จะใช้แบบทดสอบชุดเดียวกับแบบทดสอบก่อนเรียน ทดสอบความรู้ที่ได้เรียนไปแล้ว เพื่อดูผลการเรียนรู้ว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้หรือไม่เพียงใด

2.9 การประเมินผลหน่วยการเรียนรู้ หรือการทดสอบประสิทธิภาพ บทเรียนโมดูล โดยการนำไปทดลองกับผู้เรียนเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่ เพื่อหาข้อบกพร่องและปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น แล้วจึงนำไปใช้อย่างกว้างขวางต่อไป

3. ขั้นตอนการสร้างชุดฝึกอบรม

จากความสำเร็จ ความหมาย และองค์ประกอบของชุดฝึกอบรมที่กล่าวไปแล้วนั้น จะเห็นว่าการดำเนินการสร้างชุดฝึกอบรมจะมีการดำเนินงานหลายอย่างและหลายขั้นตอน ซึ่งสามารถจะจัดเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ การจัดทำชุดกิจกรรมที่เป็นหน่วยการเรียนรู้หรือบทเรียนโมดูล และการทดสอบหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้น ซึ่งจำเป็นจะต้องตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข ก่อนที่จะนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ดังที่ ฮุสตัน (Houston 1972: 76-77) กล่าวว่าไม่มีบทเรียนโมดูลใดที่สมบูรณ์ในตัวเอง จะต้องมีการประเมินผลการใช้และปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ โดยจัดลำดับขั้นตอนในการสร้างบทเรียนโมดูล ดังนี้

- 3.1 เขียนจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม
- 3.2 เขียนเค้าโครงของโมดูล
- 3.3 ตรวจสอบโดยผู้รู้
- 3.4 แก้ไขปรับปรุงเค้าโครงของโมดูล
- 3.5 เขียนบทเรียนและจัดเตรียมอุปกรณ์และสร้างแบบทดสอบ
- 3.6 ทดลองบทเรียน
- 3.7 ประเมินผลการทดลองบทเรียน
- 3.8 ปรับปรุงบทเรียนโมดูล
- 3.9 ตรวจสอบโดยผู้รู้
- 3.10 ทดลองบทเรียนกับกลุ่มทดลอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้นำเรื่อง 2 เรื่องมาผสมผสานและประยุกต์ใช้ร่วมกัน คือการนิเทศแบบคลินิก และกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งยังไม่มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ใกล้เคียงพอที่จะนำมากล่าวอ้างอิงได้ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศแบบคลินิกโดยตรง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลุ่ม-

สัมพันธ์โดยตรง ดังต่อไปนี้

1. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนิเทศแบบคลินิก

1.1 การวิจัยในต่างประเทศ ในปี 1975 ไมเออร์ส (Myers 1975 cited by Goldhammer and others 1980: 196-197) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกต่อตนเองและทัศนคติต่อการนิเทศการศึกษา โดยก่อนที่จะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จัดให้กลุ่มทดลองได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนิเทศแบบคลินิกเป็นเวลา 2 วัน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์แล้วปรากฏว่า กลุ่มทดลองมีทัศนคติในทางที่ดีต่อการนิเทศมากกว่ากลุ่มควบคุม

รีวิส (Reavis 1976: 311-315) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นไปของความแตกต่างในพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางภาษา ระหว่างศึกษานิเทศก์และครูในการประชุมนิเทศ โดยศึกษาความแตกต่างจากการเปรียบเทียบระหว่างการนิเทศแบบคลินิก (Clinical Supervision) และการนิเทศแบบดั้งเดิม (Traditional Supervision) ผลปรากฏว่าพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ทางภาษามีความแตกต่างกันมาก และพบว่าการใช้วิธีการนิเทศแบบคลินิก ครูและผู้นิเทศได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย และมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย นอกจากนี้ยังได้พบอีกว่าครูไม่ชอบการนิเทศแบบดั้งเดิม แต่ให้ความนิยมนต่อการนิเทศแบบคลินิก ซึ่งให้การสนับสนุนและให้แรงจูงใจให้ครูเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพฤติกรรมการเรียนการสอน

แมคฟอล (McFaul 1982: 3572-A) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของการนิเทศแบบคลินิก ในการนำไปใช้นิเทศการสอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือครูในโรงเรียนประถมศึกษาจำนวน 12 คน และศึกษานิเทศก์ 1 คน ได้สมัครลงทะเบียนเรียนเทคนิคการนิเทศแบบคลินิก ซึ่งเป็นรายวิชาที่เปิดสอนในระดับปริญญาโท เป็นเวลา 1 ภาคเรียน กลุ่มตัวอย่างได้ศึกษากระบวนการและขั้นตอนการนิเทศแบบคลินิกอย่างครบถ้วน พร้อมทั้งการใช้เอกสารและวิธีการนิเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเทคนิคการนิเทศแบบคลินิก เป็นวิธีการนิเทศที่เหมาะสมมากที่จะนำไปใช้นิเทศการสอนของครูในระดับประถมศึกษา เพื่อปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน

คังคเลย์ (Dunkley 1983: 98-) ได้ศึกษาโดยปฏิบัติการนิเทศ

ครูผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษา ในนครนิวยอร์ก ที่มีนักเรียนจากประเทศจาไมกาไปเรียน อยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้เกิดปัญหาต่อการเรียนการสอน เพราะเด็กจาไมกาเหล่านี้ มีปัญหาทั้งด้านภาษาและขนบธรรมเนียมประเพณี ผลการศึกษาพบว่าครูกลุ่มตัวอย่างสามารถ ปรับปรุงการเรียนการสอนซึ่งเป็นประโยชน์ต่อเด็กจาไมกาได้มาก ทำให้นักเรียนจาไมกา สามารถปรับตัวได้ดีขึ้น และเด็กเหล่านี้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนมากขึ้น ทั้งนี้เป็นผลเนื่องมาจากครูผู้สอนได้ปรับปรุงพฤติกรรมการสอนของตน โดยได้รับการนิเทศแบบ คลินิก

เจอร์ราร์ด (Gerald 1983: 31-A) ได้ศึกษาผลของการนำเทคนิคการนิเทศแบบคลินิกไปใช้ในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่าการนำเทคนิคการนิเทศแบบ คลินิกมาใช้มีผลกระทบทางบวกต่อพฤติกรรมการสอนของครู และพบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติของพฤติกรรมการสอนก่อนและหลังการนำเทคนิคการนิเทศแบบคลินิกมาใช้

เมทส์ (Mattes 1983: 940-A) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบวิธีการนิเทศแบบคลินิกกับวิธีการนิเทศแบบปกติ (Traditional Supervision) ที่มีผลต่อการ ปรับปรุงพฤติกรรมการสอนของครู พบว่าครูผู้สอนที่ได้รับการนิเทศจากอาจารย์ใหญ่และผู้ ช่วยอาจารย์ใหญ่ ที่ได้รับการฝึกอบรมการนิเทศแบบคลินิก มีพฤติกรรมการสอนดีกว่ากลุ่ม ที่ได้รับการนิเทศจากอาจารย์ใหญ่และผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมการนิเทศ แบบคลินิก

เมย์ฟิลด์ (Mayfield 1983: 94-A) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านของนักเรียน ที่ได้เรียนกับครูที่ได้รับการนิเทศแบบคลินิก และนักเรียน ที่ได้เรียนกับครูที่ได้รับการนิเทศแบบดั้งเดิม พบว่านักเรียนที่เรียนการอ่านกับครูที่ได้รับการ นิเทศแบบคลินิก มีผลสัมฤทธิ์ทางการอ่านสูงกว่านักเรียนที่เรียนกับครูที่ไม่ได้รับการนิเทศแบบ คลินิก นอกจากนี้ยังพบว่าครูและผู้เกี่ยวข้องมีทัศนคติที่ดีต่อการนิเทศแบบคลินิกอีกด้วย

สไคม์ (Scime 1984: 1603-A) ได้ทำการศึกษาเรื่องข้อขัดแย้ง ของบทบาทการประเมินผลกับการนิเทศแบบคลินิกในการพัฒนาองค์กร พบว่าไม่สามารถจะ ทัดสินใจได้ว่าควรแยกบทบาทการประเมินผลจากการนิเทศหรือไม่ แต่ครูและผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าการนิเทศแบบคลินิกมีส่วนอย่างสำคัญในการช่วยให้การเรียนการสอน บรรลุเป้าหมาย ครูส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่าเขาเข้าใจพฤติกรรมการสอนของเขาดีขึ้น และ

กำลังมุ่งสู่เทคนิควิธีการสอนที่จะส่งเสริมความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

อูคัสนา (Udunna 1984: 1723-A) ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการนิเทศแบบคลินิกที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้ในการนิเทศการสอนในประเทศไนจีเรีย ผลการวิจัยพบว่าทั้งศึกษานิเทศก์และครูซึ่งถูกสัมภาษณ์เห็นว่า การนิเทศแบบคลินิกเป็นเทคนิคการนิเทศที่เหมาะสม ในการที่จะช่วยปรับปรุงพฤติกรรมการสอนของครู และประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน ส่วนการจะเลือกเทคนิคการนิเทศแบบใดนั้น กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะว่าควรให้เหมาะสมหรือให้สอดคล้องกับสถานการณ์และปัญหาในการศึกษาของประเทศไนจีเรีย

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการนิเทศแบบคลินิก ซึ่งเป็นผลงานวิจัยในต่างประเทศอีกเป็นจำนวนมาก ที่รวบรวมมานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า การนิเทศแบบคลินิกได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากงานวิจัยต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก

1.2 การวิจัยในประเทศไทย สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการนิเทศแบบคลินิก ที่เป็นผลงานวิจัยในประเทศไทยเรานั้น ขณะนี้มีเพียง 4 เรื่อง ซึ่งมีรายละเอียดของการค้นพบ ดังต่อไปนี้

สมาน อัครภูมิ (2526: บทคัดย่อ) ได้สร้างโปรแกรมการฝึกอบรมเรื่องการนิเทศแบบคลินิก สำหรับครูระดับมัธยมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างและหาประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรมดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยโปรแกรมย่อย ๆ 3 โปรแกรม และโปรแกรมที่สร้างขึ้นทั้งหมดได้นำไปทดลองใช้ภาคสนามกับครูมัธยมศึกษาจำนวน 30 คน ผลการทดลองปรากฏว่า โปรแกรมการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้คือ 70/70 และโปรแกรมทั้ง 3 ชุด ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างแท้จริง

ประสิทธิ์ พรหมตัน (2529: 0022, 1-5) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้วิธีการนิเทศแบบคลินิกในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่าการนิเทศแบบคลินิกสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในโรงเรียนประถมศึกษาได้ครบตามกระบวนการของการนิเทศแบบคลินิก นอกจากนี้ยังได้สำรวจความเห็นของผู้นิเทศ ครู และผู้บริหาร ซึ่งสรุปได้ว่า

1. หลักการเหตุผลและเป้าหมายของการนิเทศแบบคลินิก เหมาะ

สมที่จะนำไปใช้ในการนิเทศการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา

2. วิธีการนิเทศแบบคลินิกมีความแตกต่างจากการนิเทศการสอนที่เข้ามา โดยไม่เป็นไปในลักษณะของการวัดผลหรือประเมินผลการสอนของครู

3. การนิเทศแบบคลินิกจะช่วยให้ครูมีทัศนคติที่ดีต่อการนิเทศการสอน

4. มีปัญหาบางประการในการปฏิบัติที่เป็นเทคนิคเฉพาะของการนิเทศแบบคลินิก ที่ผู้นิเทศยังมีความบกพร่องและปฏิบัติได้ไม่ดีเท่าที่ควร แต่ก็ เป็นเทคนิคที่สามารถจะพัฒนา ปรับปรุง หรือแก้ไขให้ดีขึ้นได้ในการนิเทศครั้งต่อไป

สอาด ศศิขรามาศ (2529: 119-120) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ พฤติกรรมการสอนภาษาอังกฤษ ทัศนคติของครูต่อการนิเทศ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียน ที่เรียนกับครูผู้สอนที่ได้รับการนิเทศแบบคลินิก กับการนิเทศแบบปกติ ใน โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าครูที่ได้รับการนิเทศแบบคลินิกมีทัศนคติต่อการนิเทศสูงกว่าครูที่ได้รับการนิเทศแบบปกติ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนซึ่งเรียนกับครูที่ได้รับการนิเทศแบบคลินิก สูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนซึ่งเรียนกับครูที่ได้รับการนิเทศแบบปกติ

และ จำรัส สีลาคม (2530: 79) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อ ทัศนคติต่อการนิเทศแบบคลินิก ของผู้ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการนิเทศแบบคลินิก ในปี การศึกษา 2526 และ 2527 จำนวน 500 คน พบว่าระดับทัศนคติโดยเฉลี่ยของผู้ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการนิเทศแบบคลินิก โดยส่วนรวมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งแสดงว่าบุคลากรทางการศึกษาของไทยมีทัศนคติต่อการนิเทศแบบคลินิกในทางที่ดี

จากข้อค้นพบของงานวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าการนิเทศแบบคลินิกเป็นเทคนิคการนิเทศที่มีประสิทธิภาพ และสามารถจะนำมาใช้ได้กับระบบการศึกษา ของประเทศไทย

2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

ในปี ค.ศ. 1972 ทิสนา เทียนเสม (Tissana Tiansame) ได้เสนอ วิทยานิพนธ์ปริญญาเอกต่อมหาวิทยาลัยอริโซนา ประเทศสหรัฐอเมริกา เรื่อง "รูปแบบการฝึกอบรมค่านิยมมนุษย์สัมพันธ์แก่นักเรียนฝึกหัดครูในประเทศไทย" (A Model for

Pre-service Teacher Training in Human Relation for Thailand.) ซึ่ง
เป็นจุดเริ่มต้นของการเผยแพร่ความคิดในการนำ กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์มาใช้ใน
ประเทศไทย

เขาวพา เศรษฐคุปต์ (2517: บทคัดย่อ) ได้สร้างทฤษฎีกระบวนการกลุ่ม-
สัมพันธ์สำหรับการสอนในระดับประถมศึกษา และนำไปทดลองใช้ สรุปผลการทดลองได้ว่า
แบบตัวอย่างทฤษฎีกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์และตัวอย่างบทเรียนที่สร้างขึ้น สามารถนำไป
ประยุกต์ใช้ได้กับผู้เรียนต่างระดับชั้นและต่างระดับความสามารถได้ และการเรียนการสอน
ตามทฤษฎีกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจ ได้รับการฝึก
ทักษะ ปฏิบัติงานทัศนคติและค่านิยม ตลอดจนส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์ที่ีระหว่างผู้เรียน และส่งเสริม
เสริมบรรยากาศการเรียนรู้อื่นๆ ไปพร้อม ๆ กัน

ฉันทนา ภาคบังกช (2518: 60) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสอนวิชาสังคมศึกษา
หน่วย "วันสำคัญของชาติ" ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ด้วยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ พบว่าเมื่อ
สอนด้วยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์แล้ว นักเรียนมีพัฒนาการด้านสัมฤทธิ์ผลทางการ เรียนสูงขึ้น
อย่างมีนัยสำคัญ และมีทัศนคติค่านิยมมนุษยสัมพันธ์เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

นันทนา เทพบริรักษ์ (2519: 49) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลการสอนวิชา
วิทยาศาสตร์หน่วย "พลังงาน" โดยวิธีกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ และวิธีการสอนแบบธรรมดา
ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สรุปได้ว่า เมื่อเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ด้วยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์
แล้ว นักเรียนมีพัฒนาการด้านสัมฤทธิ์ผลทางการ เรียนสูงขึ้น และมีทัศนคติค่านิยมมนุษยสัมพันธ์
เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าการเรียนการสอนด้วยวิธีธรรมดา

แผนกวิชาประถมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2521:
11-12) ได้ทำโครงการวิจัยเรื่อง "การฝึกกลุ่มสัมพันธ์ และการรับรู้สำหรับครูจากสถาบัน
ฝึกหัดครู ระดับประถมศึกษา" ผลการวิจัยพบว่า พัฒนาการที่เด่นชัดของกลุ่มตัวอย่างเป็นไป
ในค่านที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเปิดเผยตนเอง ยอมรับตนเองและยอมรับพิจารณา
ตนเอง โดยรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับตนเองได้มากขึ้น แม้ว่าเวลาจะผ่านไปถึง 3
เดือน และ 6 เดือน พัฒนาการทางทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก็ยังคงอยู่
ในระดับเดิม จากการหาความถี่ของรายการที่เพิ่มขึ้น พบว่าผู้ได้รับการฝึกอบรมได้มีการ
พัฒนาตนเองในค่านความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้นอีกค่านหนึ่ง และผู้เข้ารับการฝึกอบรมยัง

ให้ความเห็นว่า การอบรมช่วยให้เขามีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น สามารถลดอุปสรรคในตัวเองและกล้าที่จะแสดงออกและทัศนใจมากขึ้น

วิไลวรรณ สันถะโกมล (2522: 45) ศึกษาศึกษาเปรียบเทียบการสอนวิชาวรรณคดีไทยเรื่อง "ลิลิตตะเลงพ่าย" โดยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ กับการสอนแบบธรรมดา พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา ที่สอนด้วยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ และกระบวนการสอนแบบครูเป็นศูนย์กลางไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ให้นักศึกษาให้ความเห็นว่า การเรียนด้วยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ทำให้บรรยากาศสนุกสนาน ไม่เบื่อหน่าย ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้น และยังคงฝึกคุณสมบัติต่าง ๆ เช่น ความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน การใช้ความคิดอย่างมีเหตุผล การยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าตัดสินใจ ตลอดจนการฝึกทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตประจำวัน

ลักขณา ธรรมไพโรจน์ (2525: 85) ศึกษาค้นคว้าใช้วิธีการกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อปรับพฤติกรรมกล้าแสดงออก ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4 และ 5 จำนวน 40 คน โดยการฝึกกลุ่มทดลอง 30 ชั่วโมง พบว่าผู้เรียนในกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมกล้าแสดงออกสูงขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวิธีการกลุ่มสัมพันธ์สามารถพัฒนาบุคคลให้กล้าแสดงออกมากขึ้น นอกจากนี้กิจกรรมกลุ่มยังช่วยในการพัฒนาโนภาพแห่งตนให้สูงขึ้นด้วย คือช่วยให้รู้จักตนเอง เข้าใจตนเอง และมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง

นิตยา เขียงทอง (2526: 40-42) ศึกษาค้นคว้าของกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาการยอมรับตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 90 คน โดยการฝึกกิจกรรมกลุ่มทั้งหมด 12 ครั้ง พบว่านักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ มีการยอมรับตนเองสูงกว่านักเรียนในกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุริน คล้ายรามัญ (2529: 62-64) ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการพัฒนาโนภาพแห่งตนโดยการใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 พบว่านักเรียนที่ได้รับการฝึกกลุ่มสัมพันธ์มีโนภาพแห่งตนในทางบวก สูงกว่านักเรียนในกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกกลุ่มสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักเรียนที่ได้รับการฝึกกลุ่มสัมพันธ์มีโนภาพแห่งตนในทางบวกหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นักเรียนกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการฝึกกลุ่มสัมพันธ์ มีโนภาพแห่งตนในทางบวกหลังการ

ทดลองไม่แตกต่างจากก่อนการทดลองที่ระดับนัยสำคัญ .05 และจากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองในค่านต่าง ๆ ของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่าเมื่อสิ้นสุดการทดลอง นักเรียนในกลุ่มทดลองส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองในทางบวก ส่วนกลุ่มควบคุมนั้นพบว่าก่อน-หลังการทดลอง นักเรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองคงสภาพเดิม

จากผลงานวิจัยที่ได้รวบรวมมานั้น แสดงให้เห็นถึงความสนใจในการนำเอากระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการฝึกอบรมกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายงานการวิจัยทุกเรื่องที่ได้หยิบยกมาอ้างอิงนั้น แสดงให้เห็นถึงคุณค่าและคุณประโยชน์ของกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์อย่างชัดเจนมาก.

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย