

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรีครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับครูในสถานศึกษา
 - 1.1. ความหมายและความสำคัญของครู
 - 1.2. บทบาทหน้าที่ของครูในสถานศึกษา
 - 1.3. ความหมายและความสำคัญของใบประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน
 - 2.1. ความหมายและความสำคัญของสมรรถนะ
 - 2.2. การวัดสมรรถนะ
 - 2.3. ความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงาน
 - 2.4. ความหมายและความสำคัญของสมรรถนะการปฏิบัติงาน
 - 2.5. ลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงาน
 - 2.6. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู
3. สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส.พ.ฐ.)
 - 3.1. สมรรถนะหลัก
 - 3.2. สมรรถนะประจำสายงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1. งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2. งานวิจัยต่างประเทศ

ความรู้เกี่ยวกับครูในสถานศึกษา

1. ความหมายและความสำคัญของครู

1.1 ความหมายของครู

พระเมธีธรรมภรณ์(2541, หน้า 185) กล่าวว่าครู หมายถึงผู้ประพฤติการอันเกื้อกูลแก่ศิษย์ผู้ที่ศิษย์พึงประพฤติด้วยความเอื้อเฟื้อ ผู้สั่งสอนวิชาและอบรมดูแลความประพฤติ

อำไพ สุจริตกุล (2543, หน้า 47 -48)กล่าวว่า ครู หมายถึง คำว่า "ครู" "ปู่ครู" "ตุ้ครู" และ "ครูบา" ในสมัยโบราณ หมายถึงพระสงฆ์ผู้ทำหน้าที่สอนกุลบุตรทุกระดับอายุ ตั้งแต่

วัยเด็ก จนถึงวัยรุ่นสอนทั้งด้านอักขรวิธี ทั้งภาษาไทย และภาษาบาลี สอนให้เป็นคนดีมีวิชาชีพ ตลอดจนความรู้ทางพระพุทธศาสนา แม้เมื่อศิษย์มีอายุครบบวชแล้วก็ยังคงศึกษาในวัดหรือสำนักนั้น ๆ ต่อไป จนมีความรู้ความชำนาญสามารถถ่ายทอดวิชาที่ได้รับการสั่งสอนฝึกฝนจากครูบาของตนให้แก่ศิษย์รุ่นหลังของสำนักต่อไปหรืออาจลาไปแสวงหาความรู้ความชำนาญต่อจากพระสงฆ์หรือครูบา หรือตุ๋ครู ณสำนักอื่น เมื่อเชี่ยวชาญแล้วก็กลับมาช่วยสอนในสำนักเดิมของตนจนเป็นครูบาสืบทอดต่อไป

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, หน้า 225) กล่าวว่าครู หมายถึง ผู้สั่งสอนศิษย์ ผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ศิษย์ โดยมีรากศัพท์มาจากภาษาบาลีสันสกฤต ว่า “คุรุ” ซึ่งหมายถึง หนัก

รังสรรค์ แสงสุข (2550, หน้า 38) กล่าวว่า 1) ครู หมายถึง ผู้ที่ให้ความรู้ไม่จำกัดทุกที่ทุกเมื่อครูต้องเต็มไปด้วยความรู้ และรู้จัก ขวนขวายหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ สะสมความดีมีบารมีมาก และครูที่ดีจะต้องไม่ปิดบัง ความรู้ควรมีจิตและวิญญาณของความเป็นครู 2) ครู หมายถึง ผู้เติมเต็มการที่ครูจะเป็นผู้เติมเต็มได้ ครูควรจะเป็นผู้แสวงหาความรู้ต้องวิเคราะห์ วิจัย วิจารณ์ และมาบูรณาการความรู้ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน 3) ครู หมายถึง ผู้ที่มีเมตตาจะต้องสอนเต็มที่โดยไม่มีกรณีขี้เกียจหรือปิดบังไม่ให้ความรู้ เต็มที่ครูต้องไม่ลำเอียง ไม่เบียดเบียนศิษย์

สุทธิ ภิบาลแทน (2554, หน้า 150) กล่าวว่าครู หมายถึงผู้สั่งสอนศิษย์

กูด (Good, 1973, p. 586) กล่าวว่าครู (teacher) ไว้ดังนี้ คือ 1) ครู หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการเรียนสำหรับนักเรียน หรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน 2) ครู หมายถึงผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์และมีการศึกษามากหรือดีเป็นพิเศษ หรือมีทั้งประสบการณ์และการศึกษาดีเป็นพิเศษในสาขาใดสาขาหนึ่งที่สามารถช่วยให้ผู้อื่นเกิดความรู้ความแจ่มใยก้าวหน้าได้3)ครู หมายถึงผู้ที่เรียนสำเร็จหลักสูตรวิชาชีพจากสถาบันการศึกษา และได้ใบรับรองทางการสอนด้วย และ 4) ครูหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนให้ความรู้แก่ศิษย์

สรุปได้ว่า ครู หมายถึง ผู้อบรมสั่งสอนถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ศิษย์ เป็นผู้มี ความหนักแน่น ควรแก่การเคารพของลูกศิษย์ผู้ให้ความรู้ไม่จำกัดทุกที่ทุกเมื่อต้องเต็มไปด้วยความรู้ และรู้จักขวนขวายหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ สะสมความดีมีบารมีมาก และครูที่ดีจะต้องไม่ปิดบัง ความรู้ควรมีจิตและวิญญาณของความเป็นครู

1.2 ความสำคัญของครู

ภาวิไล นาควงษ์ (2545, หน้า 6-9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของครู ไว้ว่า อาชีพ ทุกอาชีพย่อมมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมด้วยกันทั้งนั้น เป็นการยากที่จะบ่งบอกว่า อาชีพใดสำคัญกว่าอาชีพใด แต่ในที่นี้พิจารณาเฉพาะอาชีพครูว่ามีความสำคัญต่อสังคมและประเทศชาติ เพียงใด จึงขออัญเชิญพระราโชวาทของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรม

ราชกุมารี ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จ การศึกษาจากวิทยาลัยครู ณ อาคารใหม่ สวนอัมพร วันพุธที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2526 ความตอนหนึ่งว่า “.....อาซีพ ครูถือว่าสำคัญอย่างยิ่ง เพราะครูมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ ให้เจริญมั่นคง และก่อนที่จะพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญได้นั้น จะต้องพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ เยาวชนของชาติเสียก่อน เพื่อให้เยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณค่าสมบูรณ์ทุกด้านจึงสามารถช่วยกันสร้างความเจริญให้แก่ชาติต่อไปได้.....” จาก พระราโชวาทของสมเด็จพระเทพฯ ตามที่ได้อัญเชิญมากล่าวไว้ข้างต้น เป็นเครื่องยืนยันให้เห็นถึงความสำคัญของครูที่มีต่อความเจริญของบุคคล และชาติบ้านเมือง เป็นอย่างยิ่ง ชาติบ้านเมืองจะเจริญได้เพราะประชาชนในชาติได้รับการศึกษาที่ดี และมีครูที่มีคุณภาพ

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 22-25) ได้กล่าวถึงความสำคัญของครูไว้ 10 ประการดังนี้ 1) นักปฏิวัติในสนามรบทางการศึกษาหมายความว่า ครูเป็นผู้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการศึกษาของชาติบ้านเมืองให้เจริญรุ่งเรือง ยิ่งขึ้น ภารกิจที่ครูพึงกระทำหรือจำเป็นต้องกระทำในฐานะนักปฏิวัติในสนามรบ 2) ผู้ใช้อาวุธลับของชาติหมายความว่า ครูเป็นผู้คอยอบรมสั่งสอนนักเรียนนักศึกษาซึ่งเปรียบเสมือนอาวุธลับของชาติให้เป็นไปตามสังคมปลูกฝังให้ศิษย์มีความซื่อสัตย์ ปลูกฝังให้ศิษย์เข้าใจสิทธิและหน้าที่ 3) ทหารเอกของชาติหมายความว่า ครูเป็นบุคคลที่มีความเก่งมีความสามารถ เป็นผู้นำของชาติบ้านเมืองในทุกๆ ด้าน เป็นผู้นำด้านระเบียบพิธีทางศาสนาและวัฒนธรรมในชุมชนท้องถิ่น 4) แม่พิมพ์ของชาติหมายความว่า ครูเป็นแบบอย่างแก่เยาวชนและบุคคลทั่วไปทั้งด้านความรู้และพฤติกรรมต่างๆ ภารกิจที่ครูพึงกระทำหรือจำเป็นต้องกระทำในฐานะแม่พิมพ์ของชาติ 5) กระจกเงาของศิษย์หมายความว่า ครูเป็นผู้คอยชี้แนะ แนะนำตักเตือนศิษย์ให้ตั้งอยู่ในความดีไม่กระทำสิ่งที่นำความเดือดร้อนมาสู่ตัวเองหรือผู้อื่น 6) ดวงประทีปส่องทางหมายความว่า ครูเป็นผู้ให้ความรู้ให้ปัญญาแก่เยาวชน คนที่มีปัญญาย่อมมองเห็นทุกสิ่งทุกอย่างเหมือนมีดวงประทีปส่องทางให้กับตนเองตลอดเวลา ภารกิจที่ครูพึงกระทำหรือจำเป็นต้องกระทำในฐานะดวงประทีปส่อง 7) ผู้สร้างโลกหมายความว่า ครูเป็นผู้พัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถเพื่อให้คนเหล่านั้นไปพัฒนาสังคม ประชาชาติ ภารกิจที่ครูพึงกระทำหรือจำเป็นต้องกระทำในฐานะผู้สร้างโลก สอนให้ศิษย์สามัคคี และสอนให้ศิษย์พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 8) ผู้กุมความเป็นความตายของชาติไว้ในกำมือหมายความว่า ชาติจะเจริญก้าวหน้าหรือล้มสลายก็เพราะครู 9) ปูชนียบุคคลหมายความว่า ครูเป็นบุคคลที่มีความน่าเคารพบูชาของศิษย์และบุคคลทั่วไป พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งกายและใจ และพยายามสั่งสมวิชาความรู้ทั้งทางโลกและทางธรรม และ 10) วิศวกรสังคมหมายความว่า ครูเป็นนักสร้างให้เป็นไปตามทิศทางที่สังคมต้องการ

จากคำกล่าวข้างต้นสรุปความสำคัญของครูได้ว่า อาซีพครูถือว่าสำคัญอย่างยิ่งเพราะครูมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญมั่นคงก่อนที่จะพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญได้นั้น จะต้องพัฒนาคน ซึ่งได้แก่ เยาวชนของชาติ เพื่อให้เยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณค่าสมบูรณ์ทุกด้านจึงสามารถช่วยกัน สร้างความเจริญให้แก่ชาติต่อไปได้

2. บทบาทหน้าที่ของครูในสถานศึกษา

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2540, หน้า 16) ได้กล่าวว่่าองค์กรวิชาชีพครูมีหน้าที่ในการควบคุมดูแล กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพครูให้มีความสำคัญในการที่จะให้ผู้ประกอบวิชาชีพครูมีมาตรฐาน และกิจกรรมในการประพฤติปฏิบัติตนเป็นไปในทางเดียวกันจึงกำหนดระเบียบคุรุสภาว่าด้วยจรรยาบรรณครู 9 ประการดังนี้ 1) ครูต้องรักและเมตตาศิษย์ โดยให้ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริมให้กำลังใจในการศึกษาเล่าเรียนแก่ศิษย์โดยเสมอหน้า 2) ครูต้องอบรม สั่งสอน ฝึกฝน สร้างความรู้ ทักษะและนิสัยที่ถูกต้องดีงามให้แก่ศิษย์อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ 3) ครูต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ศิษย์ ทั้งทางกาย วาจาและจิตใจ 4) ครูต้องไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์และสังคมของศิษย์ 5) ครูต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์อันเป็นอามิสสินจ้างจากศิษย์ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติและมาใช้สิทธิกระทำการใด ๆ อันเป็นการหาประโยชน์ให้แก่ตนโดยมิชอบ 6) ครูย่อมพัฒนาตนเองทั้งในด้านวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพ และด้านวิสัยทัศน์ให้ทันต่อการพัฒนาทางวิชาการ เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อยู่เสมอ 7) ครูย่อมรักและศรัทธาในวิชาชีพครู และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู 8) ครูพึงช่วยเหลือเกื้อกูลครูและชุมชนในทางที่สร้างสรรค์ และ 9) ครูพึงปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนาภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, และคนอื่น ๆ (2544, หน้า 141-145) ได้กล่าวถึงภาระงานของครูไว้ 3 ประการดังนี้ 1) ครูโดยระบบกฎหมาย โดยฐานะที่ครูเป็นข้าราชการครูจะต้องประพฤติปฏิบัติในฐานะที่เป็นข้าราชการหรือเป็นเจ้าของรัฐ ซึ่งต้องมีบทบาทหน้าที่ 3 ประการดังนี้ 1.1) จะต้องศึกษากฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่งของทางราชการเพื่อถือเป็นแนวปฏิบัติ 1.2) จะต้องปฏิบัติตนในสถานภาพที่เป็นข้าราชการพลเรือน เช่น สนับสนุนนโยบายของรัฐด้วยความบริสุทธิ์ใจ และ 1.3) จะต้องแต่งกายตามระเบียบที่ทางราชการกำหนด 2) ครูโดยระบบสังคม ซึ่งระบบสังคมไทยเป็นสังคมที่มีพื้นฐานความเชื่อมาจากหลักธรรมคำสั่งสอนของพระพุทธองค์ สถานภาพและบทบาทหน้าที่มาพร้อม ๆ กับศาสนา สถานภาพของครูถูกกำหนดไว้ในหลัก คือ ทิศหก ซึ่งครูอยู่ในทิศเบื้องขวารองจากบิดามารดาซึ่งอยู่ทิศเบื้องหน้า ดังนั้นสถานภาพของครูจึงได้รับการยกย่องไว้สูงยิ่งกว่าเป็นบุคคลที่ควรเคารพ นับถือ และไว้วางใจ สังคมปัจจุบันได้กำหนดสถานภาพของครูไว้ 3 ประการ ดังนี้ 2.1) ปุชนิยบุคคล 2.2) แม่พิมพ์ของชาติ และ 2.3) เรือจ้าง 3) ครูในระบบสถาบัน โรงเรียนเป็นสถาบันการศึกษาซึ่งมีหน้าที่ให้การศึกษอบรมแก่เยาวชนของชาติ สมาชิกของโรงเรียน ประกอบด้วยครูใหญ่ ครู และนักเรียน บทบาทหน้าที่ของครูถูกกำหนดโดยระเบียบแบบแผนของสถานศึกษาในระบบสถาบัน ซึ่งกำหนดให้ครูต้องปฏิบัติตามกฎขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม

อารีรัตน์ วัฒนสิน (2544, หน้า 1-6) ได้กล่าวถึง ครูอาชีพตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 ครูเป็นกลไกสำคัญที่สุดในการส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนา

คุณภาพให้ครบถ้วนทุกด้าน ทั้งด้านความดี มีปัญญา มีสุขภาพแข็งแรง มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข มีความเป็นไทยและสามารถพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพและอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพ ครูจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ครูอย่างสมบูรณ์แบบ สร้างความมั่นใจให้สังคมยอมรับว่าครูอาชีพเป็นสถาบันวิชาชีพชั้นสูง ครูต้องปรับตนเองเพื่อเข้าสู่ครูอาชีพโดยมีภาระงาน 2 ประการดังนี้

- 1) การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับข้อมูลตนเองและชุมชนสามารถพัฒนาสาระเพิ่มเติมได้ 6 ประการ ดังนี้ 1.1) ร่วมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลชุมชนทุกด้าน 1.2) ร่วมกำหนดโครงสร้างหลักสูตร โดยเฉพาะการกำหนดเวลา 1.3) ใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะกลุ่มสาระที่มีความถนัดมากที่สุด ร่วมมือกันกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังรายปี 1.4) รวมครูที่รับผิดชอบการสอนชั้นเดียวกันออกแบบหลักสูตรชั้น / ปี 1.5) ออกแบบการเรียนรู้ โดยจัดทำเป็นแผนการเรียนรู้รายคาบ / ชั่วโมง 1.6) ร่วมกำหนด ระบบ วิธีการ และเกณฑ์ การวัดผลของสถานศึกษา
- 2) การพัฒนาการสอน ครูอาชีพต้องพัฒนาอย่างรอบด้าน 6 ประการ ดังนี้ 2.1) เป็นครูภาษาไทย ภาษาไทยเป็นเอกลักษณ์ประจำชาติและเป็นเครื่องมือสื่อสารแสวงหาความรู้ ครูทุกคนต้องเป็นครูภาษาไทย ดูแลการพัฒนาด้านภาษา 2.2) เป็นครูแนะแนว ครูต้องรู้จักผู้เรียน ค้นหาวิธีการเรียนรู้ที่นักเรียนถนัดเพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ได้ตามศักยภาพ 2.3) เป็นครูหน้าที่พลเมือง ศิลธรรม การจัดการเรียนการสอนหรือกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ครูต้องสอดแทรกการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมอันพึงประสงค์ 2.4) เป็นครูวัดผล การเรียนการสอนต้องควบคุมการประเมินตามสภาพจริง เพราะจะเป็นผลดีในการดูแลพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ผู้เรียนได้รับการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการเรียนรู้ทันเพื่อน ครบถ้วนทุกผลการเรียนรู้ 2.5) เป็นครูวิจัย คือ การประเมินตนเองนั้นเองว่าการสอนบรรลุตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ควรต้องปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอะไร อย่างไร และ 2.6) ครูอาชีพต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้รับมอบหมายให้เป็นผู้สอนหน่วยการเรียนรู้ใดหรือรายวิชาใดต้องศึกษาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อครูสามารถโต้ตอบกับผู้เรียนได้อย่างมั่นใจ และสามารถนำคำตอบผิดของผู้เรียนมาตั้งคำถามใหม่ เพื่อให้ผู้เรียนหาคำตอบได้เองเป็นการกระตุ้นกระบวนการคิดและสรุปองค์ความรู้ที่ดี

ภาวิไล นาควงษ์(2545,หน้า 6-9) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของครูไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) ครู ที่ดี คือ ครูที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของตน มีทักษะทางการสอน มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบสูง เอาใจใส่ปรับปรุงตนเองทั้งในด้านความรู้ การสอน และคุณธรรมอย่างสม่ำเสมอ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของลูกศิษย์ 2) ครู ที่พอใช้ได้ คือ ครูที่มีความรู้ดี สอนใช้ได้แต่ไม่ทุ่มเทในการสอน ไม่เคร่งครัดในจรรยาบรรณวิชาชีพครู ไม่สนใจในการพัฒนาตนเอง และมีความประพฤติที่เป็นแบบอย่างได้ในบางเรื่องและ 3) ครู ที่ไม่ควรเป็นครู คือ ครูที่รู้ไม่จริงในวิชาที่สอน และสอนไม่ดี ไม่ตั้งใจ ทำงาน ขาดคุณธรรม ไม่สนใจปรับปรุงพัฒนาตนและประพฤติตนไม่เหมาะสม ไม่สมควร เอาเป็นตัวอย่าง

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 22-23) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของครูไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1) ครูประจำบ้าน ได้แก่ พ่อ แม่ ซึ่งถือว่าเป็นครูคนแรกของลูก เพราะทั้งสองคนย่อมจะมีความใกล้ชิดคอยดูแลปกป้องลูกตลอดเวลา จึงมีการยกย่องให้ พ่อ แม่ เป็นบูรพาจารย์ของลูก 2) ครูประจำโรงเรียน ได้แก่ ครูอาจารย์ที่ทำการสอนนักเรียนตามโรงเรียน หรือ สถานศึกษาต่าง ๆ จะกระทำโดยสำนักหรือด้วยวิญญูณของความเป็นครูอย่างแท้จริง หรือกระทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากทางราชการ 3) ครูประจำวัด ได้แก่ พระภิกษุสงฆ์ในพระพุทธศาสนาหรือนักบวชในศาสนา นั้น ๆ ที่มีความรู้ความเข้าใจในหลักคำสอนในศาสนาของตนเพียงพอ และทำหน้าที่เผยแพร่หลักธรรมคำสอนเพื่อให้ประชาชนมีศีลธรรมคุณธรรมประจำใจ และ 4) ครูประจำโลก ได้แก่ พระบรมศาสดาของพระพุทธศาสนา และศาสดาของ ศาสนาต่าง ๆ ที่ได้ค้นพบหลักธรรมคำสอนอันประเสริฐ แล้วนำหลักธรรมนั้น ๆ มา เผยแพร่อบรมให้มนุษย์ในโลกได้รู้ได้เข้าใจ และนำไปประพฤติปฏิบัติเพื่อความ สุขความเจริญและความร่มเย็นแห่งชีวิต

กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 26) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของครูไว้ 7 ประการดังนี้ 1) ศึกษาวิเคราะห์นักเรียนเป็นรายบุคคล แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการจัดการเรียนรู้ที่ท้าทายความสามารถของผู้เรียน 2) กำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดกับผู้เรียน ด้านความรู้และทักษะกระบวนการที่เป็นความคิดรวบยอด หลักการและความสัมพันธ์ รวมทั้งคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 3) ออกแบบการเรียนรู้และจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลและพัฒนาการทางสมอง เพื่อนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมาย 4) จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และดูแลช่วยเหลือผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ 5) จัดเตรียมและเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับกิจกรรม นำภูมิปัญญาท้องถิ่นเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน 6) ประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนด้วยวิธีการที่หลากหลาย เหมาะสมกับธรรมชาติวิชา และระดับพัฒนาการของผู้เรียน และ 7) วิเคราะห์ผลการประเมินมาใช้ในการซ่อมเสริมและพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนของตนเอง

แอสซิน (Assin, 1995, p.24) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของครูไว้ 5 ประการดังนี้ 1) ต้องมีความรู้ (knowledge) ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระตามหลักสูตรตลอดจนเป้าหมายของหลักสูตรนั้น ๆ 2) ต้องมีทักษะวิชาครู (skill of effective pedagogy) ครูต้องมีทักษะและความสามารถในการนำความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการสอนที่หลากหลายตลอดถึงวิธีการและยุทธศาสตร์ในการจัดการเรียนรู้ต่าง ๆ 3) ต้องมีการไตร่ตรอง (reflection) ครูต้องมีความสามารถในการวิพากษ์ตนเอง 4) ต้องมีความสำคัญและการยอมรับผู้อื่น (empathy) ครูจะต้องยอมรับผู้อื่นที่เป็นเพื่อนร่วมงานและศิษย์ เพื่อเป้าประสงค์ในการจัดการศึกษา ทั้งทางด้านจิตพิสัยและพุทธิพิสัยของศิษย์นั่นเอง และ 5) ต้องมีความสามารถในการจัดการ (managerial competence) เป็นความสามารถพื้นฐานประการหนึ่งของครู คือ ความรับผิดชอบในการจัดการทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน

จากบทบาทหน้าที่ครูที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ครูเป็นผู้ทำการสอน อบรมนักเรียน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ และนโยบายของทางราชการ เอาใจใส่ในการสอน ปรับปรุงการเรียนการสอนให้สม่ำเสมอ ส่งเสริมและเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข อบรมสั่งสอนและเผยแพร่ความรู้ ปลุกฝังวัฒนธรรม ค่านิยม เอกลักษณ์ไทย ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่ครูและนักเรียน เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ไม่ทอดทิ้งหรือละทิ้งหน้าที่การงาน ช่วยเหลือกิจการของโรงเรียนและรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ศึกษาหาความรู้ วิธีการสอน วิธีการประเมินผล การใช้หนังสือเรียนและคู่มือการเรียนการสอนตามหลักสูตร

3. ความหมายและความสำคัญของใบประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษา

3.1. ความหมายของใบประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษา

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2548, หน้า 1-3) กล่าวว่า ใบประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษา หมายถึง ใบอนุญาตที่ออกให้แก่ครูซึ่งประกอบวิชาชีพหลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาปฐมวัย ชั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีทั้งของรัฐและเอกชน

สุธีรา เขตวรารณ (2550, หน้า 6) กล่าวว่า ใบประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษา หมายถึง ใบรับรองคุณภาพมาตรฐานของบุคลากรทางการศึกษาที่สามารถทำหน้าที่การสอนและบริหารสถานศึกษาได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

สรุปได้ว่า ใบประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษา หมายถึง ใบอนุญาตที่ออกให้แก่ครูซึ่งประกอบวิชาชีพหลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาปฐมวัย ชั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีทั้งของรัฐและเอกชน

3.2. ความสำคัญของใบประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษา

ถวิล มาตรเยี่ยม (2542, หน้า 3) กล่าวว่า ครูทุกคนเห็นด้วยกับการกำหนดให้มีประกอบวิชาชีพ โดยเชื่อมั่นว่าจะเป็นตัวกระตุ้นให้ครูต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและได้ลำดับความสำคัญของการประเมินการมีประกอบวิชาชีพ 4 ประการ ดังนี้ 1) จรรยาบรรณและจริยธรรมครู 2) ความสามารถในการสอน 3) ความรู้ความสามารถด้านวิชาการ และ 4) การให้ความร่วมมือกับโรงเรียนและชุมชนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

คำหมาน คนไค (2543, หน้า 64-65) กล่าวว่า ใบประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษา จะมีก็ใบก็คงตกลงกันได้แต่ต้องสนองเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรา 53 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 81 คือ เพื่อพัฒนาครูให้มีคุณภาพได้มาตรฐานซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียน ไม่ใช่เพียงเพื่อเหตุผลให้มีประกอบวิชาชีพเหมือนวิชาชีพชั้นสูงอื่น ๆ หรือเพื่อทำตามอย่างประเทศอื่น ๆ เท่านั้น คุณภาพของครูเป็น

ความประสงค์ของทุกฝ่ายและจะเกิดขึ้นได้ด้วยการคิดวิเคราะห์และลงมือปฏิบัติอย่างเป็นระบบ
จริงใจด้วยใจสุจริต ตั้งสติให้ดีสำรวจตนเอง ลด ละ เลิกความเห็นแก่ตัวและพวกพ้อง กล้า
ตัดสินใจทำสิ่งที่ดี ไม่เช่นนั้น หากผิดพลาดล้มเหลวเพราะเหตุใดก็ตาม นอกจากจะแสดงถึง
ความเสื่อมในวงการศึกษแล้ว ความเสื่อมของสังคมและประเทศชาติก็จะเพิ่มทวีขึ้นอีกหลาย
ทาง

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2548, หน้า 1-3) กล่าวว่าใบอนุญาตประกอบ
วิชาชีพทางการศึกษา เป็นหลักฐานการอนุญาตให้ผู้ประกอบวิชาชีพควบคุมตามมาตรา 43
ของพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษาพุทธศักราช 2546 เป็นผู้ที่มีสิทธิ์ในการ
ประกอบวิชาชีพซึ่ง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งครู ทั้งนี้เป็นไปตามมาตรา 53
ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดให้ครูต้องมีใบอนุญาต
ประกอบวิชาชีพ

จากคำกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปความสำคัญของใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู
ในสถานศึกษา ได้ดังนี้ ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูในสถานศึกษาเป็นหลักฐานการอนุญาตให้
ผู้ประกอบวิชาชีพควบคุมตามมาตรา 43 ของพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา
พุทธศักราช 2546 เป็นผู้ที่มีสิทธิ์ในการประกอบวิชาชีพซึ่ง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งครู
ทั้งนี้เป็นไปตามมาตรา 53 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดให้
ครูต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

1. ความหมายและความสำคัญของสมรรถนะ

1.1 ความหมายของสมรรถนะ

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2546, หน้า 5) กล่าวว่า สมรรถนะ (competency)
หมายถึงกลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้อง
กันซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งความรู้ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าว
สัมพันธ์กับตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่
สามารถเสริมสร้างขึ้นมาใหม่ได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2546, หน้า 27) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง
ความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ(คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึง
เฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อทัศนคติอุปนิสัยส่วนบุคคลของตนด้วย

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, หน้า 557) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงกลุ่มของ
ความสามารถที่เกิดจากการผสมผสานทักษะความรู้และเทคโนโลยีอันเป็นสิ่งที่องค์กร
จำเป็นต้องมีเพื่อรักษาหรือเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขันและการให้บริการขององค์กร/หน่วยงาน

โดยความสามารถหลักนี้จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานมีความโดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่งชั้นหรือคู่แข่งไม่อาจก้าวตามทันได้

จรัมพร ประถมบุรณ์ (2547, หน้า 6) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงสิ่งซึ่งแสดงคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคคลรวมถึงความรู้ทักษะและพฤติกรรมที่แสดงออกมาซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

สมโภชน์ นพคุณ (2547, หน้า 10) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงความรู้ความสามารถและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการทำงานให้เป็นไปตามที่ตำแหน่งนั้นกำหนด

เกษฎา ประกอบทรัพย์, และวลัยลักษณ์ เศรษฐฤทธิ์ (2547, หน้า 46) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ/ความสามารถและลักษณะอื่นๆที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆในองค์กร

เสนห์ จุ้ยโต (2548, หน้า 12) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่นๆโดยบุคคลเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆโดยสถานการณ์หลากหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่า

จิระ งอกศิลป์ (2550, หน้า 3) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

กิริติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 7) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง การผสมผสานทักษะความรู้และเทคโนโลยีขององค์กรในการดำเนินงานโดยที่สมรรถนะหลักนี้จะทำให้องค์กรสามารถที่จะรู้ว่าควรพบกับความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดที่จะทำให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขันและมีโอกาสที่จะสร้างอำนาจทางการตลาด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 23) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า "สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้" นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่นอาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดหนุนช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

สเปนเซอร์, และสเปนเซอร์ (Spencer, & Spencer, 1993, p.9) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง ลักษณะที่เป็นรากฐานของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งมีความเชื่อมโยง เชิงเหตุผล และ

ผลกับการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า และ/หรือประสิทธิผลที่สามารถอ้างอิงมาตรฐานในงานหนึ่ง หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1993, p.4) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

แพร์รี่ (Parry, 1997, p. 48) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงกลุ่มความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ

สรุปได้ว่าสมรรถนะหมายถึงขีดความสามารถในการทำงาน เป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมีผลงานตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด

1.2 ความสำคัญของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 62 – 64) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ 3 ประการ ดังนี้ 1) สมรรถนะนำไปใช้ในกระบวนการสรรหาและเลือกสรร ภาครัฐมักเน้นที่ระดับแรกบรรจุ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสรรหาจากภายนอกภาครัฐ โดยหลักการแล้วกระบวนการสรรหาและเลือกสรรเริ่มด้วยข้อมูลเกี่ยวกับงาน ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์งาน หรืออาจใช้ข้อมูลการวิเคราะห์งานที่มีอยู่แล้วทบทวนปรับปรุง จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อกำหนดเกี่ยวกับงาน เพื่อนำไปออกแบบวิธีสรรหาและเลือกสรรที่เหมาะสม ถ้าใช้ไม่เหมาะสม น้ำแข็งในการเปรียบเทียบ พบว่านอกจากความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานแล้ว กระบวนการเลือกสรรควรต้องให้ความสำคัญที่อยู่ได้นำแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมให้มากขึ้น เทคนิคที่ใช้ในการคัดเลือกส่วนนี้มักเน้นที่การสัมภาษณ์แบบที่เน้นพฤติกรรม หรือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมของผู้สมัครที่สอดคล้องกับคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ 2) สมรรถนะนำไปใช้ในกระบวนการพัฒนา เป็นการเน้นข้อมูลเกี่ยวกับงานที่จากวิเคราะห์งานเช่นกัน เพื่อกำหนดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ จากนั้นจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาสำหรับข้าราชการรายบุคคลต่อไป ดังนั้นสมรรถนะเน้นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังจะเห็นจากการฝึกอบรมจึงอาจใช้สถานการณ์จำลองหรือการเล่นบทบาทสมมติ ซึ่งเป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นพฤติกรรม โดยข้อมูลที่นำมาใช้เป็นกิจกรรมในการฝึกอบรม เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานที่ได้จากข้าราชการที่ปฏิบัติงานที่ดี และ3) สมรรถนะนำไปใช้ในการบริหารผลงาน กระบวนการบริหารผลงานประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้ 3.1) การวางแผน/มอบหมายงาน 3.2) การติดตามการปฏิบัติงาน 3.3) การประเมินผลการ

ปฏิบัติงาน และ 3.4) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การประเมินสมรรถนะจัดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากแนวคิดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันนอกจากงานที่มอบหมายแล้ว ยังรวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน หรือเรียกว่าสมรรถนะอีกด้วย หัวใจของการบริหารผลงานคือ การให้รางวัลกับผลงานที่ดี เพื่อจูงใจให้เกิดผลงานที่ดีต่อไป ในขณะที่เดียวกัน ผู้ที่ยังไม่สามารถสร้างผลงานที่ดีก็จะได้รับการช่วยเหลือในการพัฒนาเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป และการประเมินสมรรถนะที่แท้จริงคือการประเมินพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นประจำในการทำงาน ไม่ใช่การประเมินความสามารถสูงสุด ดังนั้นกระบวนการประเมินจึงเป็นหัวใจสำคัญของการประเมิน ไม่ใช่แบบประเมิน การประเมินพฤติกรรมหากไม่ได้ดำเนินการตามกระบวนการที่เหมาะสม แบบประเมินที่ดีอาจไม่ช่วยให้ประเมินได้ถูกต้อง ในทางกลับกันหากกระบวนการประเมินแบบประเมินง่าย ๆ จะช่วยให้ประเมินได้ถูกต้อง ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการประเมิน ในขณะเดียวกันพิจารณาแบบประเมินที่เหมาะสมที่ใช้กับหน่วยงานด้วย ความสำเร็จของการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ที่การประเมินสมรรถนะ ทำให้ถูกต้อง เที่ยงธรรม และเกิดการยอมรับหรือไม่ หากหน่วยงานไม่สามารถทำให้ข้าราชการยอมรับการประเมินสมรรถนะ (รวมถึงผลงานด้วย) ได้ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในหน่วยงานได้ ดังนั้น การอบรมให้ผู้ประเมินอย่างถูกต้อง จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ อีกประการหนึ่งควรมีกลไกป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดการไม่ยอมรับผลการประเมินไว้ล่วงหน้าด้วย

จีระ งอกศิลป์ (2550, หน้า 10) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ 7 ประการ ดังนี้ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง ซึ่งจะต้องเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าองค์กรมีคนที่เหมาะสมจะต้องมีสมรรถนะใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร 2) การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน สมรรถนะสามารถนำไปใช้ในการกำหนดค่าจ้าง โดยวิธีการกำหนดปัจจัยแล้วให้คะแนนว่าแต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ตำแหน่งงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด 3) การสรรหาและการคัดเลือก สมรรถนะเป็นการสรรหาพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับสมรรถนะตรงกับตำแหน่งงาน 4) การบรรจุตำแหน่ง สมรรถนะของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการในหน่วยงาน 5) การฝึกอบรมและพัฒนาที่ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากรให้เต็มขีดความสามารถของแต่ละคน 6) การโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่ง การทราบสมรรถนะของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับ การโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้อย่างเหมาะสม 7) การจัดการผลการปฏิบัติงาน เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ พีดีซีเอมาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนที่ดีต้องคำนึงถึงสมรรถนะ (competency) ของแต่ละคน วางคนให้เหมาะสมกับงาน

และความสามารถ รวมทั้งการติดตามการทำงานและการประเมินผลก็พิจารณาจากสมรรถนะ (competency) เป็นสำคัญ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

ชนพรพรรณ ธาณี (2552, หน้า 62-63) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ 3 ประการ ดังนี้ 1) ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร 2) ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรม 3) เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ 6 ประการดังนี้ 3.1) ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน 3.2) ใช้ในการฝึกอบรม 3.3) ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน 3.4) ใช้ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าทำงาน 3.5) ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 3.6) ใช้ในการบริการผลตอบแทน

กรีน (Green, 1999, pp. 22-29) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ 4 ประการ ดังนี้ 1) สมรรถนะหลัก (core competency and capabilities) เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าองค์กรจะมีสมรรถนะอะไรในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานในเชิงที่เกี่ยวกับเครื่องมือ (technical knowledge and skills) หรือตอบคำถามว่าองค์กรนี้ดำเนินธุรกิจอะไรและใช้ความรู้ความสามารถอย่างไร 2) ค่านิยมและความเชื่อหลัก (core values and belief) เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าองค์กรจะมีระบบการจัดการกับคนในองค์กรอย่างไร มีบรรยากาศมีรูปแบบของวัฒนธรรมเป็นอย่างไร 3) สมรรถนะด้านความรู้และทักษะในการทำงาน (technical knowledge and job skills) เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าบุคลากรในองค์กรจำเป็นจะต้องมีสมรรถนะในเรื่องเกี่ยวกับความรู้หรือทักษะที่ต้องใช้ในการดำเนินงานกับเครื่องมืออุปกรณ์ (tools) หรือบริการ(service) ขององค์กรอย่างไรและจะเป็นไปในทำนองเดียวกันกับสมรรถนะหลัก 4) สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก (performance skill and competencies) เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าองค์กรต้องการบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพการมีปฏิสัมพันธ์อย่างไรจึงจะเป็นไปในรูปแบบเดียวกับองค์กรที่ต้องการหรือเป็นไปตามวัฒนธรรมค่านิยมหรือความเชื่อขององค์กร

ไรเลท,และโลฮาน (Rylatt, & Lohan, 1995, pp. 56-58) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ 19 ประการดังนี้ 1) มีความชัดเจนในการเชื่อมโยงลำดับขั้นของการเรียนรู้การถ่ายโอนทักษะในการปฏิบัติงานและการปรับตัวต่อการทำงานเพื่อคุณค่าและศักยภาพในการทำงานที่จะแสดงให้เห็นต่อความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป 2) เพิ่มความสามารถได้รู้ถึงพนักงานในการที่จะสามารถถ่ายโอนทักษะและฝึกให้เป็นทักษะที่จำเป็นต่อความต้องการของตลาด 3) พนักงานสามารถรู้ถึงสมรรถนะที่แท้จริงของตนเองที่ได้รับจากการประเมินร่วมกันระหว่างองค์กรและพนักงานทำให้รู้ถึงสมรรถนะที่ต้องการในองค์กรหรือใช้เปรียบเทียบภายนอกองค์กรได้ 4) องค์กรที่ยึดหลักการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะแสดงให้เห็นว่าองค์กรนั้นมีทัศนคติและค่านิยมที่ชัดเจนต่อการเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน 5) มีการประเมินวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้นและมีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจนเนื่องจากการประเมินที่สามารถเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งขึ้นเป็นการเตรียมการที่จะกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้พยายามฝึกฝนตนเองให้เข้ากับมาตรฐาน 6) ทำให้องค์กรสามารถที่จะมุ่งฝึกฝน

อบรมเพื่อลดช่องว่างทางทักษะความรู้และทัศนคติด้วยการฝึกอบรมเฉพาะและมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นที่ต้องการตามลักษณะงาน 7) ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการรับสมัครงานด้วยการเปรียบเทียบสมรรถนะที่ต้องใช้ในงานกับสมรรถนะที่ผู้สมัครงานแต่ละคนมีอยู่ 8) เกิดความคุ้มค่าในการฝึกอบรมที่จะขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการเพิ่มผลิตผลและการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน 9) สร้างความเชื่อมั่นมากขึ้นแก่องค์กรในการตัดสินใจว่าทรัพยากรมนุษย์ของตนนั้นมีความมุ่งมั่นที่จะต้องฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะอย่างแท้จริง 10) ช่วยในการประเมินทั้งการประเมินผลกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรประเมินผลการปฏิบัติงานและประเมินผลงานของหน่วยงาน 11) ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานและองค์กรมีความคล่องตัวเพราะสามารถกำหนดสมรรถนะไปยังผู้เกี่ยวข้องได้โดยตรง 12) สามารถกำหนดและระบุถึงทักษะที่จำเป็นและตรงกับความต้องการของงานด้านอุตสาหกรรมได้ดียิ่งขึ้น 13) ช่วยให้การจัดฝึกอบรมในภาครัฐและภาคอุตสาหกรรมต้องเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับมาตรฐานอุตสาหกรรมในระดับสากล 14) ช่วยทำให้การไปสู่ผลสำเร็จมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยการลดความซ้ำซ้อนที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรม 15) ช่วยส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะความชำนาญในเชิงกว้างที่เป็นประโยชน์และเชื่อมโยงกับการพัฒนาในอนาคต 16) ทำให้มีการพัฒนารูปแบบของสมรรถนะที่จะแข่งขันได้ในตลาดโลก 17) เป็นการส่งเสริมให้มีการลงทุนภาคอุตสาหกรรมในระดับสากลโดยพิจารณาจากแรงงานที่มีทักษะเป็นสำคัญ 18) เป็นการประเมินในระดับประเทศเมื่อเทียบกับความเกี่ยวข้องกันกับมาตรฐานสากลในปัจจุบัน และ 19) ส่งเสริมให้บุคคลได้รับรู้ถึงสมรรถนะที่อุตสาหกรรมต้องการอย่างเท่าเทียมโดยมีการจัดลำดับของการเรียนรู้เทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะ สรุปได้ดังนี้

- 1) สมรรถนะนำไปใช้ในกระบวนการสรรหาและเลือกสรร ภาครัฐมักเน้นที่ระดับแรกบรรจุ
- 2) สมรรถนะนำไปใช้ในกระบวนการพัฒนา เป็นการเน้นข้อมูลเกี่ยวกับงานที่จากวิเคราะห์งานเช่นกัน เพื่อกำหนดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ 3) สมรรถนะนำไปใช้ในการบริหารผลงาน กระบวนการบริหารผลงานประกอบด้วย (1) การวางแผน/มอบหมายงาน (2) การติดตามการปฏิบัติงาน (3) การประเมินผล การปฏิบัติงาน และ (4) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การประเมินสมรรถนะจัดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน 4) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง ซึ่งจะต้องเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง 5) การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน 6) การสรรหาและการคัดเลือกสมรรถนะเป็นการสรรหาพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับสมรรถนะตรงกับตำแหน่งงาน 7) การบรรจุตำแหน่ง สมรรถนะของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการในหน่วยงาน 8) การฝึกอบรมและพัฒนาที่ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากรให้เต็มขีดความสามารถของแต่ละคน 9) การโยกย้าย การเลิกจ้าง

และการเลื่อนตำแหน่ง การทราบสมรรถนะของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้อย่างเหมาะสม และ 10) การจัดการผลการปฏิบัติงานเป็นการติดตามการทำงานและประเมินผลพิจารณาสมรรถนะเป็นสำคัญ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. การวัดสมรรถนะ

กรีติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 16-24) ได้กล่าวถึงการวัดสมรรถนะ ไว้ 8 ประการ ดังนี้ 1) การกำหนดกลยุทธ์การวางแผนธุรกิจ (strategic and business) การวางแผนกลยุทธ์จะต้องสำรวจทั้งจุดแข็งจุดอ่อนโอกาสและอุปสรรคขององค์กรที่มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับระดับสมรรถนะของพนักงานองค์กรอาจได้พบกับความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดที่จะทำให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขันและมีโอกาสที่จะสร้างอำนาจทางการตลาดแต่ในทางตรงกันข้ามการขาดความสามารถเฉพาะด้านในเชิงการแข่งขันก็อาจจะเป็นอุปสรรคในความสำเร็จขององค์กรได้ 2) การสรรหาและการคัดเลือก (recruiting and selecting) การระบุมหาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในระดับต่างๆ จะช่วยให้ผู้ที่ต้องการหางานทำได้ความรู้ทักษะที่ตนเองขาดอยู่และช่วยให้ผู้สัมภาษณ์สามารถคัดเลือกคนเข้าทำงานด้วยการกลั่นกรองความสามารถของบุคคลที่มาสมัครงานในระดับหนึ่งว่าผู้สมัครมีความสามารถตามที่ต้องการหรือไม่ 3) การเจรจาต่อรอง (enterprise bargaining) เมื่อมีการเจรจาต่อรองเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนหรือการเปลี่ยนแปลงการทำงานการกำหนดสมรรถนะจะช่วยได้มากโดยฝ่ายจัดการและฝ่ายพนักงานจะต้องมีความชัดเจนว่าต้องการอะไรในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและสามารถใช้ขีดความสามารถนั้นเจรจาต่อรองเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะหรือการจัดสรรค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นได้ 4) การฝึกอบรม (training) สามารถใช้เป็นมาตรฐานของสมรรถนะในการออกแบบการฝึกอบรมแบบเป็นทางการและการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานซึ่งกล่าวถึงความรู้ทักษะและทัศนคติที่จะกลายเป็นพื้นฐานของโปรแกรมการฝึกอบรม 5) การพัฒนาอาชีพ (career development) มาตรฐานของสมรรถนะมีประโยชน์สำหรับการพัฒนาอาชีพอยู่ 2 ประการ คือ มาตรฐานสามารถช่วยกำหนดระดับการปฏิบัติงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ต้องการอันจะช่วยในการกำหนดได้ว่าจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาและมาตรฐานดังกล่าวสามารถใช้ในการวางแผนพัฒนาอาชีพในระยะยาวได้ ในเรื่องมาตรฐานความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงานเฉพาะด้านฝ่ายการจัดการควรบอกพนักงานให้ทราบว่าต้องปฏิบัติงานลักษณะใดรวมถึงบอกวิธีในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยหน้าที่ต่างๆ 6) ระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ (human resource information system) สมรรถนะเป็นเสมือนฐานข้อมูลในด้านความต้องการพนักงานว่าเป็นในลักษณะใดอันจะเป็นประโยชน์ในการรับสมัครพนักงานใหม่และยังช่วยในการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมด้วย 7) การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่ง (succession planning) องค์กรมีการวางแผนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมโดยพนักงานอาจได้รับการเลื่อน

ขึ้นหรือโยกย้ายตำแหน่งตามความสามารถที่ปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จทั้งนี้สามารถทำได้โดยจัดการทดสอบระดับความสามารถที่องค์กรกำหนดเป็นมาตรฐานส่วนดีคือเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เห็นว่าการพัฒนาสมรรถนะที่องค์กรกำหนดเป็นหนทางสู่ความสำเร็จของตน และ8) การออกแบบงาน (job design) ช่วยในการตัดสินใจว่าจะให้ใครทำอะไรและต้องใช้พนักงานจำนวนเท่าใดในแต่ละงานรวมทั้งต้องใช้ทักษะใดเป็นพิเศษเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มัวร์ฟี, และเดวิดโชดเฟอร์ (Murphy, & Davidshofer, 1994, p. 51) ได้กล่าวถึงการวัดสมรรถนะไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) การทดสอบการปฏิบัติงาน คือการทดสอบที่ผู้รับการทดสอบจะต้องปฏิบัติงานบางอย่างที่จัดเตรียมไว้ คะแนนที่บุคคลได้รับขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ดีมากน้อยเพียงไร ตัวอย่างเช่น การเขียนบทความ การทำแบบทดสอบสติปัญญาหรือการซ่อมเครื่องยนต์ เป็นต้น 2) การสังเกตพฤติกรรม คือ การสังเกตการณ์กระทำหรือการตอบสนองของบุคคลในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ตัวอย่างเช่น หากต้องการวัดความสามารถของพนักงานขายในการแก้ปัญหาของลูกค้า ผู้ทดสอบจะคอยสังเกตพฤติกรรมของพนักงานขายในการจัดการปัญหาที่เกิดจากการร้องเรียนของลูกค้า และมีการบันทึกพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างชัดเจน โดยที่ผู้รับการทดสอบอาจจะไม่ทราบว่าตนเองกำลังถูกสังเกต ดังนั้น การสังเกตพฤติกรรมจึงเป็นการประเมินพฤติกรรมของบุคคลได้สถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งมักใช้ในการประเมินคุณลักษณะของบุคคล ตั้งแต่ทักษะทางสังคมไปจนถึงการปฏิบัติหน้าที่ 3) การรายงานด้วยตนเอง คือ การที่บุคคลผู้รับการทดสอบเป็นผู้บรรยาย ความรู้สึกทัศนคติ ความคิดเห็น หรือความเชื่อของตนเองให้ผู้ทดสอบทราบ โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบการตอบแบบสอบถามหรือสำรวจความคิดเห็น รวมทั้งการทำแบบทดสอบบุคลิกภาพบางชนิดด้วย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับการวัดสมรรถนะ สรุปได้ดังนี้ 1) การทดสอบการปฏิบัติงาน คือการทดสอบที่ผู้รับการทดสอบจะต้องปฏิบัติงานบางอย่างที่จัดเตรียมไว้ 2) การสังเกตการณ์กระทำหรือการตอบสนองของบุคคลในสถานการณ์หนึ่ง 3) การรายงานด้วยตนเอง คือ การที่บุคคลผู้รับการทดสอบเป็นผู้บรรยาย ความรู้สึก ทัศนคติ ความคิดเห็น หรือความเชื่อของตนเองให้ผู้ทดสอบทราบ 4) การจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งองค์กรมีการวางแผนให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม 5) การเจรจาต่อรองเมื่อมีการเจรจาต่อรองเรื่องการค้าขาย ค่าตอบแทนหรือการเปลี่ยนแปลงการทำงานการกำหนดสมรรถนะจะช่วยได้มากและ 6) การฝึกอบรมสามารถใช้เป็นมาตรฐานของสมรรถนะในการออกแบบการฝึกอบรมแบบเป็นทางการและการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานซึ่งกล่าวถึงความรู้ทักษะและทัศนคติที่จะกลายเป็นพื้นฐานของโปรแกรมการฝึกอบรม

3. ความหมายและความสำคัญของการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

พนัส หันนาคินทร์ (2542, หน้า 111) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างความภูมิใจในศักดิ์ศรีของอาชีพโดยการสร้างให้มีความสำนึกในภาระที่ต้องรับผิดชอบ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และการได้รับความเชื่อถือ ทำให้เกิดศรัทธาและภูมิใจในอาชีพของงานที่ปฏิบัติ

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2549, หน้า 118 – 119) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานไว้ในข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ พ.ศ.2548 ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมกรรมการดำเนินการพัฒนางาน ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเรียนรู้ หรือการจัดการศึกษา รวมทั้งต้องฝึกฝนให้ทักษะหรือความชำนาญสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2551, หน้า 20) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกของร่างกายในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยอาศัยความรู้และทัศนคติเป็นองค์ประกอบซึ่งต้องอาศัยเวลาและผ่านกระบวนการตัดสินใจในหลายขั้นตอน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551, หน้า 40) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานต่าง ๆ ผู้บริหารควรรู้จักควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรโดยอาศัยการจูงใจเพราะการจูงใจจะเอื้อประโยชน์ต่อองค์กร ผู้บริหาร และบุคลากร

แลนดี้ (Landy, 1989, p.297) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ความสามารถและทักษะในการใช้อวัยวะเคลื่อนไหวในการทำงาน และการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไปได้อย่างดีเยี่ยม

โรบินสัน (Robbin, 1993, p.228) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ความพยายามของบุคคลเพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการได้รับรางวัล (reward) ขึ้นค่าจ้าง (pay rise) เลื่อนตำแหน่ง (promotion) วันหยุดยาวขึ้น (longer holiday) รถยนต์บริษัท (company car) และความพึงพอใจในเป้าหมายของแต่ละบุคคล

บลูม (Bloom, 2008, p.27) กล่าวว่า การปฏิบัติงานหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นความสามารถโดยการนำความรู้ ความเข้าใจที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์จริงและในชีวิตประจำวันอย่างถูกต้องเหมาะสม

สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานหมายถึงการดำเนินกิจกรรมต่างๆให้ตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์การเรียนรู้โดยนำความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่มาใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งการฝึกฝนให้มีทักษะหรือความชำนาญมากขึ้น

3.2. ความสำคัญของการปฏิบัติงาน

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2544, หน้า 20) ได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) การสร้างเยาวชน เนื่องจากสังคมปัจจุบันระบบครอบครัวเป็นครอบครัวเดี่ยว เพื่อพ่อแม่ทำงาน ลูกต้องถูกส่งเข้าระบบโรงเรียน โดยครูเป็นผู้ถ่ายทอดวัฒนธรรม อบรมจริยธรรม สั่งสอนนันทนาการ และช่วยชี้นำต่าง ๆ เพื่อให้ดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดและมีความสำคัญกว่าทรัพยากรทั้งหลาย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การเปลี่ยนแปลงมนุษย์ให้ดีขึ้นกว่าเดิม หรือเจริญขึ้นกว่าเดิม การศึกษาคือปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนา ดังนั้น ครูจึงเป็นผู้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับประเทศชาติ 3) การเยียวยาสังคม เนื่องจาก สภาพปัจจุบันมีความสับสนวุ่นวาย มีบุคคลจำนวนมากที่ต้องเผชิญกับผลกระทบที่ตนเองไม่เป็นผู้ออกชั้น เช่นเด็กพิการต่าง ๆ ทั้งทางกายและจิตใจ นอกจากนี้ผู้ที่ก่อในสถานพินิจ และในเรือนจำบุคคลกลุ่มนี้ต้องการครูเพื่อดูแลให้ความรู้ในการประกอบอาชีพ ครูจึงต้องได้ชื่อว่าเป็นผู้เยียวยาสังคม

ยงยุทธ เกษสาคร (2549, หน้า 174 – 175) ได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการดังนี้ 1) ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานจะได้รับการมีส่วนร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม 5 ประการ คือ 1.1) บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ในการทำงานได้รับการปรับปรุงให้น่าอยู่ด้วยกระบวนการกลุ่ม จึงเป็นการสร้างบรรยากาศจูงใจให้ทำงานมากขึ้น 1.2) พนักงานมีความอบอุ่น ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว เพราะจะมีความสามัคคีกันมากขึ้น 1.3) พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น เนื่องจากได้มีโอกาสแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและความสามารถทำให้ตนมีประสิทธิภาพและความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมากขึ้น 1.4) ประโยชน์จากการที่พนักงานร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานช่วยเหลือเกื้อกูลกันจึงส่งผลไปสู่องค์กรโดยตรง และ 1.5) พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อกัน จึงสามารถนำศักยภาพของแต่ละบุคคลมาร่วมพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2) ความสำคัญต่อหัวหน้างาน ผลประโยชน์ที่หัวหน้างานจะได้รับการที่พนักงานมีความรักความสามัคคีกัน 3 ประการ คือ 2.1) ทำให้เกิดความใกล้ชิดกับพนักงานมากขึ้น 2.2) ทำให้การปกครองง่ายขึ้น 2.3) ทำให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้ามากขึ้น เพราะพนักงานที่มีความสามัคคีกันดีเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความก้าวหน้าของหัวหน้าพนักงาน 3) ความสำคัญต่อองค์กร พนักงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้ผลิตสินค้าให้สูงขึ้น เจตคติของพนักงานสามารถลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ลงได้ ทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำลง ความตั้งใจจริงของพนักงาน สามารถลดปริมาณสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพหรือมาตรฐานลงได้ ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีต่อพนักงาน และทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่เป็นสุข

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 46) ได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ การปฏิบัติงานของครูมีความสำคัญต่อสังคมมากจนกระทั่งสังคมยกย่องให้ครูเป็นปูชนียบุคคล บ้างเป็นพ่อแม่คนที่สองของศิษย์บ้าง เพราะนอกจากครูจะคอยสั่งสอนอบรมวิชาความรู้ต่าง ๆ

แล้วครูจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ต่อทุกข์ของศิษย์ ความเจริญก้าวหน้าและคอยปกป้องมิให้ศิษย์กระทำชั่วต่าง ๆ อีกด้วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551, หน้า25) ได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) ช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถร่วมทำงานและรักษาคนดี ๆ เหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรต่อไปนาน ๆ เป็นที่ปรากฏว่าการที่องค์กรจำนวนมากไม่สามารถดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการได้ประการหนึ่ง เนื่องจากปัญหาในการสรรหามูลากรคือองค์กรเหล่านี้ไม่สามารถสรรหามูลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานเข้ามาทำงานให้กับองค์กรและอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ๆ หรือตลอดไป 2) ทำให้องค์กรมั่นใจว่า มูลากรขององค์กรจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ จริงอยู่แม้ว่าการคัดเลือกมูลากรในองค์กรจะกระทำอย่างพิถีพิถันมีการพิจารณากันอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่ามีความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ข้อจำกัดเหล่านั้นมาจากปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมทั้งสิ้น 3) ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์กรความเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในสิ่งแวดล้อมขององค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีทำให้องค์กรต้องประสบปัญหาที่แปลกและใหม่อยู่เสมอความสามารถในด้านการทำงานแบบดั้งเดิมที่มีลักษณะเป็นงานประจำไม่อาจช่วยให้องค์กรแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นและดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้ความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญและความจำเป็นสำหรับองค์กรทุกองค์กรจึงต้องพยายามส่งเสริมมูลากรให้คิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้นวิธีการจูงใจย่อมมีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการทำงานในลักษณะที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดี

มิลตัน (Milton, 1981, p.171) ได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ การปฏิบัติงานของมูลากรควรจะได้รับความสะดวกสบายกับบทบาทของชีวิต บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับ การแบ่งเวลาความต้องการทางด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล ความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ การวางแผนชีวิตในการดำเนินงาน และการจัดแบ่งเวลาที่เหมาะสม

มอนดี, และนอ (Mondy, & Noe, 1990, p. 382) ได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้ การปฏิบัติงานของครูมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโรงเรียน โดยเฉพาะการพัฒนาตัวนักเรียนโดยตรง เพราะครูต้องติดต่อกับนักเรียนอยู่ตลอดเวลาในขณะที่อยู่โรงเรียน

จากความสำคัญของการปฏิบัติงานดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) มูลากรได้แสดงความสามารถในการทำตนได้มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน 2) การมีความรับผิดชอบของมูลากรแต่ละคน ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน 3) การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) การสร้างขวัญและกำลังใจอันเนื่องมาจากความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของมูลากรแต่ละคน

4. ความหมายและความสำคัญของสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของสมรรถนะการปฏิบัติงาน

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544, หน้า 158 - 173) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึงลักษณะใดไม่ว่าจะเป็นทักษะความรู้ความสามารถบุคลิกลักษณะอุปนิสัย เจตคติอื่นใดที่เชื่อว่าหากผู้ปฏิบัติงานผู้บริหารมีแล้วจะเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตาม เป้าหมายทำให้ผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, หน้า 33) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (paradigm) ทักษะคิพพฤติกรรม ความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547, หน้า 27) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ (คำว่า competency นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่ละมองลึกไปถึงความเชื่อทัศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของตนด้วย)

อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย (2547, หน้า 61) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ความรู้ทักษะความสามารถและคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ค่านิยมจริยธรรมบุคลิกภาพคุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับ ความเหมาะสมกับองค์การ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 3) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้เด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน อื่น ๆ ในองค์กร

บอยาดซีส (Boyatzis, 1982, p.335) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

แพร์รี่ (Parry, 1997, p.557) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง กลุ่มของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่า เปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาโดยการฝึกอบรม

สรุปได้ว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลแต่ละคนมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงออก

4.2 ความสำคัญสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547, หน้า 67) ได้กล่าวถึงความสำคัญสมรรถนะการปฏิบัติงาน ดังนี้ สมรรถนะมีบทบาทและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรทุกประเภทกล่าวคือช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรได้รวมทั้งสามารถใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรและใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์เช่นในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานการพัฒนาฝึกอบรม การเลื่อนปรับตำแหน่งงานการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งานการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารผลตอบแทนเป็นต้นมีการวิจัยพบว่าในโลกของธุรกิจการพัฒนาคนเพื่อให้ตามทันคู่แข่งขั้นต้องใช้เวลาพัฒนาถึง 7 ปี ในขณะที่การพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันใช้เวลาเพียง 1 ปีเท่านั้น ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกหน่วยงานจะต้องเร่งดำเนินการ

ชูชัย สมितिไกร (2550, หน้า 2-28) ได้กล่าวถึงความสำคัญสมรรถนะการปฏิบัติงานดังนี้ 1) ช่วยให้องค์กรสามารถคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีทั้งทางด้านความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง 2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น 3) นำไปใช้ประโยชน์ในการฝึกพัฒนาอบรมบุคคลในองค์กร 4) ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของงานบรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายแล้วจะต้องใช้สมรรถนะใดบ้าง 5) ป้องกันไม่ให้เกิดงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว และ6) ช่วยหล่อหลอมสมรรถนะขององค์กรประสบความสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น เพราะถ้าบุคลากรทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานที่องค์กรกำหนดตลอดเวลาแล้วในระยะยาวก็จะสามารถส่งผลให้เกิดสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ

อนันต์ นามทองตัน (2553, ย่อหน้า 2) ได้กล่าวถึงความสำคัญสมรรถนะการปฏิบัติงาน 6 ประการ ดังนี้ 1) ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง 2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น 3) ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร 4) ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลัก 5) ป้องกันไม่ให้เกิดงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียวเช่นยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนดทั้งๆที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากแต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูงจึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมากแต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของตนเอง และ6) ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่

ดีขึ้นเพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้วในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่นเป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์(creative thinking)

จากความสำเร็จสมรรถนะการปฏิบัติงานดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ช่วยให้องค์กรสามารถคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีทั้งทางด้านความรู้ ทักษะและความสามารถ 2) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่อง 3) นำไปใช้ประโยชน์ในการฝึกพัฒนาอบรมบุคคลในองค์กร 4) ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของงานบรรลุเป้าหมาย 5) ป้องกันไม่ให้เกิดผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว 6) ช่วยหล่อหลอมสมรรถนะขององค์กรประสบความสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น

5. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู

5.1 ความหมายของสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำสายงาน

1) ความหมายของสมรรถนะหลัก

ณรงค์ วิทย์แสงทอง (2547, หน้า 10-11)กล่าวว่า สมรรถนะหลัก หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

จิรประภา อัครบวร (2549, หน้า 68) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก หมายถึงพฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

ชูชัย สมितिไกร (2550, หน้า 30) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก หมายถึงสมรรถนะที่บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดหรือตำแหน่งใด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ก, หน้า 2) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบเพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

ดูโบอิส, และโรทซ์เวล (Dubois, & Rothwell, 2004, p.411) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก หมายถึงคุณลักษณะที่องค์กรต้องการมีหรือเป็นขีดความสามารถตามผู้บริหารองค์กรต้องการ

สรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึงคุณลักษณะที่บุคคลต้องมีในแต่ละสายงานหรือตำแหน่งของตน เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2) ความหมายของสมรรถนะประจำสายงาน

ณรงศ์วิทย์ แสงทอง (2547, หน้า10-11) กล่าวว่า สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

จีระ งามศิลป์ (2550, หน้า 17) กล่าวว่า สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2550, หน้า 38) กล่าวว่า สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึงขีดความสามารถในงานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้สมัคร เพื่อหาคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ข, หน้า 3) กล่าวว่า สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะเฉพาะตามหน้าที่ปฏิบัติ

สรุปได้ว่าสมรรถนะประจำสายงานหมายถึงสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละตำแหน่งหรือแต่ละสายงาน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของครู

สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2548, หน้า 53-55) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของการปฏิบัติงานของครู ดังนี้ 1) สมรรถนะหลัก (core competency) เป็นความสามารถในระดับแก่นขององค์กรและเป็นสิ่งที่องค์กรนั้นๆทำได้ดีกว่าเหนือกว่าคู่แข่งขั้น รวมถึงเป็นสิ่งที่ยากต่อการเลียนแบบตลอดจนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อลูกค้าความสามารถหลักนี้ หากพิจารณาในบริบท (context) ที่ต่างกันก็อาจเป็นได้ทั้งความสามารถหลักขององค์กร (organization core competency) คุณลักษณะที่องค์กรต้องการมีหรือเป็นเพื่อให้มีสมรรถนะตามที่ผู้บริหารองค์กรต้องการรวมถึงช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ เช่นให้มีสมรรถนะในการแข่งขันมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งนี้ (organization core competency) ขององค์กรถูกกำหนดจากการทำการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อย เพื่อสะท้อนสิ่งที่องค์กรเป็นอยู่ตามสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในตัวอย่างเช่นสินค้ามีความหลากหลายมีประสิทธิภาพเหนือกว่ากลุ่มคู่แข่งคุณภาพในการบริการเหนือกว่าคู่แข่งขั้นมีสภาพการเงินที่มั่นคงมีนวัตกรรมในการบริหารที่เหนือกว่าเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่งเป็นต้น 2) ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรคุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมีพึงเป็นซึ่งสะท้อนค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์พันธกิจและเสริมรับสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรในการดำเนินการทั้งนี้

ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กร (employee core competency) ถูกกำหนดจากความสามารถหลักขององค์กร (organization core competency) ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรนี้ที่ควรเป็นคือการพัฒนาตนเองและบุคคลอื่นๆ (developing self and others) การทำงานเป็นทีม (teamwork) และการทำงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (achievement orientation) ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรนี้ยังสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 3 ประการ ดังนี้ (1) ความสามารถในงาน (job competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน (2) ความสามารถแบบมืออาชีพ (professional competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจในองค์กรเข้าใจและมีความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์อดทนต่อความกดดัน และสามารถควบคุมตนเองได้เป็นอย่างดี (3) ความสามารถในด้านเทคนิค (technical competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงการคิดเชิงวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการใส่ใจในเรื่องคุณภาพและความชำนาญด้านเทคนิค

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 261) ได้กล่าวถึงลักษณะสมรรถนะการปฏิบัติงาน ดังนี้ สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพและผลงานอย่างต่อเนื่อง
- 2) การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความเต็มใจในการให้บริการ และการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 3) การพัฒนาตนเองหมายถึง การศึกษาค้นคว้า หาความรู้ ติดตามและแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ มีการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน
- 4) การทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน เสริมแรงให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นหรือทีมงาน แสดงบทบาทการเป็นผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อสร้างและดำรงสัมพันธภาพของสมาชิก ตลอดจนเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
- 5) การออกแบบการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร การออกแบบการเรียนรู้ อย่างสอดคล้องและเป็นระบบ จัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้และพัฒนาสื่อนวัตกรรม เทคโนโลยีและการวัด ประเมินผล การเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด
- 6) การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ความสามารถในการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพกาย และสุขภาพจิต ความเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย การจัดระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ และ
- 7) การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง การจัดบรรยากาศการเรียนรู้ การจัดทำข้อมูล

สารสนเทศและเอกสารประจำชั้นเรียน/ประจำวิชา การกำกับดูแลชั้นเรียนรายชั้น/รายวิชา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีความสุข และความปลอดภัยของผู้เรียน

กิริติ ยศยิ่งยง (2550, หน้า 10) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะโดยพิจารณาจากที่มาและพัฒนาการของสมรรถนะพบว่าองค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ 1) สมรรถนะขององค์กร (organization competency) คือสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความสามารถหลักในการดำเนินธุรกิจหรือกิจกรรมขององค์กรอย่างไรและจะทำอย่างไรเช่นการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ขององค์กร เป็นต้น 2) สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ (human competency) คือพฤติกรรมกรรมการแสดงออก (individual behavior) การใช้อำนาจความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน (a body of knowledge) และการเรียนรู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (social role) ของบุคลากรในองค์กรเพื่อสนับสนุนสมรรถนะขององค์กรให้การดำเนินธุรกิจหรือกิจกรรมขององค์กรประสบความสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 262-281) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของการปฏิบัติงานของครู 2 ประการ ดังนี้ 1) สมรรถนะหลัก (core competency) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ (2) การบริการที่ดีหมายถึง ความตั้งใจและความเต็มใจในการให้บริการ และการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (3) การพัฒนาตนเองหมายถึง การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ติดตามและแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ (4) การทำงานเป็นทีมหมายถึง การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนเสริมแรงให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน และ (5) จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครูหมายถึงการประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน และสังคม เพื่อสร้างความศรัทธาในวิชาชีพครู 2) สมรรถนะประจำสายงาน (functional competency) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ (1) การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้หมายถึง ความสามารถในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร การออกแบบการเรียนรู้อย่างสอดคล้องและเป็นระบบ จัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้และพัฒนาสื่อนวัตกรรมเทคโนโลยีและการวัด ประเมินผล การเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (2) การพัฒนาผู้เรียนหมายถึง ความสามารถในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม การพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพกาย และสุขภาพจิต ความเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย การจัดระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ (3) การบริหารจัดการชั้นเรียนหมายถึง การจัดบรรยากาศการเรียนรู้ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศและเอกสารประจำชั้นเรียน/ประจำวิชา การกำกับดูแลชั้นเรียนรายชั้น/รายวิชา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีความสุข และความปลอดภัยของผู้เรียน (4) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนหมายถึงความสามารถในการทำความเข้าใจ แยกประเด็นเป็นส่วนย่อย รวบรวม ประมวลหาข้อสรุปอย่างมีระบบและนำไปใช้ใน

การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งสามารถวิเคราะห์องค์กรหรืองานในภาพรวมและดำเนินการแก้ปัญหา เพื่อพัฒนางานอย่างเป็นระบบ (5) ภาวะผู้นำครุหมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมของครูที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ส่วนบุคคล และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนโดยปราศจากการใช้อิทธิพลของผู้บริหารสถานศึกษา ก่อให้เกิดพลังแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ และ(6) การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้ หมายถึง การประสานความร่วมมือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเครือข่ายกับผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการจัดการเรียนรู้

แมคคาแลน (McClelland, 1993, pp. 40-47) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของการปฏิบัติงานของครู ดังนี้ 1) สมรรถนะตามลักษณะงาน (competency as task) เป็นการแสดงว่าสมรรถนะต่างๆสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อยๆและกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้เช่นงานทำความสะอาดพื้นงานย่อยคือการเลือกไม้กวาดซึ่งงานย่อยลงไปอีกก็จะมีความสามารถในการเลือกไม้กวาดว่าจะเลือกไม้กวาดอันใดในการทำงานที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด 2) สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (competency as results) เป็นการแบ่งสมรรถนะออกเป็นองค์ประกอบย่อยซึ่งจะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์ร่วม 3) สมรรถนะตามลักษณะของผลกระทำ (competency as outputs) สมรรถนะลักษณะนี้จำเป็นที่จะต้องค้นหาความต้องการของลูกค้ำทั้งภายในและภายนอกขององค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในการผลิตหรือการบริการจากนั้นจึงแบ่งผลที่ได้ออกมาเป็นองค์ประกอบย่อยๆและกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ำดังนั้นผลที่ได้จะสามารถออกแบบผลผลิตได้ผลที่ได้ดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดพิมพ์เขียวความต้องการของลูกค้ำและแบบจำลองของผลผลิตต่อไป 4) สมรรถนะตามความรู้ทักษะและทัศนคติ (competency as knowledge, skill and attitude) คนที่ฉลาดรอบรู้จะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมหรือวิธีการต่างๆที่จะบ่งบอกว่าคนคนนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงโดยใช้สมรรถนะที่จะแสดงถึงความรู้ทักษะทัศนคติที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จรวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออกเช่นการกำหนดเป้าหมายการหาหนทางที่จะแก้ไขปัญหาเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายเป็นตัวกำหนดความสำคัญในการทำงาน 5) สมรรถนะตามลักษณะของแต่ละคนที่มีอยู่ (competency as attribute bundle) เป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการของสมรรถนะเกี่ยวกับความรู้ทักษะและทัศนคติซึ่งเป็นเรื่องยากมากที่จะเจาะจงว่าเป็นความรู้ทักษะหรือทัศนคติตัวอย่างเช่นภาวะผู้นำจะต้องแสดงพฤติกรรมที่สามารถจูงใจให้บุคคลปฏิบัติตามได้ เป็นต้น

เพรียน (Prien, 1997, pp.167-174) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานไว้ว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน (job specification) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ความรู้ (knowledge) คือ พื้นฐานของการสร้างทักษะและความสามารถ ความรู้เป็นสิ่งที่ได้รับการ

จัดระบบระเบียบไว้อย่างดี และโดยส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือระเบียบวิธีการ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย 2) ทักษะ (skill) ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง โดยส่วนมาก ทักษะ หมายถึงความสามารถในการประกอบกิจกรรม โดยใช้อวัยวะเคลื่อนไหวภายนอก เช่น การหยิบจับเครื่องมือ เป็นต้น 3) ความสามารถ (ability) คือ ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานกล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และ 4) คุณลักษณะอื่น ๆ (other characteristics) คือ คุณลักษณะอื่น ๆ นอกเหนือจากความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งอาจได้แก่ บุคลิกภาพ ความสนใจ ทศนคติ หรือสมรรถนะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปดังนี้ สมรรถนะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้สมรรถนะหลัก (core competency) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 2) การบริการที่ดี 3) การพัฒนาตนเอง 4) การทำงานเป็นทีม และ 5) จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครูสมรรถนะประจำสายงาน (functional competency) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ 1) การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ 2) การพัฒนาผู้เรียน 3) การบริหารจัดการชั้นเรียน 4) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน 5) ภาวะผู้นำครู และ 6) การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้

สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส.พ.ฐ.)

1. สมรรถนะหลัก

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

1) ความหมายการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 433) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

จีระ งามศิลป์ (2550, หน้า 78) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นหลักโดยการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงทีเป็นการควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ข, หน้า 6) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ให้มีประสิทธิผลหรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 262-281) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีการวางแผน กำหนด เป้าหมาย ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพและผลงานอย่างต่อเนื่อง

บัทเลอร์ (Butler, 1999, pp. 146-163) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของความสำเร็จเกี่ยวกับทักษะและพฤติกรรม ความสัมพันธ์ความสำเร็จประกอบด้วย ผู้เกี่ยวข้องทั้งงานและตนเอง ผู้เกี่ยวข้องทั้งภาระงาน เป็นแรงกระตุ้น กำหนดเป้าหมายส่วนใหญ่ ที่ได้มาจากทักษะในการทำงาน และเข้าใจถึง เป้าหมายส่วนใหญ่ของผู้เกี่ยวข้องกับตนเองซึ่งแสดงออกทางความสามารถหรือศักยภาพสูงสุด

บรูเนสเทียน, และไมเออร์ (Brunstein, & Maler, 2005, pp. 205-222) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึงแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมของงานวิจัย เป็นภาพพฤติกรรมของความสำเร็จซึ่งปฏิภริยาระหว่างตำแหน่ง ตัวแปร และความรับผิดชอบใน ความสำเร็จของเฉพาะบุคคลทั้งสองแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการทำนายพฤติกรรมที่ค่าชี้แจง กำหนดไว้

สรุปได้ว่าการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหมายถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ กำหนดเป้าหมาย ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานและพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง

2) ความสำคัญของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, หน้า 146) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม บุคคลในแต่ละระดับขององค์การต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทน ผลงาน (performance related pay)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543, หน้า 40-44) กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอยู่ที่ความเข้าใจแนวคิด วิธีการและ ประโยชน์ของวิธีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงความรู้ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ทุกระดับที่จะสามารถปรับตัวและสามารถทำงานภายใต้ระบบงานที่จะต้องรับผิดชอบ ต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เงื่อนไขความสำเร็จที่สำคัญมี 2 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) การพัฒนาตัว บ่งชี้ การเลือกตัวบ่งชี้ที่จำเป็นต่อการให้บริการและการตัดสินใจนั้น จะต้องเลือกตัวบ่งชี้ให้

ครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องพัฒนาโดยผู้ที่มีประสบการณ์ในงานด้านนั้น ๆ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานนั้น ๆ ด้วย โดยตัวบ่งชี้ซึ่งจะมีทั้งส่วนของปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต และผลลัพธ์ รวมถึงตัวบ่งชี้ที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ควรจะมีตัวบ่งชี้ในจำนวนเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการจัดทำ และรักษาระบบข้อมูลนี้ด้วย 2) การวางระบบสารสนเทศเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ผู้พัฒนาระบบจะต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาของสาระของโครงการหรืองานที่จะวัดผลการปฏิบัติงาน โดยต้องคำนึงถึงการจัดทำรายงานผลซึ่งจะแยกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่จะรายงานเป็นช่วงเวลาตามกำหนดทุกครั้งปีหรือหนึ่งปี เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและวางแผนหรือการจัดทำงบประมาณประจำปี และส่วนที่เป็นการรายงานเฉพาะกิจที่สามารถเรียกดูข้อมูลตัวบ่งชี้ได้ทันทีในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งความสำเร็จในการจัดทำระบบข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่ใช้ประโยชน์ได้จึงอยู่ที่การจัดทำข้อมูลที่สะท้อนผลงานจริง ทันเวลา และมีปริมาณข้อมูลที่เหมาะสม โดยมีค่าใช้จ่ายที่ประหยัด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2549, หน้า 70) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การบริการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการนำแนวคิดทฤษฎีระบบ (Systems Theory) มาปรับปรุงให้ขั้นตอนย่อยในแต่ละขั้นตอนของการบริหาร ทั้งระบบเป็นที่เข้าใจง่ายขึ้นและปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพ และผลงานอย่างต่อเนื่องการที่ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลสัมฤทธิ์ขององค์กร จะดีหรือไม่เพียงใด ย่อมเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ของทั้งครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคน ครูสามารถใช้การมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือวัดความก้าวหน้า ของการดำเนินงานได้อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หากผลงานไม่น่าพึงพอใจครูมีโอกาสปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันเวลา

สรุปความสำคัญของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอยู่ที่ความเข้าใจแนวคิด วิธีการและประโยชน์ของวิธีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ทุกระดับที่จะสามารถปรับตัวและสามารถทำงานภายใต้ระบบงานที่จะต้องรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นการช่วยให้มีการบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมการที่ผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลสัมฤทธิ์ขององค์กร จะดีหรือไม่เพียงใดย่อมเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทั้งครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคน ครูสามารถใช้การมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเครื่องมือวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงานได้อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหากผลงานไม่น่าพึงพอใจครูมีโอกาสปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันเวลา

3) ลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

จีระ งามศิลป์ (2550, หน้า 20) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) แสดงความพยายามในการทำงานที่ดี 1.1) พยายามทำหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง 1.2) มีความอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา 1.3) มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา 1.4) แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดี และ 1.5) แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงเมื่อเห็นสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน 2) สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ 2.1) กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี 2.2) หมั่นติดตามผลงานและประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยไม่ได้ถูกบังคับ 2.3) ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และ 2.4) มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ 3) สามารถทำงานได้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3.1) ปรับปรุงวิธีการทำงานได้ดีขึ้นเร็วขึ้น มีคุณภาพขึ้น หรือประสิทธิภาพมากขึ้น และ 3.2) เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม 4) สามารถพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน 4.1) กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าอย่างเห็นได้ชัด และ 4.2) ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน 5) สามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อองค์กรบรรลุเป้าหมาย 5.1) ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้เสียอย่างชัดเจน และ 5.2) บริหารจัดการและทุ่มเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานที่วางไว้

สุวิทย์ มูลคำ, และอรทัย มูลคำ (2550, หน้า 221) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ปฏิบัติการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 2) ตั้งใจอบรมสั่งสอน และจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3) มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน 4) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเต็มศักยภาพ 5) ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชน เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ 6) ทำนุบำรุง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม แหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 7) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และประเมินพัฒนาการของผู้เรียน เพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ก, หน้า 6-7) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง 2) พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา 3) มานะอดทน

ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน 4) แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น และ5) แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ 2) กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานทุกภาคเรียน 3) กำหนดแผนการปฏิบัติงานและการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอน 4) ไม่เรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ 5) ริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ 6) แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวกับวิชาชีพใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง และ7) ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง

สรุปลักษณะสมรรถนะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพประสิทธิภาพประสิทธิผลประหยัดมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีการพัฒนาผลงานการใช้ความพยายามเพื่อบริหารงานโครงการให้ได้ผลผลิตตามรายการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ด้วยทรัพยากรโครงการที่ไม่มากกว่าที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการโครงการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องของครูผู้สอน

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าสมรรถนะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ กำหนดเป้าหมาย ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานและพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง วัดได้จาก 1) วางแผนการสอนอย่างเหมาะสมสำหรับผู้เรียน 2) ใช้วิธีการใหม่ๆ นำมาพัฒนาการปฏิบัติการทำงาน 3) ปรับปรุงและพัฒนาการสอนจากผลการประเมินการสอน 4) แสดงถึงความพยายามในการทำงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง 5) มีความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย 6) ทำปฏิทินการปฏิบัติงานของตนเอง 7) ประเมินการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ 8) มีความรับผิดชอบในการทำงานให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา 9) นำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และ10) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่

1.2 การบริการที่ดี

1) ความหมายของการบริการที่ดี

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2542, หน้า 15 – 21) กล่าวว่าบริการที่ดี หมายถึงบุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายคุณเพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและอย่างมีอัธยาศัยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

ปัทมา คงทอง (2547, หน้า 8) กล่าวว่าบริการที่ดีหมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่นโดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้าแต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

จีระ งามศิลป์ (2550, หน้า 83-85) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ก, หน้า 11) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึงความมุ่งมั่นความตั้งใจและความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้ บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้มาติดต่อข้าราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัดหรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(2554, หน้า 262-281) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความเต็มใจในการให้บริการ และการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

กรนูรูส (Gronroos, 1990, p.27) กล่าวว่าบริการที่ดีหมายถึงกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ฟิลิป (Philip, 2000, p.428) กล่าวว่าบริการที่ดีหมายถึงเป็นการกระทำหรือความสามารถที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหรือหน่วยงานหนึ่งโดยเป็นสิ่งซึ่งสัมผัสไม่ได้และไม่เกิดความเป็นเจ้าของของผลิตภัณฑ์ของการบริการอาจจะเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

สรุปได้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง การปฏิบัติหรือการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้มารับบริการ และจะต้องทำให้ผู้มารับบริการเกิดความถูกใจ ประทับใจ และเต็มใจยินดีให้บริการ

2) ความสำคัญของการบริการที่ดี

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 26 – 28) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการที่ดีมี 8 ประการดังนี้ 1) ความตรงต่อเวลาและการรักษาคำมั่นสัญญา 2) มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค 3) มีความรวดเร็วทันทีทันใดว่องไวกระฉับกระเฉงและเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก 4) การสร้างความประทับใจการผูกใจคนและการสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ 5) ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริการโดยผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้ 6) ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติมเพื่อทำให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น 7) ต้องมีความสุภาพมารยาททั้งดงามและมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน และ8) ต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

พาซูราแมน, ไชร์ทาเนล,และแบร์รี (Parsuraman, Zeithanel, & Barry, 1985,pp. 79 – 81) กล่าวว่า การบริการที่ดีประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยความสำคัญ

ต่างๆ ดังนี้ 1) ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพอใจได้ 2) การตอบสนอง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะบริการและการอุทิศเวลาที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี 3) ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และการสื่อสาร 4) การเข้าถึงบริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือบริการได้สะดวกมีระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อสะดวก 5) ความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่ การแสดงความรู้สึกต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดี 6) การสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ 7) ความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ 8) ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัย ทางกายภาพเช่นเครื่องมืออุปกรณ์ 9) ความเข้าใจ ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ 10) การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

แอนเดอร์สัน (Anderson, 1991, pp.486 – 487) กล่าวว่าคุณภาพของการบริการที่ดีเป็นการรวมกิจกรรมทั้งหมดที่สนับสนุนการขายทั้งการติดต่อกันในขั้นต้นการให้ข้อมูลของสินค้าเทคนิคการแสดงสินค้ากระบวนการต่างๆ รวมทั้งเจตคติของพนักงานให้บริการ ซึ่งต้องเผชิญกับความคาดหวังและค่านิยมต่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการที่ดีมีความสำคัญอย่างยิ่งของบุคลากรที่ทำงานในองค์กร เพราะการบริการที่ดีเป็นสร้างความประทับใจ ความภาคภูมิใจให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการบริการ

3) ลักษณะของการบริการที่ดี

ศุภราชต์ โชติกาญจน (2545, หน้า 32) กล่าวว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตรจริงใจเอื้อเฟื้อเอื้ออาทรผู้มารับบริการซื่อสัตย์สะอาดโปร่งใส รอบรู้เชี่ยวชาญให้เกียรติผู้อื่นสุภาพกระฉับกระเฉงคล่องแคล่วเอาใจเขามาใส่ใจเราไม่เลือกปฏิบัติประสิทธิภาพประสิทธิผลรับผิดชอบต่อหน้าที่พร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบยุติธรรมเสมอ ภาคส่งเสริมคงจะไม่ทุจริตไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด

จีระ งอกศิลป์ (2550, หน้า 85) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดีไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) แสดงความเต็มใจในการให้บริการ 2) สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ 3) แสดงความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ 4) ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปไม่ต้องใช้เวลาหรือพยายามอย่างมาก 5) สามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ก, หน้า 11-13) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดีไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) ให้การบริการที่เป็นมิตรสุภาพ 2) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ 3) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าใน

การดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆที่ให้บริการอยู่ และ4) ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 27)ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดีไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1) ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมเมื่อมีโอกาส 2) เต็มใจ ภาคภูมิใจ และมีความสุขในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ 3) ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ และนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง 4) ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ

คาซาวานา, และบรูคส์ (Kasavana, & Brooks, 1991, p. 65) กล่าวว่า บุคลากรที่มีหน้าที่บริการที่ดีควรมีคุณลักษณะ 5 ประการ ดังนี้ 1) มารยาทในเชิงอาชีพ หมายถึง มีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อหน่วยงานยอมรับลักษณะที่เป็นจุดติจุดด้อยของงานมีวุฒิภาวะในการตัดสินใจมีลักษณะกระฉับกระเฉงเอาการเอางานในสถานการณ์คับขันสามารถควบคุมและสงบใจได้ 2) ลักษณะเป็นมิตรไมตรีหมายถึงการยิ้มง่าย การแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตรและน่าพอใจ 3) ทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นหมายถึงมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้มาติดต่อมีอารมณ์ขันตอบและพูดกับผู้มาติดต่อเป็นเรื่องเป็นราว 4) ความยืดหยุ่นหมายถึงความเต็มใจและพร้อมที่จะทำงานเข้าใจแนวทัศนคติของผู้อื่นเต็มใจทำสิ่งต่างๆในแนวใหม่โดยไม่ติดยึดกับแนวปฏิบัติใดๆโดยเฉพาะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและรู้จักการทำงานเป็นทีม และ5) การแต่งกายที่ดูดีหมายถึงควรแต่งกายเหมาะสมได้มาตรฐานและเต็มใจที่จะสวมใส่ชุดเครื่องแบบของหน่วยงาน

สรุปลักษณะสมรรถนะของการบริการที่ดี หมายถึงความตั้งใจในการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมีความเต็มใจและพร้อมที่จะทำงานเข้าใจแนวทัศนคติของผู้อื่นเต็มใจทำสิ่งต่างๆในแนวใหม่โดยไม่ติดยึดกับแนวปฏิบัติใดๆโดยเฉพาะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและรู้จักการทำงานเป็นทีม

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า สมรรถนะของการบริการที่ดี หมายถึง การปฏิบัติหรือการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้มารับบริการ วัตถุประสงค์ได้จาก 1) สุขภาพ เป็นมิตร กับทุกคนที่มาติดต่อประสานงาน 2) ให้บริการผู้เรียนผู้ปกครองชุมชน อย่างเต็มใจและกระตือรือร้น 3) มีอัธยาศัยไมตรี คอยแนะนำ ต้อนรับผู้มาเยือนด้วยความเต็มใจ 4) ร่วมพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการแก่นักเรียนผู้ปกครองและชุมชน 5) จัดบรรยากาศสถานที่ทำงานสะอาด น่าอยู่ น่าเรียน พร้อมรองรับผู้มาเยือน 6) สร้างความประทับใจให้กับทุกคนที่มาติดต่อประสานงานด้วยความจริงใจ 7) พัฒนาศักยภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้เรียนได้อย่างรวดเร็ว 8) แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ 9) มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์

1.3 การพัฒนาตนเอง

1) ความหมายของการพัฒนาตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 435) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ ติดตามองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในวงวิชาการและวิชาชีพเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

จีระ งามศิลป์ (2550, หน้า 98) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมเหมาะกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2550, หน้า 1) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาไม่หยุดยั้ง มุ่งเน้นความอดทน มีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถ หลากหลาย กระตือรือร้นอยู่เสมอ รักงานที่ทำ ปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ และคิดแต่ทางบวก

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 262-281) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษาค้นคว้า หาความรู้ ติดตามและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ใหม่ ๆ ทางวิชาการและวิชาชีพ มีการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การสร้างความสามารถให้มากขึ้น และพัฒนาความสามารถของตนเองให้เจริญก้าวหน้า เพื่อให้มีชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

2) ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

ชำนาญ วิริยะกุล (2541, หน้า 5) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการพัฒนาตนเองไว้ว่า ครูควรมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเมื่อบทบาทนี้เป็นของครู ครูจึงต้องได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ต้องพัฒนาตนเอง ต้องเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้บอกความรู้ มาเป็นนักจัดการที่วางแผน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และสามารถสร้างองค์ความรู้ขึ้นด้วยตนเอง ดังนั้นจึงสามารถสรุปบทบาทของครูที่ต้องพัฒนามีดังนี้

- 1) เป็นนักวางแผนโดยช่วยเหลือให้นักเรียนรู้จักวางแผนการเรียน และวางแผนชีวิตของตนเองอย่างเหมาะสม
- 2) เป็นนักจัดการโดยใช้ความรู้ ความสามารถในการจัดการเพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน
- 3) เป็นนักอำนวยความสะดวกโดยส่งเสริมสนับสนุนให้การเรียนการสอนตอบสนองความต้องการของนักเรียนเพิ่มมากขึ้น และ
- 4) เป็นนักวิจัยโดยสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้ถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่จะทำให้นักเรียนเติบโตเต็มศักยภาพด้วยตนเองตลอดจนสร้างองค์ความรู้ขึ้นใหม่

ประเวศ วะสี (2541, หน้า 7) ได้กล่าวถึง ความจำเป็นที่ครูต้องพัฒนาตนเองซึ่งสรุปได้ว่าครูนับแสนมีหน้าที่ในการพัฒนาคนต้องรับภาระในการสร้างคนไทยแบบใหม่ ในขณะที่เดียวกันครูเองก็ต้องพัฒนาตนเองให้เป็นครูแบบใหม่ด้วยเพราะถ้าครูไม่พัฒนาตนเองให้เป็นครูแบบใหม่การดำเนินงานต่าง ๆ ก็คงไม่ประสบความสำเร็จหากครูยังมีพฤติกรรมการสอน เจตคติความคิดความเข้าใจและพฤติกรรมเก่า ๆ ที่ขาดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาตน

รุ่ง แก้วแดง (2542, หน้า 130-131) ได้กล่าวถึง ความสำคัญในการพัฒนาตนเองของครูไว้ว่าครูจำเป็นต้องเร่งพัฒนาตนเองก่อนมากกว่าที่จะรอรับการพัฒนาจากหน่วยงานต้นสังกัดครูควรจะได้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอให้พร้อมสำหรับวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงและภาวะวิกฤตศรัทธาในวิชาชีพเพื่อให้ทุกคนมองเห็นว่าอาชีพครูเป็นอาชีพที่มีเกียรติยังมีความจำเป็นต่อสังคมในฐานะที่เป็นวิชาชีพที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาให้กับเยาวชนเพื่อให้เป็นพลเมืองที่ดีมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542, หน้า 237) กล่าวว่า ในปัจจุบันการศึกษาเรื่องการพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากสภาพของโลกและเหตุการณ์ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะเมื่อเข้าสู่ยุคของข่าวสารข้อมูล (Information era) หรือที่เรียกว่าเป็นยุคของโลกคลื่นที่สาม (third wave) ทำให้เกิดการรวมตัวของทรัพยากรขึ้นเมื่อโลกอยู่ในสภาวะที่ไร้พรมแดนการแข่งขันกันเพื่อช่วงชิงทรัพยากรจึงมีมากขึ้นเป็นทวีคูณซึ่งอาจเปรียบได้ว่าเป็นสงครามแย่งชิงข่าวสารในด้านข้อมูลความรู้จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ทำให้เกิดการตื่นตัวและหวาดวิตกขึ้นผู้ที่ปล่อยให้อคติการเปลี่ยนแปลงดำเนินไปโดยไม่พยายามก้าวให้ทันจะกลายเป็นผู้ที่ล้าหลังและเสียประโยชน์ไปในเวลาอันรวดเร็วดังนั้นการพัฒนาตนเองเพื่อให้เรียนรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์เพื่อความอยู่รอดของชีวิตจึงเป็นสิ่งจำเป็น

สมณฑา พงษ์มาลา (2543, หน้า 1) ได้กล่าวว่าหน้าที่ของครูที่สำคัญคือการพัฒนาการเรียนการสอนแต่การที่ครูจะมีความสามารถในการพัฒนาการเรียนการสอนได้นั้นครูต้องมีการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีความกระตือรือร้นที่จะจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญอย่างจริงจังและเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้เกิดขึ้นแก่นักเรียนอย่างต่อเนื่องตลอดไป

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเองเป็นหน้าที่หลักของมนุษย์ซึ่งการจะบรรลุความสำเร็จในการพัฒนาตนเองได้ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ รวมทั้งการจัดหรือควบคุมตนเองอย่างมีประสิทธิภาพบุคคลที่มีความเชื่อในตนเองว่ามีความสามารถในการควบคุมตนเองให้ดำเนินชีวิตไปตามเป้าหมายประสงค์หรืออุดมการณ์แห่งตนได้ย่อมจะพบกับความเจริญงอกงามได้ไม่ยากนักการพัฒนาตนเองไม่ใช่เพียงแต่การทำให้พฤติกรรมที่มีปัญหาหมดไปเท่านั้นแต่เพื่อประโยชน์ในการจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตเป็นการเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อที่จะมีอิสระที่จะเลือกทำพฤติกรรมเพื่อสิ่งที่ดีที่สุดของตนโดยการพัฒนาตนเองมีความสำคัญที่พอสรุปได้ดังนี้ 1) เพื่อที่จะได้รู้จักตนเองตรงตามความเป็นจริงทั้งส่วนที่เป็นจุดอ่อนและจุดแข็งอันจะนำไปสู่การขจัดความรู้สึกที่ขัดแย้งภายในตัวบุคคลออกไปก้าวมาสู่การยอมรับตนตามสภาพความเป็นจริง 2) เพื่อพร้อมที่จะปรับตัวไปในทางที่ดีขึ้นโดยการสร้างคุณลักษณะที่มีประโยชน์และลดหรือขจัดคุณลักษณะที่เป็นโทษกับชีวิตและสังคม ทั้งนี้เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ 3) เพื่อวางแนวทางในการที่จะพัฒนาชีวิต

ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเป็นระบบ และมีคุณภาพความเชื่อพื้นฐานของบุคคลในการพัฒนาตนเอง เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาตนเองประสบความสำเร็จ

3) ลักษณะของการพัฒนาตนเอง

จี้ระ งอกศิลป์ (2550, หน้า 22-23) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการพัฒนาตนเองไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน และที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ ดังนี้ 1.1) กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ประกอบใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน 1.2) หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น 1.3) ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ 2) มีความรู้ความสามารถในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน 2 ประการ ดังนี้ 2.1) รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยี หรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน 2.2) ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับงานอย่างต่อเนื่อง 3) สามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ได้ศึกษามาปรับใช้กับการทำงาน 3 ประการ ดังนี้ 3.1) เข้าใจประเด็นหลัก ๆ ที่สำคัญ และผลกระทบของวิทยาการต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง 3.2) สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ 3.3) สังสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ 4) ศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง 3 ประการ ดังนี้ 4.1) มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติงานได้อย่างกว้างขวาง 4.2) สามารถหาความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้สร้างวิสัยทัศน์ เพื่อปฏิบัติงานในอนาคต 4.3) ขวนขวายหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง 5) สนับสนุนการทำงานของตนในองค์กรที่เน้น ความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ 3 ประการ ดังนี้ 5.1) สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร 5.2) ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน และ 5.3) มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 28) ได้กล่าวถึงลักษณะของการพัฒนาตนเอง ไว้ 6 ประการ ดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการ ที่หลากหลาย เช่น การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การศึกษาดูงาน การค้นคว้า ด้วยตนเอง 2) รวบรวม สังเคราะห์ข้อมูล ความรู้ จัดเป็นหมวดหมู่ และปรับปรุงให้ทันสมัย 3) สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ องค์กร และวิชาชีพ 4) แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน 5) ให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศ และถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ทางวิชาชีพ แก่ผู้อื่น และ 6) มีการขยายผลโดยสร้างเครือข่ายการเรียนรู้สู่รูปลักษณะสมรรถนะของการพัฒนาตนเอง หมายถึง ศึกษาค้นคว้าหา

ความรู้ติดตามองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆในวงวิชาการและวิชาชีพและถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ทางวิชาชีพ แก่ผู้อื่น มีการขยายผลโดยสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าสมรรถนะของการพัฒนาตนเอง หมายถึงการสร้าง ความสามารถให้มีมากขึ้น และพัฒนาความสามารถของตนเองให้เจริญก้าวหน้า เพื่อให้มีชีวิตที่ ดียิ่งขึ้น วัดได้จาก 1) แสวงหาความรู้ อยู่เสมอ 2) นำความรู้ใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในชั้นเรียนได้ 3) การเข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการ อบรม เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 4) ศึกษาหาความรู้ จากเทคโนโลยีทางการศึกษาด้วยความกระตือรือร้น 5) พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอยู่เสมอ 6) แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางาน 7) รวบรวม สังเคราะห์ข้อมูล ความรู้ จัดเป็นหมวดหมู่ และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ และ8) การให้คำปรึกษา แนะนำ นิเทศ และถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ทางวิชาชีพ แก่ผู้อื่น

1.4 การทำงานเป็นทีม

1) ความหมายของการทำงานเป็นทีม

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546, หน้า 233) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึงความสำเร็จของการประสานการทำงานของบุคลากรหลายฝ่ายเข้าด้วยกัน ให้บรรลุผล สำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 29)กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนเสริมแรงให้กำลังใจแก่ เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นหรือทีมงาน แสดงบทบาทการเป็นผู้นำหรือผู้ตามได้อย่าง เหมาะสมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อสร้างและดำรงสัมพันธภาพของสมาชิก ตลอดจนเพื่อ พัฒนาการจัดการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ก, หน้า 11-13) กล่าว ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือเป็นส่วน หนึ่งของทีมงานหรือส่วนราชการโดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ใน ฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 262-281) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนเสริมแรงให้ กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นหรือทีมงาน

เชอแมนฮอร์น (Shermanhorn, 1994, p.328) กล่าวว่า การทำงานเป็น ทีม หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลได้วางแผนล่วงหน้าเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์การทำงานของกลุ่ม คนโดยเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาทีมงานและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลการทำงานกลุ่ม

เคซบอม (Kezabom, 1995, pp.39-41) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การมอบหมายงานให้กับกลุ่มบุคคลเป็นพิเศษได้ทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกันและบุคคลที่ทำงานมีความตระหนักถึงบทบาทของงานที่ต้องทำงานพึ่งพากันและรวมพลังกัน

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กร โดยกลุ่มบุคคลนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน เสริมแรงให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2) ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

สมชาติ กิจบรรยง (2540, หน้า 199) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ดังนี้ 1) งานบางอย่างไม่สามารถทำสำเร็จเพียงคนเดียว 2) หน่วยงานมีงานเร่งด่วนที่ต้องระดมกำลังคน 3) เป็นหน่วยงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถจากหลายฝ่าย 4) งานบางชนิดเป็นงานที่มีหลายหน่วยงานต้องรับผิดชอบร่วมกัน 5) เป็นงานที่ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และ 6) หน่วยงานต้องอาศัยการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้น

ยงยุทธ เกษสาคร (2541, หน้า 161, 183-184) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์รวมขององค์กรประสบความสำเร็จสูงสุด โดยสมาชิกในทีมมีความพอใจในงานที่ทำ และมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม มีดังนี้ งานดีมีคุณภาพ เพิ่มผลผลิตของงาน ลดความขัดแย้งขององค์กร รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง บอกถึงความรับผิดชอบ สร้างมิตรสัมพันธ์ และพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 257) กล่าวว่า ทีมงานจะเน้นการทำงานเป็นหลัก โดยพิจารณาการทำงานเป็นทีม ซึ่งเปรียบเสมือนการเล่นกีฬาเป็นทีม เมื่อพิจารณาตัวอย่างทีมฟุตบอลซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าทีม และสมาชิกในทีม ได้แก่ ผู้รักษาประตู ผู้เล่นกองหลัง ผู้เล่นกองกลาง และผู้เล่นกองหน้า เทียบได้กับองค์กรหรือหน่วยงาน การทำงานเป็นทีมในองค์กรหรือหน่วยงาน ทุกคนต่างมุ่งหวังที่ชัยชนะ หรือ ชนะ – ชนะ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน และเพื่อความอยู่รอดขององค์กรหรือหน่วยงาน จะปิดโอกาสการแพ้ ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง

วิภาพร มาพบสุข (2543, หน้า 314) กล่าวว่า ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่มีต่อบุคคลและต่อองค์กร 5 ประการ ดังนี้ 1) เกิดความสามัคคีและความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกภายในทีม และช่วยเหลือกันทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน 2) ทีมจะเป็นผู้ก่อกำเนิดงานเล็กไปสู่งานใหญ่ และงานใหญ่จะประสบความสำเร็จได้จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน 3) สมาชิกทุกคนมีโอกาสปรึกษาหารือกัน เพื่อกำหนดมาตรฐานของงานและในขณะเดียวกันสามารถพัฒนาตนเองไปพร้อม ๆ กัน กับความสำเร็จและความก้าวหน้าของทีมงาน 4) มาตรฐานการทำงานที่ดีของทีมงานทีมหนึ่งใน

องค์การ จะมีผลต่อการกำหนดมาตรฐานแก่ทีมงานในหน่วยงานอื่น ๆ ขององค์การเดียวกัน และ5) ทำให้องค์การมีความเจริญเติบโตมีมาตรฐานที่ดี มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สมาชิกรักใคร่ชอบพอกันและไม่มีการขัดแย้งในการทำงาน สมาชิกทุกคนรับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จในประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2549, หน้า 8) กล่าวว่า ความสำคัญของการรวมตัวเพื่อทำงานเป็นทีมด้วยกันนั้น เป็นเพราะความเชื่อที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน อีกทั้งความรู้ ความสามารถ และศักยภาพในตัวบุคคลมีขอบเขตที่จำกัด จึงต้องมารวมกลุ่มกัน เพื่อนำจุดดี จุดเด่น ความรู้ และความสามารถที่แตกต่างกัน ในส่วนที่ดีของแต่ละคนมารวมกันทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายของทีม อาจกล่าวสรุปสาระสำคัญของการทำงานเป็นทีม 4 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา 2) เพื่อผลประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม 3) เพื่อความรู้สึกลดภัยและมั่นคง และ4) เพื่อตอบสนองความต้องการทางจิตใจ

สุนันทา เลานันท์ (2549, หน้า 64-69) กล่าวว่า หน่วยงานมีความจำเป็นที่ต้องสร้างทีมงานด้วยเหตุผล 6 ประการ ดังนี้ 1) งานบางอย่างไม่สามารถทำเสร็จเพียงผู้เดียว 2) หน่วยงานมีงานเร่งด่วนที่ต้องการระดมบุคลากรเข้ามาทำงาน เพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด 3) งานบางอย่างต้องอาศัยความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย 4) งานบางอย่างเป็นงานที่มีหลายหน่วยงานรับผิดชอบ โดยต้องอาศัยความร่วมมืออย่างจริงจังจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 5) เป็นงานที่ต้องการความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ เพื่อแสวงหาแนวทางหรือวิธีการและเป้าหมายใหม่ ๆ และ6) หน่วยงานต้องการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้น

วูดคอค, และฟรานซิส (Woodcock, & Francis, 1994, p.121) กล่าวว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะนำประโยชน์มาสู่องค์กร 8 ประการ ดังนี้ 1) สมาชิกทีมแต่ละคนที่ปฏิบัติงานในกลุ่ม ทุกคนยอมรับในความสามารถของกันและกัน และภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ขององค์กร 2) หัวหน้าทีมมอบหมายอำนาจและให้โอกาสกับสมาชิกทุกคน 3) ความหลากหลายด้านความรู้และความเชี่ยวชาญของทีมงาน จะช่วยให้สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ลุล่วงด้วยดี 4) ประสิทธิภาพและบุคลิกภาพที่แตกต่างของสมาชิกของทีม จะทำให้กระบวนการตัดสินใจมีคุณภาพดีขึ้น 5) ช่วยลดต้นทุนด้านการบริหาร และขจัดอุปสรรคด้านการสื่อสารของสมาชิก 6) เพิ่มสมรรถภาพในการทำงานของทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ 7) ช่วยให้ทุกคนเข้าใจกระบวนการทำงานร่วมกัน และ8) สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความรับผิดชอบร่วมกัน และผูกพันทางใจต่อทีม

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญและเป็นประโยชน์กับสมาชิก และองค์การเป็นอย่างมาก ทำให้สมาชิกเกิดความสามัคคี มีการยอมรับซึ่งกันและกัน

มีความสัมพันธ์อันดี และมีความคิดสร้างสรรค์ ช่วยลดความขัดแย้งในองค์กร ลดต้นทุน และเพิ่มสมรรถภาพในการทำงาน

3) ลักษณะของการทำงานเป็นทีม

สุนันทา เลานันท์ (2540, หน้า 114-124) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีม ไว้ 8 ประการ ดังนี้ 1) มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนว่ามีความต้องการให้เกิดผลอย่างไรมีทิศทางในการทำงานอย่างไรกำหนดเป้าหมายไว้อย่างไร 2) สมาชิกทุกคนของทีมงานรับทราบนโยบายเป้าหมายวัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึงเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน 3) สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหากรณีที่เกิดปัญหาจากงานโดยให้ทุกคนได้รับทราบปัญหาและแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาหาร่วมกันมิใช่เป็นปัญหาของคนใดคนหนึ่งแต่เป็นปัญหาร่วมกัน 4) การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงานมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนและไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน 5) การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงานเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) มีการสื่อสารแบบเปิดเผยตรงไปตรงมาทุกคนรับทราบข้อมูลข่าวสาร 6) มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่และการทำงานแบบเดิมผู้จัดการปรับปรุงการทำงานโดยอาศัยความคิดเห็นของคนทุกคนในทีมงานนั้น 7) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในกรณีที่เป็นปัญหาสำคัญมีความสลับซับซ้อนยากที่จะหาข้อยุติได้ควรทำการแก้ไขปัญหาโดยอาศัยหลักการและเหตุผลให้เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของคนทุกฝ่าย และ 8) สมาชิกในทีมงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันมีความซื่อสัตย์จริงใจในการทำงานพึ่งพาอาศัยและช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันลักษณะดังกล่าวข้างต้นจะช่วยเสริมการทำงานเป็นทีมงานที่ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์ (2549, หน้า 12-14) กล่าวว่า ลักษณะของการทำงานเป็นทีม 5 ประการ ประกอบด้วย 1) ควรกำหนดขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยการแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถ 2) จำนวนสมาชิกในทีมต้องมีจำนวนพอเหมาะ ไม่ควรมากเกินไป 3) มีการกำหนดระยะเวลา 4) ความสามารถในการแก้ปัญหาด้วยความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเรียนรู้เป็นทีมและผลงานของทีม และ 5) การเรียนรู้เป็นทีม จะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น และช่วยส่งเสริมให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหา ด้วยเหตุนี้สมาชิกในทีมจึงจำเป็นต้องมีการเปิดใจเรียนรู้เข้าใจเพื่อนในฐานะสมาชิกของกลุ่มที่เป็นส่วนหนึ่งของทีม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 29) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีม ไว้ 9 ประการ ดังนี้ 1) สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น 2) ทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 3) ช่วยเหลือสนับสนุน เพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน 4) ให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม 5) มีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคล/กลุ่มบุคคล

ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา และในสถานการณ์ต่าง ๆ

6) แสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมตามโอกาส

7) แลกเปลี่ยน/รับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน 8) แลกเปลี่ยนเรียนรู้/รับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างเครือข่ายและทีมงาน และ 9) ร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นในสถานศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ก, หน้า 28-29) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการทำงานเป็นทีม ไว้ 15 ประการ ดังนี้ 1) สนับสนุนการตัดสินใจของทีมและทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย 2) รายงานให้สมาชิกทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม 3) ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม 4) สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี 5) ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี 6) กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง 7) รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีมและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น 8) ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม 9) ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 10) ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ 11) ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีมแม้ไม่มีการร้องขอ 12) รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆให้งานสำเร็จ 13) เสริมสร้างความสามัคคีในทีมโดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว 14) คลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และ 15) ประสานสัมพันธ์สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

สโกเปค, และสมิธ (Skopec, & Smith, 1997, p.26) กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีม 7 ประการ ดังนี้ 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเป้าหมาย 2) ใจกว้างต่อความคิดเห็นที่ไม่ลงรอย 3) มีความรู้สึกที่ดีและมีความสุขในการทำงาน 4) การมีส่วนร่วมในการทำงาน 5) มีความเคารพซึ่งกันและกัน 6) มีการตรวจสอบอย่างจริงจัง และ 7) มีความมุ่งมั่นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันและร่วมกันตัดสินใจ

แคทเซนแบช, และสมิธ (Katzenbach, & Smith, 1993, pp. 48-49) กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีม มีดังนี้ 1) กำหนดความเร่งด่วน ความต้องการมาตรฐาน ผลงาน และทิศทาง 2) การเลือกสมาชิกที่มีความชำนาญและศักยภาพไม่ใช่ตัวบุคคล 3) ให้ความสำคัญใส่ใจกับการประชุมครั้งแรกและลงมือปฏิบัติ 4) กำหนดบทบาทของพฤติกรรมให้ชัดเจน 5) ตั้งและยึดถือในงานที่เน้นผลงานและเป้าหมาย 6) ทำทายกลุ่มเป็นประจำด้วยข้อมูลและข้อเท็จจริงใหม่ ๆ 7) ใช้เวลาส่วนใหญ่ด้วยกัน และ 8) ใช้ประโยชน์จากพลังของการตอบสนองเชิงบวก การรับรู้ และรางวัล

เซอร์โต (Certo, 2003, pp.390-391) กล่าวว่า สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกับความคิดใหม่ ความสำเร็จ เป้าหมาย และพัฒนาสู่การเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็น โดยแบ่งออกเป็น

3 ชั้น คือ 1) ชั้นความสัมพันธ์กับบุคคล (people-related step) ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1.1) พยายามสร้างความพึงพอใจในงานของทีม 1.2) พัฒนาความเชื่อถือว่าไว้วางใจร่วมกัน ในหมู่สมาชิกของทีมและระหว่างทีมกับฝ่ายบริหาร 1.3) สร้างการสื่อสารที่ดี ภายในทีม 1.4) ลดความขัดแย้งที่แก้ไม่ได้และเพิ่มความมูมาณะภายในทีม 1.5) จัดการทีมอย่างมีประสิทธิภาพกับการคุกคามไปสู่ทีมและภายในทีม และ 1.6) สร้างการรับรู้ว่างานของสมาชิกของทีมมีความปลอดภัย 2) ชั้นความสัมพันธ์กับองค์กร (organization – related step) ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 2.1) สร้างเสถียรภาพโดยรวมขององค์กรหรือโครงสร้างที่สมาชิกของทีมมองว่าเป็นความปลอดภัย 2.2) เข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ของทีม และแสดงความสนใจในความก้าวหน้าและหน้าที่ของทีม 2.3) ให้รางวัลอย่างถูกต้องและเรียนรู้ทีมเพื่อความสำเร็จ และ 2.4) ตั้งเป้าหมายที่มั่นคงและมีความสำคัญต่อทีม 3) ชั้นความสัมพันธ์กับงาน (task – related step) ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 3.1) ปรับปรุงวัตถุประสงค์ ทิศทาง และแผนงานสำหรับทีมให้ชัดเจน 3.2) จัดหาคำแนะนำทางเทคนิคที่ถูกต้องและความเป็นผู้นำสำหรับทีม 3.3) สร้างอิสรภาพในการจัดการสำหรับทีมและงานที่ทำภายในทีม 3.4) แต่งตั้งบุคคลที่มีประสบการณ์และคุณวุฒิ 3.5) ส่งเสริมการเป็นส่วนหนึ่งของทีม และ 3.6) สร้างความกระจ่างภายในองค์กรเพื่องานของทีม

สรุปลักษณะสมรรถนะของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือช่วยเหลือสนับสนุนเสริมแรงให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานการปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นหรือแสดงบทบาทผู้นำผู้ตามได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปสมรรถนะของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในองค์กร โดยกลุ่มบุคคลนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกัน วัดได้จาก 1) สร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน 2) ช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อนร่วมงาน เพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน 3) ทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จ 4) การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม 5) การเข้าร่วมทำงานในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพกับกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย 6) การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสมตามโอกาส 7) การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจนกระทั่งงานประสบผลสำเร็จ 8) ทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ 9) สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเอง 10) ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อกันไม่แบ่งเป็นพรรคเป็นฝ่าย

1.5 จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู

1) ความหมายของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู

พฤทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์ (2541, หน้า 1) กล่าวว่า จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง กฎแห่งความประพฤติสำหรับสมาชิกวิชาชีพครู ซึ่งองค์กร

วิชาชีพครูเป็นผู้กำหนด และสมาชิกในวิชาชีพทุกคนต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัด หากมีการละเมิด จะมีการลงโทษ

กรนุช ศิริพูล (2541, หน้า 113) กล่าวว่า จริยธรรม และจรรยาบรรณ วิชาชีพครู หมายถึงประมวลมาตรฐานความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องประพฤติปฏิบัติ เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติอย่างถูกต้องเพื่อผดุงเกียรติและสถานะของวิชาชีพนั้น ผู้กระทำผิดจรรยาบรรณ จะต้องได้รับโทษโดยว่ากล่าว ตักเตือนถูกพักงาน หรือถูกยกเลิกใบประกอบวิชาชีพได้

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 131) กล่าวว่า จริยธรรม และจรรยาบรรณ วิชาชีพครู หมายถึงประมวลความประพฤติหรือกิริยาอาการที่ประกอบวิชาชีพครูควรประพฤติ ปฏิบัติตนเพื่อส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของความเป็นครู

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 30) กล่าวว่า จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน และสังคม เพื่อสร้างความศรัทธา ในวิชาชีพครู

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 262-281) กล่าวว่า จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตาม หลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน และสังคม เพื่อสร้างความศรัทธาในวิชาชีพครู

สรุปได้ว่าจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูหมายถึงการประพฤติ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ปฏิบัติตามกติกากของสังคมดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม รัก ศรัทธา และมีความรับผิดชอบในวิชาชีพของตน

2) ความสำคัญของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู

พิชัย ไชยสงคราม (2542, หน้า 121) กล่าวถึงความสำคัญของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู ไว้ 7 ประการ ดังนี้ 1) ช่วยควบคุมมาตรฐานรับประกันคุณภาพและ ปริมาณที่ถูกต้องในการประกอบอาชีพในการผลิตและการค้า 2) ช่วยควบคุมจริยธรรมของผู้ ประกอบอาชีพและผู้ผลิตผู้ค้าเช่นมีความซื่อสัตย์สุจริตและยุติธรรม 3) ช่วยส่งเสริมมาตรฐาน คุณภาพและปริมาณที่ดีมีคุณค่าและเผยแพร่ให้รู้จักเป็นที่นิยมเชื่อถือได้ 4) ช่วยส่งเสริม จริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพและผู้ผลิตเช่นให้มีเมตตาหิริโอดตัมปะ 5) ช่วยลดปัญหา อาชญากรรมลดปัญหาการคดโกงฉ้อฉลเอาเปรียบเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ฯลฯ 6) ช่วยให้เห็นเด่นชัดยิ่งขึ้นในภาพพจน์ที่ดีของผู้มีจริยธรรมเช่นในการเสียสละการเห็น ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและอาชีพ และ 7) ช่วยทำหน้าที่พิทักษ์รักษาสีทิตตามกฎหมายสำหรับผู้ประกอบอาชีพให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และยุติธรรม

พิภพ วังเงิน (2545, หน้า 15) ได้สรุปความสำคัญของจริยธรรม และ จรรยาบรรณวิชาชีพครูไว้ 6 ประการ ดังนี้คือ 1) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพแต่ละประเภท ประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องเหมาะสมที่แต่ละอาชีพได้วางหลักไว้ให้เป็นจรรยาบรรณถ้ากระทำผิด ย่อมมีความผิด 2) ช่วยควบคุมและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีความ สำคัญในหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่องานที่ตนทำ 3) ส่งเสริมและช่วยควบคุมการผลิตและ การปฏิบัติงานให้มีปริมาณและคุณภาพที่เชื่อถือได้มีบริการที่ดีและปลอดภัย 4) ส่งเสริมให้ ผู้ประกอบการมีความซื่อสัตย์มีความยุติธรรมไม่ทุจริตต่อหน้าที่สามัคคีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 5) ส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ มีความสำคัญว่าการประกอบอาชีพที่ไม่เห็นแก่ตัวไม่เอา เปรียบผู้บริโภครวมไปตรงมาเป็นกุศลสังคมยกย่อง 6) จรรยาบรรณช่วยพิทักษ์สิทธิ์และหน้าที่ ของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ ตามกฎหมาย

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณธรรมของครูจะประสบความสำเร็จได้นั้นครูทุกคนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องถ่องแท้ตั้งแต่ความหมายของคุณธรรมกล่าวคือ จะต้องเข้าใจว่าคุณธรรมนั้นเป็นลักษณะของความดีสภาพของความดีหรือธรรมชาติของความดี ที่มีอยู่ในจิตใจของบุคคลซึ่งทำให้นักคุณครูทำความดีต่าง ๆ ออกมาให้ผู้อื่นเห็นเป็นการ แสดงออกถึงมีจรรยาบรรณด้วยความหมายของคุณธรรมจึงใช้ในลักษณะที่ครอบคลุม ความหมายของจริยธรรมด้วยผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมจะบังเกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ครอบครัวมีความสุขสังคมและประเทศชาติได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็วการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมให้มีอยู่ในตนเองอยู่เสมอเป็นผู้ที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณได้อย่างดีจึงครูสามารถ กระทำได้หลายแนวทางเช่นการพัฒนาโดยสถาบันผลิตครูการพัฒนาโดยหน่วยงานที่ใช้ครูการ พัฒนาโดยองค์กรวิชาชีพครูการพัฒนาโดยสถาบันทางสังคมต่าง ๆ และที่สำคัญคือการพัฒนา ด้วยตัวครูเอง

3) ลักษณะของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู

สมควร เหล่าลาภะ (2542, หน้า 107) ได้กล่าวถึง ลักษณะของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครูไว้ 9 ประการ ดังนี้ 1) ครูต้องรักและเมตตาศิษย์โดยให้ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือส่งเสริมให้กำลังใจในการศึกษาเล่าเรียนแก่ศิษย์โดยเสมอหน้า 2) ครูต้องอบรมสั่งสอน ฝึกฝนสร้างเสริมความรู้ทักษะและนิสัยที่ถูกต้องดีงามให้เกิดแก่ศิษย์อย่างเต็มความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ 3) ครูต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ศิษย์ทั้งทางกายวาจาใจ 4) ครูต้องไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกายสติปัญญาจิตใจอารมณ์และสังคมของ ศิษย์ 5) ครูต้องไม่แสวงหาประโยชน์อันเป็นอามิสสินจ้างจากศิษย์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ และไม่ใช้ให้ศิษย์กระทำการใด ๆ อันเป็นการหาประโยชน์ให้แก่ตนโดยมิชอบ 6) ครูย่อมพัฒนา ตนเองทั้งในด้านวิชาชีพด้านบุคลิกภาพและวิสัยทัศน์ให้ทันต่อการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจสังคมและการเมืองอยู่เสมอ 7) ครูย่อมรักและศรัทธาในวิชาชีพครูและเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กรวิชาชีพครู 8) ครูพึงช่วยเหลือเกื้อกูลครูและชุมชนในทางสร้างสรรค์
9) ครูพึงประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนาภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2549, หน้า 39 – 40) ได้กล่าวถึง ลักษณะของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครูไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) เสียสละ เอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ มีความรัก ความสามัคคี และร่วมใจกันผนึกกำลังในการพัฒนาการศึกษา 2) ให้ความช่วยเหลือ แนะนำปรึกษาแก่เพื่อนครูตามโอกาสและความเหมาะสม ตัวอย่างเช่น ให้คำปรึกษาการจัดผลงานทางวิชาการ ให้คำแนะนำการผลิตสื่อการเรียนการสอน 3) ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และสิ่งของแก่เพื่อนครูตามโอกาสและความเหมาะสม สรุปได้ว่า จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ หมายถึง การที่ครูพึงช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ โดยยึดมั่นในระบบคุณธรรม สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 30) ได้กล่าวถึง ลักษณะของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครูไว้ 15 ประการ ดังนี้ 1) สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) เสียสละ อุทิศตนเพื่อประโยชน์ต่อวิชาชีพ และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพ 3) ยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ 4) ยึดมั่นในอุดมการณ์ของวิชาชีพ ปกป้องเกียรติและศักดิ์ศรีของวิชาชีพ 5) ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด 6) ปฏิบัติตนตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และวัฒนธรรมที่ดีขององค์กร 7) ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ และมุ่งมั่นพัฒนาการประกอบวิชาชีพให้ก้าวหน้า 8) ยอมรับผลอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง และหาแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค 9) ปฏิบัติตน/ดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน 10) รักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น 11) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น 12) ปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และสถานการณ์ 13) ปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ 14) มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้เรียน เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ และ 15) เป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพครู และพัฒนาจนเป็นที่ยอมรับ

สรุปลักษณะสมรรถนะของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพครู เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน และสังคม เพื่อสร้างความศรัทธาในวิชาชีพครู เสียสละ เอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ มีความรัก ความสามัคคี และร่วมใจกันผนึกกำลังในการพัฒนาการศึกษา

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปสมรรถนะของจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง การประพฤติ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีปฏิบัติตามกติกาของสังคม ดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม รัก ศรัทธา และมีความรับผิดชอบในวิชาชีพของตน วัดได้จาก 1) เสียสละ อุทิศตน

เพื่อประโยชน์ต่อวิชาชีพ 2) ยกย่องชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ 3) ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด 4) การปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ และมุ่งมั่นพัฒนาการประกอบวิชาชีพให้ก้าวหน้า 5) การยอมรับผลอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง และหาแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรค 6) รักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น 7) การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น 8) การปฏิบัติตนได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ 9) การมีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้เรียน เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ 10) ปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ 11) เป็นแบบอย่างที่ดีในการส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรม

2. สมรรถนะประจำสายงาน

2.1 การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

1) ความหมายของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

กิติมา ปรีดีดีลิก (2542, หน้า 80 - 81) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ หมายถึง การจัดมวลประสบการณ์ต่างๆ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ด้านการศึกษา การเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ทั้งในและภายนอกสังคม ให้บรรลุเป้าหมาย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(2554, หน้า262-281) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ หมายถึง ความสามารถในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร การออกแบบการเรียนรู้อย่างสอดคล้อง และเป็นระบบจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญใช้ และพัฒนาสื่อนวัตกรรมเทคโนโลยี และการวัดประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

روبบิท (Robbit, 1974, p.26) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ หมายถึง มวลประสบการณ์ทั้งหมดที่ครูสอนให้แก่นักเรียน เพื่อพัฒนาความสามารถในการดำรงชีวิตให้เป็นผู้ใหญ่

สรุปได้ว่าการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้หมายถึง ความสามารถในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร จัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ใช้และพัฒนาสื่อนวัตกรรม เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2) ความสำคัญของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

ธำรง บัวศรี (2542, หน้า 7-8) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ไว้ว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดการเรียนรู้ คือ การกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ เพื่อให้แน่ใจว่าเยาวชนแต่ละวัย และแต่ละระดับการศึกษาได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพทัดเทียมกัน กล่าวคือ มีแนวทางที่กำหนดไว้ว่าควรเรียนรู้วิชาอะไรเนื้อหาสาระมาก

น้อยแต่ไหนควรได้รับการฝึกฝนอบรม ให้มีทักษะในด้านใด และควรมีพัฒนาการในด้านร่างกาย จิตใจสังคม และปัญหาอย่างไร เมื่อพิจารณาข้อความที่กล่าวมา แล้วจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่สำคัญ อันดับแรกที่จะให้ความมั่นใจได้กับเยาวชน รวมทั้งผู้เรียนทั้งหมดจะได้รับการศึกษา ตามที่มุ่งหวังไว้ก็คือ หลักสูตรนั่นเองโดยเฉพาะ เมื่อมีหลักสูตรเป็นแนวทางในการจัดประสบการณ์แก่ผู้เรียน อยู่แล้วเป็นที่หวังได้ว่าผู้เรียน แต่ละสาขาและแต่ละระดับการศึกษา จะได้รับการศึกษาในแนวเดียวกัน และถึงแม้ว่าในการปฏิบัติผู้เรียนจะได้รับประสบการณ์แตกต่างกันไป แต่การเรียนการสอนย่อมจะมุ่งหวังจุดหมายเดียวกัน

กรมวิชาการ (2545, หน้า 40-42) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ไว้ว่า การจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน นั้น ต้องมีการวัด และการประเมินผลการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการให้ผู้สอน ใช้พัฒนาคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่แสดงพัฒนาการความก้าวหน้าทางการเรียน ของผู้เรียนนำไปใช้พัฒนาคุณภาพผู้เรียน รวมทั้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริม ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น สถานศึกษาต้องจัดทำหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติ ในการวัดและประเมินผล การเรียนของสถานศึกษา เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ถือปฏิบัติร่วมกันและเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน สถานศึกษาต้องมีผลการเรียนรู้ของผู้เรียน จากการวัดและประเมินผลทั้งในระดับชั้นเรียน ระดับสถานศึกษา ระดับเขตพื้นที่การศึกษา และระดับชาติ ตลอดจนการประเมินภายนอก เพื่อใช้เป็นข้อมูลสร้างความมั่นใจ เกี่ยวกับคุณภาพของผู้เรียน แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกสถานศึกษา จุดมุ่งหมายสำคัญของการประเมินผลระดับชั้นเรียน คือ มุ่งหาคำตอบว่า ผู้เรียนมีความก้าวหน้าทั้งด้านความรู้ ทักษะ กระบวนการ คุณธรรม และค่านิยม อันพึงประสงค์ ดังนั้น การวัดผลและการประเมินผล จึงต้องใช้วิธีที่หลากหลาย เน้นการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสาระการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน และความสามารถดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง โดยประเมินความประพฤติ พฤติกรรมการเรียน การร่วมกิจกรรม และผลงานจากโครงการ หรือแฟ้มสะสมงาน การประเมินผลระดับสถานศึกษา เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าด้านการเรียนรู้ทั้งรายชั้นปี และช่วงชั้น นอกจากนี้ นี้ยังมีการประเมินคุณภาพระดับชาติ ซึ่งจะประเมินนักเรียนที่เรียนปีสุดท้ายของแต่ละช่วงชั้น ในกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่สำคัญ ได้แก่ ภาษาไทย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศึกษาและวัฒนธรรม ภาษาอังกฤษ และกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่นๆ ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด

สุนีย์ ภูพันธ์ (2546, หน้า 16-17) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารหลักสูตร และการจัดการเรียนรู้ไว้ว่า หลักสูตรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการศึกษา เพราะหลักสูตรจะเป็นโครงสร้างกำหนดไว้ว่า จะให้เด็กได้รับประสบการณ์อะไรบ้าง จึงจะเป็นประโยชน์ต่อเด็กและสังคม หลักสูตรเป็นแนวทางที่จะสร้างความเจริญเติบโตให้แก่ผู้เรียน นอกจากนี้ หลักสูตรยังเป็นเครื่องชี้ให้เห็นโฉมหน้าของสังคมในอนาคตว่า จะเป็นอย่างไรอีกด้วย

ประพันธ์ สักยกุล (2549, หน้า 11) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารหลักสูตร และการจัดการเรียนรู้ไว้ 9 ประการ ดังนี้ 1) เป็นแผนปฏิบัติงานหรือเครื่องชี้แนวทางปฏิบัติงานของครู เพราะหลักสูตรจะกำหนดจุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน และการประเมินผลไว้เป็นแนวทาง 2) เป็นข้อกำหนดแผนการเรียนการสอน อันเป็นส่วนร่วมของประเทศ เพื่อนำไปสู่ความมุ่งหมายของแผนการศึกษาแห่งชาติ 3) เป็นเอกสารทางวิชาการ เป็นบัญญัติของรัฐบาลเพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาได้ปฏิบัติตาม 4) เป็นเกณฑ์มาตรฐานการศึกษา เพื่อควบคุมการเรียนการสอนในระดับสถานศึกษาต่าง ๆ 5) เป็นแผนการดำเนินงานของผู้บริหารสถานศึกษา ที่จะอำนวยความสะดวกควบคุมดูแลติดตามให้เป็นไปตามนโยบายของการจัดการเรียนรู้ 6) กำหนดแนวทางการส่งเสริมความเจริญงอกงาม และพัฒนาการของเด็กตามจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ 7) กำหนดลักษณะและรูปร่างของสังคมในอนาคตได้ว่าจะเป็นไปในรูปแบบใด 8) กำหนดแนวทางให้ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความประพฤติที่เป็นประโยชน์แก่สังคม อันเป็นการพัฒนากำลัง ซึ่งเป็นการพัฒนาสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ได้ผล และ 9) เป็นสิ่งซึ่งชี้ความเจริญงอกงามของประเทศ เพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือพัฒนาคน ประเทศใดจัดการเรียนรู้โดยมีหลักสูตรที่ทันสมัยเหมาะสม มีประสิทธิภาพต่อเหตุการณ์ และการเปลี่ยนแปลงย่อมได้กำลังคนที่มีประสิทธิภาพสูง

สรุปได้ว่า การบริหารหลักสูตร และการจัดการเรียนรู้มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นโครงสร้างที่กำหนดไว้ว่า จะให้เด็กได้รับประสบการณ์อะไรบ้าง จึงเป็นประโยชน์ต่อเด็กและสังคม โดยเฉพาะเมื่อใช้หลักสูตรเป็นแนวทาง ในการจัดประสบการณ์แก่ผู้เรียน ก็เป็นที่หวังไว้ว่าผู้เรียนแต่ละสาขา แต่ละระดับการศึกษา จะได้รับการศึกษาในแนวเดียวกัน นอกจากนี้หลักสูตรยังเป็นเครื่องชี้ให้เห็น โฉมหน้าของสังคมในอนาคตว่าเป็นอย่างไรอีกด้วย ดังนั้นหลักสูตรเป็นเสมือนเป้าหมายลอมพลเมืองให้มีคุณภาพ เป็นแนวทางในการส่งเสริมความเจริญงอกงาม และพัฒนาการของเด็กตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

3) ลักษณะของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

กระทรวงศึกษาธิการ (2545ก, หน้า 8) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริหารหลักสูตร และการจัดการเรียนรู้ไว้ 7 ประการดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ 2) การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา 3) การกำหนดแผนการบริหารหลักสูตร 4) การดำเนินการใช้หลักสูตร 5) การนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล 6) การสรุปผลการดำเนินการบริหารหลักสูตร และ 7) การปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้

กรมวิชาการ (2545, หน้า 10) กล่าวว่า การบริหารจัดการหลักสูตร และการจัดการเรียนรู้ เป็นหน้าที่ของครู จะต้องพัฒนาตนเอง และวางแผนการดำเนินการร่วมกัน ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ในเรื่อง การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การใช้แหล่งเรียนรู้ที่

หลากหลายการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การสอนซ่อมเสริม และการวิจัยเพื่อพัฒนา เป็นต้น

รุจีร์ ภูสาระ, และจันทราณี สงวนนาม (2545, หน้า 149) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ไว้ 7 ประการดังนี้ 1) การจัดการเรียนการสอน ครูผู้สอนจะต้องจัดกระบวนการเรียนการสอนที่หลากหลาย เน้นการเรียนการสอนตามสภาพจริง และเป็นการเรียนรู้แบบบูรณาการ ใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ 2) สื่อการเรียนรู้ สถานศึกษาต้องมุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียน เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต 3) การวัดผลและประเมินผลเป็นกระบวนการที่ผู้สอนใช้ พัฒนาคุณภาพผู้เรียน สถานศึกษา 4) พัฒนาการส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษา การจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร จะต้องพัฒนาระบบการส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ 5) พัฒนาแหล่งเรียนรู้และห้องสมุด เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนโดยตรง 6) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพ เป็นกระบวนการที่สถานศึกษาจะต้องสนับสนุนให้ผู้สอนใช้กระบวนการวิจัยมาผสมผสาน บูรณาการใช้ในการจัดการเรียนรู้ เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพผู้เรียนโดยเน้นการวิจัยทั้งในห้องเรียน และการวิจัยในภาพรวมของสถานศึกษา และ 7) สร้างเครือข่าย เพื่อพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 31-32) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ไว้ 21 ประการ ดังนี้ 1) สร้าง/พัฒนาหลักสูตรกลุ่มสาระการเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลาง และท้องถิ่น 2) ประเมินการใช้หลักสูตร และนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร 3) กำหนดผลการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เน้นการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประยุกต์ ริเริ่มเหมาะสม กับสาระการเรียนรู้ ความแตกต่างและธรรมชาติของผู้เรียนเป็นรายบุคคล 4) ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเหมาะสมสอดคล้องกับวัย และความต้องการของผู้เรียน และชุมชน 5) จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบโดยบูรณาการอย่างสอดคล้องเชื่อมโยงกัน 6) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมและการประเมินผล การเรียนรู้ 7) ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ และมุ่งมั่นพัฒนาการประกอบวิชาชีพให้ก้าวหน้า 8) มีการนำผลการออกแบบการเรียนรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ และปรับใช้ตามสถานการณ์อย่างเหมาะสมและเกิดผลกับผู้เรียนตามที่คาดหวัง 9) ประเมินผลการออกแบบการเรียนรู้เพื่อนำไปใช้ปรับปรุง/พัฒนา 10) จัดทำฐานข้อมูลเพื่อออกแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 11) ใช้รูปแบบ/เทคนิควิธีการสอนอย่างหลากหลายเพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาเต็มตามศักยภาพ 12) จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง/ส่งเสริมคุณลักษณะอันพึงประสงค์และสมรรถนะของผู้เรียน 13) ใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ 14) ใช้แหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชนในการจัดการเรียนรู้

- 15) พัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง และชุมชน 16) ใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้อย่างหลากหลาย เหมาะสมกับเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ 17) สืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ 18) ใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ/นวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้ 19) ออกแบบวิธีการวัดและ ประเมินผลอย่างหลากหลาย เหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรม การเรียนรู้ และผู้เรียน 20) สร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม และ 21) วัดและประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง

สรุปสมรรถนะของการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ หมายถึง การบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ เป็นหน้าที่ของครู จะต้องพัฒนาตนเองและ พัฒนาและวางแผนการดำเนินการร่วมกัน ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ในเรื่อง การเรียนรู้ ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การใช้แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี การ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การสอนซ่อมเสริม และการวิจัยเพื่อพัฒนา

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปสมรรถนะของการบริหารหลักสูตร และการจัดการ เรียนรู้ หมายถึง ความสามารถในการสร้าง และพัฒนาหลักสูตร จัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ ใช้และพัฒนาสื่อ นวัตกรรม วัดได้จาก 1) วิเคราะห์นักเรียนรายบุคคล 2) จัดการ วัดผลประเมินผลตามสภาพจริงเหมาะสมกับศักยภาพของผู้เรียน 3) จัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ 4) ใช้สื่อ นวัตกรรมที่เหมาะสมกับความถนัดของผู้เรียน 5) การประเมินผลสอดคล้อง กับคุณลักษณะของผู้เรียน 6) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบการเรียนรู้การจัด กิจกรรมและการประเมินผลการเรียนรู้

2.2 การพัฒนาผู้เรียน

1) ความหมายของการพัฒนาผู้เรียน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 448) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ความสามารถในการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพกายและสุขภาพจิต ปลูกฝังการเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย การจัดระบบดูแลช่วยเหลือให้แก่ผู้เรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 33) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ความสามารถในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม การพัฒนาทักษะ ชีวิต สุขภาพกาย และสุขภาพจิต ความเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย การจัดระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(2554, หน้า 262-281) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม การพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพกาย และสุขภาพจิต ความเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย การพัฒนา ผู้เรียนให้มีคุณภาพ

แฮร์ริสัน (Harrison, 2005, p.502) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การให้คำชี้แนะผู้เรียนได้ปฏิบัติและให้ทำงานบนพื้นฐานของกระบวนการ เป็นการปรับเปลี่ยนความสามารถให้มากขึ้น โดยเฉพาะผู้เรียนจะทำให้เกิดการเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการให้เกิดกับผู้เรียนทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา โดยมุ่งปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม คุณลักษณะอันพึงประสงค์ การพึ่งตนเอง การเสียสละต่อสังคม และความเป็นประชาธิปไตย

2) ความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียน

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2545, หน้า 13-17) ได้กำหนดแนวทางการจัดการศึกษา โดยยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความรู้ความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มศักยภาพโดยจัดเนื้อหาสาระกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ และความถนัดของผู้เรียน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้ป้องกัน แก้ปัญหา และเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมและเทคโนโลยี ก่อให้เกิดทั้งผลดี และผลเสียต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของบุคคล ทำให้เกิดความยุ่งยาก ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

กรมวิชาการ (2545, หน้า 1) กล่าวว่า หลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มุ่งพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์เป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ร่วมสังคมอย่างมีความสุข บนพื้นฐานของความเป็นไทยนั้น นอกจากการพัฒนาผู้เรียนทุกคน ให้มีความรู้พื้นฐานสำคัญ ซึ่งได้กำหนดไว้ในโครงสร้างกลุ่มสาระการเรียนรู้ 8 กลุ่มสาระ แล้วหลักสูตรยังกำหนดให้ผู้เรียนรู้จักตนเอง ค้นพบความสามารถ ความถนัดของตนเอง เพื่อพัฒนาให้เต็มศักยภาพ เห็นคุณค่าในการประกอบสัมมาชีพ ให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย ศีลธรรม จริยธรรม รู้จักบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ การบำเพ็ญประโยชน์ให้ชุมชนสังคมประเทศชาติ และดำรงได้อย่างมีความสุข ซึ่งอาจจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ จากทุกส่วนในสังคมทั้งพ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน และภูมิปัญญาท้องถิ่น

กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 10) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาการทางสมอง เน้นให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาเหมาะสมกับการทำงานของสมอง เชื่อมโยงวงจรสมอง พัฒนาทางอารมณ์ ทำให้ผู้เรียนมีจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ ทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยใช้ประสบการณ์ตรงที่เป็นรูปธรรมในชีวิตจริงตามธรรมชาติ เป็นเครื่องมือของการจัดการเรียนรู้ และการจัดการเรียนรู้ที่เน้นคุณธรรมจริยธรรม การจัดการเรียนรู้ที่บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม การรับรู้ การยอมรับ เห็นคุณค่า และพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเป็นนิสัยที่ดี

สรุปได้ว่า การพัฒนาผู้เรียนจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสม ซึ่งการพัฒนาผู้เรียนมีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอน ส่งเสริมวิชาการต่าง ๆ ให้ผู้เรียนได้รู้จักตนเอง และพัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพ เห็นคุณค่าในตนเอง เป็นผู้มีความรับผิดชอบ ศึกษาศิลปะ จริยธรรม รู้จักบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ การบำเพ็ญประโยชน์ให้ชุมชน สังคม ประเทศชาติ และดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยอยู่ภายใต้ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามคุณลักษณะของสถานศึกษาและกำกับดูแลอย่างจริงจัง

3) ลักษณะของการพัฒนาผู้เรียน

สมเดช สีแสง (2549, หน้า 678-682) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการพัฒนาผู้เรียน ไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) การเรียนรู้ด้วยความสุข เป็นการจัดการประสบการณ์ กิจกรรมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นตลอดเวลาทั้งในระหว่างการเรียนและหลังการเรียน ด้วยบรรยากาศของความสุข ไม่เครียด ทุกคนมีความรัก ความเอื้ออาทรต่อกัน ทั้งยอมรับและเปิดโอกาสให้เด็กสร้างความภาคภูมิใจ และความมั่นใจในตนเอง 2) การเรียนรู้จากการคิด และการปฏิบัติจริง เป็นวิธีแสวงหาความรู้จากแหล่งสื่อประสบการณ์ต่าง ๆ รอบตัว โดยผ่านการสังเกต คิด พิจารณา วางแผนและปฏิบัติจริงตามที่ได้วางแผนหลังจากนั้นจึงวิเคราะห์สิ่งที่ทำให้เกิดขึ้น 3) การเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น เป็นการเรียนรู้ที่ได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลไม่น้อยกว่า 2 คน โดยการถ่ายทอด รับและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดประสบการณ์ ซึ่งเรียนรู้จากผู้อื่นนั้นทำให้เกิดการเรียนรู้ และรู้ที่จะเลือกสิ่งที่ดีของบุคคลมาปรับใช้กับตนเอง 4) การเรียนรู้อย่างเป็นองค์รวม เป็นการเรียนรู้อย่างบูรณาการสัมพันธ์ เชื่อมโยงต่อเนื่อง กลมกลืนกันทุกอย่าง ทั้งเนื้อหาวิชา ทักษะพื้นฐาน วิธีการเรียนรู้กิจกรรม เรื่องราวของตนเอง ท้องถิ่น สิ่งแวดล้อม เรื่องที่เป็นสากล เรื่องราวในอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต และ 5) การเรียนรู้กระบวนการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นการพิจารณาทบทวนสิ่งที่เรียนรู้แนวทางที่ใช้การเรียนรู้ อุปสรรคปัญหา เงื่อนไขในการเรียนรู้ สิ่งที่ได้ในการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทาง รูปแบบ วิธีการที่เหมาะสมกับตนเองในการเรียนรู้

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาแห่งชาติ (2551, หน้า 11) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการพัฒนาผู้เรียน ไว้ 6 ประการ ดังนี้ 1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา 3) การจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ ให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง 4) การจัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่ง และ 6) การจัดการเรียนรู้ให้เกิดได้ทุกเวลา

ทุกสถานที่มีการประสานความร่วมมือกับผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 32) ได้กล่าวถึงลักษณะของการพัฒนาผู้เรียน ไว้ 11 ประการ ดังนี้ 1) สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้เรียนในการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน 2) จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรม 3) จัดทำโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ผู้เรียน 4) จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียนด้านการดูแลตนเอง มีทักษะในการเรียนรู้ การทำงาน การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง 5) สอดแทรกความเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย ให้แก่ผู้เรียน 6) จัดทำโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย 7) ให้ผู้เรียน คณะครูผู้สอน และผู้ปกครองมีส่วนร่วมในดูแลช่วยเหลือนักเรียนรายบุคคล 8) นำข้อมูลนักเรียนไปใช้ช่วยเหลือ/พัฒนาผู้เรียนทั้งด้านการเรียนรู้และปรับพฤติกรรม เป็นรายบุคคล 9) จัดกิจกรรมเพื่อป้องกันแก้ไขปัญหา และส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนให้แก่นักเรียนอย่างทั่วถึง 10) ส่งเสริมให้ผู้เรียนปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมกับค่านิยมที่ดีงาม และ 11) ดูแล ช่วยเหลือ ผู้เรียนทุกคนอย่างทั่วถึง ทันการณ์

สรุปลักษณะสมรรถนะของการพัฒนาผู้เรียน หมายถึงความสามารถในการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมการพัฒนาทักษะชีวิตสุขภาพกายและสุขภาพจิตปลูกฝังการเป็นประชาธิปไตยความภูมิใจในความเป็นไทยการจัดระบบดูแลและช่วยเหลือให้แก่ผู้เรียน

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปสมรรถนะของการพัฒนาผู้เรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการให้เกิดกับผู้เรียนทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา วัตถุประสงค์ 1) การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ในการจัดการเรียนรู้ 2) การฝึกทักษะในการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียน ให้ดูแลตนเองร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข 3) ปลูกฝังให้ผู้เรียนมีความเป็นประชาธิปไตยและภูมิใจในความเป็นไทย 4) ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้คุณค่าและศักดิ์ศรีของตนเอง 5) ฝึกทักษะให้ผู้เรียนปฏิบัติในการคิดสร้างสรรค์ 6) จัดกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง 7) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง 8) ปลูกฝังให้มีความขยันอดทนละเอียดรอบคอบในการทำงาน 9) พัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้สึกรักภูมิใจในผลงานของตนเองและ 10) การฝึกให้ผู้เรียนมีทักษะการทำงานกลุ่ม

2.3 การบริหารจัดการชั้นเรียน

1) ความหมายของการบริหารจัดการชั้นเรียน

สุรางค์ โค้วตระกูล (2548, หน้า 436) กล่าวว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง การสร้างและการรักษาสิ่งแวดล้อมของห้องเรียนเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนหรือหมายถึงกิจกรรมทุกอย่างที่ครูทำเพื่อจะช่วยให้การสอนมีประสิทธิภาพและนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2551, หน้า 450) กล่าวว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง ความสามารถในการจัดบรรยากาศการจัดการเรียนการสอน การจัดข้อมูลสารสนเทศ เอกสารประจำชั้น/ประจำวิชา การกำกับ ดูแล ชั้นเรียน/ประจำวิชาต่าง ๆ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 34) กล่าวว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึงการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และเอกสารประจำชั้นเรียน/ประจำวิชา การกำกับดูแลชั้นเรียนรายชั้น/รายวิชา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีความสุข และความปลอดภัยของผู้เรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 262-281) กล่าวว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสภาพแวดล้อมในชั้นเรียน เพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ รวมถึงการแก้ปัญหาพฤติกรรมของนักเรียน

โบรफी (Brophy, 1996, p.5) กล่าวว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง การที่ครูสร้างและคงสภาพสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ที่นำไปสู่การจัดการเรียนการสอนที่ประสบความสำเร็จทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมการสร้างกฎระเบียบและการดำเนินการที่ทำให้บทเรียนมีความน่าสนใจอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวิชาการในชั้นเรียน

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึงการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสภาพแวดล้อมในชั้นเรียน เพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ รวมถึงการแก้ปัญหาพฤติกรรมของนักเรียน โดยมีเป้าหมายให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ของการเรียนการสอน ตลอดจนบรรลุตามเป้าหมายของสถานศึกษา

2) ความสำคัญของการบริหารจัดการชั้นเรียน

รวีวรรณ ชินตระกูล (2540, หน้า 101) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ บริเวณโรงเรียน อาคารเรียน สิ่งก่อสร้าง แสงสว่าง มีความสัมพันธ์กับชีวิตประจำวันของนักเรียน ครู และทุกคนในโรงเรียนอย่างมาก

สุวพร ตั้งสมรพงษ์ (2542, หน้า 77) กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถ เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ และส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียนการสอนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบคอบ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ และหากสภาพแวดล้อมด้านการจัดการเรียนการสอน ก็จะส่งผลให้ผู้เรียนได้รับความรู้และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ ส่งผลให้ผู้เรียนมีความสำเร็จในการเรียนและจะพัฒนาแนวคิดและอุดมการณ์ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในตนเองได้

สุพิน บุญชูวงศ์ (2544, หน้า 159) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารจัดการชั้นเรียนไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1) การสร้างบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดีของห้องเรียน มีผลต่อพัฒนาการ ลักษณะนิสัย เจตคติที่ดีของนักเรียนเป็นอย่างมาก 2) ห้องเรียนควรมีลักษณะยืดหยุ่น ปรับให้เหมาะกับสภาพการณ์และสถานการณ์ในการจัดการเรียนการสอนได้เสมอ 3) ชั้นเรียนควรเปิดในเรื่องของเสรีภาพ ความเป็นอิสระของการเรียนรู้ การอยู่ร่วมกันและความเคลื่อนไหวในกิจกรรมการเรียนการสอนทุกประเภท และ 4) การจัดสื่อการสอน โสตทัศนูปกรณ์ และหนังสือบางประเภทมีความจำเป็นต่อการเสริมการเรียนรู้ในชั้นเรียนเป็นอย่างมาก

กระทรวงศึกษาธิการ (2545ก, หน้า 75-80) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารจัดการชั้นเรียนดังนี้ 1) ชั้นเรียนคือมิติทางกายภาพที่เกิดจากการชั้นเรียนเชิงบวก มิติกายภาพเป็นปัจจัยแรกและประการสำคัญที่สุด กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของชั้นเรียนที่ครูและนักเรียนจะต้องใช้ เป็นการแทรกแซงเชิงป้องกัน ที่จะต้องปฏิบัติก่อนเริ่มงาน มีสิ่งที่ครูอาจเปลี่ยนแปลงได้ในวงจำกัด เช่น ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงขนาดของตึก ขนาดของห้องเรียน จำนวนนักเรียน หรือกลุ่มสังคม ตลอดจนรายได้ของครอบครัวของนักเรียน เป็นต้น 2) สิ่งที่มีมองเห็นและจับต้องได้ เช่น เครื่องตกแต่งห้องและของใช้ต่าง ๆ ควรมีแสงสว่างเพียงพอที่จะไม่ทำให้เมื่อยตา ห้องไม่ควรร้อนมากและเย็นมาก ตลอดจนระดับความดังของเสียงรวมทั้งความปลอดภัย สิ่งที่สำคัญคือทั้งนักเรียนและครูจะต้องมองเห็นและได้ยินเสียงของกันและกัน ไม่ว่าจะห้องเรียนแบบใด จะต้องจัดสภาพให้มองเห็นได้รอบห้อง และ 3) การเคลื่อนไหว กล่าวคือ พื้นที่ต้องให้ความเคลื่อนไหวได้สะดวก เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาด้านพฤติกรรมได้ นักเรียนทุกวัยล้วนต้องการมี “สัญลักษณ์ตัวตน” ในชั้นเรียน คือต้องการให้มีสิ่งที่แสดงว่าตนเองมีส่วนร่วมลงทุน หรือมีส่วนเป็นเจ้าของชั้นเรียน ครูสามารถส่งเสริมการจัดตัวบ่งชี้แสดงตัวตนด้วยการให้นักเรียนทำงานในห้องเรียนหรือบริเวณใกล้ห้องเรียน

สรุปความสำคัญของการบริหารจัดการชั้นเรียนได้ว่า เป็นสิ่งสำคัญในการช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถรับผิดชอบควบคุมดูแลตนเองได้ในอนาคตการจัดบรรยากาศมีทั้งด้านกายภาพเป็นการจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนทั้งการจัดตกแต่งในห้องเรียน จัดที่นั่งจัดมุมเสริมความรู้ต่างๆ ให้สะดวกต่อการเรียนการสอน ทางด้านจิตวิทยาเป็นการสร้างความอบอุ่น ความสุขสบายใจให้กับผู้เรียนผู้สอนควรจัดบรรยากาศทั้ง 2 ด้านนี้ให้เหมาะสมนอกจากนี้การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เกิดความสุขแก่ผู้เรียนเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะสร้างคุณลักษณะนิสัยของการใฝ่เรียนรู้การมีนิสัยรักการเรียนรู้ การเป็นคนดี และการมีสุขภาพจิตที่ดีสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไปซึ่งบุคคลสำคัญที่จะสร้างบรรยากาศการเรียนรู้อย่างมีความสุขให้เกิดขึ้นได้คือครูผู้นำทางแห่งการเรียนรู้นั่นเอง

3) ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียน

ธัญญา นุชาหาญ (2545, หน้า 21) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียน ไว้ 6 ประการ ดังนี้ 1) จัดทำและหาสิ่งที่มีอยู่ในท้องถิ่นมาประยุกต์ใช้ เป็นสื่อการเรียนรู้ 2) ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อพัฒนาสื่อการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน 3) จัดทำและจัดหาสื่อการเรียนรู้สำหรับการศึกษาค้นคว้าของผู้เรียน และเสริมความรู้ของผู้สอน 4) ศึกษาทางเลือก การใช้สื่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมหลากหลายและสอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้ ธรรมชาติของสาระการเรียนรู้ ตลอดจนความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน 5) จัดหาหรือจัดให้มีแหล่งเรียนรู้ ศูนย์สื่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในสถานศึกษาและชุมชน เพื่อการศึกษาค้นคว้าแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ และพัฒนาสื่อการเรียนรู้ และ 6) จัดให้มีเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างครูผู้สอน ท้องถิ่น ชุมชน และสังคมอื่น

สุวิทย์ มูลคำ, และอรทัย มูลคำ (2550, หน้า 269-270) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียน ไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) จำนวนผู้เรียนต่อห้องแต่ละห้องไม่ควรเกิน 35 คน เพื่อความสะดวกในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง 2) จัดประดับตกแต่งสภาพภายในห้องเรียนให้สะอาด สวยงาม ด้วยภาพหรือของจริงที่มีสีสัน มีชีวิตชีวา มีประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และอาจมีการปรับเปลี่ยนเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสมและบริบทของสถานที่ 3) จัดป้ายนิเทศ เพื่อเป็นสื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นความรู้เสริมบริบท ข้อมูลข่าวสาร 4) ผู้สอนต้องเป็นกัลยาณมิตรของผู้เรียน มีความกระตือรือร้น มีความสนใจเอาใจใส่ในงานสอน แสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ มีจิตใจดีงาม มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพอ่อนโยนประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนในทุก ๆ ด้านและ 5) จัดให้มีสื่อ อุปกรณ์ ตลอดจนมุมเสริมความรู้ มุมกิจกรรม ภายในห้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ของผู้เรียน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 34) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียน ไว้ 8 ประการ ดังนี้ 1) จัดสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียน และภายนอกห้องเรียนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 2) ส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้เรียน และผู้เรียนกับผู้เรียน 3) ตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องเรียนให้พร้อมใช้และปลอดภัยอยู่เสมอ 4) จัดทำข้อมูลสารสนเทศของนักเรียนเป็นรายบุคคลและเอกสารประจำชั้นเรียนอย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน 5) นำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียนได้เต็มตามศักยภาพ 6) ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดกฎ กติกา ข้อตกลงในชั้นเรียน 7) แก้ปัญหา/พัฒนานักเรียนด้านระเบียบวินัยโดยการสร้างวินัยเชิงบวกในชั้นเรียน และ 8) ประเมินการกำกับดูแลชั้นเรียน และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนา

สรุปลักษณะสมรรถนะของการบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง ความสามารถในการจัดบรรยากาศการจัดการเรียนการสอนการจัดข้อมูลสารสนเทศเอกสาร

ประจำชั้น/ประจำวิชาการกำกับดูแลชั้นเรียน/ประจำวิชาต่างๆและผู้สอนต้องเป็นกัลยาณมิตรของผู้เรียน มีความกระตือรือร้น มีความสนใจเอาใจใส่ในงานสอน แสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ มีจิตใจดีงาม มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพอ่อนโยนประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนในทุก ๆ ด้าน

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปสมรรถนะของการบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึงความสามารถในการดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดสภาพแวดล้อมในชั้นเรียน วัดได้จาก 1) การจัดสภาพห้องเรียนที่มีความเหมาะสมกับผู้เรียน 2) จัดมุมบ้ายนิเทศหรือสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้เรียน 3) จัดระบบสารสนเทศหรือสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้เรียน 4) กำหนดกฎระเบียบในชั้นเรียนให้เหมาะสมจากความคิดเห็นของผู้เรียน 5) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการชั้นเรียน 6) กำกับดูแลการปฏิบัติของผู้เรียนให้เป็นไปตามข้อตกลงของห้องเรียน 7) การมอบหมายให้นักเรียนรับผิดชอบทำความสะอาดในห้องเรียน 8) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้เรียนให้เรียนรู้อารมณ์ร่วมกันได้ และ 9) เปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการชั้นเรียน

2.4 การวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน

1) ความหมายของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ข, หน้า 7) กล่าวว่า การวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน หมายถึงการแยกแยะข้อมูลหรือเรื่องราวที่ได้มาซึ่งกระทำได้โดยการทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์สภาพแวดล้อมหรือบริบทในทางการบริหารโดยการกำหนดประเด็นปัญหาให้สอดคล้องกับแนวความคิดจัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบระเบียบ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 35) กล่าวว่า การวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน หมายถึงความสามารถในการทำความเข้าใจแยกประเด็นเป็นส่วนย่อย รวบรวม ประมวลหาข้อสรุปอย่างมีระบบและนำไปใช้ในการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งสามารถวิเคราะห์องค์กรหรืองานในภาพรวมและดำเนินการแก้ปัญหา เพื่อพัฒนางานอย่างเป็นระบบ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554, หน้า 262-281) กล่าวว่า การวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน หมายถึงความสามารถในการแยกประเด็นเป็นส่วนย่อย ประมวลหาข้อสรุปอย่างมีระบบ และนำไปใช้ในการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน และพัฒนางานอย่างเป็นระบบ

สรุปได้ว่าการวิเคราะห์สังเคราะห์การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนหมายถึงความสามารถในการแยกประเด็นเป็นส่วนย่อย ประมวลหาข้อสรุปอย่างมีระบบ และนำไปใช้ในการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน และพัฒนางานอย่างเป็นระบบ

2) ความสำคัญของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนา

ผู้เรียน

ครุรักษ์ ภิรมย์ (2543, หน้า 5) กล่าวไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1) เป็นเครื่องมือสำคัญของครูในการพัฒนาชีวิตความเป็นครูไปสู่ความเป็นครูมืออาชีพ จะช่วยครูเป็นนักแสวงหาความรู้และวิชาการใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งช่วยให้มีความรู้อย่างกว้างขวางและลุ่มลึกทำงานอย่างมีเหตุผล สร้างสรรค์และเป็นระบบ 2) เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรและจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ทำให้การทำงานของครูมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวไปข้างหน้าไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่เกิดนวัตกรรมที่ทันสมัย นำมาใช้ในการแก้ปัญหาการเรียนการสอนได้ทันที่ 3) เป็นเครื่องมือสำคัญที่จรรโลงวิชาชีพครู ให้มีความเข้มแข็งเป็นตัวอย่างถึงความสำคัญในการทำงานของครูได้อย่างเป็นรูปธรรม และ 4) เป็นเครื่องมือสำคัญที่ส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานของครูผู้ทำ วิจัย งานวิจัยที่ดีนอกจากจะได้รับการเผยแพร่โดยทั่วไปแล้ว จะเป็นตัวกระตุ้นให้มีการพัฒนาผลงานทางวิชาการอย่างไม่หยุดนิ่ง

สรรรถ วรรณทร์ (2543, หน้า 31) กล่าวว่า วิธีการพัฒนาวิชาชีพอย่างหนึ่งคือ การปรับกระบวนการเรียนการสอนของครูให้เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการไปพร้อมกับการทำงาน

พิมพันธ์ เตชะคุปต์ (2544, หน้า 48) กล่าวว่า การบูรณาการวิธีการปฏิบัติงานกับการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติโดยมีความสำคัญ 4 ประการ ดังนี้ 1) เป็นการพัฒนาหลักสูตรและการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนด้วยการสังเคราะห์ วิเคราะห์ การวิจัยเพื่อการเรียนรู้ 2) เป็นการพัฒนาวิชาชีพครู 3) เป็นการแสวงความก้าวหน้าทางวิชาชีพครูด้วยการเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติ และ 4) เป็นการส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าทางการวิจัยทางการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2545, หน้า 10) กล่าวว่า การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน มุ่งให้ผู้สอนสามารถทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์ปัญหาการเรียนรู้อย่างครบถ้วนข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ ให้ผู้สอนสามารถทำวิจัยและพัฒนาวัตกรรมการศึกษาที่นำไปสู่คุณภาพการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์ปัญหาการเรียนรู้อย่างครบถ้วนและพัฒนาวัตกรรมการเรียนรู้ ทดลองใช้วัตกรรมการเรียนรู้ เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลการใช้วัตกรรมการเรียนรู้นั้น ๆ และให้ผู้สอนสามารถนำกระบวนการวิจัยมาจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ด้วยการใช้เทคนิควิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการวิเคราะห์ปัญหา สร้างแนวทางเลือกในการแก้ปัญหา ดำเนินตามแนวทางที่เลือก และสรุปผลการแก้ปัญหาอันเป็นการฝึกทักษะฝึกกระบวนการคิด ฝึกการจัดการจากการเผชิญสถานการณ์จริง และปรับประยุกต์มวลประสบการณ์มาใช้แก้ปัญหา

ชาติรี เกิดธรรม (2545, หน้า 13) กล่าวถึง ความสำคัญของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนว่า เป็นการพัฒนาทางเลือกในการแก้ปัญหาได้

อย่างเหมาะสมด้วยตัวของครูผู้สอนเอง มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนให้เกิดผลดีที่สุดด้วยตัวของครูเอง ซึ่งการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนมีความสำคัญ 5 ประการ ดังนี้ 1) เป็นการพัฒนาหลักสูตรและพัฒนาการเรียนการสอนด้วยการวิจัยโดยการนำนวัตกรรม เทคนิค หรือวิธีการที่มีคุณภาพ ผ่านกระบวนการวิจัยที่น่าเชื่อถือ มาแก้ปัญหาในชั้นเรียน 2) เป็นการพัฒนาวิชาชีพครูให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น และยังเป็นการแสดงถึงความก้าวหน้าทางวิชาชีพครู 3) เป็นการเผยแพร่ความรู้สู่การปฏิบัติจริง 4) เป็นการส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าด้านการวิจัยทางการศึกษาและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นผลงานทางวิชาการเพื่อกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้นได้ และ 5) เป็นการส่งเสริมหรือพัฒนาผู้เรียนได้ตรงตามศักยภาพของผู้เรียนแต่ละคน

สรุปความสำคัญของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน ได้ว่า ในการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขนั้นผู้สอนจะต้องคำนึงถึงมาตรฐานการจัดการศึกษาที่กำหนดในการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนเป็นสำคัญ คือ ผู้เรียนจะต้องเกิดกระบวนการเรียนรู้ตรงตามเป้าหมายการเรียนรู้ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ของผู้สอนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อ จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ ผู้สอน จำเป็นจะต้องบูรณาการภารกิจของการวิจัยมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการเรียนรู้อ

3) ลักษณะของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ข, หน้า 7-9) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนไว้ 9 ประการ ดังนี้ 1) แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่าย ๆ ได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ 2) วางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆหรือเป็นกิจกรรมต่างๆได้ 3) ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆได้ 4) วางแผนงานโดยจัดเรียงงานหรือกิจกรรมต่างๆตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้ 5) เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์หรือเหตุการณ์ 6) วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรมขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ 7) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ 8) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือกในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง และ 9) วางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรมขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายคาดการณ์ปัญหาอุปสรรคแนวทางการป้องกันแก้ไขรวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดีข้อเสียไว้ให้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 35) ได้กล่าวถึงลักษณะของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนไว้ 8 ประการ ดังนี้

1) สำรวจปัญหาเกี่ยวกับนักเรียนที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนเพื่อวางแผนการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน
 2) วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับนักเรียนที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนเพื่อกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาระบบปัจจุบัน 3) มีการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย อุปสรรคและโอกาสความสำเร็จของการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน 4) รวบรวม จำแนกและจัดกลุ่มของสภาพปัญหาของผู้เรียน แนวคิดทฤษฎีและวิธีการแก้ไขปัญหเพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้
 5) มีการประมวลผลหรือสรุปข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหในชั้นเรียนโดยใช้ข้อมูลรอบด้าน 6) จัดทำแผนการวิจัย และดำเนินกระบวนการวิจัย อย่างเป็นระบบตามแผนดำเนินการวิจัยที่กำหนดไว้ 7) ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยอย่างเป็นระบบ และ 8) มีการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในกรณีศึกษาอื่น ๆ ที่มีบริบทของปัญหาที่คล้ายคลึงกัน

สรุปลักษณะสมรรถนะของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การศึกษา วิเคราะห์ปัญหาการเรียนรู้ ออกแบบและพัฒนาวัตกรรมการเรียนรู้ ทดลองใช้วัตกรรมการเรียนรู้ เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลการใช้วัตกรรมการนั้น ๆ และให้ผู้สอนสามารถนำกระบวนการวิจัยมาจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ด้วยการใช้เทคนิควิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการวิเคราะห์ปัญหา สร้างแนวทางเลือกในการแก้ปัญหา ดำเนินตามแนวทางที่เลือก และสรุปผลการแก้ไขปัญหอันเป็นการฝึกทักษะฝึกกระบวนการคิด ฝึกการจัดการจากการเผชิญสภาพการณ์จริง และปรับประยุกต์มวลประสบการณ์มาใช้แก้ปัญห ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยอย่างเป็นระบบและ มีการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในกรณีศึกษาอื่น ๆ ที่มีบริบทของปัญหาที่คล้ายคลึงกัน

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปสมรรถนะของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนหมายถึง ความสามารถในการแยกประเด็นเป็นส่วนย่อย ประมวลหาข้อสรุปอย่างมีระบบ วัตถุประสงค์ 1) สำรวจปัญหาเกี่ยวกับนักเรียนที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน 2) การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเกี่ยวกับนักเรียนที่เกิดขึ้นในชั้นเรียน 3) รวบรวม จำแนกและจัดกลุ่มของสภาพปัญหาของผู้เรียน 4) การสรุปข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหในชั้นเรียน 5) ดำเนินกระบวนการวิจัย อย่างเป็นระบบ 6) การตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยอย่างเป็นระบบ และ 7) การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

2.5 ภาวะผู้นำครู

1) ความหมายของภาวะผู้นำ

สันติ บุญภิรมย์ (2552, หน้า 230) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ศิลปะของบุคคลคนหนึ่ง ที่สามารถโน้มน้าวให้บุคคลคนหนึ่งหรือบุคคลหลายคนได้แสดงพฤติกรรมของตนเองตามที่ผู้นำประสงค์ ภายใต้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อให้บรรลุไปตามเป้าหมายของส่วนรวมหรือของผู้นำได้อย่างไม่มีเงื่อนไข

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 36) กล่าวว่าภาวะผู้นำ หมายถึงคุณลักษณะและพฤติกรรมของครูที่แสดงถึงความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ส่วนบุคคล และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนโดยปราศจากการใช้อิทธิพลของผู้บริหารสถานศึกษา ก่อให้เกิดพลังแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(2554, หน้า262-281)กล่าวว่าภาวะผู้นำหมายถึงครูผู้นำใช้พฤติกรรมผู้นำให้สอดคล้องกับภารกิจที่ปฏิบัติและคุณลักษณะของกลุ่ม

กรีนเบอร์ก, และบารอน (Greenberg, & Baron, 1997, p.498) กล่าวว่าภาวะผู้นำหมายถึงกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มการทำงานด้วยความสมัครใจจนประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

ฟูลแลน (Fullan, 2000, p.1) กล่าวว่าภาวะผู้นำหมายถึงคำที่บ่งบอกถึงบุคคลที่เหนือกว่าธรรมดาในการทำงาน กระบวนการของการไล่ตามจุดมุ่งหมายที่ผู้นำสร้างขึ้นและแบ่งปันให้ผู้ตามได้

روبินส์ (Robbins, 2001,p.135) กล่าวว่าภาวะผู้นำ หมายถึงเป็นความสามารถในการใช้อิทธิพลเพื่อทำให้กลุ่มประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

สรุปได้ว่าภาวะผู้นำหมายถึงคุณลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถโน้มน้าวบุคคลหนึ่งหรือหลายคน ได้แสดงพฤติกรรมตนเองตามผู้นำประสงค์ ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

2) ความสำคัญของภาวะผู้นำ

กระทรวงศึกษาธิการ (2545ก, หน้า 13-14) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นเสมือนแก้วสารพัดนึกที่สามารถเปลี่ยนโรงเรียนที่ล้มเหลวให้เป็นศูนย์รวมของความเป็นเลิศเป็นยาวนานหนึ่งที่ทำให้ ครูที่มีความสามารถให้กลายเป็นผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพของตนเป็นกระบวนการนำไปใช้ให้นักเรียนเป็นผู้ชนะในการเรียน ภาวะผู้นำมีความหมายเกินกว่าภาพลักษณ์ที่ดึงดูดที่มักเกิดขึ้นในใจของใครต่อใคร การเป็นผู้นำก็เพื่อทำสิ่งที่สำคัญอย่างแท้จริงให้ประสบความสำเร็จ การเป็นผู้นำในห้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจะต้องสามารถสอนนักเรียนให้เติบโตทั้งทางด้านสติปัญญาและสังคม

สันติ บุญภิรมย์ (2552, หน้า230)กล่าวว่า ผู้นำเป็นบุคคลที่มีบทบาทแตกต่างไปจากสมาชิกอื่นภายในกลุ่มและมีความสามารถในการนำพาให้กลุ่มได้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นผู้นำจึงมีความสำคัญ 9 ประการ ดังนี้ 1) ช่วยกำกับให้กลุ่มคนทำงานเป็นไปตามระบบการทำงาน และกระบวนการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2) ช่วยแนะแนวทางให้ประสานงานกันให้ทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ 3) ช่วยให้หน่วยงานมีองค์ประกอบที่สมบูรณ์ 4) ช่วยก่อให้เกิดความคิฉริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบต่อการบริหารงาน 5) มีบทบาทสำคัญในการ

บริหารงานของหน่วยงาน เนื่องด้วยผู้นำเป็นสัญลักษณ์ เป็นตัวอย่าง เป็นตัวแทน และเป็นจุดรวมพลังของบุคลากร 6) เป็นบุคคลที่มีบทบาทในการปฏิบัติงานแตกต่างออกไปจากหน้าที่ของสมาชิกอื่น ๆ 7) เป็นตัวหนุนโดยตรงและเป็นตัวหนุนโดยอ้อมในงาน 8) เป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างบุคคล 2 ประเภท คือ ผู้นำและผู้ตาม และ 9) เป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

ศิริพงษ์ เสาภายน (2553ข, หน้า 124) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของงานอาจได้รับอิทธิพลจากองค์ประกอบอื่น ๆ มากมาย จึงต้องประเมินจากผลงานขณะที่อยู่ในองค์การเท่านั้น ดังนั้นผู้นำมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ๆ เมื่อส่วนประกอบของงานได้รับการตรวจสอบอย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า องค์การจะไม่สามารถปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การได้ถ้าขาดภาวะผู้นำเพราะภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่ยังต้องการบริหารองค์การ หากไม่สามารถใช้ทักษะภาวะผู้นำที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพก็จะทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการทรัพยากรในองค์การที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายรวมทั้งไม่สามารถกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์การ แม้ว่าผู้นำจะเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย แต่ความเป็นเลิศขององค์การจะเกิดขึ้นจากการพัฒนาและสร้างสรรค์ของผู้นำ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ต้องการเปลี่ยนแปลงผู้นำการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากโลกมีการแข่งขันระหว่างชาติมากขึ้น และมีการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น องค์การเพิ่มความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติที่ดีกว่า ส่งผลต่อผลลัพธ์มีประสิทธิภาพสูงกว่า

3) ลักษณะของภาวะผู้นำ

ธีระ รุญเจริญ (2550, หน้า 174) กล่าวว่า ภาวะผู้นำในการสอนประกอบด้วย 8 ประการ ดังนี้ 1) ส่งเสริมสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ให้เอื้อต่อการเรียนการสอน โดยการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพของโรงเรียนร่วมกับคณาจารย์ ให้มีจุดเน้นอยู่ที่การปรับการเรียนการสอน โดยการนำเอาวิธีการสอนที่ดีที่สุดมาใช้ 2) ร่วมกับคณาจารย์วางแผน และนำโปรแกรมการสอนแบบบูรณาการกิจกรรมร่วมหลักสูตร 3) ประยุกต์ทฤษฎี แนวทางการปฏิบัติ และผลการวิจัยไปใช้เพื่อส่งเสริมโปรแกรมการสอนนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ร่วมกับคณาจารย์พัฒนาการบริการนักเรียนและวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ 5) ประเมินความก้าวหน้าของนักเรียน 6) ส่งเสริมบูรณาการเทคโนโลยีเข้าในกระบวนการสอนเพื่อยกระดับการเรียนรู้ 7) เป็นตัวแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ 8) ชี้บ่งความต้องการในการฝึกอบรมของคณาจารย์ และจัดให้มีการพัฒนาวิชาการ

ศิริพงษ์ เสาภายน (2553ข, หน้า 130) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำ ดังนี้แสดง ความไว้วางใจ เชื่อถือ ให้ความรู้สึกรอบอุ้ม ช่วยเหลือ และมุ่งที่จะให้สวัสดิการแก่ลูกน้อง รับฟัง

ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นมิตรและน่าเข้าใกล้ ปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน และมักนำแนวคิดของเพื่อนร่วมงานมาใช้ออยู่เสมอ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 36) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำไว้ 8 ประการ ดังนี้ 1) พิจารณาทบทวน ประเมินตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้เรียนและผู้อื่น และ มีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม 2) เห็นคุณค่าให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น 3) กระตุนใจ ปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน 4) มีปฏิสัมพันธ์ในการสนทนา มีบทบาท และมีส่วนร่วมในการสนทนาอย่างสร้างสรรค์กับผู้อื่น โดยมุ่งเน้นไปที่การเรียนรู้ของผู้เรียนและการพัฒนาวิชาชีพ 5) มีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถาม เปิดใจกว้าง ยืดหยุ่น ยอมรับทัศนะที่หลากหลาย ของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน 6) สืบเสาะข้อมูล ความรู้ทางวิชาชีพใหม่ๆ ที่สร้างความท้าทายในการสนทนาอย่างสร้างสรรค์ กับผู้อื่น 7) ให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน โดยมีการวางแผนอย่างมีวิสัยทัศน์ซึ่ง เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจของโรงเรียนร่วมกับผู้อื่นและ 8) ริเริ่มการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรม

สรุปลักษณะสมรรถนะของภาวะผู้นำครู หมายถึงความไว้วางใจ เชื่อถือ ให้ความรู้สึกอบอุ่น ช่วยเหลือ และมุ่งที่จะให้สวัสดิการแก่ลูกน้อง รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นมิตรและน่าเข้าใกล้ ปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนเท่าเทียมกัน และมักนำแนวคิดของเพื่อนร่วมงานมาใช้ออยู่เสมอและริเริ่มการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรม

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปสมรรถนะของภาวะผู้นำครู หมายถึงคุณลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคล ที่สามารถโน้มน้าวบุคคลหนึ่งหรือหลายคน ได้แสดงพฤติกรรมตนเองตามผู้นำประสงค์ ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ วัดได้จาก 1) การมีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม 2) การให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงานและให้เกียรติแก่ผู้อื่น 3) มีทักษะการฟัง การพูดและการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยอมรับทัศนะของผู้อื่น 4) แสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาสนทนากับผู้อื่น 5) การปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรมอยู่เสมอ 6) การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันของโรงเรียนร่วมกับผู้อื่น 7) ใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง 8) มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและการปฏิบัติงานของตนเองให้เอื้อต่อการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ผู้เรียน

2.6 การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้

1) ความหมายของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน เพื่อการจัดการเรียนรู้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 38) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้หมายถึงการประสานความร่วมมือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และเครือข่ายกับผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการจัดการเรียนรู้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน(2554, หน้า262-281)กล่าวว่าการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้หมายถึงการประสานความร่วมมือ สร้างสัมพันธ์ที่ดีและเครือข่ายผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรอื่นๆทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดการเรียนรู้

สรุปได้ว่าการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้หมายถึงการประสานความร่วมมือ สร้างสัมพันธ์ที่ดีและเครือข่ายผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรอื่นๆทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดการเรียนรู้

2) ความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน เพื่อการจัดการเรียนรู้

ละออ เกษสุวรรณ (2544, หน้า 10) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน เพื่อการจัดการเรียนรู้ไว้ว่าโรงเรียนกับชุมชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์กัน เพราะโรงเรียนเป็นสถาบันพัฒนาคน เพื่อดำรงชีวิตที่ดีในชุมชน และโรงเรียนยังเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนด้วย โรงเรียนกับชุมชน จึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนนั้น มีหลายประการด้วยกันการศึกษาในโรงเรียนสัมพันธ์กับบุคคลในชุมชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ทำให้ครูกับผู้ปกครองนักเรียน และประชาชน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับกลุ่มคน ที่เป็นปัญหาต่อการศึกษา เพื่อปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอน ตามความต้องการของชุมชน เพื่อใช้ทรัพยากรของชุมชน ให้เป็นประโยชน์ทำให้โรงเรียน มีความรู้ความเข้าใจชุมชนดี โรงเรียนเป็นแหล่งคัดเลือกคน ให้ชุมชนโรงเรียนเป็นแหล่งพัฒนาคนในชุมชน โรงเรียนเป็นแหล่งรวมสาขาวิชาต่างๆ โรงเรียนเป็นแหล่งถ่ายทอดวัฒนธรรมโรงเรียนเป็นศูนย์อบรมของชุมชน และโรงเรียนและชุมชนมีจุดหมายเดียวกัน

พิเชษฐ คงสตรี (2544, หน้า 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ของสองสถาบันคือโรงเรียนกับชุมชนที่มีความเกี่ยวข้องผูกพันเชื่อมโยงกันในหลายๆด้านทั้งในฐานะเป็นผู้ให้และในฐานะเป็นผู้รับโดยจะนำไปสู่การพัฒนาของทั้งสองสถาบันนี้ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศชาติต่อไปซึ่งความเจริญก้าวหน้าของโรงเรียนควรเป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้า

ของชุมชนและความเจริญก้าวหน้าของชุมชนก็เป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าของโรงเรียน เช่นเดียวกัน

นาวิ ยั่งยืน (2544, หน้า 37) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้ไว้ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ชุมชนได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนจะก่อให้เกิดความร่วมมือหรือการวางนโยบายเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของผู้เรียนได้อย่างเต็มที่เพราะโรงเรียนเป็นหน่วยสังคมหนึ่งที่ชุมชนพึงให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจการต่างๆ เพื่อความเจริญของชุมชนเองหากสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนได้ผลดี ย่อมร่วมมือกันขจัดปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาชุมชนได้ต่อไปสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างโรงเรียนกับชุมชนเพื่อให้เกิดทัศนคติและแนวทางที่ตรงกันในการพัฒนาการศึกษาของชุมชนร่วมกันโดยส่งเสริมให้ชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการวางเป้าหมายนโยบายในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคคลให้เป็นไปตามความต้องการของชุมชนและให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

สรุปความสำคัญของการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้ ได้ว่าความสำคัญ และความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนเกิดขึ้นมา เพราะโรงเรียนเป็นองค์กรทางการศึกษาที่มุ่งให้ประโยชน์ต่อชุมชนและให้บริการชุมชนโดยมีการถ่ายทอดความรู้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมของชาติเพื่อหล่อหลอมให้ผู้ที่ได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาสู่ระบบการเรียนการสอนภายในโรงเรียนมีคุณสมบัติเป็น“คนดีคนเก่งมีปัญญาและมีความสุข” ตามความต้องการของสังคมและประเทศชาติต่อไป

3) ลักษณะของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 38) ได้กล่าวถึงลักษณะของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้ไว้ 5 ประการ ดังนี้ 1) กำหนดแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความร่วมมือกับชุมชน 2) ประสานให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษา 3) ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน 4) จัดกิจกรรมที่เสริมสร้าง ความสัมพันธ์และความร่วมมือกับ ผู้ปกครอง ชุมชน และ องค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อการจัดการเรียนรู้ และ 5) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างครู ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการจัดการเรียนรู้

สรุปลักษณะสมรรถนะของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้หมายถึงการเปิดโอกาสให้ชุมชนได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

และมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนจะก่อให้เกิดความร่วมมือหรือการวางนโยบายเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของผู้เรียนได้อย่างเต็มที่เพราะโรงเรียนเป็นหน่วยสังคมหนึ่งที่ชุมชนพึงให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจการต่างๆ เพื่อความเจริญของชุมชนเอง หากสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนได้ผลดี ยอมร่วมมือกันขจัดปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น เพื่อการพัฒนาชุมชนได้ต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปสมรรถนะของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้ หมายถึง การประสานความร่วมมือ สร้างสัมพันธ์ที่ดีและเครือข่ายผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดการเรียนรู้ วัดได้จาก 1) การประสานงานกับชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถานศึกษา 2) การให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน 3) การจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับผู้ปกครอง และชุมชน 4) การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองและชุมชน 5) ให้บริการที่ดีกับผู้ปกครองและชุมชนอย่างเป็นกันเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ไพบุลย์ ไชยเสนา (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนฝักอาชีพกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนฝักอาชีพกรุงเทพมหานคร โดยรวมการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนฝักอาชีพกรุงเทพมหานคร ด้านคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะการบริหารงาน 4 ด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนฝักอาชีพกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครูเพศหญิง กับครูผู้สอนเพศชาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน โดยครูผู้สอนเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนฝักอาชีพกรุงเทพมหานคร โดยรวมสูงกว่าครูผู้สอนเพศชายสำหรับสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียนฝักอาชีพกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนจำแนกตามอายุและประเภทของครูผู้สอน ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ชาวนี นาโควงค์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้ตัวบ่งชี้ทั้งหมด 97 ตัวบ่งชี้ 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนได้ 11 องค์ประกอบได้แก่องค์ประกอบด้านการพัฒนาผู้เรียนด้านความรู้ความสามารถการจัดการเรียนรู้ด้านจรรยาบรรณด้านการออกแบบการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการชั้นเรียนด้านการ

บริการที่ดีด้านการพัฒนาการศึกษาพิเศษด้านการทำงานเป็นทีมด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการพัฒนาตนเองและด้านการพัฒนาการสอนมีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.30-0.75 องค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้ร้อยละ 63.123) ครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วมสังกัดสำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 10 องค์ประกอบยกเว้นด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน โดยสรุปสมรรถนะการปฏิบัติงานทั้ง 11 องค์ประกอบ 97 ตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้พัฒนาครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วมและโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้เพื่อให้มีสมรรถนะในการพัฒนาผู้เรียนที่มีความบกพร่องให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

ฐิติพงษ์ ตรีศร (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ตามความคิดเห็นของครูและผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ด้านการบริการที่ดี 2) ด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน 3) ด้านการพัฒนาผู้เรียน 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านการพัฒนาตนเอง 6) ด้านการออกแบบการเรียนรู้ และ 7) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา อายุ ตำแหน่งหน้าที่ และวิทยฐานะ ไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าจำแนกตามประสบการณ์การทำงานและขนาดของสถานศึกษาจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุพจน์ย์ พัดจาด (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารงานเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูใหม่ในโรงเรียนสังกัดเทศบาล ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการเกี่ยวกับการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูใหม่ในโรงเรียนสังกัดเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายมาตรฐาน พบว่า ระดับความต้องการมากที่สุดในมาตรฐานที่ 10 การร่วมมือกับผู้อื่นในชุมชนอย่างสร้างสรรค์ 2) รูปแบบการบริหารงานเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูใหม่ในโรงเรียนสังกัดเทศบาล ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างคณะกรรมการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูใหม่ วัตถุประสงค์ของการบริหารงานเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูใหม่ บทบาทของคณะกรรมการ สมรรถนะการปฏิบัติงาน วิธีการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานงบประมาณ และการกำกับติดตามและประเมินผลโดยการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารงานเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูใหม่ในโรงเรียนสังกัดเทศบาล มีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จิฎจิวาร์ ศรีจันทร์เวียง (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตามความคิดเห็นของครูผู้สอน จำแนกตามขนาดโรงเรียน อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน 2) สมรรถนะผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอน จำแนกตามขนาดโรงเรียนแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

จอห์นสัน (Johnson, 2001, p.52) ได้ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการใช้เว็บรูปแบบบทเรียน พบว่าเว็บเป็นแหล่งทางความรู้ที่สามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาสามารถนำมาออกแบบบทเรียน เพื่อทบทวนความรู้ได้อินเตอร์เน็ต เรียกว่า ดิวแซม (tutor) ผู้เรียนสามารถทำแบบฝึกหัด และรับผลย้อนกลับได้ทันที

โซเรนเซน (Sorensen, 2005,p.1994) ได้ศึกษาความต้องการและสมรรถนะของครูเกษียณที่สอนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 จากครูที่สอนวิชาเกษตรกรรมในรัฐยูทาห์ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 78 คนพบว่าครูที่สอนเกษตรกรรมส่วนมากคิดว่าครูมีความต้องการพัฒนาความชำนาญในการทำเกษตรกรรมของนักเรียนต้องการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรท้องถิ่นและสรรหาหลักสูตรใหม่ๆมาสอนเพื่อให้การเรียนรู้มีคุณภาพสูงขึ้นเช่นวิชาเทคโนโลยีชีวภาพพันธุวิศวกรรมการสำรวจพื้นที่การจัดการของเสียจากสัตว์การควบคุมวัชพืช เป็นต้นซึ่งครูเกษตรกรรมทุกคนจำเป็นต้องมีความสามารถในการสอนและการพัฒนาหลักสูตร

มาร์ตีเนซ (Martinez, 2005,p.477-A) ได้ศึกษาสมรรถนะในการสอนของครูที่สอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมภาษาและบุคคลที่มีชื่อเสียงในประเทศสเปนซึ่งครูที่สอนมีความจำเป็นต้องมีความสามารถในการสอนเนื่องจากนักเรียนที่เรียนมีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ โดยศึกษาจากการเก็บข้อมูลเชิงสำรวจและการยืนยันข้อมูลโดยการเทียบเคียงจากการทดสอบครูโรงเรียนประถมในรัฐเท็กซัสจำนวน 11 โรงเรียนที่ได้จะเป็นตัวบ่งชี้สมรรถนะของครูให้สามารถพัฒนาการสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมภาษาและบุคคลที่มีชื่อเสียงในประเทศ

เชีย (Shea, 2006, abstract) ได้ทำการเปรียบเทียบสมรรถนะของครูที่สอนวิทยาศาสตร์แบบดั้งเดิมกับครูที่สอนวิทยาศาสตร์แบบใหม่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยใช้แบบสอบถามพบว่าครูที่สอนแบบดั้งเดิมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอนไม่แตกต่างกันทางสถิติแต่นักเรียนที่เรียนวิทยาศาสตร์กับครูที่สอนแบบใหม่คือครูเป็นผู้ให้คำแนะนำคอยให้คำปรึกษานักเรียนเป็นผู้ปฏิบัติเองจะมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติมากกว่านักเรียนที่เรียนจากครูที่สอนแบบดั้งเดิม

นา (Na, 2006, abstract) ได้ศึกษาสมรรถนะด้านการสอนของครูในคณะศึกษาศาสตร์โดยใช้เทคนิคเดลฟายเพื่อกำหนดหลักสูตรการเรียนการสอนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และให้คำแนะนำเรื่องประสิทธิภาพในด้านการสอนซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับคณะศึกษาศาสตร์

ในอนาคตโดยแบ่งการศึกษาเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้ขั้นที่ 1 ใช้แบบสอบถามปลายเปิดถามผู้เชี่ยวชาญขั้นที่ 2 จัดการอภิปรายเพื่อจัดอันดับความสำคัญและขั้นที่ 3 เปรียบเทียบผลของแบบสอบถามกับการอภิปรายและทำการประเมินอีกครั้งเพื่อยืนยันผลการวิจัยพบว่าคณะศึกษาศาสตร์จะผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับการจัดการเรียนการสอนโดยจัดบรรยากาศให้คล้ายกับการสอนแบบพบหน้ากันในห้องเรียนส่วนสมรรถนะของครูที่เป็นที่ต้องการในอนาคตสามารถจัดได้ 5 กลุ่มคือด้านการวางแผนและการออกแบบสิ่งแวดล้อมที่ช่วยในการเรียนรู้ด้านการสอนและการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีด้านการประเมินและทดสอบและด้านวัฒนธรรมและจริยธรรม

เบนิตซ์ (Benitez, 2006,p.2889-A) ได้ศึกษาการจัดกิจกรรมแก่เด็กพิเศษจากการรับรู้และความสามารถของครูผู้สอนโดยทำการทดสอบกับครูระดับมัธยมในภาคตะวันตกของสหรัฐที่สอนเด็กพิเศษทั้งหมด 557 คนจาก 31 รัฐความสามารถด้านการสอนและการจัดกิจกรรมกำหนดจากผู้มีประสบการณ์ด้านการสอนเด็กพิเศษมีหัวข้อในการวิจัย 3 ประเด็นคือ ความพร้อมในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนความพึงพอใจจากการเข้าฝึกอบรมการจัดกิจกรรมและความถี่ในการใช้ทักษะการสอนและการจัดกิจกรรมที่ได้จากการอบรมโปรแกรมการอบรมนี้สามารถบอกระดับความสามารถของครูก่อนเข้ารับการอบรมบอกประเภทเนื้อหาของการสอนการจัดกิจกรรมแก่เด็กพิเศษที่ควรนำไปใช้และบอกความสำคัญของการพัฒนาทักษะการสอนและการจัดกิจกรรมแก่เด็กพิเศษ

แฮร์วูด, และสมิเลีย (Harewood, & Smiley, 2007, abstract) ได้ศึกษาเรื่อง ความร่วมมือการพัฒนาสมรรถนะวัฒนธรรมในด้านการศึกษาของครู ตามที่โรงเรียนได้พยายามศึกษาการเตรียมการสอนของครู ผู้ซึ่งปรารถนาที่จะพัฒนาผู้เรียน ซึ่งความแตกต่างกันในชั้นเรียน ครูแต่ละคนจะคอยดูแลและจัดประสบการณ์ให้แก่นักเรียน ตามบริบทของตนเอง โดยสื่อการเรียนการสอนเหมาะสมกับสภาพของผู้เรียน และเป็นไปตามการที่ขับเคลื่อนนโยบายของทางราชการ ความมุ่งหมายของโรงเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีภายในโรงเรียนและสิ่งที่ต้องการจะให้เกิดภายในโรงเรียน คือศีลธรรมและวัฒนธรรมของอินเดียซึ่งสมรรถนะที่มีเกณฑ์ที่ครูจะต้องเตรียมการเอกสารของแต่ละคน ในการเตรียมตารางสอนพยายามถึงการเตรียมอย่างมีแบบแผนจะเป็นสิ่งที่ดีในประเด็นเหล่านี้ ผลการวิจัยพบว่า สอนในโรงเรียนนั้นในแต่ละภาคเรียนจะทำให้เกิดการสอนดังนี้ คือ ความเข้าใจในการเรียนของนักเรียนเพิ่มขึ้นในความพยายามของครูผู้สอน และความพยายามของผู้สอนตามข้อกำหนดของโรงเรียนตามมาตรฐาน 4 ข้อ บนความแตกต่างกัน การพัฒนาความรู้ในการวางแผนปฏิบัติอย่างไรถึงการรวมเข้าไว้ ในแบบแผนของการสอนสมรรถนะวัฒนธรรม และกิจกรรมหลักสูตรของโรงเรียนในปัจจุบัน ข้อกำหนดมาตรฐานเช่นกันกับการประเมินการทำงานของนักเรียน แต่ส่งเสริมความเจริญงอกงามอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับสมรรถนะวัฒนธรรม

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดหลักการและทฤษฎีในเบื้องต้นรวมทั้งงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้สมรรถนะหรือความสามารถ

ของบุคคลว่าเป็นส่วนช่วยในการพัฒนาทรัพยากรในภาครัฐโดยอาศัยความรู้ความสามารถที่เชี่ยวชาญการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานการบริการที่ดีเพื่อประโยชน์ประชาชนการทำงานเป็นทีมระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในสถานศึกษาการพัฒนาตนเองเพื่อประโยชน์ของผู้เรียนและสถานศึกษาจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูการบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้การพัฒนาผู้เรียนการบริหารจัดการชั้นเรียนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียนภาวะผู้นำครูและการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้