

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา กับประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.1 ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาและการบริหารสถานศึกษา
 - 1.2 ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.3 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1 ความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.1.3 ขอบข่ายของความฉลาดทางอารมณ์
 - 2.2 ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 2.2.1 การตระหนักรู้ในตนเอง
 - 2.2.2 การควบคุมตนเอง
 - 2.2.3 การมีแรงจูงใจ
 - 2.2.4 การมีความรู้สึกร่วม
 - 2.2.5 การมีทักษะทางสังคม
3. ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา
 - 3.1 ความหมายของประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา
 - 3.2 ขอบข่ายของประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา
 - 3.3 ความสำคัญของประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา
 - 3.4 ประสิทธิภาพในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 3.4.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
 - 3.4.2 การพัฒนาทัศนคติ
 - 3.4.3 การพัฒนาสถานศึกษา
 - 3.4.4 การแก้ปัญหา
 - 3.4.5 การประกันคุณภาพ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ผู้บริหารสถานศึกษา

1. ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาและการบริหารสถานศึกษา

1.1 ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2540, หน้า 8) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งของรัฐ และเอกชน

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542, หน้า 2) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการหรือดำเนินกิจกรรมของสถานศึกษา บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการศึกษาแก่สังคม และบุคคลที่มีฐานะเป็นผู้นำของสถานศึกษาในฐานะที่เป็นองค์กรทางสังคม หรือสถาบันทางสังคม

วิมุติ หยกพรายพันธ์ (2544, หน้า 10) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา อาจารย์ใหญ่ หรือครูใหญ่ ที่ทำหน้าที่ประสานสามัคคี ให้บริการที่ดี และควบคุมการบริหารงานตามภารกิจในสถานศึกษา ด้านวิชาการ ด้านบริหารทั่วไป ด้านกิจการนักเรียน หรืองานปกครองตลอดจนงานด้านบริการ และความสัมพันธ์กับชุมชน โดยให้เป็นไปตามนโยบายให้บรรลุจุดมุ่งหมายทั้งของสถานศึกษาและสมาชิกในสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2546, หน้า 8) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งทั้งของรัฐและเอกชน

อนุชา กอนพวง (2550, หน้า 23) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้นำ ผู้บริหารโอกาส ผู้นำองค์กร ผู้นำทางวัฒนธรรม ผู้นำการเรียนการสอน ผู้ตรวจการและสถาปนิก

ณัฐฉานันท์ เรือนดาหลวง (2551, หน้า 12) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ข้าราชการครูที่ทำหน้าที่การปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในสถานศึกษาของรัฐและเอกชน ที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณลักษณะในการบริหารการจัดการศึกษาอันเป็นพื้นฐานของคนส่วนใหญ่ เพื่อนำพาบุคลากรในสถานศึกษาให้พร้อมที่จะดำเนินการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายและการดำเนินงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ฮัก (Hughes, 1999, p.31) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีบทบาท เป็นเช่นศิลปิน เป็นเช่นสถาปนิก และเป็นผู้ตรวจการ โดยที่จะต้องทำหน้าที่ให้ทุกสิ่งทุกอย่าง ในสถานศึกษาให้ดำเนินไปด้วยดี สร้างสรรค์วัฒนธรรมใหม่ๆ จัดโครงสร้างของสภาพแวดล้อม ปรับปรุงการเรียนการสอน สร้างสิ่งจูงใจทางวิชาการ ใช้เทคโนโลยี คำนึงถึงควมมีคุณธรรม จริยธรรมและกฎหมาย

เซอร์จิโอแวนนี, และคนอื่นๆ (Sergiovanni, et al., 1999, pp.81-144) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีวิสัยทัศน์ในเชิงพัฒนา จะต้องสร้างสถานศึกษาให้เป็น สถานศึกษาแห่งคุณภาพและประสบผลสำเร็จ

อับเบน, และคนอื่นๆ (Ubben, et al., 2001, pp.87-98) กล่าวว่า ผู้บริหาร สถานศึกษาหมายถึง ผู้ที่เป็นกลไกสำคัญที่จะต้องแสดงถึงภาวะผู้นำเพื่อสร้างสถานศึกษาให้ เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ ให้มีกระบวนการตัดสินใจโดยอาศัยสถานศึกษาเป็นฐาน ให้มีการ พัฒนาสถานศึกษาโดยมีการวางแผนที่เป็นระบบ

สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรทางวิชาชีพที่รับผิดชอบ การบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งทั้งของรัฐและเอกชนที่ได้รับแต่งตั้งหรือมอบหมาย ให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการตามภารกิจในสถานศึกษาให้เป็นที่ไปด้วยความถูกต้อง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.2 ความหมายของการบริหารสถานศึกษา

ภาวิตา ธาราศรีสุทธิ, และวิบูลย์โตวณะบุตร (2542, หน้า 6) กล่าวว่า การบริหาร สถานศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการเพื่อพัฒนาสมาชิกของ สังคมในทุกๆ ด้าน นับแต่บุคลิกภาพ ความรู้ ความสามารถเจตคติ พฤติกรรม คุณธรรม เพื่อให้มี ค่านิยมตรงกันกับความต้องการของสังคมโดยกระบวนการต่างๆ ที่อาศัยการควบคุมสิ่งแวดล้อมให้ มีผลต่อบุคคลและอาศัยทรัพยากร ตลอดจนเทคนิคต่างๆ อย่างเหมาะสมเพื่อให้บุคคลพัฒนาไป ตรงตามเป้าหมายของสังคมที่ตนดำเนินชีวิตอยู่

กิติมา ปรีดีดิถ (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การ ดำเนินการทุกอย่างในสถานศึกษา ตั้งแต่การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล การ บริหารงานอาคารสถานที่ การบริหารงานธุรการและการเงิน การบริหารงานกิจการนักเรียนและ นักศึกษา และงานด้านความสัมพันธ์ชุมชน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2546, หน้า 123) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง หลักการบริหารสถานศึกษา โดยใช้สถานศึกษาเป็นฐาน (School Based Management: SBM) เป็นการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาจากส่วนกลางไปยังสถานศึกษาให้ สถานศึกษามีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเป็นอิสระคล่องตัวในการบริหารจัดการ ทั้งด้าน วิชาการ งบประมาณ บุคลากร และการบริหารทั่วไป หลักการบริหารมี 5 ประการดังนี้
1) หลักการกระจายอำนาจ เป็นการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับประชาชน มีการกระจาย

อำนาจจากส่วนกลางและเขตพื้นที่การศึกษาไปยังสถานศึกษาให้เกิดความคล่องตัว มีอิสระและมีประสิทธิภาพ 2) หลักการบริหารตนเองสถานศึกษามีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเองมากขึ้น ภายใต้การบริหารเป็นองค์คณะบุคคล 3) หลักการบริหารแบบการมีส่วนร่วม ผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมกำหนดหลักสูตร ท้องถิ่น ร่วมคิดร่วมทำ 4) หลักการคืนอำนาจจัดการศึกษาให้กับประชาชน โดยปรับปรุงโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ และได้รับความเห็นชอบรวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และ 5) หลักการตรวจสอบและถ่วงดุล สถานศึกษาต้องพร้อมจะให้มีการตรวจสอบ เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการศึกษาที่กำหนดไว้

หวน พันธุ์พันธ์ (2549, หน้า 4) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาเด็ก เยาวชน ประชาชน หรือสมาชิกของสังคมในทุกๆ ด้าน เช่น ความสามารถ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรม ค่านิยม หรือคุณธรรม ทั้งในด้านการสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ เพื่อให้บุคคลดังกล่าวเป็นสมาชิกที่ดีและมีประสิทธิภาพของสังคม โดยกระบวนการต่างๆ ทั้งที่เป็นระเบียบแบบแผน และไม่ระเบียบแบบแผน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 6-7) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการศึกษาภายในสถานศึกษา ให้เกิดพลังและมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องยึดเงื่อนไขและหลักการสำคัญ 6 ประการ คือ 1) การตัดสินใจที่ยึดสถานศึกษาเป็นฐาน (school based decision) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้สถานศึกษามีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง โดยยึดประโยชน์ที่เกิดกับผู้เรียนเป็นสำคัญ 2) การมีส่วนร่วม กำหนดให้บุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็น หรือการร่วมกำกับ ติดตาม และดูแล 3) การกระจายอำนาจ เป็นการกระจายอำนาจด้านการบริหารงานวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป ให้คณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา และคณะกรรมการสถานศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบ 4) ความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจของผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดขึ้น 5) ธรรมภิบาล เป็นหลักคิดสำหรับการบริหารจัดการที่ดี เพื่อประกันว่าบุคลากรในองค์กรมีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งนี้ยึดหลักเป้าหมายสอดคล้องต่อสังคม กระบวนการ โปร่งใส และทุกขั้นตอนมีผู้รับผิดชอบ และ 6) ความเป็นนิติบุคคลเป็นการให้สิทธิและอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ให้กับสถานศึกษาเฉพาะตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

กู๊ด (Good, 1973, p.21) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมและจัดการเรื่องเกี่ยวกับงานหรือกิจการนักเรียน รวมทั้งบริหารธุรกิจ

สถานศึกษา โดยมุ่งให้บรรลุจุดมุ่งหมายปลายทางของการศึกษาที่ตั้งไว้ ภาระหน้าที่ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับครู นักเรียนและบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา

แคมเบล, และคนอื่นๆ (Campbell, et al., 1976, p.22) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การจัดแผนยุทธศาสตร์ทางการศึกษา เพื่อให้การศึกษابรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงโดยได้แบ่งงานบริหารสถานศึกษาออกเป็น 6 ประเภท คือ 1) งานด้านหลักสูตรและการสอน 2) งานบริหารบุคลากรทางการสอน 3) งานบริหารนักเรียน 4) งานอาคารสถานที่ 5) งานด้านงบประมาณและงานธุรการ และ 6) งานสัมพันธ์กับชุมชน

เรนโนลด์ (Reynolds, 1990, p.1) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การบริหารสถานศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลว่า เป็นสถานศึกษาที่เต็มเปี่ยมไปด้วยคุณภาพของการศึกษา

ยังส์, และคิง (Youngs, & King, 2002, pp.643-670) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการสถานศึกษาที่มีประสิทธิผลที่สามารถทำให้สถานศึกษาพัฒนาเพิ่มขึ้นได้จริง ให้ครูเกิดการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ ครูสามารถนำความรู้จากภายนอกสถานศึกษานำมาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาได้ สำหรับผู้บริหารที่มีประสิทธิผลจะต้องมีความสามารถในการจัดทำหลักสูตร จัดหาสื่อการเรียนการสอน และมีการจัดการที่ดีในสถานศึกษา

สรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง การใช้กิจกรรม แผนยุทธศาสตร์ การบริหาร สั่งการ ควบคุม วินิจฉัย และดำเนินการใดๆ เพื่อให้มีประสิทธิผลต่อสถานศึกษาด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การพัฒนาทัศนคติ การพัฒนาสถานศึกษา การแก้ปัญหา การประกันคุณภาพของสถานศึกษา เพิ่มขึ้นอย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2540, หน้า 64) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้นำมีความสำคัญ และเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งของหน่วยงานที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การดำเนินงานขององค์กรที่ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้นำที่จะต้องแสดงพฤติกรรมการบริหารงานในองค์กร

สุรัฐ ศิลปอนันต์ (2543, หน้า 133-134) กล่าวถึงความสำคัญของผู้บริหารในบทบาทของผู้นำในการปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษามีคุณภาพไว้ว่า ผู้บริหารจะต้องทำบทบาท และความรับผิดชอบของทีมนำสถานศึกษาให้ชัดเจน ผู้นำของทีมนี้จะต้องมีความแข็งแกร่ง เป็นผู้คิดยุทธศาสตร์ในการทำงานของทีมและของสถานศึกษา เป็นผู้พาตัวเข้าแทรกแซงในกิจกรรมต่างๆ เมื่อจำเป็น

จราพร พุฒคำ (2545, หน้า 15) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อคุณภาพของสถานศึกษาในการบริหารและจัดการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายของชาติ ตามนโยบายของรัฐบาลที่แถลงไว้ต่อรัฐสภา รวมถึงนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและ

กรมสามัญศึกษา โดยจัดการเรียนการสอนให้เป็นที่ไปตามหลักการและจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ในระดับการศึกษาที่รับผิดชอบ โดยให้สนองต่อความต้องการของบุคคลท้องถิ่น ชุมชน และ ประเทศชาติ ลักษณะดังกล่าวจะส่งผลต่องานของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นภารกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

ธีระ รุญเจริญ, ปราชญา กล้าผจญ, และสัมมา รุณิธย์ (2545, หน้า 1) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร โดยเฉพาะในองค์กรภาคเอกชนนั้น เห็นได้ชัดเจนว่าความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับผู้บริหารเป็นสำคัญ ดังนั้นภาคเอกชนไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงิน การธนาคาร การบริหารธุรกิจ การค้า การอุตสาหกรรม รวมทั้งการศึกษาเอกชนตั้งแต่อนุบาลถึงอุดมศึกษา จึงต้องสรรหาผู้บริหารที่มีฝีมือหรือมีความสามารถสูง เพื่อความสำเร็จในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

บัญชา อึ้งสกุล (2545, หน้า 23) กล่าวว่า ผู้บริหารหรือผู้นำนั้นเป็นหลักชัยของหน่วยงานและเป็นดวงประทีปของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่ดีจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานและพยายามทำตนให้เป็นที่เลื่อมใสศรัทธาของผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง ในการบริหารสถานศึกษานั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีการต่างๆ ในการบริหารให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน

ไฮมัน, สก็อต, และคอนเนอร์ (Haiman, Scott, & Connor, 1985, p.442) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความสามารถในการทำงาน และคุณสมบัติหลายอย่างรวมกันตามที่หน่วยงานต้องการจึงจะบริหารงานให้เกิดผลดี จะเห็นได้ว่าผู้บริหารที่ขาดความถนัดจะขาดความเชื่อถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา อันเป็นต้นเหตุแห่งปัญหาของการบังคับบัญชา ในที่สุดความสามารถในการทำงานของผู้บริหาร นอกจากจะก่อให้เกิดความศรัทธาเลื่อมใสจากผู้ร่วมงานและบุคคลทั่วไปแล้ว ยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์

คอนเจอร์ (Conger, 1998, p.79) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรจะทำหน้าที่เป็นผู้นำทางการศึกษาในเรื่องการวางนโยบาย ในเรื่องของโปรแกรมการศึกษา และกระบวนการสอน บุคลากร นักเรียน ครู อาจารย์ การเงินและงานธุรการต่างๆ

สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญมาก เพราะผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ ด้วยการใช้ความสามารถจูงใจให้บุคลากรในสถานศึกษาทำงานเป็นทีม และมีระบบการจัดการ ให้การดำเนินการภายในสถานศึกษาเป็นที่ไปด้วยความถูกต้องเหมาะสมมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งต้องใช้ความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อชักนำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายร่วมกันปฏิบัติภารกิจในการจัดการศึกษาแก่เยาวชนให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสังคมและประเทศชาติ

3. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา

วิจิตร ศรีสอาน (2540, หน้า 16) กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานไว้ 6 ประการ ดังนี้ 1) ผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบการพัฒนาจุดมุ่งหมายเป้าหมาย นโยบายของสถานศึกษา เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหาร 2) ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทในการจัดวางตัวบุคคลากร เพื่อให้สามารถทำหน้าที่บรรลุตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา 3) บทบาทด้านการจัดเวลาสถานที่เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอน 4) บทบาทและความรับผิดชอบในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่เพื่อประโยชน์ของการจัดการศึกษา 5) ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและ 6) บทบาทด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถานศึกษากับชุมชน

กระทรวงศึกษาธิการ (2543, หน้า 76) กล่าวว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) ผู้บริหารสถานศึกษาทำหน้าที่เป็นผู้นำในการปฏิรูปการเรียนรู้ 2) นำสถานศึกษาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งปัญญา คือ ปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารจัดการเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ กำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการปฏิรูปการเรียนรู้ ตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 3) จัดการเอื้ออำนวยความสะดวกให้ครูผู้สอนมีเสรีในการคิดพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ ทำการวิจัยในชั้นเรียน แลกเปลี่ยนการเรียนรู้กันระหว่างเพื่อนครู การทำงานเป็นทีม 4) พัฒนาผลการเรียนให้ได้มาตรฐานตามหลักสูตร และ 5) พัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาให้มีบรรยากาศเพื่อเอื้อต่อการเรียนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ช่วยเหลือคนในด้านการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนอย่างต่อเนื่อง

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542, หน้า 7-8) กล่าวว่า ภารกิจ บทบาท หน้าที่ผู้บริหารสถานศึกษา สรุปได้ 8 ประการ คือ 1) ปฏิบัติหน้าที่ในการพัฒนาจุดมุ่งหมายของสถานศึกษา 2) ปฏิบัติงานในการวางตัวบุคคล 3) ปฏิบัติงานในการจัดสรรเวลาของสถานศึกษา 4) มีหน้าที่ในการจัดหาจัดใช้วัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด 5) มีหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอน 6) มีหน้าที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถานศึกษากับชุมชน 7) มีหน้าที่จัดโปรแกรมการอบรมเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน และ 8) มีหน้าที่ประเมินความต้องการของสถานศึกษา ประเมินผลกระบวนการและผลผลิตของสถานศึกษา เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนา ปรับปรุงสถานศึกษา

ถวิล อรัญเวศ (2544, หน้า 19) กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารมีอาชีพในยุคการปฏิรูปการศึกษาไว้ 10 ประการ ดังนี้ 1) บทบาทผู้ตัดสินใจ นักบริหารมีอาชีพต้องมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจหรือวินิจฉัยสั่งการเป็นคนสุขุมรอบคอบมีเหตุผลในการตัดสินใจ 2) บทบาทผู้เฝ้าต่อข้อมูล ผู้บริหารจะต้องเฝ้าต่อข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ 3) บทบาทผู้เพิ่มพูนวิสัยทัศน์ ผู้บริหารมีอาชีพจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถสื่อวิสัยทัศน์ได้เป็นอย่างดี 4) บทบาทผู้เชื้อสตัยและสร้างสรรค์ผลงาน ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้สร้างสรรค์ผลงาน มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ 5) บทบาทผู้ประสานสัมพันธ์กับหน่วยงานและ

บุคคลได้เป็นอย่างดีสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและขจัดข้อขัดแย้งปัญหาต่างๆ ในหน่วยงานได้

- 6) บทบาทเป็นผู้สร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ผู้บริหารจะต้องยึดหลักการ หาวิธีการใหม่ๆ อยู่เสมอ
- 7) บทบาทผู้จูงใจเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารจะต้องสามารถโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและรับผิดชอบต่องานสูง
- 8) บทบาทผู้ทนทานต่อปัญหาอุปสรรค ผู้บริหารจะต้องอดทนอดกลั้นต่ออุปสรรคพร้อมที่จะเผชิญต่อปัญหาและสยบปัญหาอย่างสันติสุข
- 9) บทบาทรู้จักยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ผู้บริหารจะต้องยืดหยุ่นกลางในการดำเนินงาน และ
- 10) บทบาทผู้บริหารงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารจะต้องให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาได้ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบต่อผลงานที่เกิดขึ้น

ประกอบ กุลเกลี้ยง, และสิทธิพร ลิ้มบริบูรณ์ (2545, หน้า 22-23) กล่าวว่า ผู้บริหารของภาครัฐและเอกชนมีบทบาท 9 ประการดังนี้ 1) เป็นประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและวิชาการสถานศึกษา 2) เป็นกรรมการและเลขานุการในคณะกรรมการสถานศึกษาของ รัฐ รวมถึงกรรมการและเลขานุการในคณะกรรมการสถานศึกษาเอกชน 3) เป็นผู้บังคับบัญชาครูและบุคลากรในสถานศึกษา 4) บริหารกิจการของสถานศึกษาให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับทางราชการ และของสถานศึกษารวมทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา 5) ประสานการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม รวมทั้งควบคุมดูแลบุคลากร การเงิน การพัสดุ สถานที่และทรัพย์สินของสถานศึกษาหรือหน่วยงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ 6) เป็นผู้แทนของสถานศึกษาหรือหน่วยงานของกิจการทั่วไปรวมทั้งการดำเนินการนิติกรรมสัญญาของสถานศึกษาตามวงเงินงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับมอบ 7) จัดทำรายงานกิจกรรมประจำปีของสถานศึกษาเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมเขตพื้นที่การศึกษา 8) อนุมัติประกาศนียบัตรและวุฒิบัตรของสถานศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด และ 9) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

วิโรจน์ สารรัตนะ, และสัมพันธ์ พันธุ์พฤกษ์ (2545, หน้า 13-14) กล่าวว่า ผู้บริหารมีบทบาทใหญ่ๆ 3 บทบาท ดังนี้ 1) บทบาทเชิงสัมพันธ์บุคคล ผู้บริหารเป็นเสมือน “ศูนย์รวมประสาท” ขององค์กรโดยแสดงเป็นบทบาทย่อยต่างๆ โดยบทบาทเป็นสื่อลักษณะขององค์กร บทบาทในการเป็นผู้นำองค์กรและบทบาทเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์บุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กรเพื่อให้ได้ข้อมูลหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร 2) บทบาทเชิงสารสนเทศ เป็นบทบาทที่ให้ผู้บริหารเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารทั้งในฐานะเป็นผู้รับ และผู้ส่ง โดยแสดงออกเป็นบทบาทย่อยต่างๆ ดังนี้ บทบาทในการเป็นผู้กำกับติดตามผลการดำเนินงาน บทบาทในการเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่บุคลากรในองค์กร และบทบาทในการเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในองค์กรให้แก่บุคลากรภายนอกองค์กร และ 3) บทบาทเชิงการตัดสินใจ เป็นบทบาทที่ทำให้ผู้บริหารมีลักษณะเป็นนักตัดสินใจ โดยแสดงออกในบทบาทย่อยต่างๆ ดังนี้ บทบาทเป็นผู้ตัดสินใจเป็นผู้ประกอบการที่มุ่งริเริ่มสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ใน

องค์กรอยู่เสมอ บทบาทเป็นผู้ตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดในองค์กร บทบาทเป็นผู้ตัดสินใจเพื่อจัดสรรทรัพยากรในส่วนต่างๆ บทบาทเป็นผู้ตัดสินใจในการเจรจาต่อรองกับบุคคลหรือองค์กรอื่นเพื่อให้ได้สิ่งที่เป็นโยบายหรือข้อตกลง

เลขา ปิยะอัจฉริยะ (2545, หน้า 17) กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารในยุคปฏิรูปการเรียนรู้ว่า ผู้บริหารเป็นผู้ที่ 1) ค้นหา สร้าง ส่งเสริมครูผู้นำ 2) ติดตามการเปลี่ยนแปลง สำรวจความต้องการ ส่งเสริมการเรียนรู้ 3) ร่วมเรียนรู้ ร่วมงานเคียงข้างครู มุ่งมั่น จริงใจ ซื่อสัตย์ 4) ยอมรับ ให้โอกาสการมีส่วนร่วมทางความคิดและการตัดสินใจ และ 5) จัดการงานเป็นระบบ ติดตาม ตรวจสอบ สนับสนุน

สมิธ, และคนอื่นๆ (Smith, et al., 1970, p.170) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษาประกอบด้วยงาน 6 งาน คืองานวิชาการ งานบุคลากร งานกิจการนักเรียน งานอาคารสถานที่ งานธุรการและการเงิน และงานความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน

แคมเบลล์, และคนอื่นๆ (Campbell, et al., 1976, pp.6-7) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารการศึกษาไว้ดังนี้ เป็นการมองการณ์ไกล และมีอิทธิพลในการชี้นำการพัฒนา กำหนดวิธีการประสานงานในการนำโครงการต่างๆ ไปปฏิบัติ จัดหาและจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนโครงการ เป็นตัวแทนของสถานศึกษาในกิจกรรมต่างๆ เป็นผู้ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของสถานศึกษา

สรุปได้ว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันคือ ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ คิดหาวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย บทบาทผู้นำทางวิชาการผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่จะสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการอยู่เสมอ และบทบาทของ นักปฏิบัติที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยเป็นผู้มีความเพียรพยายาม มุ่งมั่นอดทนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายสร้างผลงานอย่างมีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

1. ความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาด หมายถึง ความสามารถความเฉียบแหลม ไหวพริบดี ปัญญาดี รับรู้เข้าใจ ประยุกต์ใช้สิ่งต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ส่วนคำว่าอารมณ์โกลแมน (Goleman, 1995, p. 289) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่ประกอบจากความคิดเฉพาะตน เป็นภาวะทางจิตใจและชีววิทยาเป็นวิสัย แนวโน้มที่จะแสดงออกและความฉลาดทางอารมณ์ มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายอย่างหลากหลาย ดังต่อไปนี้

1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

อุษณีย์ โพธิสุข (2542, หน้า 19-21) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถที่จะรู้และเข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ (แยกแยะอารมณ์เป็นต้นว่ารักโกรธเกลียดไม่พอใจเบื่อ ฯลฯ) รวมถึงความสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ใช้ความสามารถทางอารมณ์

ทศพรประเสริฐสุข (2543, หน้า 27) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึกความคิดและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นสามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอย การตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะสามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจรู้จักจัดความเครียด ที่ขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเองได้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำและผู้ตามได้อย่างมีความสุขจนประสบความสำเร็จในการเรียนความสำเร็จในอาชีพและประสบความสำเร็จในชีวิต

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2544, หน้า 10) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึง เป็นความสามารถที่ไม่ใช่ด้านพุทธิปัญญาและเป็นสมรรถนะรวมทั้งทักษะต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการเผชิญปัญหาตลอดทั้งอุปสรรคต่างๆ ในชีวิต

อุมาพร ตรังคสมบัติ (2544, หน้า 5) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถของบุคคลในอันที่จะจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกทั้งของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จ่านง ยินดี (2548, หน้า 13) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถในการรู้จักอารมณ์ของตนเองสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นตลอดจนมีความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่นจนกระทั่งทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในชีวิต

คิง (King, 1990, p.12) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถที่จะรับรู้ประเมินและแสดงออกทางอารมณ์ความสามารถที่จะใช้อารมณ์ให้เอื้อต่อการคิดความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์และความรู้เกี่ยวกับอารมณ์ความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์เพื่อความเจริญงอกงามทางอารมณ์ และสติปัญญา

โกลแมน (Goleman, 1995, p.12) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถในการควบคุมตนเองมีใจจดจ่อเพียรพยายามและสามารถจูงใจตนเองนอกจากนี้โกลแมนได้เสนอว่า EQ เป็นความฉลาดที่เกิดจากการประสานงานระหว่างอารมณ์กับเหตุผลหรือการทำงานของจิตใจกับสมอง

โดนัลด์สัน (Donaldson, 1997, p.12) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถที่จะรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของตนเองสามารถเผชิญความเครียดได้อย่าง

เหมาะสมมีความยืดหยุ่นมีเป้าหมายชีวิตมองโลกในแง่ดีและสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

คูเปอร์, และซาวาฟ (Cooper, & Sawaf, 1997, p.42) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังของตนเองการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงานข้อมูลการสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มนำผู้อื่น

เวสซิงเจอร์ (Weisinger, 1998, p.13) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงการใช้อารมณ์อย่างชาญฉลาดโดยความตั้งใจใช้อารมณ์ทำงานให้เรานั้นคือใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดไปในทิศทางที่ส่งเสริมตนเอง

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์หมายถึงความสามารถในการรู้อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นสามารถแยกความแตกต่างของอารมณ์ที่เกิดขึ้นและใช้ข้อมูลนี้เป็นเครื่องชี้นำในการคิดและการทำสิ่งต่างๆประกอบด้วยความสามารถในการควบคุมตนเองการมีใจจดจ่อและความเพียรและความสามารถจูงใจตนเองสามารถที่จะจัดการอารมณ์ตนเองและสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ประสบความสำเร็จในการทำงานและชีวิต

1.2 ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์

ซอลัดดา ขวัญเมือง (2542, หน้า 19) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญทั้งในระดับบุคคลระดับกลุ่มระดับองค์กรระดับสังคมและระดับประเทศมีความสำคัญทั้งในครอบครัวสถานศึกษาสถานที่ทำงานและชุมชน

เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, หน้า 16) นำเสนอว่า มีการศึกษาพบว่าคนที่มี IQ สูงจำนวนมากประสบความสำเร็จทั้งด้านการทำงานและชีวิตครอบครัวเช่นการศึกษาในอเมริกาพบว่าสิ่งที่ทำให้นักบริหารดาวเด่นไม่ประสบความสำเร็จมิใช่เรื่องของความสามารถทางสติปัญญาแต่กลับเป็นความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพราะการที่ใครบางคนทำงานร่วมกับผู้อื่นไม่ได้เขาก็จะมีผู้บริหารที่ดีแน่แม้ว่าเขาจะฉลาดเพียงใด

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544, หน้า 8) ได้สรุปให้เห็นถึงประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อชีวิตและการทำงานในหน้าที่สรุปได้ 6 ประการ ดังนี้ 1) ใช้ในการพัฒนาบุคลิกภาพของเด็กๆ ให้มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย 2) ช่วยให้สามารถสื่อสารแสดงความรู้สึกและอารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องและเข้าอกเข้าใจความรู้สึกผู้อื่น 3) ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคลทำให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย 4) ช่วยให้สามารถบริการได้ดี รู้จักและรับฟังความต้องการของลูกค้า 5) ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการรู้จักใช้คนและครองใจคนได้เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้และพัฒนาตน และ 6) ช่วยให้มีความเข้าใจในชีวิตของตนเองและผู้อื่นทำให้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีสามารถใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ชีวิตครอบครัวก็จะมีความสุข

ตฤชวรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 17) กล่าวว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญและมีประโยชน์ในทุกด้านและในทุกระดับทั้งในระดับบุคคลระดับกลุ่มระดับองค์กรระดับสังคมและระดับประเทศซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับสูงดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการบริหารงานและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างมากและผู้บริหารที่มีความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีมักคิดอยู่เสมอว่าความสำเร็จในอดีตไม่สามารถรับประกันความสำเร็จในอนาคตได้เพราะโลกไม่เคยหยุดนิ่งถ้าเราปราศจากการขวนขวายเราก็จะล้าหลังในที่สุด

สรุปความฉลาดทางอารมณ์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง มีประโยชน์กับทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้นำไปใช้และมีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะผู้นำและผู้บริหารเพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถชักจูงโน้มน้าวให้คนเกิดความรู้สึกเห็นชอบและพร้อมจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

1.3 ขอบข่ายของความฉลาดทางอารมณ์

กรมสุขภาพจิต (2544, หน้า 2-3) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือด้านดีด้านเก่งด้านสุขโดยให้ความหมายในแต่ละองค์ประกอบดังนี้ 1) ด้านดีหมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองรู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบซึ่งมีรายละเอียดคือ 1.1) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเองเช่นรู้อารมณ์และความต้องการของตนเองควบคุมอารมณ์และความต้องการได้และแสดงออกอย่างเหมาะสม 1.2) ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่นเช่นใส่ใจผู้อื่นเข้าใจและยอมรับผู้อื่นแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม 1.3) ความสามารถในการรับผิดชอบเช่นรู้จักการให้รู้จักการรับรู้จักรับผิดชอบรู้จักให้อภัยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม 2) ด้านเก่งหมายถึงความสามารถในการรู้จักตนเองมีแรงจูงใจสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น 2.1) ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเองเช่นรู้จักศักยภาพของตนเองสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้และมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย 2.2) ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเช่นรับรู้และเข้าใจปัญหามีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีความยืดหยุ่น 2.3) ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นเช่นรู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสมและแสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์ 3) ด้านสุขหมายถึงความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุขมีความภูมิใจในตนเองพอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ 3.1) ภูมิใจตนเองเช่นเห็นคุณค่าในตนเองเชื่อมั่นในตนเอง 3.2) พึงพอใจในชีวิตเช่นรู้จักมองโลกในแง่ดีมีอารมณ์ขันพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ และ 3.3) มีความสงบทางใจเช่นมีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุขรู้จักผ่อนคลายมีความสงบทางจิตใจ

วีระวัฒน์ ปันนิติมัย (2544, หน้า 143-144) กล่าวว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงตามทัศนะของผู้รู้มีคุณสมบัติ 16 ประการ ดังนี้ 1) แสดงความรู้สึกของตนเองออกมาได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา 2) ไม่ถูกรอปรองำโดยความรู้สึกในทางลบต่างๆ 3) สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี 4) สามารถผสมผสานเหตุผลความจริงความรู้สึกและสามัญสำนึกได้อย่างสมดุล 5) พึ่งพาตนเองได้ใช้เหตุผลในทางจริยธรรม 6) สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดในตนเองได้ 7) สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับสู่ภาวะสุ่ปกติได้ 8) มองโลกในแง่ดีไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา 9) สนใจให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น 10) ไม่ถูกรอปรองำจากความกลัวและวิตกกังวล 11) สามารถระบุนามความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ 12) มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ 13) ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจความร่ำรวยเกียรติศักดิ์ตำแหน่งชื่อเสียงหรือการได้รับการยอมรับ 14) กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง 15) มองแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบหรือสถานการณ์อันเลวร้าย และ 16) แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้

ดฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 18) กล่าวว่าลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั้นจะสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองควบคุมอารมณ์ความรู้สึกปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเองมองโลกในแง่ดีมีความเอื้ออาทรเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมีทักษะทางสังคมที่ดี

วากเนอร์, และสเทินเบิร์ก (Wagner, & Sternberg, 1985, p.185) ได้เสนอพฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาดว่าเป็นคุณสมบัติที่สามารถส่งเสริมให้พบกับความสำเร็จในวิชาชีพการบริหารงานและชีวิตประกอบด้วยความสามารถ 3 ด้านคือ

1. การครองตน (managing self) หมายถึงความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมายได้ผลผลิตสูงสุดอาทิการจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองกล้าเสี่ยงไม่ย่อถอยขีดความสามารถและศักยภาพของตนดี

2. การครองคน (managing others) หมายถึงทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคมความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้มอบหมายงานให้ตรงกับทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคนให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (managing career) หมายถึงจะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคมองค์การประเทศชาติได้อย่างไรจะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนเองได้อย่างไรจัดความสำคัญจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญโน้มน้าวเกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญ

ซาโรเวย์, และเมเยอร์ (Salovey, & Mayer, 1990, p.189) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ ดังนี้

1. รู้จักภาวะอารมณ์ของตนเองการประเมินภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้องแสดงออกได้อย่างเหมาะสม (emotional awareness) การที่บุคคลสามารถรับรู้ระบุและจำแนก

ภาวะอารมณ์ที่เกิดกับตนเองได้เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวและการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างดี

2. ชั้นควบคุมอารมณ์เป็นการควบคุมกำกับดูแลภาวะอารมณ์ (regulation of emotion) ของตนและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกาลเทศะทั้งในแง่ของกายกรรม วาจากรรมและมโนกรรม

สเตอร์นเบิร์ก, และลูบาร์ท (Sternberg, & Lubart 1995, pp.127-147) ได้เสนอแนวคิดแห่งความฉลาดทางอารมณ์ใน 3 ลักษณะดังนี้

1. การคิดเพื่อแก้ปัญหา (analytical thinking) มีวงจรเป็น 6 ชั้นคือการตระหนักรู้ปัญหาการนิยามปัญหาพัฒนากลยุทธ์ในการแก้ปัญหาแสดงให้เห็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจัดสรรทรัพยากรในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพตรวจและประเมินผลการแก้ปัญหา นอกจากนี้ยังสามารถกระตุ้นตนเองในการแก้ปัญหาให้เผชิญหน้ากับปัญหาวิเคราะห์ปัญหาด้วยความระมัดระวังและใช้กลยุทธ์ที่สร้างสรรค์ในการหาทางแก้ปัญหา

2. ความฉลาดในทางสร้างสรรค์ (creative intelligence) มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาและการสร้างโครงสร้างแม่แบบที่มีสมมติฐานของคำถามและกระตุ้นคนอื่นๆให้ตอบคำถามแสวงหาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาและทบทวนปัญหาและช่วยคนอื่นๆ ด้วยอดทนต่อความไม่แน่ใจเข้าใจปัญหาเผชิญหน้ากับปัญหาที่มีความต้องการ ที่จะพัฒนาตระหนักถึงความสำคัญของความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

3. ความฉลาดในการนำความรู้มาประยุกต์ (practical intelligence) ใช้ในโลกของความเป็นจริงเป็นความสามารถในการนำกลยุทธ์ต่างๆมาใช้ในการแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้

โบลอน (Bolton, 1997, p. 31) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน 15 คุณลักษณะที่สำคัญๆดังนี้ 1) ความสามารถภายในตนซึ่งเป็นความสามารถที่มีองค์ประกอบย่อยดังนี้ 1.1) ความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน 1.2) มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตน 1.3) การตระหนักรู้งานคือมีสติ 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ 2.1) ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น 2.2) มีน้ำใจเอื้ออาทรห่วงใยผู้อื่น 2.3) ตระหนักรู้เท่าทัน ในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น 3) ความสามารถในการปรับตัวประกอบด้วย 3.1) ความสามารถ ในการตรวจสอบความรู้สึกของตน 3.2) เข้าในสถานการณ์ต่างๆ และสามารถตีความได้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง 3.3) มีความยืดหยุ่นในความคิดและความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี 4) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหามาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี 4.1) มียุทธวิธีในการจัดการกับความเครียด 4.2) การจัดการกับความเครียดบริหารความเครียด 4.3) ควบคุมอารมณ์ได้อย่างดีแสดงออกได้อย่างเหมาะสมและ 5) การจูงใจตนเองและสภาวะทางอารมณ์ ได้แก่ 5.1) การมองโลกในแง่ดี 5.2) การแสดงออกและมีความรู้สึกที่เป็นสุขที่สามารถสังเกตเห็นได้และ 5.3) สร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น

ซาปิโร (Shapiro, 1997, p.5) ได้นำแนวความคิดความฉลาดทางอารมณ์ได้ 11 ประการ ดังนี้ 1) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) 2) การแสดงอารมณ์ร่วมกับการเข้าใจความรู้สึก (expressing and understanding feelings) 3) การควบคุมตนเองได้ (controlling one's temper) 4) มีความมั่นใจในตนเองมีอิสระในการคิด (independence) 5) มีความสามารถในการปรับตัว (adaptability) 6) ทำดีเสมอต้นเสมอปลาย (being well – liked) 7) การแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล (interpersonal problem solving) 8) มีความอดทนมั่นคง (persistence) 9) แสดงความเป็นมิตร (friendliness) 10) มีใจเมตตา (kindness) และ 11) มีความนับถือตนเองและผู้อื่น

โกลแมน (Goleman, 1995, p. 85) เป็นคนแรกที่ทำให้ความสนใจเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient) ความฉลาดทางอารมณ์มีอำนาจหรือความสำคัญมากกว่าเชาว์ปัญญาหรือ IQ เพราะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่ความฉลาดทางอารมณ์สามารถเรียนรู้พัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กโดยอธิบายว่าเป็นความสามารถในการสร้างแรงจูงใจตนเองไม่ย่อท้อต่อการเผชิญความผิดหวังหรือความไม่สมปรารถนาสามารถควบคุมความต้องการที่รุนแรงไม่ให้เห็นแสดงออกโดยขาดการยับยั้งปรับความรู้สึกเศร้าหมองที่เป็นอุปสรรคต่อความสามารถติดขัดให้หมดไปและช่วยให้เกิดความเห็นอกเห็นใจการควบคุมอารมณ์ของตนเอง (self- regulation) การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (self - motivation) การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (recognizing emotions in others) และ การมีทักษะทางสังคม (social skill)

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ มีขอบข่าย ได้แก่ การมีความตระหนักรู้ในอารมณ์ทั้งของตนเองและคนอื่น ควบคุมตนเองได้ มีแรงจูงใจ มีความรู้สึกร่วม มีทักษะทางสังคม หยั่งรู้ความรู้สึกของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างมีสติ และสามารถประสานสัมพันธ์ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลกับสถานศึกษาได้

2. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

2.1 การตระหนักรู้ในตนเอง

2.1.1 ความหมายของการตระหนักรู้ในตนเอง

สุภาพร ดาวดี (2540, หน้า 2) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การรู้ตัวหรือการรู้สัมผัสเกี่ยวกับตนเองของบุคคลในสถานการณ์ที่ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าคือรู้ว่าตนเองกำลังคิดอะไรรู้สึกอย่างไรและกำลังทำอะไรอยู่ในขณะนั้นโดยอาศัยการมุ่งสนใจเข้าสู่ตนเอง

ทรงศิริ ยุทธวิสุทธิ (2543, หน้า 4) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการที่รับรู้และเข้าใจความรู้สึก นึกคิดและอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้รู้จุดเด่นจุดด้อยของตน มีสติ เข้าตนเอง

เทอดศักดิ์ เดชคง (2543, หน้า 1) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การเข้าใจในความรู้สึกของตนเองเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายของชีวิต (goal) ทั้งระยะสั้น และระยะยาวตลอดจนรู้ข้อเด่นและจุดด้อยของตนเองอย่างไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง

ประสงค์ สังขะไชย (2546, หน้า 41-44) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การรู้จักควบคุมตนเองสร้างแรงจูงใจนำไปสู่ความสำเร็จด้านต่างๆ

ธนิกานต์ มาฆะศิริานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์ (2547, หน้า 23-24) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกและแรงผลักดันของตนเองได้ดี เช่นเดียวกับผลที่จะเกิดต่อความรู้สึกของคนอื่น

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 26) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้อารมณ์ตนเองโดยยอมรับอารมณ์ของตนเองได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมออกมามีความซื่อสัตย์เชื่อมั่นและรับผิดชอบในอารมณ์ตนเองได้ในทุกเวลาและโอกาส

วูทเลอร์, และลอนดอน (Wohlers, & London, 1989, p.172) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ระดับที่บุคคลเข้าใจในจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง

การ์ตเนอร์ (Gardner, 1993, pp.13-15) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนแยกแยะอารมณ์และความรู้สึกตลอดจนจัดการกับอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม

โกลแมน (Goleman, 1995, p.84) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองรู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้สามารถจัดการกับความทุกข์ภายในตนเองได้มีความมั่นใจตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถและความมีคุณค่าของคนประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง

คอร์ซินิ (Corsini, 2002, p.875) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะมองและเข้าใจในเรื่องของทัศนคติแรงจูงใจการกระทำ การป้องกันจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง

สรุปได้ว่าการตระหนักรู้ในตนเองหมายถึงการทำความรู้จักและเข้าใจ ความรู้สึกของตนเองรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเองสามารถควบคุมและจัดการกับตนเองในด้านต่างๆได้อย่างเหมาะสม

2.1.2 ความสำคัญของการตระหนักรู้ในตนเอง

เรวัตน์ วัฒนไชย (2552, หน้า 3) กล่าวว่า การค้นพบและตระหนักในคุณค่าแห่งตน เป็นพื้นฐานแห่งความร่วมมือที่นำไปสู่ความสำเร็จ กล่าวคือผู้ที่ตระหนักและเห็นคุณค่าแห่งตน จะเป็นผู้ที่ตระหนักและเห็นคุณค่าของผู้อื่นเช่นเดียวกัน ทุกคนจึงร่วมมือกัน ทำกิจการงานต่างๆ เป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ งานใหญ่จะเป็นงานเล็ก งานยากจะเป็นงาน

ง่าย ปัญหาใหญ่จะเป็นปัญหาเล็กหรือหมดปัญหา ทุกงานที่ปฏิบัติรวมกันจะกลายเป็นแค่สิ่งที่ทำหาย นี่คือกุญแจสู่ความสำเร็จทั้งปวง

โกลแมน (Goleman, 1995, p.83) กล่าวว่าในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่นจนสามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองเพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

สรุปได้ว่า การตระหนักรู้ในตนเอง มีความสำคัญมากคือสามารถทำให้เห็นคุณค่าของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ โดยการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดได้

2.1.3 ขอบข่ายของการตระหนักรู้ในตนเอง

กุลชลี จริยาปยุกต์เลิศ (2540, หน้า 22-25) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความตระหนักในตนเองโดยกล่าวว่าความตระหนักในตนเองเป็นสิ่งที่พัฒนาได้และวิธีการพัฒนานี้คือการพยายามค้นหาตนเองให้พบ (self discovery) และตอบคำถามให้ได้ว่าตนคือใคร ซึ่งได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาความตระหนักในตนเองจากหน้าต่าง Jo-Harry Window ว่าคือการพยายามขยายบริเวณเปิดเผยในส่วนที่ 1 ออกไปให้กว้างที่สุดหากบุคคลสามารถขยายส่วนที่ 1 ให้กว้างออกไปได้บริเวณส่วนอื่นๆ จะแคบลง

เทอดศักดิ์ เตชคง (2542, หน้า 18) กล่าวว่าการรู้จักตนเอง (self awareness) ได้แก่การเข้าใจในความรู้สึกของตนเองการเข้าใจและมีจุดมุ่งหมายของชีวิตทั้งระยะสั้นและระยะยาวตลอดจนรู้ข้อเด่นและจุดด้อยของตนเองอย่างสูงไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง

พรเพชร โคตรสิงห์ (2542, หน้า 21-23) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักในตนเองว่าการตระหนักในตนเองเป็นพฤติกรรมทางด้านอารมณ์หรือความรู้สึกซึ่งเกือบคล้ายความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต่ำสุดของความรู้ความคิด (cognitive domain) ปัจจัยด้านความรู้สึกหรืออารมณ์นั้นจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรู้ความคิดเสมอการตระหนักเป็นเรื่องของโอกาสการได้รับการสัมผัสจากสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมโดยไม่ได้ตั้งใจซึ่งจะไม่เกี่ยวข้องกับการจำเพียงแต่จะรู้สึกว่ามีสิ่งนั้นอยู่แต่ไม่สามารถบ่งบอกได้อย่างชัดเจนว่าคุณสมบัติใดของสิ่งเร้าที่มีผลต่อความตระหนักในตนเองซึ่งอาจจะสรุปได้ว่าความรู้หรือการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตระหนักในตนเอง

ธนิกานต์ มาฆะศิริานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์ (2547, หน้า 23) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตระหนักของแต่ละบุคคลไว้ 2 ประการ ต่อไปนี้ 1) ประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบันและเกิดการรับรู้เรื่องราวเนื่องจากเข้าไปเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นๆ ประสบการณ์ที่ได้พบเห็นมีผลโดยตรงทำให้เกิดการรับรู้ต่างๆ เช่นคนที่เคยอยู่ในบ้านเมืองที่สับสนวุ่นวายไร้ระเบียบสกปรกบน พื้นถนนหรือทางเท้าเต็มไปด้วยขยะสายไฟฟ้าสายโทรทัศน์ระโยงระยางเกะกะการรับรู้สภาพดังกล่าวอยู่ทุกวันจะทำให้เกิดความเคยชินยอมรับแต่สำนึกถึงเมื่อมีการเปรียบเทียบจากสิ่งที่รับรู้ใหม่หรือสัมผัสใหม่และนำการรับรู้ใหม่มา

เปลี่ยนแปลงสำนึกของตนเองความใส่ใจและการให้คุณค่าในสิ่งที่รับรู้ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้หลายระดับตั้งแต่ความจำเป็นความต้องการความคาดหวังความสนใจและอารมณ์การรับรู้ของบุคคลขึ้นอยู่กับว่าเขาใส่ใจและให้คุณค่าในเรื่องนั้นมากน้อยเพียงใด และ 2) ลักษณะและรูปแบบของเรื่องที่จะรับรู้ว่ามีลักษณะรูปแบบอย่างไรถ้าเป็นเรื่องบุคคลสนใจคาดหวังและต้องการบุคคลก็จะรับรู้ได้ดีและส่งผลให้ตระหนักรู้ และยังได้กล่าวถึงลักษณะที่แสดง ว่ามีการตระหนักรู้ในตนเองได้แก่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีการประเมินตนเองอย่างเป็นจริง มีการยอมรับความผิดพลาดของตัวเองด้วยอารมณ์ขัน

เวทเทอร์, และคามีรอน (Whetten, & Cameron, 1991, pp.55-56) กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตนเองนั้นมีหลายด้านทั้งในด้านอารมณ์ทัศนคติบุคลิกภาพเป็นต้นแต่ในหลายๆ ด้านนั้นมีด้านที่จำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจอยู่ 4 ด้านซึ่งถือว่าเป็นแกนสำคัญของการตระหนักรู้ในตนเองได้แก่ 1) ด้านค่านิยมหมายถึงสิ่งที่บุคคลยึดมั่นเป็นแนวคิดความรู้สึกความต้องการความเชื่อเป็นแรงจูงใจหรือสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางดำเนินชีวิตของตนให้มีคุณค่าแก่ตนเองหรือสังคม 2) ด้านรูปแบบทางความคิดเป็นกระบวนการทางการคิดที่บุคคลแต่ละคนใช้เป็นแนวทางในการรับรู้แปลความและโต้ตอบสารข้อมูลในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งทำให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน 3) ด้านการปรับตัวประกอบไปด้วยลักษณะคือมีความเชื่อมั่นในตนเองเป็นตัวของตัวเอง เห็นคุณค่าในตนเองมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจเป็นที่ยอมรับของกลุ่มมีความมั่นคงทางอารมณ์และแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ และ 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลคือรู้และเข้าใจในการแสดงออกต่อกันของบุคคลจะเกิดขึ้นจากความต้องการของผู้แสดงออกเองกับผู้ที่มาสัมพันธ์จะเกิดเป็นพฤติกรรมต่อกันการแสดงออกต่อกัน

เคลแมน (Kalman, 1993, pp.72-74) กล่าวว่า ในการพัฒนาการตระหนักในตนเองสามารถปฏิบัติได้ 2 วิธีการหลักๆ ดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสามารถปฏิบัติได้ 3 รูปแบบคือ 1.1) การฟังตนเองโดยการสำรวจหรือสังเกตความคิดความรู้สึกและการกระทำของตนว่าเป็นอย่างไรซึ่งเป็นกระบวนการของภาวะตื่นอยู่เสมอ 1.2) การฟังคนอื่นเป็นการศึกษาตนเองโดยอาศัยการสังเกตปฏิกริยาของผู้อื่นที่มีต่อตนทำให้ทราบว่าคุณมองตนเองอย่างไรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าตนเองจะเปิดใจได้มากน้อยขนาดไหน 1.3) การบอกคนอื่นที่เกี่ยวข้องกับตนเองเป็นการเปิดเผยตนเองเป็นขั้นแรกของการพัฒนาความตระหนักในตนเอง และ 2) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (interpersonal relationships) ซึ่งครอบครัวมักจะเป็นแหล่งแรกและแหล่งสุดท้ายที่จะให้บทสอนเกี่ยวกับความตระหนักในตนเองโดยการเรียนรู้นี้จะขึ้นกับประสบการณ์ชีวิตรวมถึงสัมพันธ์ภาพที่ตนมีกับครูอาจารย์ผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชา

โรซาร์ท (Rochat, 1997, p.10) กล่าวถึงระดับต่างๆของการตระหนักรู้ในตนเอง: กรณีการสะท้อนของกระจกว่ามี 5 ระดับดังนี้ระดับ 0 : ความสับสน (confusions) เป็นระดับศูนย์ของการตระหนักรู้ในตนเองที่ระดับศูนย์นี้เด็กจะไม่คำนึงถึงการสะท้อนของกระจก

ภาพที่สะท้อนจะทำให้สับสนกับสิ่งแวดล้อมจริงที่ปรากฏระดับ 1 : สามารถจำแนกความแตกต่าง (differentiation) ในขั้นนี้เด็กจะไม่คำนึงภาพที่สะท้อนจากกระจกที่ระดับนี้คือความรู้สึกที่ได้เห็นจากกระจกแตกต่างจากสิ่งแวดล้อมที่เห็นยิ่งไปกว่านั้นเมื่อเห็นภาพตนเอง ในกระจกเด็กสามารถรู้ความจริงว่าภาพบางภาพมีความเป็นเอกลักษณ์นั้นก็คือความเป็นไปได้ระหว่างการมองเห็นและความรู้สึกเคลื่อนไหวยิ่งไปกว่านั้นความสับสนจากระดับศูนย์จะทำให้เข้าใจถึงความแตกต่างพื้นฐานระดับ 2 : สถานการณ์ (situation) เหนือกว่าการจำแนกความแตกต่างของความเป็นเอกลักษณ์ของสิ่งที่กระทำและเคลื่อนไหวบนผิวของกระจกเด็กจะมีการสำรวจอย่างเป็นระบบซึ่งจะเชื่อมโยงระหว่างการเห็นความเคลื่อนไหวบนผิวกระจกสามารถตรวจสอบอย่างเป็นระบบกล่าวคือเด็กจะรับรู้ว่ามีส่วนใดในร่างกายเคลื่อนไหวซึ่งระดับนี้เด็กจะไม่มีความรู้สึกสับสนระดับที่ 3 : สามารถชี้ชัด (identification) ในระดับนี้เด็กจะมีความเข้าใจชัดเจนความจริงว่าอะไรอยู่ในกระจกไม่มีใครมาจ้องภาพที่เห็นก็คือตัวเด็กนั่นเองซึ่งในกรณีนี้เด็กค้นพบว่ามีส่วนที่เคลื่อนไหวติดอยู่บนหน้าผากเด็กจะจับและพยายามสัมผัสเพื่อที่จะแกะออกซึ่งพฤติกรรมนี้ตรงกับแบบอย่างที่เราได้เจอ ระดับที่ 4 : สภาพที่คงทน (permanence) ในขั้นนี้เด็กจะไม่ลืมภาพตนเองที่ปรากฏในกระจกและจำภาพได้มากกว่าทุกขั้นที่ผ่านมาเมื่อเด็กมีความจำอย่างถาวรเด็กก็จะสามารถพัฒนาไปสู่ขั้นต่อไปได้ระดับที่ 5: การตระหนักรู้ในตนเอง (self-consciousness or "meta" self-awareness) ในขั้นนี้เด็กจะจำได้ไม่เพียงแต่สามารถจำตนเองได้เท่านั้นยังสามารถจำสิ่งอื่น ๆ ได้เด็กจะรับรู้ว่ามีคนอื่นมองเด็กอยู่และเด็กก็จะแสดงพฤติกรรมอย่างไรต่อหน้าคนอื่น ๆ

โกลแมน (Goleman, 1995, p.84) กล่าวว่า การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) เป็นการตระหนักรู้ความรู้สึกและความโน้มเอียงของตนเองหรือที่เรียกว่าเป็นผู้ที่มีสติสามารถหยั่งรู้โดยการสำรวจตนเองรู้ถึงความเป็นไปได้ของตนเองต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัวและความพร้อมของตนเองประกอบด้วย 1) การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองรู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นและคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้ 2) สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริงรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเอง 3) มีความมั่นใจในตนเองเชื่อมั่นในความสามารถและความมีคุณค่าของตนเอง และ 4) สามารถจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้โดยให้อยู่ในสภาพที่พอเหมาะพอดี

สรุปได้ว่า การตระหนักรู้ตนเอง ประกอบด้วย การรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองรู้ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นและคาดคะเนผลที่จะเกิดตามมาได้สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริงรู้จุดเด่นจุดด้อยของตนเองมีความมั่นใจในตนเองเป็นตัวของตัวเองแสดงออกได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ รู้เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ เชื่อมั่นในความสามารถและความมีคุณค่าของตนเองสามารถจัดการกับความรู้สึกภายในตนได้โดยให้อยู่ในสภาพที่พอเหมาะพอดี

2.2 การควบคุมตนเอง

2.2.1 ความหมายของการควบคุมตนเอง

ลัวัน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2542, หน้า 291) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองให้เป็นไปอย่างราบรื่นเหมาะสมไม่เป็นภัยต่อตนเองและสังคมรอบข้าง

อุษณีย์ โพธิสุข (2542, หน้า 19-21) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึงความสามารถควบคุมแรงผลักดันภายในได้อย่างมีทิศทางเช่นในเรื่องของแรงจูงใจภายใน (motivation) ความมานะพยายามก็อาจจะเกิดจากความสามารถในการควบคุมอารมณ์ไม่ให้เบื่อง่ายล้มเลิกก็จะเลิกก็เลิกก็จะทำก็ทำไม่สนใจว่าคนอื่นจะคิดอย่างไร จะรู้สึกอย่างไรงานจะเสียอย่างไรได้อย่างเสียอย่างไรใครจะทำไปอย่างไรเรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์บกพร่อง

ทรงศิริ ยุทธวิสุทธิ (2543, หน้า 4) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึงความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีคุณธรรม มีความสามารถในการปรับตัวจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์

ธนิกานต์ มาชะศิริรานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์ (2547, หน้า 23) กล่าวว่า การควบคุมตนเองหมายถึง ความสามารถในการควบคุมและเปลี่ยนแปลงทั้งอารมณ์และโมหะจริต ในการทำลายและความเอนเอียงที่จะชะลอการตัดสินใจเพื่อคิดพิจารณาก่อนดำเนินการ

ดฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 26) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะบริหารจัดการอารมณ์ของตนโดยรู้จักควบคุมภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างชาญฉลาดและเหมาะสมที่สุด

วัลยา ธรรมพินิจวัฒน์ (2553, หน้า 5) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึง กระบวนการปรับตัวที่มีการเฝ้าสังเกตตนเอง โดยอาศัยการประเมินข้อมูลจากการรับรู้หรือใช้ข้อมูลป้อนกลับ

คอเมอร์, และคอเมอร์ (Cormier, & Cormier, 1979, p.476) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึง การควบคุมตนเองเป็นกระบวนการควบคุมและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ให้เป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้

โบลอน (Bolon, 1997, p.2) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึง ความสามารถในการจัดการความเครียดอดทนในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

โกลแมน (Goleman, 1995, p.84) กล่าวว่า การควบคุมอารมณ์ตนเอง หมายถึง จัดการกับความโกรธความฉุนเฉียวต่างๆ ได้มีความสามารถในการปรับตัวจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เปิดใจกว้างกับความคิดและข้อมูลใหม่ๆ อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการใช้สติ ควบคุมการประพฤติ ปฏิบัติตนให้มีความเหมาะสม

2.2.2 ความสำคัญของการควบคุมตนเอง

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2540, หน้า 2) กล่าวว่า บุคคลทั่วไปจะมีแรงขับ อยู่ภายในตนเองมีลักษณะเป็นจิตไร้สำนึกพร้อมจะแสดงออกตามความต้องการเสมอ หากขาด การควบคุมยับยั้ง ดังนั้นมนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับการอบรมบ่มนิสัยเพื่อให้สามารถควบคุม ตนเองได้ในระดับทั่วไปและสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

ธนิกานต์ มาชะศิริรานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์(2547, หน้า 23) กล่าวว่าลักษณะที่แสดงว่าสามารถควบคุมตนเองได้ ได้แก่ มีความน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือและมี คุณธรรม ไม่วิตกกังวลในสถานการณ์ที่คลุมเครือ และมีความเปิดเผยจริงใจในการเปลี่ยนแปลง

กระทรวงสาธารณสุข (2555, หน้า 12) กล่าวว่า การควบคุมตนเอง (self control) เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้บุคคลดำรงพฤติกรรมที่เหมาะสมไว้ได้ อย่างถาวร

คอเมอร์, และคอเมอร์ (Cormier, & Cormier, 1979, p.476) กล่าวว่า การควบคุมตนเองสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลจากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่ พฤติกรรมที่พึงประสงค์โดยที่บุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมายกระบวนการที่จะ นำไปสู่เป้าหมายและควบคุมตัวแปรทั้งภายในและภายนอกของบุคคลอันจะมีผลต่อพฤติกรรมที่ พึงประสงค์

สรุปได้ว่า การควบคุมตนเองทำให้บุคคลเกิดการปรับเปลี่ยน พฤติกรรม ไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้สามารถควบคุมตนเองได้ในระดับทั่วไปและสามารถอยู่ใน สังคมได้อย่างปกติสุข

2.2.3 ลักษณะของการควบคุมตนเอง

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2542, หน้า 20-31) กล่าวว่า หลักการพัฒนาการ ควบคุมตนเองมี 6 ประการ ดังนี้ 1) การควบคุมตนเองเป็นเทคนิควิธีการพัฒนาตนเองหนึ่งเป็น การควบคุมภายใน สำหรับการควบคุมตนเอง มีผู้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคล กระทำเพื่อให้ได้สิ่งที่ตนต้องการ โดยสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ตนเอง พิจารณาตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง หรือ การควบคุมตนเอง คือกระบวนการที่บุคคล ใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใด หรือ หลายวิธีรวมกันเพื่อ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง จากพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยที่บุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมายและกระบวนการที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นด้วย ตนเอง การควบคุมตนเองเป็นทักษะที่เกิดจากการเรียนรู้ขั้นตอนการพัฒนาตนเองโดยวิธีการ ควบคุมตนเอง ในการควบคุมตนเอง มีขั้นตอนในการพัฒนาตนเอง ดังนี้ 1.1) กำหนดพฤติกรรม เป้าหมายด้วยตนเองเริ่มต้นด้วยบุคคลจะต้อง กำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย ที่ต้องการ เปลี่ยนแปลง แก้ไข ด้วยตนเองให้ชัดเจน 1.2) สังเกตและบันทึกพฤติกรรมของตน การสังเกต

และบันทึกพฤติกรรม จะต้องกระทำด้วยตนเอง และบันทึกเป็นระยะๆ 1.3) กำหนดเงื่อนไข การเสริมแรง หรือการลงโทษตนเองเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการที่จะได้รับการเสริมแรง หรือการลงโทษหลังจากที่ได้ทำพฤติกรรมเป้าหมาย การกำหนดเงื่อนไขของการเสริมแรงหรือการลงโทษนี้ ควรกระทำด้วยตนเอง เพราะสอดคล้องกับความต้องการของตัวมันจะนำไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.4) เลือกเทคนิคด้วยตนเอง การเลือกเทคนิคด้วยตนเอง จะช่วยให้สามารถเลือกเทคนิค เพื่อควบคุมพฤติกรรม ได้เหมาะสมกับตน 1.5) ใช้เทคนิคการควบคุมตนเอง ตามวิธีการและขั้นตอนของเทคนิคที่นำมาใช้ 1.6) ประเมินตนเอง เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป้าหมายว่าเปลี่ยนแปลงตามเงื่อนไข และข้อกำหนดหรือไม่

2) การดำเนินการเพื่อการควบคุมตน เพื่อให้การควบคุมตนบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิผล การดำเนินการเพื่อการควบคุมตนมีวิธีดำเนินการดังนี้ 2.1) กำหนดเป้าหมาย (set a goal) การควบคุมตนจะสำเร็จได้ด้วยดีจะต้องเริ่มด้วยการกำหนดเป้าหมายสำหรับตนเป้าหมายปกติ จะกำหนดเป็นพฤติกรรมเป้าหมาย (target behavior) 2.2) ระบุพฤติกรรมเป้าหมาย (defining your target behavior) การควบคุมตนมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องกำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย ในรูปของเป้าเชิงพฤติกรรมเช่น "เลิกบุหรี่" ในการกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายควรมีลักษณะเป็นบวก ถ้าต้องการจะลดน้ำหนักลง อาจเขียนว่า "เพื่อไม่ให้อ้วน" ซึ่งมีลักษณะเป็นลบแต่ควรเขียนว่า "เพื่อให้ผอมลง" ซึ่งมีลักษณะเป็นบวก คือเน้นสิ่งที่ท่านต้องการจะเป็น ไม่ใช่สิ่งที่ท่านเป็นอยู่

3) เลือกเป้าหมายที่บรรลุได้ (selecting and attainable goal) พฤติกรรมเป้าหมายจะต้องบรรลุได้ ความผิดพลาดของการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นก็คือการเลือกเป้าหมายที่เป็นไปไม่ได้หรือสูงเกินไป 4) บันทึกพฤติกรรม (recording your behavior) ครั้งแรกที่กำหนดเป้าหมายจำเป็นจะต้องสังเกตพฤติกรรมในปัจจุบันเพื่อใช้เป็นฐานในการประเมินความก้าวหน้าและเพื่อการเปรียบเทียบต่อไปวิธีการบันทึกให้ใช้วิธีการที่ปฏิบัติได้ไม่ยาก และสามารถเคลื่อนที่ได้ (Portable) ปกติควรบันทึกอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง แต่ไม่ควรนานกว่า 3-4 สัปดาห์ ต่อครั้ง

5) การทำสัญญากับตน (marking a self-contract) เพื่อให้ได้ข้อตกลงกับตัวเองที่ชัดเจน เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำให้เสร็จวิธีที่ดีที่สุด คือ การทำสัญญากับตนเองสัญญาดังกล่าวจะต้องเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน ยุติธรรมและมีข้อความในเชิงบวกและ 6) การเสริมแรงตน (self-reinforcing) ในอุดมคติ การเสริมแรงที่ดีที่สุดก็คือ การเสริมแรงทันทีที่มีพฤติกรรมตามเป้าหมาย

วินัย เพชรช่วย (2543, หน้า 11-12) กล่าวว่า เทคนิคในการควบคุมตนเองมีวิธีที่ใช้ได้ 5 วิธี ดังนี้ 1) การควบคุมสิ่งเร้าเป็นกระบวนการจัดการกับเงื่อนไขสภาพแวดล้อมหรือสิ่งเร้าที่ควบคุมพฤติกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้าเพื่อทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ไม่สามารถเกิดขึ้นได้หรือเพื่อให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์เกิดขึ้น โดยกำจัดสิ่งเร้าที่ควบคุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้น เช่นถ้าจะประหยัดรายจ่ายฟุ่มเฟือยและเราทราบ ว่า ทุกครั้งที่เราไปเดินในห้างสรรพสินค้าเราจะผลิตเพลินกับการซื้อของที่จำเป็นสามารถควบคุมได้

โดยไปให้น้อยลงหรือลดการไปเดินในห้างสรรพสินค้าเสียกำหนดสิ่งเร้าที่เฉพาะเจาะจงเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์เปลี่ยนแปลงสิ่งเร้าใหม่ที่เหมาะสมกับพฤติกรรม ในกรณีที่พฤติกรรมที่เป็นอยู่ถูกควบคุมด้วยสิ่งเร้าที่ไม่เป็นที่ยอมรับ 2) การเตือนตนเองการเตือนตนเองประกอบด้วยกิจกรรม 2 ส่วนคือ การสังเกตตนเองและการบันทึกพฤติกรรมตนเอง ใช้ได้กับทั้งพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายในการเตือนตนเองจะได้ผลเป็นเพราะบุคคลได้บันทึกพฤติกรรมของตนเองเมื่อเห็นข้อมูลที่ตนเองบันทึกไว้ ก็อาจพูดกับตนเองภายในใจว่า เราเป็นคนดีเป็นคนเก่ง หรือทำได้ตามเป้าหมายแล้วนะซึ่งการพูดเช่นนี้ทำหน้าที่เป็นการเสริมแรงพฤติกรรมได้แต่ถ้าหากพบว่าพฤติกรรมที่ตนเองสังเกตและบันทึกไว้นั้นต่ำกว่าเป้าหมายที่ควรเป็น ก็อาจเกิดความรู้สึกผิด จึงมีการพูดเตือนตนเองภายในใจและกระทำพฤติกรรมให้ดีขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงความรู้สึกผิดนั้นการดำเนินการเตือนตนเองมีขั้นตอนดังนี้ 2.1) เลือกและกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายให้ชัดเจน 2.2) สังเกตและบันทึกพฤติกรรมของตนเอง ให้ชัดเจนว่าพฤติกรรมเป้าหมายเกิดขึ้นหรือไม่ 2.3) ประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตและบันทึก 3) การเสริมแรงและการลงโทษตัวเองวิธีการนี้จำเป็นต้องอาศัยการสังเกตและการบันทึกพฤติกรรมในวิธีการเตือนตนด้วย ซึ่งมี 2 ขั้นตอน คือ 3.1) พิจารณาพฤติกรรมที่ควรได้รับการเสริมแรงหรือรับการลงโทษ และเกณฑ์ในการเสริมแรงหรือการลงโทษ 3.2) เสริมแรงเมื่อพฤติกรรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และลงโทษเมื่อไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 4) การทำสัญญากับตนเองการทำสัญญากับตนเองเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งช่วยในการควบคุมตนเองคือข้อตกลงกับตนเองที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรขั้นตอนที่ดำเนินการและเมื่อบรรลุเป้าหมายจะให้อะไรกับตนเองการทำสัญญากับตน ก็เหมือนกับการทำสัญญาอื่นๆ คือจะต้องมีข้อความที่ระบุในสัญญาว่าจะให้เวลาเท่าไร ซึ่งอาจให้เวลา 2-3 นาทีเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน เป็นปีการเขียนสัญญาควรเขียนเฉพาะสิ่งที่คุณรู้ว่าคุณสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อบรรลุตามสัญญา ก็เปลี่ยนไปสู่พฤติกรรมเป้าหมายขั้นต่อไปซึ่งในสัญญาควรประกอบด้วย 4.1) กำหนดพฤติกรรมเป้าหมายที่ชัดเจน 4.2) บอกถึงสิ่งที่คุณต้องการกระทำเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น 4.3) บอกถึงการเสริมแรงตนเองเมื่อบรรลุเป้าหมายและการลงโทษตนเองเมื่อไม่สามารถทำได้ตามสัญญา 4.4) กรณีที่มีผู้อื่นมาเกี่ยวข้องด้วยบุคคลนั้นควรทำหน้าที่ให้ผลกรรมบางอย่างต่อการกระทำของตน 4.5) กำหนดวันเวลาที่จะมีการทบทวนสัญญา เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป้าหมายและผลกรรมและ 5) การเปลี่ยนการสนองตอบเป็นวิธีการควบคุมตนเองอีกวิธีหนึ่ง บุคคลจะแสดงการสนองตอบอย่างอื่นหรือการกระทำพฤติกรรมอื่นที่สามารถระงับหรือแทนที่การสนองตอบที่ไม่เหมาะสมเช่น การคิดถึงเรื่องที่น่าสนุกสนานเพื่อไม่ให้เกิดความวิตกกังวลการออกกำลังกายให้ผ่อนคลายเพื่อควบคุมความเครียด เป็นต้น การทำสมาธิอาจจัดอยู่ในวิธีการนี้ได้ เป็นการทำให้จิตใจและร่างกายผ่อนคลายสามารถระงับพฤติกรรมบางอย่างได้

ธนิกันต์ มาชะศิริานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์ (2547, หน้า 23) กล่าวว่ามีกระบวนการที่สำคัญในการควบคุมตนเองอยู่ 2 ประการได้แก่ 1) การควบคุมสิ่งเร้า

(stimulus control) หมายถึงกระบวนการที่บุคคลเรียนรู้ที่จะแสดงพฤติกรรมได้อย่างสอดคล้องกับสภาพการณ์หรือสิ่งเร้าของตนโดยประเมินเงื่อนไขและสภาพการณ์ที่ควบคุมพฤติกรรมอยู่ด้วยวิธีการแยกแยะสิ่งเร้าจากนั้นจึงเปลี่ยนแปลงหรือจัดระบบสภาพการณ์สิ่งเร้าใหม่เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ และ 2) การควบคุมผลกรรมด้วยตนเอง (self-presented) หมายถึง การให้ผลกรรมตนเองหลังจากที่ได้กระทำพฤติกรรมเป้าหมายแล้วซึ่งผลกรรมนี้อาจเป็นได้ทั้งการเสริมแรงหรือการลงโทษซึ่งในการควบคุมพฤติกรรมควรใช้การเสริมแรงมากกว่าการลงโทษ

เร็คเลสซ์ (Reckless, 2001, p.257) กล่าวว่า คนเรามีพลังที่ผลักดันจากภายในให้มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนซึ่งอาจจะเกิดจากปัจจัยต่างๆ ภายนอก เช่นความยากจนหรืออาจเกิดจากปัจจัยภายนอกเมื่อเราเผชิญกับสถานการณ์และปัญหาต่างๆ ดังนั้น จึงเสนอทฤษฎีในการควบคุมตนเองไว้ 2 ประการ ดังนี้ 1) การควบคุมจากภายในได้แก่ ความสำนึกที่สามารถยับยั้งควบคุมตนเองได้ ความสำนึกที่ตีงามความเคารพตนเอง มโนธรรมที่ได้รับการพัฒนาอย่างดีความอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความสามารถในการต่อสู้กับอารมณ์ฝ่ายต่ำความสำนึกรับผิดชอบ ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายการหาความพึงพอใจอย่างอื่นชดเชย การให้เหตุผลในการถ่วงโยงความเครียด และ 2) การควบคุมจากภายนอก ได้แก่ความยึดมั่นในจารีตประเพณี ความคาดหวังของสังคมภาวะผูกพันที่ต้องปฏิบัติตามปทัสถานของสถาบันความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย โอกาสที่จะได้รับการยอมรับและความสำนึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่หรือใช้หลักการและแนวคิดการควบคุมตนเองตามหลักพุทธศาสนา อันได้แก่ หิริ และ โอตตปปะหิริ คือ ความละอายต่อการกระทำผิดที่เกิดขึ้นภายในใจของคน ส่วน โอตตปปะ คือ ความเกรงกลัวต่อผลแห่งการกระทำผิดชั่วร้ายต่อการรู้เห็นของผู้อื่น

สรุปได้ว่า การควบคุมตนเอง เป็นความสามารถในการใช้สติควบคุมการประพฤติปฏิบัติตนให้มีความเหมาะสมโดยเป็นการกำหนดพฤติกรรมเป้าหมายที่ต้องการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ด้วยตนเองได้อย่างชัดเจน มีความสำนึกที่สามารถยับยั้งควบคุมตนเองได้ มีความอดกลั้นต่อความคับข้องใจ มีความสามารถในการต่อสู้กับปัญหา และมีความละอายต่อการกระทำผิดที่เกิดขึ้นภายในใจ

2.3 การมีแรงจูงใจ

2.3.1 ความหมายของการมีแรงจูงใจ

อุษณีย์ โพธิสุข (2542, หน้า 19-21) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจหมายถึงความสามารถควบคุมแรงผลักดันภายในได้อย่างมีทิศทางเช่นในเรื่องของแรงจูงใจภายใน (motivation) ความมานะพยายามก็อาจจะเกิดจากความสามารถในการควบคุมอารมณ์ไม่ให้เบื่อง่ายล้มเลิกก็จะเลิกก็เลิกก็จะทำก็ทำไม่สนใจว่าคนอื่นจะคิดอย่างไรจะรู้สึกอย่างไรงานจะเสียอย่างไรได้อย่างเสียอย่างใครจะทำไปอย่างไรเรียกว่าความฉลาดทางอารมณ์บกพร่อง

ทรงศิริ ยุทธวิสุทธิ (2543, หน้า 4) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจหมายถึง ความสามารถที่จะจูงใจตนเองนำอารมณ์ความรู้สึกของตนมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ มีคุณประโยชน์ มองโลกในแง่ดี

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2545, หน้า 185) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วยการจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กรในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

ธนิกานต์ มาชะศิริรานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์ (2547, หน้า 24) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจ หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะทำงานด้วยเหตุผลที่มากกว่าเพียงแค่เงินและ สถานภาพ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายด้วยความกระตือรือร้น และความเพียรพยายาม

ดฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 26) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเองให้เกิดกำลังใจมีความภาคภูมิใจในตนเองมองโลกในแง่ดีสร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองทำงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

นงคราญ ทันเพื่อน (2550, หน้า 26) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจหมายถึง การจัดการอารมณ์ตนเองให้เกิดแรงกระตุ้นที่ทำให้เอาชนะตนเองได้เช่นแรงกระตุ้นจากความมานะความขยันอดทนความกระตือรือร้นความพยายาม

สโลเวย์, และเมเยอร์ (Salovry, & Mayer, 1990, pp.24-25) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจหมายถึงความสามารถในการจูงใจตนเองสามารถควบคุมความต้องการและแรงจูงใจได้อย่างเหมาะสมสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่ามองโลกในแง่ดีสามารถจูงใจและให้กำลังใจตนเองได้

วูล์ฟอล์ค (Woolfolk, 1993, p.130) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจหมายถึง ภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

ดอมแจน (Domjan, 1996, p. 199) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจหมายถึง ภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำหรือกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

โกลแมน (Goleman, 1995, p.84) กล่าวว่า การมีแรงจูงใจหมายถึง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่จะกระทำภารกิจต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ สามารถเผชิญปัญหาและอุปสรรคได้อย่างไม่ย่อท้อจนบรรลุเป้าหมายมีความคิดริเริ่ม และพร้อมที่จะปฏิบัติตามที่โอกาสจะอำนวย

สรุปได้ว่า การมีแรงจูงใจหมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานด้วยเหตุผลมิใช่เพื่อเงินหรือเพื่อสถานภาพของตนเองแต่เพื่อความสำเร็จของงานตาม

เป้าหมายโดยใช้ความพยายามอย่างไม่ลดละคิดริเริ่มและพร้อมที่จะปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมาย

2.3.2 ความสำคัญของการมีแรงจูงใจ

ดาร์ณี พานทอง (2540, หน้า 290) กล่าวว่า การบริหารงานองค์กรในปัจจุบันต้องเผชิญกับปัญหาที่ยุ่ยากสลับซับซ้อนและโดยทั่วไปก็เป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรทางด้านกำลังคนและความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการต่างๆ มีความสำคัญมากการศึกษาแนวการบริหารงานจำเป็นต้องพิจารณาให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการแต่ละชนิดมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์กรจะบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจะบังเกิดได้ต่อเมื่อผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานและองค์กรได้อย่างจริงจังดังนั้นการสร้างแรงจูงใจจึงเป็นภาระที่สำคัญสำหรับผู้บริหารการจูงใจเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนโดยตรงซึ่งบุคคลแต่ละคนก็มีความคิดความต้องการแตกต่างกันออกไป

สมยศ นาวิการ (2540, หน้า 359) กล่าวว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อการบริหารงานมากเพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่นคนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของคน ในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจึงถือได้ว่าแรงจูงใจ มีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2542, หน้า 291) กล่าวว่าคนเราทำอะไรต้องมีเป้าหมายการจัดการตนเองให้ได้ตามเป้าหมายนั้นจะต้องมีแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจแรงกระตุ้นตนเองจัดการกับอารมณ์ได้แก่ความมานะความขยันอดทนความตั้งมั่นความกระตือรือร้นความพยายาม เป็นต้น

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 18) กล่าวว่าลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั้นจะสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเองควบคุมอารมณ์ความรู้สึกปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีสร้างแรงจูงใจที่ดีแก่ตนเองมองโลกในแง่ดีมีความเอื้ออาทรเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมีทักษะทางสังคมที่ดี

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญมาก ต่อผลสำเร็จของงาน ในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กันในทางบวกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่างานที่ปฏิบัตินั้นทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขุมของชีวิตมากน้อยเพียงใดนั่นคือสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงการจัดให้มีขึ้นก็คือองค์ประกอบต่างๆ ในการเสริมสร้างความพอใจในรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลต่อการปฏิบัติงานหากมีความพอใจมากก็จะ มีความเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจให้แก่งาน

ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงตอบสนองความต้องการและบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรองค์กรใดถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความพร้อมของบุคคลที่ทำงานทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำนั้นก็สามารถดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพและองค์กรใดหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานงานนั้นก็จะไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

2.3.3 ลักษณะของการมีแรงจูงใจ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537, หน้า 10) กล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นตอนความต้องการ (need stage) เป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่จะกระทำในส่วนต่างๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติสิ่งที่ขาดนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์เช่นอาหารหรืออาจเป็นสิ่งสำคัญต่อความทุกข์ของจิตใจเช่นความรักหรืออาจเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคนเช่นหนังสือพิมพ์รายวัน

2. ขั้นแรงขับความต้องการในขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับคือเมื่อเกิดความต้องการแล้วบุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุขภาวะที่บุคคลเกิดกระวนกระวายอยู่เฉยๆ ไม่ได้นี้เรียกว่าเกิดแรงขับซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วยถ้าต้องการมากก็จะกระวนกระวายมากเช่นเมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดอาการคอแห้งกระหายน้ำเกิดความกระวนกระวาย ไม่เป็นสุข

3. ขั้นพฤติกรรม (behavior stage) เมื่อเกิดความกระวนกระวายขึ้นความกระวนกระวายนั้นจะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมรุนแรงหรือน้อยต่างกันเช่นคนที่กระหายน้ำมากกับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อยย่อมมีพฤติกรรมที่หาบน้ำดื่มต่างกัน

4. ขั้นลดแรงขับ (drive reduction stage) เป็นขั้นสุดท้ายคือแรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองพฤติกรรมแล้ว

ธนิกันต์ มาชะศิริานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์ (2547, หน้า 24) กล่าวว่าองค์กรต้องจูงใจสมาชิกให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการมีมติเอกฉันท์ร่วมกันในหมู่สมาชิก เรื่องเกณฑ์การจัดสรรรางวัลและการลงโทษ ทุกกลุ่มจะต้องรู้ชัดเจนว่าพฤติกรรมแบบใดจะได้รับรางวัลที่เป็นทรัพย์สิน สถานภาพ และอำนาจ พฤติกรรมแบบใดถ้าปฏิบัติจะถูกลงโทษคือไม่ได้รับรางวัล และถ้ารุนแรงก็คือการไม่คบค้าด้วยเพราะมีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่เป็นมติเอกฉันท์มาก่อนแล้ว ถ้าวัฒนธรรมองค์กรในการจูงใจชัดเจนการดำเนินงานขององค์กรก็จะมีอุปสรรคน้อยลง ผู้บริหารก็จะเห็น้อยต่อการควบคุมและการจูงใจน้อยลงไปด้วยลักษณะที่แสดงถึงการมีแรงจูงใจ ได้แก่ มีแรงผลักดันอย่างรุนแรงต่อการที่จะประสบความสำเร็จ มองโลกในแง่ดี แม้ในเวลาที่ย่ำแย่ มีการอุทิศตัวให้กับองค์กร

มาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 36-46) กล่าวว่า การจูงใจโดยอธิบายว่า การจูงใจคือการปฏิบัติการตอบสนองความต้องการของคนและได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอดเช่นความต้องการอาหารที่อยู่อาศัยและความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อความต้องการของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ความต้องการความปลอดภัย (security needs) เป็นเรื่องของการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกายความเจ็บปวดและความสูญเสียทางเศรษฐกิจรวมถึงการให้ความแน่นอนหรือการรับประกันความมั่นคงของงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (belongingness needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนเพราะคนมีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มดังนั้นความต้องการดังกล่าวจึงเป็นความต้องการอยู่ร่วมกันการได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการระดับสูงเป็นความต้องการความมั่นใจตนเองในความรู้ความสามารถเป็นความต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการมีฐานะเด่นทางสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) เป็นความต้องการรับสูงสุดเป็นความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเองควรจะมีผลก่อกำเนิดชีวิตของตนเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุด ตามความคาดหมายไว้ และสิ่งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเองในการนำทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์มาประยุกต์ใช้เพื่อจูงใจในการปฏิบัติงานตามการศึกษาค้นคว้ามี 3 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการด้านสังคมกระทำได้โดยการให้ความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้รับความอบอุ่นจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

5.2 ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเป็นการตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานไม่ปล่อยให้ว่างงานหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผลหรือได้รับความยุติธรรมเมื่อได้รับการกลั่นแกล้ง

5.3 ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จเป็นการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จกระทำได้โดยการเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถที่มีอยู่

วอลตัน (Walton, 1974, p.12) กล่าวถึงลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือนค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอต่อการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐาน ที่ยอมรับกันโดยทั่วไปและต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางด้านจิตใจคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงจนเกินไปและจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถไปเป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของปฏิบัติงาน (social integration) หมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสเท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutionalism) หมายถึงวิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัลรวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยมีเสรีภาพในการพูดมีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (total life span) เป็นเรื่องของโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุลนั้นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งกับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อนหรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆทั้งในด้านผลิตรายการการจัดของเสียการรักษาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคด้านการตลาด

โรบบินส์, และเคาเตอร์ (Robbins, & Coulter, 2003, pp.427-428) กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับความนิยมแพร่หลายได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและนำไปประยุกต์ใช้โดยผู้บริหารในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาทฤษฎีนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยของการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่สองอย่างคือสิ่งที่กระตุ้นทำให้เกิดความพอใจหรือเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivator factors) และสิ่งที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจหรือเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นทำให้เกิดความพอใจในงานเป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง 6 ประการได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จสิ่งที่จำเป็นนั้นก็คืองานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถแรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

1.2 ด้านความก้าวหน้า (advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3 การยกย่อง (esteemed) เป็นผลมาจากความสำเร็จการยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบเช่นการชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็น ลายลักษณ์อักษรการให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพันบุคคลต้องการมีโอกาสดังกล่าวถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (the work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานที่พึงพอใจด้วยลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถไม่ซ้ำซากจำเจและสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

1.6 การเจริญเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล (possibility of growth) หมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยน ในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้นหรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2. ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจได้แก่

2.1 เงินเดือน (salary) หรือค่าตอบแทน (compensation) หมายถึงผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relationship) หมายถึงการปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ ได้แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.3 สถานภาพ (status) หมายถึงสถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

2.4 การบังคับบัญชา (supervision) หมายถึงสถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

2.5 นโยบายของบริษัท (company policy) หมายถึงความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) หมายถึงสภาพที่เหมาะสมในการทำงานปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายหรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหารผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.7 สวัสดิการ (welfare) หมายถึงผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน

2.8 ความมั่นคงของงาน (job security) หมายถึงความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

สรุปได้ว่า ขอบข่ายของการมีแรงจูงใจ คือความสามารถรอคอยการตอบสนอง ความต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่า การให้การสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากร การศึกษารายละเอียดของบุคลากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการอย่างแท้จริง การรับฟังและให้การยอมรับต่อการแสดงความคิดเห็นต่างๆ การให้ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

2.4 การมีความรู้สึกร่วม

2.4.1 ความหมายของการมีความรู้สึกร่วม

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, หน้า 24-25) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง เป็นการรับรู้อารมณ์และความต้องการของผู้อื่นเอาใจเขามาใส่ใจเราและสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

ล้วน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2542, หน้า 292) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นเป็นความสามารถที่จะทำให้มนุษย์อยู่ในสังคมได้ดีประกอบการงานประสบความสำเร็จได้โลกนี้ไม่ใช่มีตัวเราคนเดียว ยังมีคนอื่นรอบตัวเรามากมายการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันย่อมมีขึ้นตลอดเวลาถ้าพบคนอื่นอารมณ์ร้อนควรทำอย่างไรและควรศึกษาให้ได้ว่าคนรอบตัวเรามีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2543, หน้า 125) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิภพระหว่างบุคคลที่มีต่อบุคคลสิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ธนิกานต์ มาชะศิริรานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์ (2547, หน้า 24) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจที่มาหรือสาเหตุของอารมณ์ และความรู้สึกของบุคคลอื่น ทักษะในการปฏิบัติต่อบุคคลตามการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลเหล่านั้น

ตฤชวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 27) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นความสามารถของบุคคลที่จะรับรู้ความต้องการของผู้อื่นมีความเห็นอกเห็นใจรู้ความต้องการของผู้อื่นและตอบสนองอารมณ์ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2549, หน้า 58) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่พอใจหรือไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่างๆ

นงคราญ ทันเพื่อน (2550, หน้า 26) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง การเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้อื่นหมายถึงการอ่านความรู้สึกของคนอื่นเป็นอ่านภาษากายคือท่าทางแสดงออกทางอารมณ์ของผู้อื่นเป็น

การ์ดเนอร์ (Gardner, 1993, pp.13-15) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น ความสามารถในการรับรู้อารมณ์และตอบสนองอารมณ์ ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง การให้ความสำคัญต่อเหตุการณ์หนึ่งๆ อย่างตั้งใจ และตอบสนองอารมณ์ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

2.4.2 ความสำคัญของการมีความรู้สึกร่วม

ศิริกาญจน์ โกลสุเมภ (2542, หน้า 13)กล่าวถึงความสำคัญของการมีความรู้สึกร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนช่วยเหลือระหว่างกันด้วยจิตใจและอารมณ์ของแต่ละบุคคลในการร่วมคิดร่วมวางแผนร่วมตัดสินใจร่วมปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อส่วนรวมในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของสังคม

ธนิกานต์ มาณะศิริานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์ (2547, หน้า 23-24)กล่าวถึงความสำคัญของการมีความรู้สึกร่วม 4 ประการ ดังนี้ 1) ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวัง 2) สามารถรองรับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้กว้างขวางและเกิดการยอมรับได้ 3) เป็นหลักการของการบริหารที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ด้วยเหตุผลวิวัฒนาการเพื่อความคิด (การเปิดกว้าง) การระดมความคิด (ระดมสมอง) ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้ และ 4) ลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในองค์กรและขจัดปัญหาความขัดแย้งได้

ดุษฎีวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 27) กล่าวว่า การมีความรู้สึกร่วมเป็นหัวใจสำคัญของแนวคิดประชาธิปไตยและหลักการเบื้องต้นของการมีส่วนร่วม คือ การตัดสินใจในเรื่องราวต่างๆ ที่จะส่งผลต่อวิถีชีวิตอย่างเต็มที่รวมทั้งเป็นเจ้าของความต้องการในการแก้ไขปัญหาของชุมชน

สรุปได้ว่า การมีความรู้สึกร่วมทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ต่อองค์กร และทำให้องค์กรเกิดความสามัคคี เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีผลงานตามเป้าหมายและเป็นไปตามคุณภาพ

2.4.3 ขอบข่ายของการมีความรู้สึกร่วม

ถวิล ชาราโกชน, และศรัณย์ ดำริสุข (2544, หน้า 182) กล่าวว่า ในการทำงานหรือหน่วยงานใดๆ จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ประการ คือ 1) การทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคล (social ability) 2) การทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน (task ability) ซึ่งการทำงานเกี่ยวกับด้านบุคคลเกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์โดยตรง การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้เกิดความร่วมมือ อันจะทำให้กิจการงานทั้งปวงสำเร็จ การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคลในสังคม นอกจากองค์ประกอบด้านต่างๆ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความต้องการ ความรู้ความสามารถ ค่านิยมและวัฒนธรรม บทบาทหน้าที่ในสังคม และอื่นๆ แล้ว ที่จะก่อให้เกิดวิถีการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะในขณะที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ในแต่ละวัน การมีความรักความผูกพันและความรู้สึกที่ดีต่อกันในสังคมแม้จะเป็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือด้วยกันก็ตาม การสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันเป็นการเอื้อให้เกิดความมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจต่อบุคคลและหน่วยงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 182) ได้กล่าวว่าในการทำงานร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงานหรือสมาชิกในหน่วยงานเดียวกัน จำเป็นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ไมตรีต่อกัน เพื่อที่จะได้ทำงานด้วยกันได้ดี ซึ่งมีวิธีการดังนี้ 1) เมื่อเพื่อนพูดให้

รับฟังด้วยความเต็มใจไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจของเขา 2) ให้ความเป็นกันเองและความเป็นมิตร 3) ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 4) อย่าแสดงตนว่าเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน 5) มีความจริงใจเสมอต้นเสมอปลายติดต่อกัน 6) ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีเรื่องทุกข์ร้อน 7) มีโอกาสพบปะสังสรรค์นอกเวลางาน 8) ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน 9) ไม่โยนความผิดหรือซักทอดความผิดให้เพื่อนร่วมงาน และ 10) ใจกว้างและยอมรับเพื่อนร่วมงาน

ธนิกันต์ มาฆะศิริานนท์, และนรินทร์ องค์กรอินทรี (2547, หน้า 23-24) กล่าวถึงการแบ่ง กระบวนการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การมีความรู้สึกร่วมในการวางแผน 2) การมีความรู้สึกร่วมในการปฏิบัติ 3) การมีความรู้สึกร่วมในการจัดสรรผลประโยชน์ และ 4) การมีความรู้สึกร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน ถ้าหากการติดตามงานและประเมินผลงานขาดการมีส่วนร่วมแล้วย่อมจะไม่ทราบด้วยตนเองว่างานที่ทำไปนั้นได้รับผลดี ได้รับประโยชน์หรือไม่อย่างใดการดำเนินกิจกรรมอย่างเดียวกันใน โอกาสต่อไป จึงอาจจะประสบความยากลำบากและยังได้กล่าวถึงลักษณะที่แสดงถึงการมีส่วนร่วม ได้แก่ มีความชำนาญในการสร้างและรักษาบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ คุณสมบัติไวต่อความรู้สึกในวัฒนธรรมที่ต่างกันออกไปและให้บริการแก่ลูกค้าและช่วยเหลือผู้ร่วมงาน

โคเฮน, และอัพฮอฟ (Cohen, & Uphoff, 1977, pp. 213-219) ได้แบ่งขั้นตอนการมีความรู้สึกร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่ม ตัดสินใจและปฏิบัติการ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และประสานความร่วมมือ 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (benefit) และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (evaluation)

ชาติด, ปรินท์, และแนส (Shadid, Prins, & Nas, 1982, p. 356) ได้จำแนกขั้นตอนหรือประเภทของการมีความรู้สึกร่วม 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้นประการแรกที่สุดที่จะทำคือ การกำหนดความต้องการและจำแนกลำดับความสำคัญต่อจากนั้นเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินโครงการนั้น จะได้มาจากคำถามที่ว่าใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้าง การบริหารวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารงาน และการประสานงาน และการขอความช่วยเหลือ 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและคุณภาพแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการกระจายผลประโยชน์ในกลุ่มด้วย ผลประโยชน์ของโครงการนี้รวมทั้งผลประโยชน์ในทางบวกและทางลบ ซึ่งเป็นประโยชน์และโทษต่อบุคคลและสังคมด้วย และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตก็คือ ความเห็น (views) ความชอบ

(preferences) และความคาดหวัง (expectations) ซึ่งจะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆ

สรุปได้ว่า การมีความรู้สึกร่วม เป็นการให้ความสำคัญต่อเหตุการณ์หนึ่งๆ อย่างตั้งใจและตอบสนองอารมณ์ความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้ส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานของสถานศึกษา เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษา ให้ความไว้วางใจและความร่วมมือจากบุคลากร ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

2.5 การมีทักษะทางสังคม

2.5.1 ความหมายของการมีทักษะทางสังคม

ลัวน สายยศ, และอังคณา สายยศ (2542, หน้า292) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมหมายถึงความสามารถที่จะทำให้ตนเองอยู่ในสังคมได้อย่างมีความหมายมนุษย์แต่ละคนมีปฏิสัมพันธ์กันไม่ทางใดก็ทางหนึ่งถ้าไม่มีศิลปะในการอยู่ร่วมกับคนอื่นแล้วจะทำให้ชีวิตไม่มีผู้มีความสุขในเรื่องนี้จึงเน้นความสามารถของคนที่จะทำให้เข้ากับคนอื่นได้โดยอาศัยความสามารถจากการเข้าใจอารมณ์ของคนอื่นมาทำให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ได้ดี

อุษณีย์ โพธิสุข (2542, หน้า 19-21) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมหมายถึงลักษณะเป็นที่ยอมรับของสังคมเพราะความเข้าใจคนอื่นรู้ความต้องการทางจิตใจของคนอื่นรู้ว่าจะนั่งในใจคนอื่นได้จะต้องทำอย่างไรเป็นที่พึงพาทางใจของคนอื่น

ทรงศิริ ยุทธวิสุทธิ (2543, หน้า 4) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมหมายถึงสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น รู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น ความสามารถนี้ประกอบไปด้วย การสื่อความหมายที่ดี และการบริหารความขัดแย้ง

จุมพิต ศรีวัฒนพงศ์ (2547, หน้า 25-26) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมหมายถึงทักษะที่ใช้ในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปในการติดต่อสื่อสารหรือร่วมมือกันปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งทักษะทางสังคมนั้นสามารถเริ่มต้นได้จากกลุ่มเล็กๆ ที่มีสมาชิกไม่กี่คนไปจนถึงกลุ่มใหญ่โดยที่แต่ละคนรู้หน้าที่และบทบาทในสังคมของตนเองเพื่อช่วยให้บุคคลเหล่านั้นสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของทักษะทางสังคมจะเห็นได้ว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกในสังคมล้วนต้องอาศัยทักษะทางสังคมที่แต่ละคนมีอยู่เป็นตัวช่วยสร้างความสัมพันธ์สมาชิกแต่ละคนจะมีทักษะทางสังคมมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับว่ามีการฝึกฝนมากน้อยเพียงไร

ธนิกานต์ มาชะศิริานนท์, และนรินทร์ องค์กรอินทรี (2547, หน้า 24) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมหมายถึง ความเชี่ยวชาญในการจัดการกับความสัมพันธ์และการสร้างเครือข่าย และความสามารถในการค้นหาพื้นฐานร่วมกันและสร้างสัมพันธภาพ

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, หน้า 27) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมหมายถึงความสามารถของบุคคลในการที่จะสร้างสัมพันธภาพให้คงอยู่มีความเข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ มีความยืดหยุ่นสามารถแก้ปัญหาได้กล้าแสดงออกและสามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

โกลแมน (Goleman, 1995, p.84) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมหมายถึงการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นตลอดจนสามารถที่จะค้นพบสิ่งที่เป็นพื้นฐานร่วมกันของบุคคลและทำให้เกิดความสามัคคีปรองดองกัน

สรุปได้ว่า การมีทักษะทางสังคมหมายถึง ความรู้พื้นฐานด้านการอยู่ร่วมกับบุคคลในสังคมอย่างมีความสุข ก่อให้เกิดความเข้าใจ ความรัก ความสามัคคี

2.5.2 ความสำคัญของการมีทักษะทางสังคม

สุรศักดิ์ สุภารัตน์ (2540, หน้า 3) กล่าวถึงความสำคัญของทักษะทางสังคมในด้านการศึกษาไว้ 3 ประการคือ 1) มีผลต่อการส่งเสริมความร่วมมือของนักเรียน (student participation) พัฒนาทักษะและเจตคติที่เป็นพื้นฐานของการเป็นพลเมืองที่มีประสิทธิภาพ 2) พัฒนาบรรยากาศแบบประชาธิปไตยในชั้นเรียน (developing a democratic classroom climate) และ 3) มีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (developing interpersonal relation)

อุษณีย์ โพธิสุข (2542, หน้า 19-21) กล่าวว่า การมีทักษะทางสังคมเป็นสิ่งที่ดีมีลักษณะเป็นที่ยอมรับของสังคมเพราะความเข้าใจคนอื่นรู้ความต้องการทางจิตใจของคนอื่นรู้ว่าจะนั่งในใจคนอื่นได้จะต้องทำอะไรเป็นที่พึงพาทางใจของคนอื่นเสมอๆ เพราะคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์ดีมักจะมีสุขความมั่นคงในใจการที่คนมีความฉลาดทางอารมณ์ไม่ดีจะมีปัญหาการปรับตัวพึ่งตนเองไม่ได้ต้องพึ่งพาอาศัยพึ่งพิงเหล่าพึ่งบุรี

สำนักงานกองทุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2556, ย่อหน้า 1) กล่าวว่า การมีทักษะในการเข้าสังคมทำให้เกิดความรู้สึที่ดีต่อกันจะช่วยลดความขัดแย้ง และช่วยให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นพร้อมที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์

สรุปได้ว่า การมีทักษะทางสังคมมีความสำคัญ คือเป็นความเชี่ยวชาญในการจัดการกับความสัมพันธ์และการสร้างเครือข่าย และความสามารถในการค้นหาพื้นฐานร่วมกันและสร้างสัมพันธภาพ โดยลักษณะที่แสดงในการนำการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการชักจูงโน้มน้าวใจ เชี่ยวชาญในการสร้างและนำทีมงานเพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข เกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์

2.5.3 ขอบข่ายของการมีทักษะทางสังคม

ธนิกันต์ มาฆะศิริานนท์, และนรินทร์ องค์กรินทร์(2547, หน้า 23-24) กล่าวว่าทักษะทางสังคมจัดเป็นความสามารถที่จะเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ในทางบวกตอบสนองต่ออารมณ์ของผู้อื่นและมีอิทธิพลต่อผู้อื่น ผู้นำสามารถใช้ทักษะทางสังคมนี้เพื่อจะเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลจัดการความไม่ลงรอย แก้ไข ข้อขัดแย้งและประสานผู้คนเข้าด้วยกันเพื่อเป้าประสงค์ ความสามารถที่จะสร้างความสัมพันธ์ นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นในองค์กรสมัยใหม่ ที่ยึดการทำงานเป็นคณะและมีความสำคัญต่อผู้นำที่มีประสิทธิภาพในทุกๆ องค์กรด้วย ลักษณะเช่นนี้สอดคล้องกับนักการปกครองชั้นสูงของไทยที่กล่าวย่ำว่าการสร้างความสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงควรต้องกระทำอย่างยิ่ง และโดยเฉพาะการทำงานที่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจาก ข้าราชการหรือพนักงานทุกฝ่าย ข้าราชการ ฝ่ายปกครองหรือผู้บริหาร ก็ต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันไว้ด้วย ทั้งที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงและหน่วยข้างเคียง นักการปกครองที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ก็เพราะได้รับความร่วมมือด้วยดีมาโดยตลอดโดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ดีช่วยในการประสานงานให้ได้ผลดีมากยิ่งขึ้น ซึ่งโดยแท้ที่จริงแล้วมนุษย์มีการประสานงานกันอยู่ตามธรรมชาติความร่วมมือนั้นเกิดจากความร่วมใจ เต็มใจในการทำงานที่ต้องร่วมกันคิดร่วมกันทำ และร่วมรับผิดชอบ สำหรับลักษณะที่แสดงถึงการมีทักษะทางสังคมได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการชักจูงโน้มน้าวใจ เชี่ยวชาญในการสร้างและนำทีมงาน

โกลแมน (Goleman, 1995, p.84) กล่าวว่าคุณลักษณะของทักษะทางสังคมประกอบด้วยแนวทาง 3 ประการ ดังนี้ 1) มีการสื่อสารที่ดี คือสามารถสื่อสารด้วยคำพูดและท่าทางที่เหมาะสม เข้าใจง่าย 2) มีความเชี่ยวชาญในการสร้างและการนำทีมงาน และ 3) สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดีซึ่งเป็นคุณสมบัติของผู้บริหารจัดการที่สำคัญ เช่น ถ้าลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงานขัดแย้งกันก็สามารถไกล่เกลี่ยลดความขัดแย้งทำให้งานสามารถเดินต่อไปได้

สรุปได้ว่า การมีทักษะทางสังคมเป็นความรู้พื้นฐานด้านการอยู่ร่วมกับบุคคลในสังคมอย่างมีความสุขการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี มีความเชี่ยวชาญในการสร้างและการนำทีมงาน สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี มีลักษณะการทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเต็มใจในการทำงานที่ต้องร่วมกันคิดร่วมกันทำ และไม่มีอคติและไม่คำนึงถึงพวกพ้อง

ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา

1. ความหมายของประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540, หน้า 97) กล่าวว่าประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึงการที่สถานศึกษาสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ดุสิต ทองสาย (2541, หน้า 6) กล่าวว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึงความสามารถของสถานศึกษาในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคมบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสมาชิกขององค์กรสามารถปรับตัวและพัฒนาให้องค์กรอยู่ต่อไปได้

สถิต กองคำ (2542, หน้า 58) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึงผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ประสิทธิผลพิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลรวดเร็วโดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาการบรรลุผลถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน

เบนนิส (Bennis, 1971, pp. 68-69) กล่าวว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึงความสามารถในการปรับตัวเปลี่ยนแปลงพัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและความสามารถในการประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในสถานศึกษาเพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจของสถานศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 มาตรา 47 ได้กล่าวถึงประสิทธิผลของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

มอทท์ (Mott, 1972, p. 398) กล่าวถึงประสิทธิผลของสถานศึกษาว่าเป็นความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง (productivity) ความสามารถในการพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติในทางบวก (positive attitude) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาสถานศึกษาได้ (adaptability) ความสามารถในการแก้ปัญหาสถานศึกษา (flexibility) และการประกันคุณภาพ (quality assurance)

ฮอย, และเฟอร์กูสัน (Hoy, & Ferguson, 1985, p.131) กล่าวถึงประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนต่อสภาวะแวดล้อมที่มากกระทบทั้งภายในและภายนอกและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ครูอาจารย์ได้

เรต, และฮอลลี (Reid, & Holly, 1988, p.5) กล่าวถึงประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึงความสามารถของนักเรียนที่จะบรรลุผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในขณะที่บางคนเห็นว่าประสิทธิผลทางการเรียนหมายถึงความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรให้แก่สมาชิก

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่มีความสามารถในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาเพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่แท้จริงที่บูรณาการผสมผสานคงสภาพขององค์กรให้เกิดความพึงพอใจและผลสำเร็จของการทำงานในห้องกรหรือหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยพิจารณาจากความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและสามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติที่ดีตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกและรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในสถานศึกษาจนทำให้เกิดความพอใจในการทำงานซึ่งเป็นการมองประสิทธิภาพในภาพรวมทั้งระบบ

2. ความสำคัญของประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา

ธงชัยสันติวงศ์ (2543, หน้า 9-10) กล่าวว่าผู้บริหารต่างก็มุ่งพยายามสร้างผลสำเร็จในการจัดการให้เกิดขึ้น 2 ทางคือประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นเครื่องมือใช้วัดความสำเร็จของกิจการสำหรับคำว่าประสิทธิภาพคือความสามารถสร้างผลงานที่มีคุณค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไปหรือพูดง่าย ๆ คือ การวัดอัตราส่วนของรายได้ต่อรายจ่ายนั่นเองแต่คำว่าประสิทธิผลคือเป็นเพียงการวัดว่ากิจการสามารถทำได้สำเร็จผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือเปล่าแต่จะไม่มีมีการสนใจคิดเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ได้ใช้ไปว่าได้ใช้ไปมากน้อยเพียงใด

เอ็ดมอนด์ส (Edmonds, 1988, p.15) ได้ให้ความสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลในสถานศึกษาไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) ผู้บริหารจะต้องมีภาวะความเป็นผู้นำสูงโดยเฉพาะในด้านการเรียนการสอน 2) เน้นการพัฒนาทักษะพื้นฐานของนักเรียน 3) ตั้งความคาดหวังในความสำเร็จของนักเรียนไว้ในระดับสูง 4) มีการประเมินผลนักเรียนอย่างมีระบบและสม่ำเสมอ และ 5) มีสภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบเรียบร้อย

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษาเป็นผลมาจากความสามารถในการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งสถานศึกษาที่สามารถสร้างประสิทธิผลให้เกิดขึ้นได้ย่อมได้รับการยกย่อง ยอมรับจากบุคคลในสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายตามคุณภาพและเป้าหมายที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ในสถานศึกษา

3. ขอบข่ายของประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษา

วิโรจน์ สารรัตนะ (2544, หน้า 21) ได้เสนอองค์ประกอบที่แสดงถึงความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่โดยแต่ละกลุ่มมีองค์ประกอบย่อยออกไปอีก ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านบรรยากาศการเรียนรู้ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบของนักเรียน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การยอมรับและการมีสิ่งจูงใจพฤติกรรมในทางบวกของนักเรียน การได้รับการสนับสนุนจากชุมชนและผู้ปกครอง 2) องค์ประกอบด้านการมีจุดมุ่งหมายร่วมกันของบุคลากรประกอบด้วย การมีจุดหมายที่ชัดเจน การมีค่านิยมและมีความเชื่อร่วมและการมีภาวะผู้นำทางด้านการเรียนการสอน และ 3) องค์ประกอบด้านการ

เรียนรู้ประกอบด้วยเน้นการสอนและหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรคาดหวังในความสำเร็จสูงและติดตามความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ

มอทท์ (Mott, 1972, p.305) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้ ในแง่ของความสามารถ 4 ประการดังนี้ 1) ความสามารถในการผลิต 2) ความสามารถในการพัฒนา และ 3) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน และความสามารถในการแก้ปัญหา

คอล์ดเวลล์, และสปิงส์ (Caldwell, & Spinks, 1990, p.156) กล่าวถึงเกณฑ์ประเมินความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษา 6 ด้านจำนวน 43 รายการซึ่งเป็นแบบอุดมคติ(ideal type) สถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพจะมีไม่ครบทุกรายการแต่ก็มีประโยชน์ที่จะใช้วัดความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาได้ซึ่งมีรายการดังนี้ 1) ด้านหลักสูตรประกอบด้วย 1.1) สถานศึกษามีจุดหมายสถานศึกษาที่ชัดเจน 1.2) สถานศึกษามีแผนงานที่ได้รับการวางแผนไว้อย่างสมควรเป็นระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้สถานศึกษามีแผนงานพัฒนานักเรียนให้มีทักษะที่ต้องการ และ 1.3) ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักเรียนในระดับสูง 2) ด้านการตัดสินใจประกอบด้วย 2.1) บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบายของนักเรียนในระดับสูง 2.2) คณะครูมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับสถานศึกษาในระดับสูง และ 2.3) ชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับสถานศึกษาในระดับสูง 3) ด้านทรัพยากรประกอบด้วย 3.1) สถานศึกษามีทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะช่วยให้ครูทำการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3.2) สถานศึกษามีครูที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ 4) ด้านภาวะผู้นำมีผู้บริหารที่สามารถประกอบด้วย 4.1) แบ่งสรรหน้าที่และทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ 4.2) จัดสรรทรัพยากรได้สอดคล้องกับความต้องการทางการศึกษา 4.3) ตอบสนองและสนับสนุนความต้องการของครู 4.4) ใส่ใจต่อการพัฒนาในวิชาชีพของครู 4.5) กระตุ้นคณะครูให้เกี่ยวข้องกับแผนงานพัฒนาในวิชาชีพและใช้ครูที่มีทักษะ 4.6) มีความตระหนักในสิ่งที่กำลังเกิดขึ้นในสถานศึกษาในระดับสูง 4.7) สร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานทางการศึกษาชุมชนครูนักเรียน 4.8) มีรูปแบบการบริหารที่ยืดหยุ่น 4.9) จัดให้มีข้อมูลย้อนกลับสำหรับครูในระดับสูงและ 4.10) มีการตรวจสอบแผนงานอย่างต่อเนื่องและวัดความก้าวหน้าตามจุดมุ่งหมาย 5) ด้านบรรยากาศประกอบด้วย 5.1) สถานศึกษากำหนดค่านิยมที่สำคัญ 5.2) ผู้บริหารครูนักเรียนแสดงความผูกพันและจงรักภักดีต่อจุดหมายค่านิยมของสถานศึกษา 5.3) สถานศึกษาจัดสภาพแวดล้อมที่รื่นรมย์ตื่นเต้นและท้าทายต่อครูนักเรียน 5.4) มีบรรยากาศการยอมรับและเชื่อถือซึ่งกันและกันของครูกับนักเรียน 5.5) มีบรรยากาศไว้วางใจและการสื่อสารแบบเปิดในสถานศึกษา 5.6) มีความคาดหวังในสถานศึกษาว่านักเรียนทุกคนจะทำดี 5.7) มีพันธะที่เข้มแข็งที่จะให้มีการเรียนรู้เกิดขึ้นในสถานศึกษา 5.8) ผู้บริหารครูและนักเรียนมีการคาดหวังในความสำเร็จระดับสูง 5.9) นักเรียนมีขวัญกำลังใจระดับสูง 5.10) นักเรียนมีการยอมรับนับถือผู้อื่นและความเป็นเจ้าของคนอื่น 5.11) จัดให้นักเรียนมีการรับผิดชอบต่อสถานศึกษา 5.12) มีความเป็นระเบียบวินัยใน

สถานศึกษา 5.13) อัตราการขาดเรียนของนักเรียนต่ำ 5.14) อัตราการพักการเรียนของนักเรียนต่ำ 5.15) อัตราความประพฤติเหลวไหลของนักเรียนต่ำ 5.16) ครูมีขวัญกำลังใจในระดับสูง 5.17) ครูมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและน้ำใจความเป็นกลุ่มในระดับสูง 5.18) อัตราการขาดงานของครูต่ำและ 5.19) การย้ายของครูมีเพียงเล็กน้อย และ 6) ด้านผลลัพธ์ประกอบด้วย 6.1) อัตราการออกกลางคันของนักเรียนต่ำ 6.2) คะแนนทดสอบแสดงถึงความสำเร็จในระดับสูง และ 6.3) ความสำเร็จในการศึกษาต่อหรือหางานทำของนักเรียนอยู่ในระดับสูง

วูดส์ (Woods, 1994, p. 45) กล่าวถึงประสิทธิผลของสถานศึกษาว่ามีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเนื่องจากสถานศึกษาเป็นสถาบันที่มีพลวัตดังนั้นเกณฑ์การประเมินความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาในวันนี้กับวันพรุ่งนี้อาจไม่เหมือนกันอย่างไรก็ตามมีคำถามที่สามารถนำไปใช้ประเมินความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาได้อย่างกว้างๆ ดังนี้คือ สถานศึกษามีคุณภาพในทุกด้านหรือไม่สถานศึกษามีคุณภาพต่อนักเรียนทุกคนหรือนักเรียนทุกกลุ่มหรือไม่สถานศึกษามีคุณภาพดีกว่าที่อื่น ๆ หรือไม่ในเรื่องการเรียนการสอนสถานศึกษามีการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพและมีความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษากันอย่างไร

รันเนอร์ (Runner, 2000, p.12) กล่าวว่า องค์ประกอบประสิทธิผลของสถานศึกษาควรมี 10 ประการ ดังนี้ 1) มีการกำหนดค่านิยม 2) ความคาดหวังและมาตรฐานของสถานศึกษา 3) มีการบริหารห้องเรียนที่ดี 4) การสอนของครูและกำหนดความคาดหวังที่สูง 5) มีครูที่เป็นแบบอย่างที่ดี 6) มีข้อมูลย้อนกลับทางบวกต่อนักเรียน 7) มีสภาพแวดล้อมที่ดีของนักเรียนและครู 8) มีการมอบหมายความรับผิดชอบให้กับนักเรียน 9) มีการประสบผลสำเร็จของนักเรียน และ 10) มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างครูกับนักเรียน

มอร์ติเมอร์ (Mortimore, 2001, p.172) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญในเรื่องประสิทธิผลของสถานศึกษา 8 ประการ ดังนี้ 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) การมีส่วนร่วมของครูในการวางแผนการพัฒนาและการตัดสินใจ 3) ความสามัคคีของคณะครู 4) เน้นการเรียนรู้อย่างเต็มที่ 5) การสอนที่ท้าทาย 6) สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงาน 7) เน้นการเรียนการสอน และ 8) ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน

คอล์ดเวลล์ และสปิงค์ส (Caldwell, & Spinks, 2002, p.17) ได้สรุปว่าลักษณะของสถานศึกษามีประสิทธิผลนั้นประกอบด้วยเรื่อง 4 เรื่องใหญ่คือ 1) เน้นเรื่องการเรียนการสอน โดยผู้บริหารจะต้องมีความเป็นผู้นำทางการศึกษา 2) ความสามารถได้รับการตรวจสอบได้ทั้งจากท้องถิ่นจากรัฐหรือจากส่วนกลางทั้งนี้เนื่องจากสถานศึกษาจะต้องบริหารภายใต้กรอบของท้องถิ่นของรัฐหรือของส่วนกลางซึ่งอาจอยู่ในรูปของกฎระเบียบนโยบายหรือการจัดลำดับความสำคัญ 3) การมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมจากครูผู้ปกครองและนักเรียน และ 4) การมีแผนงานที่พัฒนาในวิชาชีพเนื่องจากการบริหารแบบกระจายอำนาจต้องการให้บุคลากรมีความรู้ทักษะและทัศนคติในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะในการกำหนดจุดมุ่งหมายของสถานศึกษาการ

กำหนดนโยบายการจัดลำดับความสำคัญการจัดสรรทรัพยากรกระบวนการเรียนการสอนและการประเมินผลที่เหมาะสม

สรุปได้ว่าสถานศึกษาที่มีประสิทธิผลนั้นมิได้เกิดขึ้นอย่างมีโชคช่วยหรือมิได้เกิดขึ้นในลักษณะที่จะทำอย่างไรก็ได้หรือมิได้เกิดขึ้นอย่างไม่ต้องทุ่มเทความพยายามเท่าใดนักหรือมิได้เกิดขึ้นโดยไม่ต้องใช้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีมาประยุกต์ใช้หรือเป็นแนวทางหรือมิได้เกิดขึ้นโดยลำพังความสามารถของผู้บริหารหรือครูคนหนึ่งคนใดหรือมิได้เกิดขึ้นโดยไม่คำนึงถึงตัวผู้เรียนเป็นหัวใจที่สำคัญหรือมิได้เกิดขึ้นโดยไม่ใส่ใจต่อเป้าหมายและการบรรลุผลต่อเป้าหมายหรือมิได้เกิดขึ้นโดยไม่คำนึงถึงการมีกิจกรรมร่วมกันของคณะครูนักเรียนและชุมชนหรือมิได้เกิดขึ้นโดยไม่มี การวางแผนเพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิผลหรือมิได้เกิดขึ้นโดยมิได้เกิดขึ้นโดยไม่เน้นความมีจิตสำนึกชุมชนหรือมิได้เกิดขึ้นโดยไม่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาแต่สถานศึกษาที่มีประสิทธิผลนั้นจะต้องอาศัยหลักการแนวคิดทฤษฎีเป็นแนวทางต้องอาศัยความทุ่มเทพยายามในทุกด้านจากบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องอาศัยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันต้องอาศัยเป้าหมายที่ชัดเจนและทำทนายต้องอาศัยทรัพยากรที่เพียงพอและมีคุณภาพต้องอาศัยความมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริหารหลักสูตรและการสอน

4. ประสิทธิภาพในการบริหารโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา

4.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

4.1.1 ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2540, หน้า 8) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึงคุณลักษณะรวมถึงความรู้ความสามารถของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเรียนการสอน

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540, หน้า 29) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึงความรู้ความเข้าใจความสามารถและทักษะทางด้านวิชาการรวมทั้งสมรรถภาพทางสมองและมวลประสบการณ์ทั้งปวงที่เด็กได้รับการเรียนการสอนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ด้วยคะแนนจากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

อัจฉรา สุขารมณ, และอรพินทร์ ชูชม (2540, หน้า 3) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหมายถึงระดับความสำเร็จที่ได้รับจากการเรียน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2550, หน้า 5) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึงการเรียนรู้ตามแผนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอันเกิดจากกระบวนการเรียนการสอนในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึงการวัดความสำเร็จทางการเรียนหรือวัดประสบการณ์ทางการเรียนที่ E

ผู้เรียนได้รับจากการเรียนการสอนโดยวัดตามจุดมุ่งหมายของการสอนหรือวัดผลสำเร็จจากการศึกษาอบรมในโปรแกรมต่างๆ

สรุปได้ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหมายถึง คุณลักษณะรวมถึงความรู้ความสามารถของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเรียนการสอนหรือมวลประสบการณ์ทั้งปวงที่บุคคลได้รับจากการเรียนการสอนทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านต่างๆของสมรรถภาพทางสมองซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการตรวจสอบระดับความสามารถสมองของบุคคล

4.1.2 ความสำคัญของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2540, หน้า 8) กล่าวถึงความสำคัญของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนว่า ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านต่างๆของสมรรถภาพทางสมองซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการตรวจสอบระดับความสามารถสมองของบุคคลเรียนแล้วรู้อะไรบ้างและมีความสามารถด้านใดมากน้อยเท่าไร

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2546, หน้า 107-112) ได้กล่าวถึงผู้บริหารว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ขึ้นในระบบสถานศึกษาโดยจัดให้มีปฏิริยาตอบสนองของผู้เรียนที่มีต่อผู้สอนผู้เรียนด้วยกันเองวัสดุอุปกรณ์และสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนเพื่อให้การเรียนรู้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กูด (Good, 1973, p.7) ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเนื่องจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นดัชนีประการหนึ่งที่สามารถบอกถึงคุณภาพการศึกษา

สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านความรู้ ความสามารถ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนเพื่อให้การเรียนรู้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4.1.3 ขอบข่ายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

นิวัติ นาคะเวช (2540, หน้า 131) ได้กล่าวถึงกระบวนการที่ทำให้การศึกษามีคุณภาพว่าจะต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือการปรับปรุงพฤติกรรม การเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยใช้กระบวนการนิเทศการศึกษาในการส่งเสริมคุณภาพการเรียนการสอนพัฒนาครูอาจารย์ด้านวิชาการและการสอนนอกจากนี้ยังสามารถจำแนกความรู้ความสามารถความรับผิดชอบของครู-อาจารย์ซึ่งเป็นข้อมูลในการตัดสินใจหาการเรียนการสอนได้อีกประการหนึ่งด้วย

วิโรจน์ สารรัตนะ (2544, หน้า 21) การจัดการเรียนการสอนถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในระบบสถานศึกษาถ้าระบบการจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพตามมาตรฐานนักเรียนที่จบการศึกษาย่อมมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคมการจัดการเรียนการสอนให้ตรงตามเป้าหมายของหลักสูตรตรงตามจุดประสงค์รายวิชาย่อมช่วยกำหนดทิศทางการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาให้ถูกต้องการเอาใจใส่ดูแลตรวจสอบและประเมินคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้มีข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาแก้ไขจุดด้อยและเสริมจุดเด่น

ในระบบการจัดการศึกษาในสถานศึกษาดังนั้นผู้บริหารที่เอาใจใส่ต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนย่อมเป็นเครื่องแสดงถึงการที่เป็นผู้บริหารงานอย่างมีเป้าหมายการวัดผลประเมินผลที่มีระบบและมีมาตรฐานจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงระบบการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาได้เป็นอย่างดีถ้ากล่าวถึงระบบการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาย่อมเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของครูเช่นการที่ครูมีความเอาใจใส่นักเรียนต่อการสอนมีการพัฒนากระบวนการสอนให้ทันสมัยอยู่เสมอมีการสร้างอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการสอนให้สามารถเข้าให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุขเกิดความเข้าใจชัดเจนมีระบบติดตามนักเรียนที่จบการศึกษาและออกไปสู่ระบบสังคมว่าประสบความสำเร็จหรือมีปัญหาที่สืบเนื่องมาจากกระบวนการเรียนการสอนในสถานศึกษาหรือไม่อย่างไรและนำข้อมูลมาพัฒนาระบบภายในสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมซึ่งจะเป็นการช่วยให้การจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษามีคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

กนก จันทร์ขจร (2545, หน้า 67) ได้กล่าวถึงการจัดการเรียนการสอนโดยวิธีการเชิงระบบเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพว่า จะต้องใช้ศาสตร์วิชาชีพครูและมีศิลปะของความเป็นครูโดยที่ครูต้องสร้างความสัมพันธ์หน่วยย่อยต่างๆ ขององค์ประกอบและกระบวนการในการจัดการเรียนการสอนเป็นวงจรมีความสัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์และจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหรือตัวป้อนเข้าสู่ระบบได้แก่ ครูนักเรียนสิ่งแวดล้อมงบประมาณหลักสูตรเป็นต้นต้องคำนึงถึงปัจจัยหรือตัวป้อนเข้าสู่ระบบได้แก่การเตรียมตัววางระบบการเรียนการสอนศึกษาแผนการสอนเตรียมห้องเรียนเตรียมอุปกรณ์การวัดผลโดยต้องคำนึงถึงผลผลิตการที่นักเรียนมีความรู้ความสามารถตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและจะต้องคำนึงถึงข้อมูลย้อนกลับเพื่อตรวจสอบปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น

มอทท์ (Mott, 1972, p. 305) กล่าวว่า ความสามารถในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงซึ่งหมายถึงปริมาณและคุณภาพของนักเรียนประสิทธิผลของสถานศึกษาที่สร้างความเชื่อมั่นได้สูงโดยวัดความนิยมจากชุมชนและผู้ปกครองนักเรียนประการหนึ่งได้แก่สถานศึกษานั้นมีนักเรียนเข้าเรียนมีปริมาณมากและคุณภาพการเรียนการสอนอยู่ในเกณฑ์สูงโดยดูจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนความสามารถในการศึกษาต่อในสถาบันชั้นสูงได้เป็นจำนวนมากสถานศึกษาที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพสูงดังกล่าวนี้จะได้แก่สถานศึกษาในเมืองสถานศึกษาระดับจังหวัดที่มีชื่อเสียงสถานศึกษามีความพร้อมทั้งด้านปัจจัยต่างๆ ได้แก่วัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพออาคารสถานที่บรรยากาศสิ่งแวดล้อมเหมาะสมปัจจัยด้านการเงินคลังตัวสามารถจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายได้อย่างสะดวกมีบุคลากรคือครูผู้สอนตลอดจนการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเรื่องคุณภาพของนักเรียนส่วนใหญ่จะดูที่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นเกณฑ์ชี้วัดเพียงประการเดียวซึ่งเป็นความเข้าใจผิดควรที่จะพิจารณาถึงส่วนประกอบต่างๆ ได้แก่การพัฒนาทัศนคติแรงจูงใจของนักเรียนความคิดสร้างสรรค์ความเชื่อมั่นในตนเองความปรารถนาและความคาดหวังต่างๆ รวมทั้งการ

ประพจน์ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมมีจริยธรรมคุณธรรมค่านิยมที่ดีงามซึ่งลักษณะต่างๆ ดังกล่าวนับเป็นลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่สังคมมีความคาดหวังและมีความต้องการอย่างมากจึงอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพที่เกิดกับผู้เรียนนอกจากจะเป็นผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาเล่าเรียนมีความรู้ความสามารถทางวิชาการอย่างยอดเยี่ยมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชาต่างๆ สูงเป็นที่น่าพอใจแล้วยังมีการพัฒนาความรู้ความสามารถทักษะเจตคติค่านิยมและคุณธรรมต่างๆ ที่พึงปรารถนาให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

คอล์ดเวลล์, และสปิงคส์ (Caldwell, & Spinks, 1990, p.156) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ประเมินความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษา 6 ด้านจำนวน 43 รายการซึ่งเป็นแบบอุดมคติ (Ideal Type) สถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพจะมีไม่ครบทุกรายการแต่ก็มีประโยชน์ที่จะใช้วัดความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาได้ซึ่งมีรายการดังนี้ด้านหลักสูตร 1) สถานศึกษามีจุดหมายสถานศึกษาที่ชัดเจน และ 2) สถานศึกษามีแผนงานที่ได้รับการวางแผนไว้อย่างสมควรเป็นระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้สถานศึกษามีแผนงานพัฒนานักเรียนให้มีทักษะที่ต้องการ 3) ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักเรียนในระดับสูงด้านผลลัพธ์ 4) คะแนนทดสอบแสดงถึงความสำเร็จในระดับสูง และ 5) ความสำเร็จในการศึกษาต่อหรือหางานทำของนักเรียนอยู่ในระดับสูง

สรุปได้ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นความรู้ความสามารถของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเรียนการสอนหรือมวลประสบการณ์ทั้งปวงที่บุคคลได้รับจากการเรียนการสอนทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านต่างๆ ของสมรรถภาพทางสมองซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการตรวจสอบระดับความสามารถสมองของบุคคล โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการจัดการเรียนการสอนที่ชัดเจนมีการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมกรรมการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีการนิเทศการศึกษาในการส่งเสริมคุณภาพการเรียนการสอนพัฒนาครูอาจารย์ด้านวิชาการและการจัดการเรียนการสอนและเอาใจใส่ต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอน

4.2 การพัฒนาทัศนคติ

4.2.1 ความหมายของการพัฒนาทัศนคติ

นิภา แก้วศรีงาม (2548, หน้า 76) กล่าวว่า การพัฒนาทัศนคติหมายถึง กระบวนการทางความคิดของบุคคลที่เกิดจากการที่คนมีรูปแบบการรับรู้และการคิด (perception and cognitive style) ไปในทิศทางที่ดี มองและรับรู้สิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริงด้วยอารมณ์ที่ผ่อนคลายจึงทำให้มีพฤติกรรมแสดงออกที่เหมาะสมเป็นการโน้มน้าวจิตใจใต้อาณัติที่ดี

รัตนา บรรณารธรรม (2548, หน้า 1) กล่าวว่า การพัฒนาทัศนคติหมายถึง การคิดเชิงบวกเป็นศิลปะสำคัญของการดำรงชีวิตให้มีความสุขเป็นกลอุบายกล่อมใจให้ยอมรับสภาพปัญหาที่กำลังปรากฏเพื่อให้มีกำลังใจและความเข้มแข็งในการต่อสู้กับชีวิตต่อไป

เจลิมชัย เลิศทวิพรกุล (2551, หน้า 14-16) กล่าวว่า การพัฒนาทัศนคติหมายถึง การมองโลกในแง่ดี

สรุปได้ว่า การพัฒนาทัศนคติหมายถึง ศิลปะการดำรงชีวิตให้มีความสุข ประสบความสำเร็จท่ามกลางปัญหาและอุปสรรค โดยการสร้างเจตคติที่ดีต่อตนเองต่อคนอื่นและสภาพการณ์ที่เป็นบวกเปลี่ยนปัญหาให้เป็นกำลังใจและความเข้มแข็งในการต่อสู้อย่างสร้างสรรค์

4.2.2 ความสำคัญของการพัฒนาทัศนคติ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2544, หน้า 324-326) ได้กล่าวถึงปัจจัยหลักที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของผู้ปฏิบัติงานว่าผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผู้บริหารต่อเพื่อนร่วมงานและจะต้องรู้จักพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอต้องพัฒนาความคิดของตนเพื่อการปฏิบัติงานตลอดเวลาที่มีความกระตือรือร้นและเอาจริงเอาจังในการปฏิบัติงาน

ณรงค์ กาญจนานนท์ (2545, หน้า 59-63) ได้ให้ความสำคัญต่อการประเมินบุคลากรว่าจะช่วยให้ขวัญและกำลังใจแก่ครูอาจารย์ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเรียบร้อย และมีคุณภาพประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นบรรยาอากาศของสถานศึกษาที่มีต่อการที่ครูอาจารย์จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดี

สรุปได้ว่า การพัฒนาทัศนคติทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ในแง่ดีต่อองค์กร เพื่อสร้างเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กรให้สำเร็จ เรียบร้อย มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการขององค์กร

4.2.3 ขอบข่ายของการพัฒนาทัศนคติ

รัตนา บรรณารธรรม (2548, หน้า 1-2) กล่าวว่า การพัฒนาทัศนคติกระทำได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) เปลี่ยนการคิดเชิงตำหนิกลายเป็นยอมรับความเป็นจริงของตนเองคิดหาทางปรับปรุงแก้ไขเหตุการณ์ในชีวิตให้ดีขึ้นโดยการศึกษาข้อผิดพลาดของตนเองและผู้อื่นมาเป็นข้อมูลโดยไม่ตำหนิไม่วิพากษ์วิจารณ์ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดของตนเองคนอื่นหรือสิ่งรอบข้าง 2) มองทุกปัญหาอย่างสดใสให้มองหาสิ่งที่ดีในเหตุการณ์ รู้จักนำเรื่องราวๆ ที่เกิดขึ้นมาใช้ประโยชน์ เรียนรู้ที่จะเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส 3) การคิดเชิงบวกเป็นการเรียนรู้ของบุคคลที่ฝึกฝนและพัฒนาได้เป็นการเรียนรู้ในการแปลความหมายเหตุการณ์ต่างๆ ในด้านบวกแสดงความรู้สึกดีๆ ความอิมเอมใจ ปลอบปลื้มใจกระปรี้กระเปร่า มีพลังกำลังใจ 4) มองให้เห็นว่าสิ่งที่เรากำลังทำนั้นส่งผลดีกับใครบ้างอยู่เสมอเป็นการกล่อมเกลาคจิตใจของคนเราให้มองเห็นคุณค่าของตนเองและเห็นคุณค่าของคนอื่นหล่อหลอมให้เป็นคนชอบช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และ 5) สร้างวินัยให้กับตนเองให้เป็นคนที่ทำงานให้เสร็จทันเวลา ที่กำหนดเป็นการฝึกตนเองให้เห็นคุณค่าของเวลาทราบความสามารถของตนว่าอยู่ในระดับใดเพื่อจะได้ขอความช่วยเหลือและคำแนะนำจากคนอื่นได้ทันท่วงที

เฉลิมชัย เลิศทวีพรกุล(2551, หน้า 9-12) ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนานักเรียนให้เกิดทัศนคติเชิงบวก 10 ขั้นตอน ดังนี้ 1) โน้มน้าวให้นักเรียนควบคุมตนเองให้มีจิตสำนึกคิดเชิงบวกศรัทธาในความงามความดีถ้าคิดว่าทำได้แล้วคุณจะทำได้และลงมือทำเดี๋ยวนี้ กฎของความสำเร็จ คือลงมือทำเดี๋ยวนี้ 2) ฝึกให้นักเรียนเอาใจจดจ่อกับสิ่งที่ฟังบรรยายและหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่ฟังบรรยายโดยการสร้างมโนภาพ ถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นรูปภาพเพราะรูปภาพหนึ่งรูปมีค่าเท่ากับคำพูดพันคำ เมื่อประสบปัญหา ล้มเหลวพ่ายแพ้หรือไม่สบายอารมณ์ ให้ตอบโต้ด้วยความคิดเชิงบวก ที่จบไปแล้วคือจบเราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอดีตได้แต่เราสามารถเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับสิ่งที่จะเกิดในปัจจุบันและอนาคตวันวานผ่านไปแล้วพรุ่งนี้ยังไม่ถึง จงทำวันนี้ให้ดีที่สุดครูควรฝึกให้นักเรียนยอมรับว่าทุกปัญหามีทางออกเสมอและเป็นทางออกที่สวยงามด้วย 3) ยึดกฎใจเขาใจเรากฎมนุษย์ทองคำกล่าวว่าจะปฏิบัติต่อผู้อื่นในลักษณะเดียวกับที่เราต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเราครูควรฝึกให้นักเรียนแบ่งปันสิ่งของที่มีให้ผู้อื่นเป็นการเสียให้ได้ และการให้เพื่อเพิ่มเมื่อช่วยเหลือผู้อื่น ก็เหมือนได้ช่วยเหลือตนเองการให้จึงควรเป็นการให้เกียรติให้โอกาสและการให้อภัยซึ่งเป็นคุณธรรมสูงสุดของมนุษย์ 4) ขจัดความคิดเชิงลบออกให้หมดด้วยการให้นักเรียนทบทวนตนเอง 5) ให้นักเรียนได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขแล้วแบ่งปันความสุขให้ผู้อื่นด้วย ครูต้องมีความเมตตาเป็นฐานไม่กดดันให้เกิดความกังวลเปลี่ยนความกังวลให้เป็นกังวลอย่างสร้างสรรค์ฝึกให้ยึดกฎในการแก้ปัญหาความกังวล 2 ข้อ คือให้คิดถึงผลลัพธ์ที่ดีที่สุดที่อาจเกิดขึ้นกับปัญหาหรือความน่าจะเป็นกับสิ่งที่เขากังวลและสิ่งที่เกิดขึ้นในที่สุดมีความเป็นไปได้สูงครูควรช่วยให้นักเรียนสามารถควบคุมสถานการณ์ตอบสนองต่อปัญหาเชิงบวกสร้างนิสัยมองโลกในแง่ดีในทุกๆ สถานการณ์ 6) สร้างนิสัยใจกว้างให้เกิดขึ้นกับนักเรียนการเปิดใจกว้างเพื่อยอมรับผู้อื่นในรูปแบบที่เขาเป็นมองหาจุดดีและเรียนรู้ที่จะชอบผู้อื่นฝึกให้นักเรียนนึกถึงบุคคลผู้หนึ่งที่เขายอมรับไม่ค่อยได้โดยให้เขียนชื่อเขาค้นนั้นแล้วฝึกยอมรับในสิ่งที่เขาเป็นโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกมาครอบงำจิตใจฝึกให้นักเรียนเคารพในบุคคลอื่นแล้วนักเรียนก็จะได้รับการเคารพกลับคืน 7) ให้นักเรียนเตือนตนเองด้วยการคิดเชิงบวกให้นักเรียนได้ควบคุมสิ่งเร้าจิตใจที่เกิดขึ้นภายนอก การฝึกการควบคุม 3 รูปแบบ คือ การเตือนจากสิ่งเร้าจิตใจที่สำคัญ การมองเห็นการได้ยิน สัมผัสทางกาย รสชาติและกลิ่นการเตือนตนเองให้พบกับแง่มุมสนุกสนาน หัวเราะกับข้อผิดพลาดไม่เครียดและมีอารมณ์ขันขณะเกิดปัญหา การเตือนอัตโนมัติ คือให้นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่ดีๆ เพื่อให้การแก้ปัญหาให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีออกมา 8) พลังแห่งการอธิษฐาน เมื่ออธิษฐานจะเกิดแรงศรัทธาและความเชื่อมั่นในสิ่งที่มุ่งหวัง การอธิษฐานได้ผลดีที่สุดคือการเชื่อมั่นอย่างแท้จริงว่าจะได้รับการตอบรับ ครูควรให้นักเรียนได้ปฏิบัติ 7 ประการคือ อธิษฐาน คิด พูดคุยกับผู้รู้แต่เชื่อมั่นที่ รัศมีดวงวิ้งในการทำตามความตั้งใจ มีความโน้มเอียงในสิ่งอธิษฐาน ลงมือทำโดยไม่รีรอ และบันทึกผลที่เกิดจากการอธิษฐานเพราะพลังอันยิ่งใหญ่ที่สุด สถิตอยู่ในพลังของการอธิษฐาน 9) ฝึกให้นักเรียนได้กำหนดเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมายเป็นวิธีการหนึ่งในการมุ่งจุดสนใจไปยังสิ่งที่ต้องการ โดย

กำหนดเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และ 10) ศึกษาและวางแผนทุกๆ วันในแต่ละวัน ครูควรฝึกให้นักเรียนได้ปฏิบัติกิจกรรม 15 ถึง 20 นาทีในการคิดถึงเป้าหมายด้วยทัศนคติเชิงบวก ตรวจสอบทัศนคติของตนเองด้วยทัศนคติเชิงบวก ทบทวนการกระทำและการคิดด้วยทัศนคติเชิงบวกอ่านหนังสือสร้างแรงบันดาลใจ จัดสรรเวลาเพื่อศึกษา คิดและวางแผนด้วยทัศนคติเชิงบวก

มอทท์ (Mott, 1972, p. 305) กล่าวว่าการพัฒนาทัศนคติมีความคิดเห็นท่าที่ความรู้สึกหรือพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการศึกษาแสดงออกในทางที่ดั่งงาม สมเหตุสมผลและสอดคล้องกับความต้องการของสังคมการศึกษานอกจากจะสร้างเสริมความเจริญให้บุคคลทั้ง 4 ด้านกล่าวคือด้านร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงพัฒนาการส่วนต่างๆ อย่างเหมาะสมกับวัยด้านสติปัญญามีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนรู้จักคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลและมีความคิดอย่างสร้างสรรค์ด้านสังคมสามารถนำความรู้ความสามารถและทักษะอันจำเป็นเพื่อนำไปใช้ในการดำรงชีวิตในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีความสุขและด้านจิตใจรู้จักเหตุผลมีวินัยคุณธรรม จริยธรรมอย่างเหมาะสมและดั่งงามแล้วทัศนคติทางบวกจะเป็นผลที่เกิดจากผู้ที่ได้รับการศึกษาครบถ้วนทั้ง 4 ด้านดังกล่าวแล้วผู้ที่มีทัศนคติทางบวกจะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เป็นที่พึงประสงค์ของสังคมโดยส่วนรวมมีจิตใจกว้างขวางไม่ทำตนต่อต้านหรือถดถอยหนีสังคมมีความมั่นคงทางจิตใจมีเหตุผลยอมรับกฎกติกาของสังคมที่ได้กำหนดขึ้นและปฏิบัติด้วยความจริงใจมีจิตใจเป็นประชาธิปไตยยอมรับและเคารพความคิดเห็นของส่วนรวมเห็นความสำคัญและคุณค่าของการอยู่ร่วมกันในสังคมให้ความร่วมมือร่วมใจต่อการปฏิบัติภารกิจของส่วนรวมให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นผู้ที่มีความสามารถควบคุมจิตใจและมีวินัยในตนเองอดกลั้นและเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคมรู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนมนุษย์เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคมตลอดจนสามารถดำเนินการอบรมสั่งสอนนักเรียนให้เป็นคนดีมีคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระเบียบวินัยรู้จักพัฒนาตนเองมีเจตคติที่ดีต่อการศึกษาและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

สรุปได้ว่า การพัฒนาทัศนคติเป็นศิลปะการดำรงชีวิตให้มีความสุข ประสบความสำเร็จท่ามกลางปัญหาและอุปสรรค โดยการสร้างเจตคติที่ดีต่อตนเองต่อคนอื่นและสภาพการณ์ที่เป็นบวกเปลี่ยนปัญหาให้เป็นกำลังใจและความเข้มแข็งในการต่อสู้อย่างสร้างสรรค์การสร้างนิสัยใจกว้างให้เกิดขึ้นกับนักเรียนการโน้มน้าวให้นักเรียนควบคุมตนเองให้มีจิตสำนึกเชิงบวกการฝึกให้นักเรียนเอาใจจดจ่อกับสิ่งที่พึงปรารถนาและหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาการฝึกให้นักเรียนได้กำหนดเป้าหมายของตนเอง และส่งเสริมให้ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี

4.3 การพัฒนาสถานศึกษา

4.3.1 ความหมายของการพัฒนาสถานศึกษา

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 576) กล่าวว่า การพัฒนาสถานศึกษา หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางเจริญขึ้น การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีให้กับสถานศึกษา

สนธยา พลศรี (2547, หน้า 2) กล่าวว่า การพัฒนาสถานศึกษาหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ

ปกรณ์ ปรียากร (2548, หน้า 5) กล่าวว่า การพัฒนาสถานศึกษา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ละเอียดละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่างๆ ไปสู่ระดับที่สามารถขยายตัวขึ้น เติบโตขึ้น มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และเหมาะสมกว่าเดิมหรืออาจก้าวหน้าไปถึงขั้นที่อุดมสมบูรณ์เป็นที่น่าพอใจ

สุวิมล จุลวานิช, และนพมณี ฤทธิกุลสิทธิชัย (2556, หน้า 23) กล่าวว่า การพัฒนาสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

สตรีท (Streeten, 1972, p.3) กล่าวว่า การพัฒนาสถานศึกษา หมายถึง เป้าหมายและกระบวนการที่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนต่อชีวิตและการทำงาน การเปลี่ยนแปลงสถาบันต่างๆ ทางสังคม วัฒนธรรมและการเมืองอีกด้วย

ยูเนสโก (UNESCO, 1982, p.305) กล่าวว่า การพัฒนาสถานศึกษา หมายถึง การวางแผนและการจัดการ

สรุปได้ว่า การพัฒนาสถานศึกษาหมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยมีการวางแผนมีการจัดการอย่างมีเป้าหมายและมีกระบวนการที่ครอบคลุมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนต่อชีวิตและการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

4.3.2 ความสำคัญของการพัฒนาสถานศึกษา

กัลยา ยวนมาลัย(2546, หน้า 2) กล่าวว่า การพัฒนาสถานศึกษาเป็นการเปลี่ยนแปลงให้ทางที่ดีขึ้นการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพจึงเป็นงานที่ยากเนื่องจากบริบทของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษานั้นมีความแตกต่างกันมีทั้งสถานศึกษาขนาดเล็กที่ขาดความพร้อมทางปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านงบประมาณด้านครุภัณฑ์สื่อการเรียนการสอนสถานศึกษาขนาดกลางที่ไม่ค่อยได้รับความสนใจจากหน่วยงานต้นสังกัดสถานศึกษาขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีแต่ขาดงบประมาณด้านสาธารณูปโภคโดยเฉพาะค่าไฟฟ้าการพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพจึงเป็นงานที่ทำทนายผู้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาทุกสถานศึกษา

ปกรณัม ปรียากร (2548, หน้า 5) กล่าวว่า สถานศึกษาเป็นองค์กรทางการศึกษาที่สำคัญระดับฐานล่างต่อการดาเนินบทบาทภารกิจการสร้างสรรค้ก่อให้เกิดผลผลิตทางการศึกษาทั้งนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจะเป็นกลไกสำคัญที่จะนำความสำเร็จและเสริมสร้างคุณภาพทางการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้นๆ การสร้างคุณภาพในสถานศึกษาจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นความมั่นใจเกิดขึ้นกับผู้บริหารทั้งนักเรียนผู้ปกครองชุมชนและสังคมส่วนรวมดังนั้นสถานศึกษาที่มีคุณภาพเชิงบริหารจัดการย่อมก่อให้เกิดมิติแห่งความเป็นเลิศในระบบการจัดการศึกษายุคใหม่จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีปัจจัยและองค์ประกอบเสริมที่หลากหลายเข้ามาช่วยดาเนินการเพื่อส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้ในที่สุด “ผู้บริหารสถานศึกษา” จึงมีความสำคัญยิ่งที่ต้องกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรซึ่งหมายถึงสถานศึกษาให้เป็นสถานศึกษาคุณภาพก้าวสู่ความเป็นเลิศได้ต่อไปในอนาคต

สรุปได้ว่า การพัฒนาสถานศึกษามีส่วนสำคัญในการพัฒนาเพื่อให้องค์กรดาเนินการได้อย่างมีคุณภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมและเสริมสร้างคุณภาพทางการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้นๆ

4.3.3 ขอบข่ายของการพัฒนาสถานศึกษา

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, และฉัตยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 172) กล่าวว่า ในการพัฒนาสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา จะกำหนดเป้าหมาย ผลักดัน และจูงใจ โดยวิธีการดังนี้ 1) ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน แสดงความประทับใจ รวมทั้งความภาคภูมิใจตลอดจนความเชื่อมั่นในความสามารถ 2) สร้างแรงบันดาลใจให้แก่สมาชิก โดยให้ออกาสที่จะพัฒนาตนเอง เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และมีส่วนร่วมในโครงการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด และ 3) ให้ความสนใจและกระตุ้นปัญหาของสมาชิกเป็นรายบุคคล โดยการสร้างความไว้วางใจร่วมกันดูแล ให้คำปรึกษาแนะนำ และกระตุ้นความเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อให้ปฏิบัติงานโดยการใช้ความคิด เหตุผล และความรอบคอบในการตัดสินใจแก้ปัญหา แสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานอย่างเป็นกระบวนการและเป็นแบบอย่างที่ดี พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่มจูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานจะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม 7 ด้าน คือ การเป็นแบบอย่างที่ดี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การมุ่งความสัสมพันธ์เป็นรายบุคคล การสร้างและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ การคาดหวังต่อผลงานสูง และการเอาชนะต่อการต่อต้าน

ปกรณัม ปรียากร (2548, หน้า 6-7) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงการพัฒนาทั้งระบบของสถานศึกษาประกอบด้วย 1) การกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาที่มีจุดเน้นการพัฒนาคุณภาพนักเรียนอย่างชัดเจน 2) การกำหนดแผนยุทธศาสตร์สอดคล้องกับเป้าหมาย

3) การกำหนดแผนการดำเนินงานในทุกองค์ประกอบของสถานศึกษาสอดคล้องกับเป้าหมาย และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ 4) การจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายใน และ 5) การจัดทำรายงานประจำปีเพื่อรายงานผู้เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพจากภายนอก

เดสเลอร์ (Dessler, 1998, pp.202-203) กล่าวว่าในการพัฒนาสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารต้องปฏิบัติดังนี้ 1) จัดเตรียมวิสัยทัศน์ ใช้อิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในทัศนคติ และสมมติฐานของสมาชิกและสร้างความผูกพันสำหรับพันธกิจ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ 2) จัดตั้งและกำหนดขอบเขตการติดต่อสื่อสาร โดยการกำหนดให้เหมาะสมเพื่อที่จะปฏิบัติตามพันธกิจขององค์กรให้สำเร็จลุล่วง 3) ติดต่อสื่อสารกลยุทธ์ เป็นการสร้างทางเลือกและนำทางแก่ผู้ตาม และ 4) เอาชนะการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ลดแรงต้านทาน พัฒนาความช่วยเหลือ กระตุ้นแรงจูงใจ และการสร้างความเชื่อมั่น ความคาดหวังในเชิงบวกแก่ผู้ตาม

สรุปได้ว่า การพัฒนาสถานศึกษามีขอบข่ายดังนี้ 1) สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้แก่บุคลากรได้ 2) มีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่บุคลากรในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง และ 3) กระตุ้นความเชื่อมั่นในตัวของบุคลากรเพื่อให้เกิดการใช้ความคิด เหตุผล และความรอบคอบในการตัดสินใจแก้ปัญหา

4.4 การแก้ปัญหา

4.4.1 ความหมายของการแก้ปัญหา

ประเสริฐ ต้นสกุล (2551, หน้า 12) กล่าวว่า การแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์การประดิษฐ์คำตอบการพิจารณาผลพวงและค้นหาวิธีการที่เหมาะสม

กองสุขศึกษา (2551, หน้า 22) กล่าวว่า การแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแก้ปัญหาที่เกิดจากความตึงเครียด

มัณฑรา ธรรมบุศย์ (2551, หน้า 1) กล่าวว่า การแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการรู้จักขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นในยามจำเป็นรู้จักพัฒนาและประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหาสามารถหาทางแก้ปัญหาและวางแผนแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

กระทรวงสาธารณสุข (2555, หน้า 1) กล่าวว่า การแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการคิดหาทางเลือกเพื่อแก้ปัญหาให้ดีที่สุดและเหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

สรุปการแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา และหากกลยุทธ์ วิธีการ และเทคนิค ในการแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเกิดคุณภาพสูงสุด

4.4.2 ความสำคัญของการแก้ปัญหา

ซูบรอน ไชยลาภ (2550, หน้า 13) กล่าวว่า ในการที่จะแก้ปัญหาต่างๆ แต่ละปัญหานั้นเราจำเป็นจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจปัญหานั้นๆ ให้ละเอียดและถ่องแท้ก่อนว่าสาเหตุของปัญหานั้นเกิดมาจากอะไรเมื่อเราทราบสาเหตุของปัญหานั้นแล้วเราจึงมาสร้างทางเลือกที่หลากหลายในการแก้ปัญหาแล้วพิจารณาไตร่ตรองให้ละเอียดถี่ถ้วนว่าเราจะเลือกทางเลือกใดในการแก้ปัญหาแน่นอนว่าเราต้องเลือกทางเลือกที่เราคิดว่าดีที่สุดในการแก้ปัญหาซึ่งในการแก้ปัญหาแต่ละปัญหานั้นต้องใช้วิธีการที่หลากหลายประกอบกับต้องใช้เวลาในการแก้ปัญหาซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละปัญหาที่สุดแล้วในการแก้ปัญหาอะไรก็ตามถ้าผลของการแก้ปัญหานั้นๆ ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องพอใจทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายเราจะถือว่าการแก้ปัญหานั้นประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตั้งไว้ทุกประการเพราะทุกฝ่ายต่างได้ประโยชน์ร่วมกัน

กระทรวงศึกษาธิการ (2552, หน้า 2) กล่าวว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาสามารถนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้หรือสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับตนเองและสังคมได้อย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า การแก้ปัญหาสามารถทำให้สถานศึกษาดำเนินกิจการเพื่อเป้าหมายที่ร่วมกันวางแผนตามกำหนดไว้อย่างมีคุณภาพสูงสุด โดยการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจะต้องเกิดจากการตัดสินใจของผู้บริหาร และการยอมรับของบุคลากรในสถานศึกษา

4.4.3 ขอบข่ายของการแก้ปัญหา

กระทรวงศึกษาธิการ (2552, หน้า 2) กล่าวว่า ในการแก้ปัญหภายในสถานศึกษาทำได้โดย 1) ทำความเข้าใจสถานการณ์ โดยอาศัยข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีการรวบรวม จัดระเบียบหาความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินงานแก้ปัญหาขั้นตอนต่อไป 2) กำหนดปัญหาให้ถูกต้องและชัดเจน โดยอาจจะใช้วิธีการเล่าเรื่องหรือการเขียนบรรยายสภาพปัญหาด้วยถ้อยคำสั้นๆ ที่สื่อสารอย่างตรงประเด็นได้ใจความ จากนั้นจึงระบุเป้าหมายของสภาพการณ์ ที่เราอยากให้เกิดขึ้นภายหลังจากที่ได้แก้ไขปัญหานั้นไปแล้ว 3) วิเคราะห์สาเหตุที่สำคัญ โดยอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ประกอบไปด้วยการตรวจสอบหาสาเหตุ การเลือกสาเหตุที่สำคัญที่นำมาสู่ปัญหานั้นและการระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา 4) หาวิธีการแก้ไขปัญหที่เป็นไปได้ ในขั้นตอนนี้นักแก้ปัญหาจะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหให้ได้มากที่สุดจากนั้นจึงวิเคราะห์ความเป็นไปได้และลดจำนวนวิธีการแก้ไขปัญหาคาดว่าจะเหลือวิธีที่เกิดประสิทธิผลมากที่สุดเทคนิควิธีที่ใช้ในการแก้ไขปัญหที่ได้ผลดีนั้นมีหลายวิธี ได้แก่การทำแผนภูมิความคิดหรือ Mind Mapping การระดมสมอง (brain storming) หรือการใช้เทคนิคเดลฟายแบบปรับปรุง (modified delphi technique) 5) เลือกวิธีการแก้ไขปัญหที่ดีที่สุดจากบรรดาทางเลือกวิธีการแก้ไขปัญหามีโดยทำการเปรียบเทียบทางเลือกของการแก้ไขปัญหทั้งหมดตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ประเมินและ

เลือกทางเลือกที่เรียกว่า (optimal) ที่สุด 6) วางแผนการปฏิบัติ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดไว้ก่อนว่าจะต้องทำอะไรบ้างใครจะเป็นผู้รับผิดชอบงานใด หรือกระบวนการทำงานใดแต่ละขั้นตอนมีกระบวนการในการทำงาน รวมทั้งมีค่าใช้จ่ายอย่างไรบ้างและเป็นจำนวนเท่าใดขั้นที่เจ็ดติดตามประเมินผลหมั่นคอยตรวจสอบความคืบหน้าของการทำงานที่ได้วางแผนและปฏิบัติงานไปตามนั้นอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้ทราบว่ามีปัญหาและอุปสรรคใดที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือไม่งานสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางแผน (plan) ไว้หรือไม่ รวมทั้งการทบทวนว่าปัญหานั้นแก้ไขไปได้โดยสิ้นเชิงแล้วหรือยังอาจจะย้อนกลับมาอีกหรือไม่

มอทท์ (Mott, 1972, p. 305) กล่าวว่า เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้การกำหนดรูปแบบการบริหารงานภายในสถานศึกษานั้นแต่ละสถานศึกษาจะมีการกำหนดรูปแบบให้เหมาะสมกับขนาดและภารกิจของสถานศึกษาแต่ไม่ว่าจะมีรูปแบบการบริหารงานแบบใดก็ตามในการทำงานของสถานศึกษาย่อมประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่เป้าหมายคือการมุ่งถึงความสำเร็จสูงสุดที่เกิดจากการทำงานบทบาทหน้าที่เป็นส่วนประกอบรองลงมาเพื่อร่วมกันปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้การประสานงานเป็นแนวทางของความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและเกิดความเรียบร้อยและกิจกรรมคือการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายการจัดการศึกษาในสถานศึกษาเป็นการสร้างคนให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของบุคคลตามแนวทางที่เหมาะสมการบริหารและการจัดการในสถานศึกษาจึงควรมีความยืดหยุ่นพอควรนับตั้งแต่หลักสูตรควรปรับให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่นสภาพของบุคลากรและทรัพยากรที่มีอยู่การจัดวิชาต่างๆ สำหรับการเรียนการสอนรวมทั้งการจัดกิจกรรมทั้งในหลักสูตรและเสริมหลักสูตรควรจัดให้พอเพียงและหลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับความสนใจความต้องการและความถนัดของผู้เรียนจะช่วยเป็นแนวทางพัฒนาการเรียนรู้การปรับตัวบุคลิกภาพของนักเรียนได้อย่างเหมาะสมกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ บางเรื่องเป็นสิ่งล้าสมัยไม่ทันกับสภาพปัจจุบันควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้นการบริหารและการจัดการนั้นผู้บริหารเป็นผู้มีส่วนสำคัญยิ่งในการดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพเกิดความราบรื่นเรียบร้อยและเจริญก้าวหน้าผู้บริหารจึงควรปฏิบัติตนให้เหมาะสมไม่ควรใช้อำนาจหน้าที่ในทางเผด็จการไม่สมควรยึดกฎระเบียบโดยเคร่งครัดสิ่งใดที่จะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานควรมีการยืดหยุ่นบ้างแต่ไม่เสียประโยชน์และเป้าหมายขององค์กรผู้บริหารควรเป็นผู้ที่สร้างความไว้วางใจให้กับผู้ร่วมงานให้มีการยอมรับและมีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงานไม่ควรวางตัวเป็นผู้บังคับบัญชาแต่ควรวางตัวเสมือนเป็นเพื่อนร่วมงานเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างซึ่งกันและกันควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยวิธีการต่างๆ เช่นการยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลในบางโอกาสพยายามสร้างบรรยากาศในสถานศึกษาให้เกิดความเป็นมิตรให้ความร่วมมือร่วมใจแก่บุคลากรทุกฝ่ายย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลในสถานศึกษาได้

สรุปได้ว่า ในการแก้ปัญหาภายในสถานศึกษา มีขอบข่ายดังนี้ 1) มีการประสานงานเป็นแนวทางของความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน 2) สร้างความไว้วางใจให้กับผู้ร่วมงานให้มีการยอมรับและมีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงาน 3) วางตัวเสมือนเป็นเพื่อนร่วมงานเพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างซึ่งกันและกัน 4) พยายามสร้างบรรยากาศในสถานศึกษาให้เกิดความเป็นสุข และ 5) ให้ความร่วมมือร่วมใจแก่บุคลากรทุกฝ่าย

4.5 การประกันคุณภาพ

4.5.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2541, หน้า 12) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงการรับประกันคุณภาพของกระบวนการบริหารงานในสถานศึกษาว่า ได้มีการวางแผนการทำงานและดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลผลิตของสถานศึกษามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานการศึกษาและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องพึงพอใจ

อำรุง จันทวานิช และไพบุลย์ แจ่มพงษ์ (2542, หน้า 10) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าสถานศึกษาจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐานโดยนักเรียน หรือ ผู้สำเร็จการศึกษจะต้องมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆ ตามเป้าหมายของการจัดการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

เฉลิมชัย หาญกล้า (2543, หน้า 3) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงกระบวนการหรือกลไกใดๆ ซึ่งจะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการศึกษาให้ได้มาตรฐาน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นับว่าเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจให้แก่สังคม ผู้ปกครอง ลูกค้ำว่าสถาบันการศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2543, หน้า 156) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าสถานศึกษามีแนวทางจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และสอดคล้องกับหลักการนโยบาย และจุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐและสถานศึกษาได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อคุณภาพทางการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคนและทุกคน"

อุทุมพร จามรมาน (2544, หน้า 1) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงการสร้าง ความมั่นใจให้กับประชาชน (เจ้าของเงินภาษี) ว่าทุกคนในสถานศึกษาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลผลิตจะได้มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการบริหารจัดการกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ ได้แก่ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้

ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และผู้ปกครองได้รับความมั่นใจว่าบุตรหลานของตนเองได้รับการศึกษาจากสถานศึกษาที่มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงและต่อเนื่องทำให้ประชาชนและชุมชนได้ใช้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามที่มุ่งหวังไว้

4.5.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพ

รุ่ง แก้วแดง (2544, หน้า 5) กล่าวว่า การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่รู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุขสูงสุด

วิจิตร ศรีสอ้าน (2544, หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญที่ทำให้สถานศึกษาต้องนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาในสถานศึกษา 2 ประการ ดังนี้ 1) การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยมีจุดมุ่งหมายของคำว่า development, improvement และ 2) การประกันคุณภาพการศึกษาจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการจัดการศึกษาตามมาตรฐานได้จริง

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพทำให้สถานศึกษาดำเนินการปรับปรุงเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่ได้กำหนดไว้

4.5.3 ขอบข่ายของการประกันคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541, หน้า 5) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีแนวนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ 1) จัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทุกสถานศึกษามีมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียมกัน 2) ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างจิตสำนึกในบทบาท 3) สร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างเสรีภาพในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของส่วนภูมิภาคกับกรอบการดำเนินงานที่ส่วนกลางกำหนด และ 4) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

กระทรวงศึกษาธิการ (2542, หน้า 14) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดแนวนโยบายเรื่อง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ใน หมวดที่ 6 มาตรา 47-51 มีสาระสรุปได้ว่าสถานศึกษาทุกแห่งจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอกโดยสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่าง

ต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน และให้สถานศึกษาขอรับการประเมินจากองค์กรภายนอก ห้าปีต่อหนึ่งครั้ง เพื่อตรวจสอบ และรับรองคุณภาพของสถานศึกษาซึ่งองค์กรภายนอกนั้นได้แก่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองโดยสถานศึกษาที่จะขอรับการประเมินจากองค์กรภายนอกได้นั้นต้องดำเนินการควบคุมคุณภาพการศึกษาด้วยการตรวจสอบประเมินและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยตลอด จนเกิดความมั่นใจว่าสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2545, หน้า 5) กล่าวถึงขอบข่ายงานการประกันคุณภาพการศึกษา 8 ด้าน ดังนี้ 1) การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ 2) การพัฒนามาตรฐานการศึกษา 3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 4) การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 5) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา 6) การประเมินคุณภาพการศึกษา 7) การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี และ 8) การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพเป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และการบริหารจัดการกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ ได้แก่ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และผู้ปกครองได้รับความมั่นใจว่าบุตรหลานของตนเองได้รับการศึกษาจากสถานศึกษาที่มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างแท้จริงและต่อเนื่องทำให้ประชาชนและชุมชนได้ใช้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามที่มุ่งหวังไว้ สามารถวัดได้จาก 1) จัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทุกสถานศึกษามีมาตรฐานคุณภาพการศึกษาที่เท่าเทียมกัน 2) ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ 3) สร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างเสรีภาพในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ 4) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง และ 5) พัฒนามาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

กฤษฏี ใจป่า (2544, หน้า 130-131) ได้ทำวิจัยเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชรพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณารายด้านประกอบด้วย การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตนเองการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและทักษะทางสังคมอยู่

ในระดับสูงเปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษาประสบการณ์การบริหารพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ชัยสิทธิ์ สุวจสุวรรณ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนกับขวัญในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับปานกลาง โดยมีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการรู้จักสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับมาก และมากกว่าด้านอื่นๆ ในขณะที่การจัดการกับอารมณ์ของตนเองน้อยกว่าด้านอื่นๆ และอยู่ในระดับน้อยและความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปาริชาติ รัตนราช (2544, หน้า 8) วิจัยเรื่องตัวแปรบางประการที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพในโรงพยาบาลจังหวัดอุบลราชธานีพบว่า 1) พยาบาลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะประสบความสำเร็จในอาชีพสูงกว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ 2) ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในวิชาชีพพยาบาลได้แก่การสนับสนุนทางสังคมทัศนคติต่ออาชีพพยาบาลความพึงพอใจในชีวิตสมรสและความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในอาชีพได้ร้อยละ 45.8

กัลยาณี พรหมทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษาผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งได้แก่ความดีความเก่งและความสุขอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาประสบการณ์ในการบริหารและการฝึกอบรมทางการบริหารในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาและสถานการณ์ครอบครัวแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

ดิลกฤทธิ์ อภิวัฒน์สิงหะ, ออรอนงค์แจ่มผล, และอายุวัฒน์สว่างผล (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเก่ง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาด้านดี ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง ส่วนด้านเก่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และด้านสุขในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในชีวิต การศึกษาความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

กำแพงเพชร เขต 1 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับดังนี้ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น การควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง การตัดสินใจและการแก้ปัญหา ความภาคภูมิใจในตนเอง และความพึงพอใจในชีวิต และพบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ทางการบริหารต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ดุษวรรณ แก้วกิตติคุณ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารในสถานศึกษาเอกชน อำเภอบ้านโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารในสถานศึกษาเอกชนอำเภอบ้านโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง การรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นได้ การควบคุมอารมณ์ตนเอง การมีทักษะสังคม ส่วนการตระหนักรู้อารมณ์ตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าผู้บริหารเป็นเพศชายและเพศหญิง และที่มีสถานภาพโสดมีความฉลาดทางอารมณ์ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีกับปริญญาโท มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นงคริษ์ ทันเพื่อน (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากลนครเขต 2 ผลการวิจัยพบว่าความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงด้านความสามารถจูงใจตนเองด้านการเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้อื่นการรู้จักสร้างและรักษาและด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ในระดับสูงส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับสูงผู้บริหารที่มีสถานภาพประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความฉลาดทางอารมณ์โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

โกลแมน (Goleman, 1995, p.7) ได้ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ในชายและหญิง 1,000 คนพบว่าผู้หญิงมีความตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองมีความเห็นอกเห็นใจและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงกว่าเพศชายส่วนในผู้ชายจะมีความเชื่อมั่นในตนเองความสามารถในการเผชิญปัญหาการควบคุมความเครียดได้ดีกว่าผู้หญิงแต่พบว่าองค์ประกอบโดยรวมของความฉลาดทางอารมณ์ในชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

เกอรี, และโลรี (Geery, & Lorie, 1997, abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจแนวทางในการใช้ความฉลาดทางอารมณ์สำหรับผู้นำ เพื่อขจัดความขัดแย้งในสถานศึกษา (ภาวะผู้นำ) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ พฤติกรรมและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งผู้นำใช้ในการขจัดความขัดแย้งในองค์กร ผลการวิจัย

พบว่า ผู้นำที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความฉลาดทางอารมณ์ความสามารถในการยับยั้งการตอบสนองทางลบ และความสามารถในการมองโลกในแง่ดี

ซูทาร์โซ (Sutarso, 1999, abstract) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับความฉลาดทางอารมณ์ 5 องค์ประกอบคือการจงใจตนเองความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นการดำรงความสัมพันธ์กับผู้อื่นการรู้อะไรควรไม่ควรและการจัดการหรือควบคุมอารมณ์ของตนเอง ผลการศึกษาพบว่าผู้หญิงมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ชาย

เกรฟส์ (Graves, 1999, abstract) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสามารถในการรับรู้และประสิทธิภาพในการทำงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คนพบว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการรับรู้และทำนายพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

คิง (King, 1999, abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับผู้นำโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ที่เรียนเพื่อเตรียมเป็นผู้บริหาร จำนวน 39 คน ผู้บริหารจำนวน 34 คน พบว่า 1) ผู้บริหารรับรู้อารมณ์ได้สูงกว่าผู้ที่กำลังเรียนเพื่อเป็นผู้บริหาร 2) เพศหญิงมีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าเพศชาย 3) ประสบการณ์การเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์ และ 4) ผู้มีอายุตั้งแต่ 40 ปีลงมา จะจัดการกับอารมณ์ได้ยากกว่าผู้ที่มีอายุกว่า 40 ปีขึ้นไป

สเทวอท, และโจเซฟ (Stewart, & Joseph, 1999, abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับทักษะพื้นฐานของนักเขียน ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถพื้นฐานทั่ว ๆ ไปของนักเขียนมีความสัมพันธ์กับระดับความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งสามารถช่วยฝึกได้ในชั่วโมงการเขียนด้วยฝึกหัดตัดสินใจ โดยการตั้งสมมติฐานว่า ทักษะการเขียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา และประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี เป็นการศึกษาความสามารถทางด้านการควบคุมอารมณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา ในการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิผล เพราะผู้บริหาร ที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ย่อมส่งผลต่อทัศนคติและความร่วมมือในการทุ่มเทการทำงานของบุคลากร ให้การทำงานในสถานศึกษามีคุณภาพตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งส่งผลต่อผู้รับบริการของสถานศึกษาให้ยอมรับและให้ความไว้วางใจต่อสถานศึกษา