

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ของครูตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะ
 - 1.1 ความหมายของสมรรถนะ
 - 1.2 ความสำคัญของสมรรถนะ
 - 1.3 การวัดสมรรถนะ
2. ครู
 - 2.1 ความหมายของครู
 - 2.2 ความสำคัญของครู
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของครู
3. การปฏิบัติงานในหน้าที่
 - 3.1 ความหมายของการปฏิบัติงานในหน้าที่
 - 3.2 ความสำคัญของการปฏิบัติงานในหน้าที่
 - 3.3 ลักษณะของการปฏิบัติงานในหน้าที่
4. สมรรถนะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของครู
 - 4.1 ด้านที่ 1 สมรรถนะหลัก (core competency) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ
 - 4.1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
 - 4.1.2 การบริการที่ดี
 - 4.1.3 การพัฒนาตนเอง
 - 4.1.4 การทำงานเป็นทีม
 - 4.1.5 จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู
 - 4.2 ด้านที่ 2 สมรรถนะประจำสายงาน (functional competency) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ
 - 4.2.1 การบริหารหลักสูตร
 - 4.2.2 การพัฒนาผู้เรียน
 - 4.2.3 การจัดการเรียนรู้
 - 4.2.4 การวิจัย
 - 4.2.5 ภาวะผู้นำ

- 4.2.6 การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 5.1 งานวิจัยในประเทศ
- 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สมรรถนะ

1. ความหมายของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546, หน้า 27) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ หรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า สมรรถนะ (competency) นี้ ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อเจตคติ อุปนิสัยส่วนลึกของตนด้วย

อานนท์ ตักศิ์ววิชัย (2547, หน้า 61) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับองค์การ

สีมา สีมานันท์ (2548, หน้า 1-4) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง

1. ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. คุณลักษณะที่ซ่อนเร้นนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่สังเกตได้ วัดได้ และ
3. คุณลักษณะที่ซ่อนเร้น ต้องสามารถแยกผลงานเด่นได้และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 5) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนเจตคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ เจตคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ

เสนห์ จุ้ยโต (2548, หน้า 11) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน โดย K หมายถึง Knowledge (ความรู้) S หมายถึง Skill (ทักษะ) A หมายถึง Ability (ความสามารถ) และ O หมายถึง Other Characteristics (คุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน) แต่ความแตกต่างจะอยู่ที่สมรรถนะจะเน้นการวิเคราะห์คนมากกว่าวิเคราะห์งาน

กรีน (Green, 1999, p.4) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่สาเหตุที่ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพ

เดวิด (David, 2000, p.4) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ชอบอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

แม็คชาน, และกรินนาว (McShane, & Glinow, 2000, p.27) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่มีอยู่ในตัวของบุคคล ความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ รวมถึงค่านิยม บุคลิกและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลแต่ละคนมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงออก

สก๊อต (Scott, 2000, p.48) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง องค์ประกอบ ของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และเจตคติ (attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

ริชาร์ด (Richard, 2001, pp.56-57) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง รากฐานของบุคคลซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและ/หรือผลงานที่เหนือกว่าในการทำงานอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

เดวิด, และ วิลเลียม (David, & William, 2004, p.128) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึก และการกระทำ

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ที่จะทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเกณฑ์ในงานที่ตนรับผิดชอบ

2. ความสำคัญของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 2) กล่าวว่า สมรรถนะ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร สมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ต่อตัวองค์กรหรือหน่วยงาน และต่อการบริหารงานบุคคลโดยรวม 6 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด และจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร

4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลัก แล้วจะต้องใช้สมรรถนะตัวไหนบ้าง

5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มสูงกว่าเป้าที่กำหนดทั้งๆที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ออดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้เกิดการหล່หลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้นเพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548, หน้า 28) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ 6 ประการ ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จะเป็นการวางแผนทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่งจะต้องเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าในองค์กรมีคนที่เหมาะสม จะต้องมีในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร

2. การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน สามารถนำมาใช้กำหนดค่างาน โดยการปัจจัยและให้คะแนนว่า แต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ ในตำแหน่งงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด

3. การสรรหาและการคัดเลือก เมื่อมีการกำหนดของตำแหน่งไว้ การสรรหาและการคัดเลือกพนักงานก็ให้สอดคล้องกับตรงกับตำแหน่งงาน

4. การบรรจุแต่งตั้งควรคำนึงถึงของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงกับตำแหน่งที่ต้องการ

5. การฝึกอบรมและพัฒนา ก็ควรมีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับ ของบุคลากรให้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล

6. การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การทราบของแต่ละคนทำให้ทราบการบริหารงานของแต่ละคนเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ได้ง่ายและเหมาะกับบุคลากร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 5) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ 5 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด และจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3. เป็นประโยชน์ในการพัฒนาฝีมือกรมแก่พนักงานในองค์กร

4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม แล้วจะต้องใช้ตัวไหนบ้าง

5. ช่วยให้เกิดการหล່หลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะองค์กรนั้น ๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์

เอนกลาม สุทธิพันธ์ (2548, หน้า 3) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่า สมรรถนะมีทั้งส่วนที่เหมือนและมีทั้งส่วนที่แตกต่างจากความสามารถทั่วไป คือในส่วนที่เหมือนประกอบไปด้วยความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทักษะความชำนาญในการทำงานแต่ในส่วนที่แตกต่างกันคือ ศักยภาพส่วนบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อำนาจการตัดสินใจที่เหมาะสมที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ดังนั้นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการกำหนดสมรรถนะในการทำงานก็ 6 ประการ ดังนี้

1. สมรรถนะคือคุณสมบัติที่สำคัญที่ทำให้บุคคลในแต่ละตำแหน่งงานสามารถทำงานให้บรรลุผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

2. เป็นแนวทางการ คัดเลือก พัฒนา โยกย้าย บุคลากร

3. เป็นแนวทางการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน

4. ประเมินผลงานพนักงานอย่างเป็นธรรม

5. ป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดจากการทำงาน

6. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ชูชัย สมิทธิไกร (2550, หน้า 28) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ 6 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรสามารถคัดสรรบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีทั้งทางด้านความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3. นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝีมือพนักงานในองค์กร

4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้วจะต้องใช้สมรรถนะใดบ้าง

5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนด ทั้ง ๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องทุ่มเทความพยายามมากนัก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้การหล่อหลอมสมรรถนะขององค์การประสบความสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น เพราะถ้าพนักงานทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานที่องค์การกำหนดตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะสามารถส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์การนั้น ๆ เช่น เป็นองค์การแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์การมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์

เคอร์สเตดี (Kierstead, 1998, p.12) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ดี เป็นส่วนที่ต่อยอดเพิ่มเติมขึ้นมาให้บุคคลปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่น

กรีน (Green, 1999, p.4) กล่าวว่าสมรรถนะทำให้เกิดขีดความสามารถ และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้การทำงานขององค์การประสบความสำเร็จ

เดวิด (David, 2000, p.4) กล่าวว่าสมรรถนะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง

อาร์เนด (Arnauld, 2003, p.12) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่าสมรรถนะสามารถใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ การเรียนรู้ทักษะ และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

เดวิด, และ วิลเลียม (David, & William, 2004, p.128) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะว่า เป็นคุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่า สมรรถนะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล 6 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดแนวทางในการเลือกบุคคลเข้าทำงาน
2. การตรวจสอบความสำเร็จอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. การตีคุณค่าของงาน เพื่อการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน
4. การโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่ง
5. การสร้างนวัตกรรมการทำงานที่เหมาะสม
6. การสร้างความเป็นธรรมให้กับพนักงานทุกคนในการประเมินผลงาน

3. การวัดสมรรถนะ

กระทรวงศึกษาธิการ (2547, หน้า 17) กล่าวว่า แบบสอบถาม คือ เอกสารที่สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อเท็จจริงและวัดสมรรถนะของระบบจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถวิเคราะห์หาความต้องการในระบบใหม่ของผู้ใช้ได้ แบบสอบถามชุดหนึ่งๆ อาจมีปริมาณเอกสารจำนวนมาก เนื่องจากวัตถุประสงค์ในการทำแบบสอบถามนี้เพื่อให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถ รวบรวมข้อเท็จจริงให้ได้มากที่สุด แบบสอบถามอาจมีความหลากหลายและประกอบด้วยข้อคิดเห็นต่างๆ นักวิเคราะห์ระบบมักจะหลีกเลี่ยงการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากเห็นว่าข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือน้อยหรือแทบไม่มีเลยและมักได้ข้อมูลที่ไม่ค่อยมีประโยชน์มากนักการเลือกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม บางครั้งมีคนจำนวนมากเกินกว่าจำนวนที่นักวิเคราะห์สามารถที่จะจัดการสำรวจ ได้ ดังนั้นจึงต้องตัดสินใจว่าจะส่งแบบสอบถามใดไปให้กับกลุ่มคนกลุ่มใด กลุ่มใดก็ตามที่เลือกจะต้องเป็นตัวแทนของผู้ใช้ทั้งหมด โดยปกติแล้ว นักวิเคราะห์สามารถเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้ได้โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือโดยการผสมผสานระหว่างวิธีการต่างๆ 4 วิธีดังนี้

1. เลือกตามความสะดวก (convenient to sample) ตัวอย่างเหล่านี้อาจได้แก่คนที่ทำงาน ณ ที่ตั้งสำนักงาน คนที่ยินดีจะให้ข้อมูลเพื่อการสำรวจ หรือคนที่ถูกกระตุ้นให้อยากแสดงความคิดเห็นมากที่สุด

2. เลือกโดยวิธีสุ่ม (random) ถ้านักวิเคราะห์ได้รายชื่อของผู้ใช้ระบบปัจจุบันทุกคน การเลือกโดยการสุ่มทำได้ง่าย ๆ โดยการเลือกคนที่ n จากรายชื่อนั้น หรืออาจเลือกโดยการข้ามชื่อคนที่อยู่ในรายชื่อโดยใช้ตัวเลขจากตารางตัว เลขสุ่มก็ได้

3. เลือกตามวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนด (purposeful sample) โดยวิธีการนี้ นักวิเคราะห์อาจเลือกเฉพาะคนที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เช่น เลือกผู้ใช้ที่เคยใช้ระบบปัจจุบันมานานกว่า 2 ปี หรือเลือกผู้ใช้ระบบบ่อยที่สุด เป็นต้น

4. เลือกจากกลุ่มต่างๆ ที่จัดแบ่งไว้ (stratified sample) ในกรณีนี้ จะแบ่งคนทั้งหลายที่อยากจะเลือกเป็นตัวอย่างออกเป็นหลายๆ กลุ่ม (เช่น กลุ่มผู้ใช้ ผู้บริหาร และผู้ใช้ในหน่วยงานธุรกิจต่างประเทศ เป็นต้น) จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มเลือกจากแต่ละกลุ่ม

อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย (2547, หน้า 3) กล่าวว่า เครื่องมือในการวัดสมรรถนะประกอบด้วย 2 ประการ ดังนี้

1. วัดจากประวัติการทำงานของคุณคิดว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. วัดจากผลประเมินการปฏิบัติงาน (performance appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้อหา (task performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้อหา
เนื้อหาแท้ ๆ

2.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้อหา แต่เป็นบริบทของเนื้อหา (contextual performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น

2.3 ผลการสัมภาษณ์ (interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำถามสัมภาษณ์ไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์ คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดา ๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.4 ศูนย์ประเมิน (assessment center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

2.5 360 degree feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ทักษะ และคุณลักษณะ

สุพิศ กิติรัชดา (2548, หน้า 6-7) กล่าวว่า เครื่องมือในการวัดสมรรถนะในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แบบ ดังนี้

1. แบบวัดความถี่ของพฤติกรรม (likert scale) หรือมาตราส่วนประมาณค่า นิยมใช้กันแพร่หลายเนื่องจากสร้างได้ง่าย ใช้ง่าย โดยใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ แต่มีข้อจำกัด คือ เกิดความลำเอียงเนื่องจากใช้ความรู้สึกดุลยพินิจของผู้วัด และผลการวัดอาจผิดพลาดได้ง่าย เนื่องจากพฤติกรรมในการทำงานนั้นไม่มีบริบทของงานเป็นตัวกำกับ อาจทำให้ผู้ถูกวัดระดับต้นแสดงสมรรถนะในระดับสูงได้ทั้ง ๆ ที่โดยหน้าที่แล้วจะไม่มีโอกาสแสดงสมรรถนะในระดับสูงได้เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบในงานแตกต่างกัน

2. แบบวัดโดยใช้พฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scale – BARS) สร้างยากและใช้เวลานาน แต่มีข้อดีกว่าแบบวัดความถี่ของพฤติกรรม เนื่องจากมีคำอธิบายระดับต่าง ๆ ของสมรรถนะไว้ชัดเจนเป็นพจนานุกรม ทำให้เห็นภาพรวมของสมรรถนะทุกระดับ มีความตรงไปตรงมา และโอกาสที่ผลการวัดจะผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจจะน้อยกว่า

มารยาท โยทองยศ (2552, หน้า 1-2) กล่าวว่า โครงสร้างของแบบสอบถามที่ใช้วัดสมรรถนะที่ดีจะต้องประกอบไปด้วย แนวทางการดำเนินการ 5 ประการ ดังนี้

1. ต้องมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนว่าต้องการจะถามอะไรบ้าง โดยจุดมุ่งหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่จะทำ

2. ต้องสร้างคำถามให้ตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ เพื่อป้องกันการมีข้อคำถาม นอกประเด็นและมีข้อคำถามจำนวนมาก

3. ต้องถามให้ครอบคลุมเรื่องที่จะวัด โดยมีจำนวนข้อคำถามที่พอเหมาะ ไม่ มากหรือน้อยเกินไป แต่จะมากหรือน้อยเท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่จะวัด ซึ่งตามปกติ พฤติกรรมหรือเรื่องที่จะวัดเรื่องหนึ่งๆ นั้นควรมีข้อคำถาม 25-60 ข้อ

4. การเรียงลำดับข้อคำถาม ควรเรียงลำดับให้ต่อเนื่องสัมพันธ์กัน และแบ่งตาม พฤติกรรมย่อยๆ ไว้เพื่อให้ผู้ตอบเห็นชัดเจนและง่ายต่อการตอบ นอกจากนี้ต้องเรียงคำถาม ง่ายๆ ไว้เป็นข้อแรกๆ เพื่อชักจูงให้ผู้ตอบอยากตอบคำถามต่อ ส่วนคำถามสำคัญๆ ไม่ควรเรียง ไว้ตอนท้ายของแบบสอบถาม เพราะความสนใจในการตอบของผู้ตอบอาจจะน้อยลง ทำให้ตอบ อย่างไม่ตั้งใจ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการวิจัยมาก

5. ลักษณะของข้อความที่ดี ข้อคำถามที่ดีของแบบสอบถามนั้น ควรมีลักษณะ ดังนี้

5.1 ข้อคำถามไม่ควรยาวจนเกินไป ควรใช้ข้อความสั้น กะทัดรัด ตรงกับ วัตถุประสงค์และสอดคล้องกับเรื่อง

5.2 ข้อความ หรือภาษาที่ใช้ในข้อความต้องชัดเจน เข้าใจง่าย

5.3 ไม่ใช่คำถามนำหรือแนะให้ตอบ

5.4 ไม่ถามเรื่องที่เป็นความลับเพราะจะทำให้ได้คำตอบที่ไม่ตรงกับ ข้อเท็จจริง

5.5 ไม่ควรใช้ข้อความที่มีความหมายกำกวมหรือข้อความที่ทำให้ผู้ตอบแต่ ละคนเข้าใจความหมายของข้อความไม่เหมือนกัน

5.6 ไม่ถามในเรื่องที่รู้แล้ว หรือถามในสิ่งที่วัดได้ด้วยวิธีอื่น

5.7 ข้อคำถามต้องเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ต้องคำนึงถึงระดับ การศึกษา ความสนใจ สภาพเศรษฐกิจ ฯลฯ

5.8 ข้อคำถามหนึ่งๆ ควรถามเพียงประเด็นเดียว เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจน และตรงจุดซึ่งจะง่ายต่อการนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

5.9 คำตอบหรือตัวเลือกในข้อคำถามควรมีมากพอ หรือให้เหมาะสมกับข้อ คำถามนั้น แต่ถ้าไม่สามารถระบุได้หมดก็ให้ใช้ว่า อื่นๆ โปรดระบุ

5.10 ควรหลีกเลี่ยงคำถามที่เกี่ยวกับค่านิยมที่จะทำให้ผู้ตอบไม่ตอบตาม ความเป็นจริง เช่น ท่านมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศหรือไม่

5.11 คำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม ต้องสามารถนำมาแปลงออกมาในรูป ของปริมาณและใช้สถิติอธิบายข้อเท็จจริงได้ เพราะปัจจุบันนี้นิยมใช้คอมพิวเตอร์ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นแบบสอบถามควรคำนึงถึงวิธีการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ด้วย

กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 44) กล่าวว่า เครื่องมือในการวัดสมรรถนะ ประกอบด้วย 2 ประการ ดังนี้

1. การวัดแบบ 360 องศา
2. การวัดโดยให้ผู้วัด หรือ ผู้บังคับบัญชาวัดโดยการสังเกตจากพฤติกรรม การแสดงออกที่เห็นเด่นชัด (critical incident technique)

เขียน ไชยสร (2557, หน้า 2) กล่าวว่า วิธีและรูปแบบการวัดสมรรถนะ ประกอบด้วย 4 รูปแบบ ดังนี้

1. วิธีการทดสอบ คือ การใช้คำถามหรือชุดของคำถาม คำสั่ง หรือสถานการณ์ อย่างไม่อย่างหนึ่งเป็นสื่อ หรือสิ่งเร้าเพื่อให้ผู้ตอบหรือผู้ถูกทดสอบสนองตอบหรือปฏิบัติตาม แนวที่ต้องการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบทดสอบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แบบเลือกตอบ แบบถูก-ผิด แบบจับคู่ แบบเติมคำ แบบบรรยาย เป็นต้น วิธีการทดสอบจะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวัดสมรรถนะทางสมองและทักษะการปฏิบัติถ้าหากแบบทดสอบ นั้นมีคุณภาพ ข้อจำกัดของแบบทดสอบมีอยู่หลายประเด็น เริ่มตั้งแต่ผู้ออกข้อสอบจะต้องเป็นผู้ ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งในเนื้อหาสาระและเทคนิควิธีการ จึงจะออกข้อสอบได้ดี ส่วนใหญ่ มักจะมีปัญหาในการออกข้อสอบ เช่น ปัญหาการออกข้อสอบเกี่ยวกับการวัดสมรรถภาพทาง สมองระดับสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า เป็นต้น การออกข้อสอบบรรยาย ไม่เป็น ออกได้แต่ข้อสอบอัตนัย ซึ่งทำให้แบบทดสอบนั้นด้อยคุณภาพ นอกจากประเด็นผู้ ออกข้อสอบแล้ว การดำเนินการสอบ การตรวจให้คะแนน และการแปลความหมายของคะแนน ก็มีความสำคัญต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและยึดหลักวิชา จึงจะทำให้ได้ผลถูกต้องแม่นยำ

2. วิธีการสัมภาษณ์ คือ การสนทนาโต้ตอบอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยผู้ สัมภาษณ์ได้พบปะกับผู้ถูกสัมภาษณ์หรือผู้ให้ข้อมูลโดยตรง มีการไล่เลียงอย่างมีขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งความจริงในสิ่งที่ต้องการ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ คำโครงการสัมภาษณ์และแนว ทางการสัมภาษณ์ ซึ่งอยู่ในลักษณะของคำถามหรือประเด็นสนทนาที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ ต้องการ เป็นต้น วิธีการสัมภาษณ์ นิยมใช้วัดบุคลิกภาพและคุณลักษณะทางสังคม ทักษะ ความคิดเห็นที่สำคัญ การสัมภาษณ์มักใช้ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ซับซ้อนหรือซ่อนเร้น ซึ่ง เครื่องมืออื่นใช้ไม่ได้ ที่เรียกว่าการสัมภาษณ์แบบหยั่งลึก คือ มีการไล่เลียงจนได้ความจริง ข้อจำกัดของการสัมภาษณ์ คือ มีความสิ้นเปลืองมาก ทั้งเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ยากแก่ การควบคุม ต้องอาศัยความคิดฉับไว เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงคำถาม หรือบทสนทนา ให้ สอดคล้องกับแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย ผู้สัมภาษณ์จึงต้องมีไหวพริบปฏิภาณ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3. วิธีการให้ประเมินความรู้สึก คือ ให้เจ้าตัวหรือผู้ถูกประเมิน บอกหรือระบุ ความรู้สึกหรือ ความเห็นจากการตัดสินใจหรือผลการประเมินในเรื่องใดเรื่องหนึ่งว่าเขามี หรือ ได้ปฏิบัติ หรือมีความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการจะวัดหรือไม่ ในระดับใด เครื่องมือที่ใช้

ได้แก่ แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ มาตรฐานประมาณค่า เป็นต้น วิธีการให้ประเมินความรู้สึกนี้ ใช้วัดเรื่องราวของตนเองได้ทุกด้าน ข้อจำกัดของวิธีนี้ คือ ความเข้าใจไม่ตรงกันในเกณฑ์การประเมิน ความรู้สึกว่ามี – ไม่มี – มาก – น้อย ของแต่ละคนอาจไม่เหมือนกันหรือไม่เท่ากัน เพราะผู้ประเมินแต่ละคนยึดความรู้สึกของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประเมินสิ่งที่ให้คุณให้โทษแก่ตนเอง มักมีอคติ ซึ่งส่งผลทำให้ความถูกต้องเที่ยงตรงในการประเมินลดน้อยลงไป

4. วิธีการสังเกต คือ การสังเกตจากพฤติกรรม การแสดงออก รวมทั้งจากหลักฐานผลงานในเรื่องนั้น ๆ เครื่องมือที่ใช้ช่วยในการสังเกต ได้แก่ แบบบันทึกในลักษณะต่าง ๆ เช่น แบบตรวจสอบรายการ มาตรฐานประมาณค่า สังคมมิติ เป็นต้น วิธีการสังเกต นิยมใช้วัดผลงานภาคปฏิบัติ ทักษะการทำงาน และทักษะทางสังคม คุณธรรม จริยธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สิ่งที่เจ้าตัวไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผย หรือไม่ยอมให้ข้อมูลโดยวิธีวัดตามข้อ 1 – 3 ที่กล่าวมาแล้ว ข้อจำกัดของการสังเกต คือ ต้องใช้เวลานาน โดยเฉพาะการสังเกตพฤติกรรม จะต้องมีการสังเกตซ้ำ เพื่อความแม่นยำ ซึ่งไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นก่อนหรือหลังการสังเกตได้ นอกจากนี้หากเจ้าตัวไม่ยินยอม ก็ยากที่จะเก็บข้อมูลหรือหลักฐานเอกสารประกอบได้ ผลการสังเกตมักจะมีอคติคลาดเคลื่อนเนื่องจากอคติของผู้สังเกต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2557, หน้า 4) กล่าวว่า การวัดสมรรถนะมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคลากร เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์การคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้การวัดสมรรถนะของแต่ละองค์กรนั้น อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำระบบสมรรถนะมาใช้ และความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรและเวลาวิธีการวัดสมรรถนะ อาจแบ่งได้ 10 แบบ ดังนี้

1. การวัดสมรรถนะโดยผู้บังคับบัญชา (boss assessment) เป็นเทคนิคการวัดสมรรถนะที่ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้วัดผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่ายเดียวเพราะ เชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การวัดจากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดแต่เพียงฝ่ายเดียวอาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และอาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคนได้

2. การวัดสมรรถนะตนเองและผู้บังคับบัญชา (self & boss assessment) เป็นเทคนิคการวัดสมรรถนะที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาร่วมกันวัด มีการพูดคุย ปรึกษาหารือและตกลงร่วมกัน วิธีนี้ทำได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ข้อจำกัดคือ บางครั้งผลการวัดที่ตนเองกับผู้บังคับบัญชาอาจมีผลการวัดไม่ตรงกัน ทำให้ตกลงกันไม่ได้ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งวิธีแก้ไข คือพนักงานและผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลาการวัดไว้ให้ชัดเจนและนำมาใช้ประกอบในช่วงการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน การวัดตนเองและผู้บังคับบัญชามีขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 ตัวบุคลากรวัดสมรรถนะของตนเอง
- 2.2 ผู้บังคับบัญชาวัดสมรรถนะของบุคลากรที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.3 ปรึกษาหารือและสรุป โดยความเห็นร่วมของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.4 คณะกรรมการบุคคลของแต่ละหน่วยงาน/องค์กร ให้ความเห็นชอบผลวัดสมรรถนะ

2.5 ผู้บังคับบัญชา และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละหน่วยงาน/องค์กรให้การดูแลพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะตามความคาดหวังขององค์กร

3. การวัดสมรรถนะโดยใช้แบบทดสอบ (test : knowledge & skill) เป็นเทคนิคการวัดสมรรถนะโดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด เช่นแบบปรนัยเลือกตอบ แบบอัตนัยโดยให้ผู้เข้าทดสอบเขียนอธิบายคำตอบ แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (general mental ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น ความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย เป็นต้น

4. การวัดพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญ ๆ (critical incident) เป็นเทคนิคการวัดสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึก พฤติกรรมหลัก ๆ จากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกวัดสมรรถนะแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า

5. การเขียนเรียงความ (written essay) เป็นวิธีการวัดสมรรถนะที่ง่ายที่สุด โดยให้ผู้ถูกวัดสมรรถนะเขียนบรรยายผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมามาว่า ตนใช้ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมอะไรบ้าง หลังจากนั้นผู้วัดสมรรถนะจะวิเคราะห์พฤติกรรมจากเรียงความว่าผู้ถูกวัดสมรรถนะ ว่ามีสมรรถนะแต่ละตัวอยู่ระดับใด

6. การวัดสมรรถนะโดยการสัมภาษณ์ (interview) เป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้วัดสมรรถนะทำการสัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมรรถนะที่กำหนด และประเมินว่ามีสมรรถนะอยู่ระดับใด การใช้เทคนิคนี้มีข้อจำกัด คือต้องใช้เวลามากในกรณีที่มีผู้ใต้บังคับบัญชามากต้องเสียเวลามาก วิธีการนี้เหมาะสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งงาน หรือสัมภาษณ์คนเข้าทำงาน เป็นต้น

7. การวัดสมรรถนะโดยใช้แบบสอบถาม (rating scale) เป็นเทคนิคการวัดสมรรถนะที่สร้างแบบวัดโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบวัดพฤติกรรมนี้สร้างได้หลายแบบ แบบที่นิยมกันแพร่หลายได้แก่ แบบวัดที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (likert scale)

8. การวัดสมรรถนะจากพฤติกรรมการทำงาน (behaviorally anchored rating: BARS) เป็นเทคนิคการวัดสมรรถนะที่มุ่งประเมินพฤติกรรมหลักที่คาดหวัง (key result

areas) ในสมรรถนะตัวนั้นๆ โดยแบ่งช่วงการให้คะแนนของแต่ละพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่าง 1-9 ช่วงตามแนวตั้งลงมา สำหรับผู้วัดอาจจะเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือร่วมกันทั้ง 3 ฝ่ายเพื่อวัดสมรรถนะของบุคลากร

3 วัดแบบสามร้อยหกสิบองศา (360 evaluation) วัดสมรรถนะแบบ 360 นี้ เป็นวัดสมรรถนะโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (rating scale) หรือแบบวัดจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (behaviorally anchored rating : BARS) โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกวัดสมรรถนะเป็นผู้วัดสมรรถนะ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า เป็นต้น

4 การวัดสมรรถนะแบบศูนย์ทดสอบ (assessment center) เป็นเทคนิควัดสมรรถนะที่ใช้เทคนิคหลายๆ วิธีร่วมกัน และใช้บุคคลหลายคนร่วมกันวัดสมรรถนะ เช่น แบบสอบถาม การสังเกต พฤติกรรม การสัมภาษณ์ การทดสอบ การใช้แบบวัดทางจิตวิทยา กรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีของการวัดสมรรถนะแบบนี้คือ ผลการวัดสมรรถนะมีความเที่ยง และความเชื่อถือได้สูง เพราะใช้เทคนิคหลายวิธีร่วมกัน ใช้คนหลายคนช่วยกันวัดสมรรถนะ ส่วนข้อจำกัดก็คือต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก เป็นต้น

บินนิง, และบาร์เรท (Binning, & Barrett, 1989, p.10) กล่าวว่า เครื่องมือในการวัดสมรรถนะมี 2 รูปแบบ ดังนี้

1. การวัดสมรรถนะจากผลการปฏิบัติงาน ที่ได้จากงานที่มอบหมาย เป็นการวัดความรู้ ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงาน

2. การวัดสมรรถนะจากพฤติกรรมในการทำงาน ความรับผิดชอบ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงาน

มิลเลอร์ (Miller, 1995, p.18) กล่าวว่า เครื่องมือในการวัดสมรรถนะมี 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การวัดสมรรถนะเชิงสำรวจ มีลักษณะคล้ายคลึงกับการวิจัย โดยการสำรวจสิ่งต่าง ๆ ที่จะช่วยในการวัดสมรรถนะ เช่น การวิเคราะห์โครงการเพื่อวัดความสอดคล้องระหว่างจุดมุ่งหมายและกิจกรรม การวิเคราะห์เอกสาร เป็นวิธีการหลักที่ใช้ในการวัดสมรรถนะ โดยอาศัยการสำรวจจากความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. การวัดสมรรถนะเชิงทดลอง เป็นการประเมินโดยอาศัยแบบทดลองในการวิจัยเชิงทดลอง แบบทดลองที่ใช้ในการวัดสมรรถนะนิยมแบบที่กลุ่มตัวอย่างมีกลุ่มเดียวแล้วศึกษาผลที่เกิดขึ้นโดยการเปรียบเทียบผลที่วัดได้จากการทดลองครั้งแรกและครั้งหลัง

3. การวัดสมรรถนะแบบอื่นๆ ที่ผู้วัดสมรรถนะสามารถเลือกใช้ตามความเหมาะสม เช่นแบบที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลักตามแนวคิดของไทเลอร์ (Tyler's model) แบบตัดสินคุณค่าตามแนวคิดของสเตค (Stake's model) แบบที่ช่วยในการตัดสินใจซึ่งมีหลายแบบ ได้แก่ แบบอัลคิน (Alkin's model) แบบเวลช์ (Welch's model) แบบแฮมมอนด์ (Hammond's model) และแบบชิปปี้ ตามแนวคิดของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP model)

พาร์รี่ (Parry, 1997, pp.285-286) กล่าวว่า เครื่องมือในการวัดสมรรถนะมี 12 รูปแบบ ดังนี้

1. ข้อมูลประวัติการทำงาน (biographical data) จะช่วยในการวัดความรู้ ทักษะ และความสามารถได้บ้างว่า บุคคลนั้นเคยปฏิบัติงานใดมาบ้าง

2. ระเบียบพนักงาน (employee record) เป็นการรวบรวมประวัติพนักงาน รวมถึงคุณสมบัติบางประการ ซึ่งช่วยให้เห็นลักษณะนิสัยในการทำงานบางอย่างของพนักงานได้ บางองค์การอาจรวมผลการปฏิบัติงานไว้ด้วย

3. การวัดผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) ผลการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

3.1 ผลการปฏิบัติงานในเนื้องาน (task performance) จะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความรู้และความสามารถ

3.2 พฤติกรรมนอกเหนือจากหน้าที่ (contextual performance) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งการประเมินลักษณะนี้ จะมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพมากกว่า แต่การวัดสมรรถนะจากผลการปฏิบัติงานนี้ ควรทำอย่างระมัดระวัง เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน นั่นคือ แรงจูงใจ ถึงแม้ว่า บุคคลากรจะมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ แต่หากขาดแรงจูงใจ ก็อาจทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดีได้

4. การสัมภาษณ์งาน (interview) ทำให้ได้ข้อมูลมากพอสมควร แต่ต้องคำนึงถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความตรง (validity) ของการสัมภาษณ์ด้วย เช่น ประเภทการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ เป็นต้น

5. เป็นการรวบรวมเทคนิคทางจิตวิทยาหลายอย่างเข้าด้วยกัน (assessment center) จึงมักใช้การวัดสมรรถนะของผู้บริหาร

6. การทดลองจัดการแฟ้มงาน (in-basket simulation) เป็นการจำลอง สถานการณ์ในหน้าที่ของผู้จัดการโดยมีงานต่าง ๆ เสมือนงานจริงแล้วให้ตัดสินใจสั่งการตามความคิดเห็น วิธีนี้ใช้ในการวัดสมรรถนะผู้บริหาร

7. แบบทดสอบบุคลิกภาพ (personality inventory) ใช้วัดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมกับงานและองค์การ แต่แบบทดสอบบุคลิกภาพมักมีข้อจำกัดทาง วัฒนธรรมสูง ดังนั้นจึงต้องระมัดระวังในการใช้

8. แบบทดสอบเชาว์ปัญญา (intelligence test) และความถนัด (aptitude test) ซึ่งจะวัดเชาว์ปัญญาและความสามารถในด้านต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความโดดเด่นไปคนละด้าน ดังนั้นจึงควรใช้บุคคลให้ตรงตามสมรรถนะที่แต่ละคนมีอยู่

9. การทดสอบความรู้ (knowledge test) เป็นการทดสอบความรู้ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงาน เน้นการวัดองค์ประกอบของสมรรถนะด้านความรู้ องค์การสามารถสร้างเองได้ หากมีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น แต่ต้องคำนึงถึงมาตรฐานของข้อสอบด้วย

10. การทดสอบการปฏิบัติงาน (work sample) เป็นการสุ่มตัวอย่างงานที่ตำแหน่งนั้นมีหน้าที่รับผิดชอบมาให้บุคคลปฏิบัติ มีข้อดี คือ ความตรงเชิงพยากรณ์ค่อนข้างดี แต่ข้อจำกัดคือ จะไม่ทราบศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล เนื่องจากวัดเฉพาะสิ่งที่สามารถกระทำได้ในตำแหน่งงานนั้น ๆ โดยเฉพาะหากมีการเปลี่ยนแปลงงานที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลนั้นอาจจะไม่สามารถปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงได้

11. การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคคลแบบ 360 องศา (360 degree feedback) เป็นการวัดจากรอบด้าน โดยอาศัยผู้เกี่ยวข้องรู้เห็นการปฏิบัติงานของบุคคล ในตำแหน่งเป้าหมาย ได้แก่ จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การประเมินตนเอง เป็นต้น ข้อดีคือ ทำให้ได้มุมมองที่แตกต่างและครอบคลุม นอกจากนั้นการประเมิน 360 องศา จะมุ่งวัดการรับรู้ของผู้วัดต่อคุณลักษณะความเป็นบุคคลและกระบวนการ หรือพฤติกรรมการทำงานได้ดีกว่า

12. การสังเกตพฤติกรรม (behavior observations) เป็นการวัดที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล ในบางสถานการณ์การสังเกตเพื่อวัดพฤติกรรมนั้น ผู้สังเกตหรือผู้วัดจะต้องกระทำด้วย ความซื่อตรง และจะต้องมีความใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกวัดได้

เคอร์สเตด (Kierstead, 1998, p.12) กล่าวว่า การวัดสมรรถนะ ประกอบด้วย การประเมินว่าการวัดนั้น ๆ มีประโยชน์ในการทำนายผลการปฏิบัติงานจริงหรือไม่ วิธีการประเมินแบบทดสอบเพื่อวัดสมรรถนะทำได้โดยการนำคะแนนของวัดสมรรถนะมาหาค่าสหสัมพันธ์กับคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ถ้าค่าสหสัมพันธ์สูงเช่น ถ้าคะแนนวัดสมรรถนะสูงและคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานก็สูงด้วย (สหสัมพันธ์ตรง) หรืออีกลักษณะหนึ่งถ้าคะแนนวัดสมรรถนะคัดเลือกลึกสูงแต่คะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำ (สหสัมพันธ์ผกผัน) ซึ่งเป็นการแสดงว่าการสอบคัดเลือกสามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้

กรีน (Green, 1999, p.5) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน และการวัดสมรรถนะ ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. ศักยภาพ
2. ค่านิยม
3. ความรู้ทางทักษะในการทำงาน
4. ทักษะในการแสดงออก

สรุปได้ว่า การวัดสมรรถนะมี 12 วิธี ดังนี้

1. วัดจากประวัติการทำงานของคน
 2. วัดจากระเบียนพนักงาน
 3. วัดจากผลประเมินการปฏิบัติงาน
 4. วัดความถี่ของพฤติกรรม (likert scale) หรือมาตราส่วนประมาณค่า
 5. การวัดโดยให้ผู้วัด หรือ ผู้บังคับบัญชาวัดโดยการสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกที่เห็นเด่นชัด
 6. วิธีการทดสอบ คือ การใช้คำถามหรือชุดของคำถาม คำสั่ง หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเป็นสื่อ หรือสิ่งเร้าเพื่อให้ผู้ตอบหรือผู้ถูกทดสอบสนองตอบหรือปฏิบัติตามแนวที่ต้องการ
 7. วิธีการสัมภาษณ์ หรือการวัดแบบ 360 องศา
 8. วิธีการให้ประเมินความรู้สึก
 9. วิธีการสังเกต คือ การสังเกตจากพฤติกรรม การสังเกตการแสดงออก รวมทั้งจากหลักฐานผลงานในเรื่องนั้น ๆ
 10. การวัดสมรรถนะตนเอง
 11. การเขียนเรียงความ
 12. การวัดสมรรถนะแบบศูนย์ทดสอบ
- โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้การวัด 2 วิธี หลัก ดังนี้
1. สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย
 - 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 การบริการที่ดี
 - 1.3 การพัฒนาตนเอง
 - 1.4 การทำงานเป็นทีม
 - 1.5 จรรยาบรรณวิชาชีพครู
 2. สมรรถนะประจำสายงาน
 - 2.1 การบริหารหลักสูตร
 - 2.2 การพัฒนาผู้เรียน
 - 2.3 การจัดการเรียนรู้
 - 2.4 การวิจัย
 - 2.5 ภาวะผู้นำ
 - 2.6 การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน

ครู

1. ความหมายของครู

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2542, หน้า 4) กล่าวว่า ครู หมายถึง บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอน และการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน

ถนอมพร เลาหจรัสแสง (2545, หน้า 1) กล่าวว่า ครู หมายถึง ผู้ที่มีทั้งความสามารถให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิดประโยชน์ทางการเรียน สำหรับนักเรียนในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน

พนัส หันนาคินทร์ (2546, หน้า 1) กล่าวว่า ครู หมายถึง ประกอบอาชีพ ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, หน้า 225) กล่าวว่า ครู หมายถึง ผู้สั่งสอนศิษย์ ผู้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ศิษย์

กระทรวงศึกษาธิการ (2547, หน้า 3) กล่าวว่า ครู หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพ ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

เฮวิงเฮิร์ท, และลีวีน (Havighurst, & Levine, 1971, p.21) กล่าวว่า ครู หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สั่งสอนศิษย์ให้เป็นคนดี มีความรู้ในวิชาทั้งปวง

กู๊ด (Good, 1973, p.586) กล่าวว่า ครู หมายถึง บุคคลที่ทางราชการจ้างไว้ เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำหรืออำนวยความสะดวกในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับนักเรียนหรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชน

คลอเลย์ (Crowley, 1996, pp.400-401) กล่าวว่า ครู หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ในการอบรม สั่งสอน

อัลเทอร์ (Alter, 1993, p.20) กล่าวว่า ครู หมายถึง บุคคลที่แก้ปัญหาให้กับผู้อื่น

วิลเลียม (William, 1998, pp.12-15) กล่าวว่า ครู หมายถึง บุคคลที่ได้สร้างผลกระทบสำคัญมากที่สุดอย่างต่อเนื่องในด้านการสอน

สรุปได้ว่า ครู หมายถึง บุคลากรทางวิชาชีพที่ทำหน้าที่หลักในด้านการจัดการเรียนการสอน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน

2. ความสำคัญของครู

ประไพ สิทธิเลิศ (2542, หน้า 8) กล่าวถึงความสำคัญของครูว่า ในอดีตผู้ที่จะเรียนครูต้องเป็นคนเก่ง มีความรู้ ความสามารถ ประพฤติตนเป็นคนดี มีคุณธรรมและมีจริยธรรมเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนทั่วไป คนที่สอบได้อันดับ 1 มักจะเลือกประกอบอาชีพครู

เพราะเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ได้รับการเชิดชูจากสังคมว่าเป็นปูชนียบุคคล ภาพพจน์ของครูที่ปรากฏต่อบุคคลทั่วไป คือ เป็นผู้ที่มีปัญญาและความรู้อย่างกว้างขวางโดยแท้จริง เป็นบุคคลสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ด้านต่าง ๆ เป็นผู้พัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้กับเด็กและชุมชน ซึ่งนอกจากการเป็นหัวกะทิของสังคมแล้ว ยังเป็นปัจจัยที่ดึงดูดที่สุด เป็นตัวอย่างอันงดงามทางจริยธรรมของสังคมไทยด้วย

กรมวิชาการ (2545, หน้า 6) กล่าวถึงความสำคัญของครูว่า ครูนั้นเป็นอาชีพที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการปลูกฝังความรู้ ความคิด และจิตใจให้แก่เยาวชน เพื่อที่จะได้เติบโตขึ้นเป็นผลเมืองที่ดีและมีประสิทธิภาพของประเทศชาติในกาลข้างหน้า ผู้เป็นครูจึงจัดได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทอย่างสำคัญ ในการสร้างสรรค์บันดาลอนาคตของชาติบ้านเมือง

พระเทพวิสุทธิเมธี (2546, หน้า 61) กล่าวถึงความสำคัญของครูว่า ครูมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะครูมีบทบาทในการพัฒนาประเทศให้เจริญมั่นคง และก่อนที่จะพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญได้นั้น จะต้องพัฒนาคน ซึ่งก็ได้แก่เยาวชนของชาติเสียก่อน เพื่อให้เยาวชนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณค่าสมบูรณ์ทุกด้าน จึงจะสามารถช่วยกันสร้างความเจริญให้แก่ชาติต่อไปได้

มณฑนา ตั้งชะกฤษณ์ (2550, หน้า 4) กล่าวถึงความสำคัญของครูว่า หัวใจของการปฏิรูปการศึกษาในการกล่อมเกลอบรมสั่งสอนศิษย์อย่างต่อเนื่องตามพัฒนาการแต่ละวัยยิ่งกว่านั้นในกระบวนการสอนและการอบรม ครูจึงต้องปรับบทบาทจากการสอนเนื้อหาวิชาดังเช่นที่ทำกันอยู่เป็นส่วนใหญ่ในปัจจุบันไปสู่การสอนวิธีหาความรู้โดยครูต้องให้เครื่องมือในการแสวงหาความรู้ทั้งเป็นผู้กระตุ้นและจุดประกายแห่งความใฝ่รู้ให้แก่ศิษย์เพราะสังคมไทยนับวันจะเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ความรู้ใหม่จะเกิดขึ้นเร็วทุกวินาที ในขณะที่ความรู้เดิมบางอย่างก็ล้าสมัยในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน ดังนั้นครูจึงไม่สามารถให้เนื้อหาความรู้ที่ศิษย์จะนำมาใช้ได้ตลอดเวลา หากแต่ศิษย์ยังมีความสามารถในการเฝ้าหาความรู้ด้วยตนเอง จึงก้าวตามทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและที่สำคัญสามารถช่วยพัฒนาชุมชนของตนเองได้

คาร์เตอร์ (Carter, 1973, p.586) กล่าวถึงความสำคัญของครูว่า ครูมีความสำคัญต่อความเจริญของบุคคล และชาติบ้านเมืองเป็นอย่างยิ่ง ชาติบ้านเมืองจะเจริญได้เพราะประชาชนในชาติได้รับการศึกษาที่ดี และมีครูที่มีคุณภาพ

ไวน์ (White, 1993, pp.65-66) กล่าวถึงความสำคัญของครูว่า ครูเป็นผู้ที่มีความมั่งคั่งในหลักการและมีความประพฤติดี

อัลเทอร์ (Alter, 1993, p.20) กล่าวถึงความสำคัญของครูว่า ครูเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและส่วนตัวของนักเรียนมากขึ้น เนื่องจากความเข้มแข็งของครอบครัวลดลง

โวลเลรี (Wolery, 2001, p.71) กล่าวถึงความสำคัญของครูว่าเป็นงานที่มีเกียรติ และเป็นอาชีพที่สามารถสร้างสังคมได้

สรุปได้ว่า ความสำคัญของครูมี 6 ประการ ดังนี้

1. มีคุณธรรมและจริยธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับคนทั่วไป เป็นตัวอย่างอันงดงามทางจริยธรรมของสังคมไทยด้วย

2. เป็นผู้ที่มีปัญญาและความรู้อย่างกว้างขวางโดยแท้จริง

3. เป็นบุคคลสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ด้านต่างๆ

4. เป็นผู้พัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้กับเด็กและชุมชน

5. สร้างสรรค์บันดาลอนาคตของชาติบ้านเมือง พัฒนาประเทศให้เจริญมั่นคง

6. ครูเป็นผู้ที่มีความมั่งคั่งในหลักการและมีความประพฤติดี

3. แนวคิดเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของครู

ทิสนา แคมมณี (2545, หน้า 23-25) กล่าวว่า งานในหน้าที่ของครู ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์เรื่องที่จะศึกษาให้เข้าใจ ศึกษาหาแหล่งความรู้ที่หลากหลาย วางแผนการสอน จัดเตรียม สื่อ วัสดุการเรียนการสอน เอกสาร หนังสือ ข้อมูลที่จำเป็นแหล่งความรู้ สถานศึกษา เครื่องมือประเมินผล ห้องเรียน โต๊ะ เก้าอี้ ให้พร้อมและเพียงพอต่อความต้องการ

2. การสอน มีขั้นตอน ดังนี้ สร้างบรรยากาศการเรียนรู้อย่างดี กระตุ้นผู้เรียนให้สนใจเข้าร่วมกิจกรรม และจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนที่ได้เตรียมไว้ โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับผู้เรียนและสถานที่เป็นจริง

3. การประเมินผล มีขั้นตอน ดังนี้ เก็บรวบรวมผลงานและประเมินผลการสอนของผู้เรียน และประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนตามที่กำหนดไว้ในแผนการสอน

ไพรวลัย ชินโณ (2547, หน้า 20-22) ได้รวบรวมสมรรถนะครูดีจากการวิจัยไว้ ประการ ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะ

1.1 มีความรักและความศรัทธาในวิชาชีพครู และพร้อมที่จะพัฒนาวิชาชีพตนเองอยู่เสมอ

1.2 ประพฤติตนเป็นแบบอย่างแก่ผู้เรียน ทั้งด้านศีลธรรม วัฒนธรรม กิจนิสัย สุขนิสัย และอุปนิสัย ตลอดจนจนมีความเป็นประชาธิปไตย

1.3 ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.4 มีความเมตตาแก่ศิษย์ และเห็นคุณค่าของศิษย์

1.5 มีสุขภาพสมบูรณ์

1.6 มีความคิดสร้างสรรค์ทางวิชาการ และสามารถใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

1.7 มีบทบาทในการพัฒนาชุมชนและสามารถเป็นผู้นำชุมชนได้

1.8 สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ภาษาและการวิจัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการ พัฒนาตนเอง

1.9 สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นครูแบบใหม่ในระบบสากลได้คือ

1.9.1 เป็นครูที่เน้นความหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนเป็นหลัก แนะนำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาการเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพและสร้างสรรค์ และให้ ข้อมูลสะท้อนกลับผู้เรียนได้อย่างต่อเนื่อง

1.9.2 รู้วิทยาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เพราะการศึกษายุคใหม่เป็นการศึกษาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

1.9.3 เป็นครูที่ต้องไปหานักเรียนและเข้าเยี่ยมชุมชนมากขึ้น

2. ด้านความรู้ของครู

2.1 มีความรู้ในวิชาที่สอนอย่างแท้จริง สามารถเชื่อมโยงทฤษฎีในศาสตร์ ความรู้มาสู่การปฏิบัติได้ ทั้งการปฏิบัติในระดับสากลและในระดับท้องถิ่น

2.2 มีความรู้ด้านการวิจัย วิทยาศาสตร์ คอมพิวเตอร์และภาษาเพื่อเป็น เครื่องมือในการแสวงหาความรู้มีความรู้ด้านเทคนิคการสอน จิตวิทยา การวัดและ ประเมินผล และสามารถประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

2.3 ข้อมูลข่าวสารรอบตัว และเรื่องราวในท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และ ฝึกให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์วิจารณ์ได้

3. ด้านการถ่ายทอดความรู้

3.1 สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการสอนต่าง ๆ เพื่อจัดบรรยากาศการเรียนรู้ ที่น่าสนใจ และผู้เรียนเกิดความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียน ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงความรู้ไปสู่ การนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ หรือใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

3.2 สามารถอบรมปมนิสัยให้ผู้เรียนมีศีลธรรม วัฒนธรรม กิจนิสัย สุข นิสัย และอุปนิสัย รวมทั้งรักในความเป็นประชาธิปไตย เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการใช้ชีวิต ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติสุข

3.3 สามารถพัฒนาให้ผู้เรียนใฝ่รู้ และก้าวทันเทคโนโลยี ตลอดจน สามารถใช้ภาษาสื่อสารกันได้ เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถใช้อุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการแสวงหาความรู้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3.4 สามารถพัฒนาให้ผู้เรียนมองกว้าง คิดไกล และมีวิจรรณญาณที่จะวิเคราะห์ และเลือกข่าวสารข้อมูลให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองได้

3.5 พัฒนาให้ผู้เรียนเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของชุมชน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาชุมชน และแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนได้

จรรยา จิยโชค (2548, หน้า 3) กล่าวถึงงานในหน้าที่ของครูไว้ว่า ครูต้องเตรียมการสอนโดยจัดทำบันทึกการสอน สอนซ่อมเสริมตรวจสอบจุดประสงค์ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ ประเมินผลสอนตามบันทึกการสอน แผนการจัดการเรียนรู้โดยสอนเต็มเวลา เต็มหลักสูตรและเต็มความสามารถ สอนซ่อมเสริมตามตารางสอนซ่อมเสริมและบันทึกการสอนซ่อมเสริม ติดตามให้นักเรียนมาเรียนอย่างสม่ำเสมอ จัดทำข้อมูลนักเรียนเป็นรายบุคคล ปฏิบัติงานตามแผนโครงการที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ นิเทศและให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อนครูเกี่ยวกับปัญหาทางด้านการเรียนการสอน รายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามระยะเวลาที่กำหนด ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายข้อบังคับของทางราชการและข้อตกลงของโรงเรียนอย่างเคร่งครัดและปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 180) กล่าวว่า งานในหน้าที่ของครู ประกอบด้วย 8 ประการ ดังนี้

1. ครูมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการสอน ศิษย์เพื่อให้ศิษย์มีความรู้ความสามารถในวิชาการทั้งหลายทั้งปวง ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของผู้ที่เป็นครู
2. ครูต้องทำหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการอบรม ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้กับนักเรียน
3. ครูต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อวิชาการ ทั้งของตนเองและนักเรียน
4. ครูต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการสืบทอดวัฒนธรรม โดยการสอน ศิลปะวิทยาการทุกสิ่งทุกอย่างให้กับศิษย์นั้น
5. ครูต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ที่ครูต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วย
6. ครูต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการประเมินการเรียนของศิษย์
7. ครูต้องพยายามหาความรู้ความจริงเพื่อแก้ปัญหาการเรียนการสอน และแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับตัวนักเรียน

8. ครูต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการบริการศิษย์และผู้ปกครอง
กระทรวงศึกษาธิการ (2551, หน้า 7) กล่าวถึงหน้าที่ของความเป็นครู ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของครูตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มีสาระสำคัญ 7 ประการ ดังนี้

1. พัฒนาหลักสูตรของโรงเรียนเพื่อใช้ในการจัดเรียนการสอนให้สอดคล้องกับท้องถิ่น
2. จัดกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับหลักสูตร โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3. ดำเนินการวัดและประเมินผลที่มีความหลากหลาย เหมาะสมและเน้นการประเมินตามสภาพจริง

4. ดำเนินการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม เทคโนโลยี เพื่อใช้ในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียน

5. ส่งเสริมการจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม และแหล่งการเรียนรู้ทั้งในและนอกโรงเรียนเพื่อให้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง

6. ปลุกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พัฒนาเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้ ให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ กระตือรือร้น และแสวงหาความรู้ตลอดชีวิต

7. พัฒนาตนเองให้มีความพร้อมตามมาตรฐานวิชาชีพ

กระทรวงศึกษาธิการ (2553, หน้า 45) กล่าวถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของครูประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

1.2 การบริการที่ดี

1.3 การพัฒนาตนเอง

1.4 การทำงานเป็นทีม

2. สมรรถนะประจำสายงาน สมรรถนะประจำสายงานเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กร ปฏิบัติงานได้ผลและแสดงคุณลักษณะพฤติกรรมได้เด่นชัด เป็นรูปธรรม โดยเป็นคุณลักษณะเฉพาะสำหรับสายงานครู คือ

2.1 การออกแบบการเรียนรู้

2.2 การพัฒนาผู้เรียน

2.3 การบริหารจัดการชั้นเรียน

วิลเลียม (William, 1998, pp.12-15) กล่าวถึงหน้าที่ของครูไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ครูในฐานะผู้จัดการ ในการจัดสภาพแวดล้อมของการเรียนรู้ ได้แก่ การที่ครูจะต้องเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมของการเรียน และวางแผนเพื่อช่วยให้ผู้เรียนพบจุดหมายของการเรียนรู้ของตนเอง ในฐานะผู้จัดการที่ต้องดำเนินการสิ่งแวดล้อมของการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียน ซึ่งต้องอาศัยการเรียนและการวางแผนเพื่อให้เกิดสิ่งที่ต้องการ ครูต้องประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับศาสตร์ของการเรียนการสอนดังนี้ ทฤษฎีการเรียนรู้ พัฒนาการและการสอน ผลงานวิจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติการกิจของครู กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการตั้งและทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับการเรียนการสอน และ วางแผนบริหารชั้นเรียนให้สอดคล้องกับรูปแบบการสอน ซึ่งรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนนี้จะช่วยให้ครูสามารถประเมินการทำงานของตนในแต่ละขั้นตอนได้อย่างต่อเนื่องมีความยืดหยุ่น และพร้อมที่จะเปลี่ยนให้เหมาะสมได้

2. ครูในฐานะของผู้อำนวยความสะดวก เพื่อการพัฒนาของแต่ละบุคคล ได้แก่ การที่ครูได้ช่วยให้นักเรียนแต่ละคนเรียนรู้ตามที่ต้องการ มีนักเรียนคนใดเลยที่จะเหมือนกัน ครูต้องรู้ถึงความแตกต่าง ทั้งทางด้านร่างกาย สังคม และสติปัญญาวิธีการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียนแต่ละคน ซึ่งจำเป็นที่ครูต้องใช้ประสบการณ์และทักษะความเชี่ยวชาญในการช่วยให้นักเรียนได้รู้ตามความต้องการของแต่ละบุคคลครูต้องสามารถสังเกต ประเมิน และจัดโปรแกรมการเรียนให้ตอบสนองต่อผู้เรียนที่มีความแตกต่างกันพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ ครูต้องกระตุ้นให้นักเรียนแต่ละคนได้ไปให้ถึงศักยภาพสูง อดทนกับผู้เรียนที่ไม่เฉลียวฉลาด และไม่สามารถทำอะไรได้เหมือนกับผู้เรียนคนอื่น และต้องทำงานร่วมกับครูคนอื่น ๆ หรือที่ปรึกษา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการพิเศษที่แตกต่างกันไปของผู้เรียนทุกคนได้

3. ครูในฐานะตัวกลาง ของการมีมนุษยสัมพันธ์ ผู้เรียนแต่ละคน และระหว่างกลุ่มผู้เรียนบทบาทใหญ่อีกประการหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนก็คือ การเป็นตัวกลางของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพโดยดูจากการกระตุ้นให้ผู้เรียนได้แสดงออก มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สร้างพฤติกรรมที่ดีต่อสังคมไม่ทะเลาะเบาะแว้งหรือลดความขัดแย้งทั้งในระดับผู้เรียนแต่ละคน และระดับกลุ่มผู้เรียนด้วยกัน ครูต้องสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับนักเรียน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความอบอุ่น การยอมรับนับถือ

โวลารี (Wolery, 2001, p.71) กล่าวถึงงานในหน้าที่ของครูไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ครูต้องมีความเข้าใจต่อพัฒนาการของนักเรียนที่เกี่ยวข้องด้านสติปัญญา ความสามารถ ความจำกัด เพื่อครูจะได้วางแผนจัดกิจกรรม

2. ครูต้องรู้เนื้อหาวิชาที่สอน ให้สอดคล้องกับการพัฒนาการของนักเรียน เพราะนักเรียนแต่ละวัยมีการพัฒนาการที่แตกต่างกัน

3. ครูต้องรู้เหตุปัจจัยของปัญหาอุปสรรค และเกี่ยวข้องการสอนด้านต่าง ๆ

4. ครูต้องรู้หลักการเรียนรู้ และขบวนการที่จะช่วยให้นักเรียนตอบสนองต่อการเรียนรู้สูงสุด

5. ครูต้องเป็นผู้สามารถวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียนแต่ละคนของครูต้องทำการวัดและประเมินผลด้วยความรอบคอบ และสามารถนำผลการเรียนมาปรับปรุงการเรียนการสอนได้

บิลล์ (Bill, 2005, p.26) กล่าวว่า หน้าที่ของครู ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. ทำหน้าที่เหมือนผู้ฝึกที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำ

2. ให้ความสนิทสนมเป็นเพื่อนกับผู้เรียน

3. เป็นทางออกที่สร้างสรรค์ให้กับเด็ก

4. เป็นสะพานการสื่อสารที่คอยเชื่อมโยงระหว่างเด็กกับโลก

สรุปได้ว่า สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของครู ประกอบด้วย 11 ประการ ดังนี้

1. ความรู้เนื้อหาตามหลักสูตร

2. ทักษะการสอน ความสามารถในการใช้ความรู้ และกลยุทธ์ด้านการสอน
3. ความสามารถในการวิเคราะห์ตนเอง
4. ความเข้าใจคนอื่นและการยอมรับความมีศักดิ์ศรีของผู้อื่น
5. ความสามารถในการจัดการ ครูต้องมีความรับผิดชอบด้านการบริหารทั้งภายในและภายนอก
6. การทำหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการอบรม ปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้กับนักเรียน
7. ความคิดสร้างสรรค์ทางวิชาการ และสามารถใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้
8. ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน เสริมแรงให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน
9. การแสวงหาความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันตลอดเวลา
10. ความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้
11. ความถนัดและเชี่ยวชาญในวิชาที่สอน

การปฏิบัติงานในหน้าที่

1. ความหมายของการปฏิบัติงานในหน้าที่

เจริญ เจษฎาวัดย์ (2545, หน้า 155) กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง การยอมรับผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2545, หน้า 134-143) กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง หน้าที่ที่ต้องกระทำอย่างรวดเร็วในการปฏิบัติงานภายในกรอบของอำนาจความรับผิดชอบและทรัพยากรที่ได้รับอนุมัติ

ภาวิณี ชินคำ (2547, หน้า 54) กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง การตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมการใส่ใจปัญหาสาธารณะของโรงเรียนและของบ้านเมือง มีความกระตือรือร้นในการคิดแก้ปัญหา และตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสีย จากการกระทำของตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (2548, หน้า 17) กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง ความตระหนักถึงสิทธิ หน้าที่ การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาของบ้านเมือง มีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบผลจากการกระทำ

จุฬา ศรีบุตตะ (2550, หน้า 1) กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง ความพยายามให้ทุกฝ่ายได้ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดกล้าที่จะตัดสินใจและมีความรับผิดชอบต่อผลจากการกระทำ

สุรัชย์ ขวัญเมือง (2550, หน้า 28) กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง การที่ตระหนักในสิทธิและหน้าที่ มีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การตัดสินใจกระทำการใด ๆ

ต้องกระทำโดยมีพันธะความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานนั้น และกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำนั้น

แอนดริว (Andrew, 1999, p.12) กล่าวว่า การปฏิบัติงานใน หมายถึง การเป็นผู้ ใฝ่ศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

เอ็ดเวิร์ด (Edwards, 2002, p.17) กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง การ ดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ มีวิธีการ ดำเนินการและมีผลของการดำเนินการ

เดมมิ่ง (Deming, 2004, p.78) กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง การ ปฏิบัติงานตามแผนหรือการได้รับมอบหมายมาปฏิบัติให้สำเร็จตามมาตรฐาน

สรุปได้ว่า กล่าวว่า ปฏิบัติงานในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ตามแผนหรือการได้รับมอบหมายได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี

2. ความสำคัญของการปฏิบัติงานในหน้าที่

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2545, หน้า 155) กล่าวถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานใน หน้าที่ว่า ทำให้เกิดการยอมรับผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้กระทำไป ระบบธรรมาภิบาล ต้องการคนผู้กล้ารับผิดชอบ ผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้ที่มีความกล้าหาญต่อการกระทำของตน คือเมื่อ ได้ตัดสินใจกระทำการใดๆ ลงไปต้องมีความซื่อตรงซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ โปร่งใสและยุติธรรมอย่างเปิดเผย

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2545, หน้า 54) กล่าวว่า ความสำคัญของการปฏิบัติงานในหน้าที่ คือ การเป็นผู้บังคับบัญชาต้องรับผิดชอบต่อผลงานทั้งหมด ไม่ว่าจะสุดท้ายอะไรจะเกิดขึ้นแม้ว่า อาจจะไม่รู้ไม่เป็นคนทำก็ตามถ้าอยู่ในความรับผิดชอบ ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีคุณธรรมประจำใจ

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2545, หน้า 134-143) กล่าวถึงความสำคัญ ของ ปฏิบัติงานในหน้าที่คือ ความเกี่ยวโยงกันอย่างเหนียวแน่นระหว่างจุดมุ่งหมายของประสิทธิภาพ ในการบริหาร และความสำเร็จทางเศรษฐกิจ นโยบายเศรษฐกิจที่กำหนดโดยรัฐบาลที่มีความ รับผิดชอบ มักจะมีความเชื่อถือ และมีเสถียรภาพมากกว่านโยบาย ที่กำหนดโดยรัฐบาลที่ไม่มี ความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานของรัฐอาจมีมากขึ้นโดยการกระจายอำนาจโครงสร้างของรัฐและ การมีส่วนร่วมของประชาชนคือมีกระบวนการมอบหมายอำนาจของการบริหารของรัฐจาก ส่วนกลางลงไปสู่ส่วนท้องถิ่นและรับผิดชอบโดยตรง

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2545, หน้า 125) กล่าวว่า ความสำคัญ ของ ปฏิบัติงานในหน้าที่ ว่าต้องตอบทุกคำถามได้ ต้องมีระบบการตรวจสอบ โดยผู้บังคับบัญชา ต้องรับผิดชอบต่อผลของงานทั้งหมดเป็นผู้ที่รับผิดชอบสุดท้าย ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ถ้าเป็นงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบแม้ว่าลูกน้องจะเป็นคนทำก็ตาม

สถาบันพระปกเกล้า (2549, หน้า 72) กล่าวว่า ความสำคัญของการปฏิบัติงานใน หน้าที่ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารกิจการสาธารณะความเชื่อ

และความสนใจในสังคมไทยมีแรงผลักดันจากภายในและภายนอกสามารถตอบคำถามและต้องอธิบายได้

อัสนี เชิดชัย (2549, หน้า 159) กล่าวว่า ความสำคัญของปฏิบัติงานในหน้าที่ เป็นการกำหนดให้บุคคลและองค์กร ทั้งที่มาจากการเลือกตั้งและแต่งตั้ง ซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานของภาครัฐต้องมีภาระหน้าที่รับผิดชอบต่อสาธารณะ หรือกระทำการในนามของสาธารณะในความหมายแคบ คือ ภาระรับผิดชอบเรื่องความสามารถที่จะอธิบายที่มาที่ไปของการจัดการใช้ในความหมายกว้างยังรวมถึงการจัดตั้ง และการบังคับใช้กฎหมายและระเบียบ กติกาต่างๆ ด้วย

สรุปได้ว่า ความสำคัญของปฏิบัติงานในหน้าที่มี 8 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถ
2. ความรู้ที่มี
3. กฎ เกณฑ์
4. ความรับผิดชอบต่อตนเอง
5. ความพึงพอใจในหน้าที่ของตนเอง
6. การจงใจที่เป็นคำตอบแทน
7. การพัฒนาความรู้
8. สมรรถนะทางสังคมที่ดี

3. ลักษณะของการปฏิบัติงานในหน้าที่

กระทรวงศึกษาธิการ (2547, หน้า 71-77) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีลักษณะการดำเนินการดังนี้ ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีรวมทั้งการสร้างแบบอย่างที่ดีด้วย การยกย่องและส่งเสริมความประพฤติดีของบุคคลที่เป็นแบบอย่างที่ดีสร้างความรับผิดชอบของตนเองโดยใช้การมีส่วนร่วมมีระบบการตรวจสอบและประเมินที่น่าเชื่อถือ ส่งเสริมผู้มีความสามารถ มีการให้รางวัลและลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งจงใจด้วยคำตอบแทน ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ซึ่งคุณภาพของงานด้านปริมาณ และความถูกต้องครบถ้วนทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจำนวนการเรียกร้องหรือกล่าวหาที่ได้รับ

สถาบันพระปกเกล้า (2549, หน้า 72) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ มีลักษณะการดำเนินการดังนี้ ความขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายและงานอื่นที่เกี่ยวข้องทุกงานให้สำเร็จได้ด้วยดีทุกครั้ง อุทิศเวลาให้กับทางราชการโดยไม่ต้องมีใครบังคับ ปฏิบัติงานด้วยความมานะ พยายาม และอดทนอย่างเห็นได้ชัดและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดเวลา โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและปัญหาต่างๆ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 3) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ มีลักษณะการดำเนินการ คือ มีความตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนและผู้อื่น สำคัญรับผิดชอบในการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ใส่ใจ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน มีความขยัน อดทน มีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2556, หน้า 7-8) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีลักษณะการดำเนินการ 4 ประการ ดังนี้

1. ให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจกับหน่วยงาน
2. อำนวยความสะดวก กำกับดูแล และติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย แนวทางปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ ที่รับไปดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่
4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทุกระดับกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยมุ่งหมายให้เกิดความร่วมมือที่ดี และมีเอกภาพในการปฏิบัติงาน

อดิเชส (Adizes, 1976, p.201) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. การเสริมสร้าง
2. การดำเนินการ
3. การเปลี่ยนแปลงพัฒนา
4. การหล่อหลอม

แอนดริว (Andrew, 1999, pp.13-14) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่มีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นผู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
2. มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ
3. สนใจและเอาใจใส่งานที่รับผิดชอบโดยการกำหนดนโยบาย
4. การบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
5. สนับสนุนช่วยเหลือให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สก๊อต (Scott, 2000, p.5) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่มีลักษณะการดำเนินการ คือต้องมียอดประกอบของความรู้ ทักษะ และทัศนคติของปัจเจกบุคคล ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือ ความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับ ผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบ กับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้ โดยการฝึกอบรม

ฟรีดริค (Frederick, 2002, p.318) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในหน้าที่มีลักษณะการดำเนินการ 6 ประการ ดังนี้

1. ตอรับการมอบหมายงานและทำหน้าที่เป็นเจ้านองงานโดยทันที และพร้อมที่จะนำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นไปดำเนินการตามขบวนการที่เหมาะสม เพื่อให้ผลงานนั้นออกมาได้ผลตามความคาดหมาย

2. เมื่อได้รับมอบหมายงานแล้ว ต้องนำความคิดริเริ่มมาประยุกต์ใช้กับงาน ไม่ว่าจะเป็นในช่วงการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบ นำความคิดริเริ่ม มาแก้ไขขบวนการ หรือ ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงดำเนินการและหลังส่งมอบงานให้ออกมาด้วยดี และสร้างสรรค์

3. ควรสรรหาเครื่องมือ เทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงานเพื่อช่วยในการค้นหาข้อมูล หรือ สิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลงานออกมาได้สมบูรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ปรับปรุงแก้ไข สิ่งที่บกพร่อง และคอยสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงความคืบหน้าของขบวนการดำเนินงาน เพื่อผู้เกี่ยวข้องจะได้รับรู้ กำหนดการและดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้

5. ใส่ใจในรายละเอียด ความชำนาญการ และ ส่งมอบตามกำหนด เพื่อให้ได้ผลงานตามความคาดหวัง

6. ควรมีการติดตามผลเป็นช่วงๆ ว่าสิ่งที่เราส่งมอบไปเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงในผลงานครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานในหน้าที่ของครูตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านที่ 1 สมรรถนะหลัก (core competency) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
- 1.2 การบริการที่ดี
- 1.3 การพัฒนาตนเอง
- 1.4 การทำงานเป็นทีม
- 1.5 จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครู

2. ด้านที่ 2 สมรรถนะประจำสายงาน (functional competency) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ

- 2.1 การบริหารหลักสูตร
- 2.2 การพัฒนาผู้เรียน
- 2.3 การจัดการเรียนรู้
- 2.4 การวิจัย

2.5 ภาวะผู้นำ

2.6 การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน

สมรรถนะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของคุณ

1. สมรรถนะหลัก

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 15) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดสิ่งที่ต้องการในอนาคต ซึ่งองค์การจะต้องพยายามให้เกิดขึ้น

ภาวิวัฒน์ พันธุ์แพ (2547, หน้า 5) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ขอบเขตของวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ต้องกำหนดให้ชัดเจน วัดผลได้เป็นตัวเลข

พงศ์ศรันย์ พลศรีเลิศ (2552, หน้า 11) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นการจัดการซึ่งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ มาตรฐาน และเลือกปฏิบัติงาน โดยผู้ใต้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ โดยมีผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและกระตุ้นเพื่อให้เกิดการควบคุมตนเอง

พิชัย เสงี่ยมจิตต์ (2552, หน้า 12) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความประสงค์ของการบริหารที่องค์การต้องการทำให้สำเร็จ เช่น องค์การธุรกิจมีจุดมุ่งหมายต้องการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการแสวงหากำไร และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงาน หรือโรงพยาบาลมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในขณะเดียวกัน ก็ต้องการให้องค์การมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อสังคมและต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 17) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การระบุหรือบอกให้ทราบเกี่ยวกับสิ่งที่องค์การจะทำได้ หรือสิ่งที่องค์การต้องการจะเป็น สำหรับระยะเวลาใดเวลาหนึ่งที่อยู่ไกลออกไป เช่น อาจจะเป็น 3 ปี ถึง 5 ปี เป้าประสงค์ที่กำหนดขึ้นมานี้ ในทางปฏิบัติควรจะต้องสามารถวัดผลได้ตามสมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป้าประสงค์ระยะสั้น ซึ่งเป็นเป้าประสงค์ จากการดำเนินงานที่เป็นผลงานประจำปี (annual operational) การระบุออกมาเป็นจำนวนตัวเลขที่ชัดเจนและวัดได้ นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง ที่จะช่วยให้การวางแผนมีคุณภาพสำหรับที่จะนำมาใช้บริหารงานในทางปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2556, ย่อหน้า 1) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง จุดมุ่งหมายที่เป็นรูปธรรมและชัดเจนขององค์การ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารหาแนวทางเพื่อกำหนดแนวทางขององค์การ

กูด (Good, 1973, p.586) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การวัดผลจากผลสำเร็จที่ได้จากการปฏิบัติงาน จากความรู้ ความสามารถ

คลอสวิทซ์ (Clausewitz, 1984, p.278) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพความสำเร็จของการดำเนินงานในขั้นตอนสุดท้ายของแต่ละยุทธศาสตร์ การกำหนดอาจช่วงเวลาที่ต่างกัน 5 ปี 3 ปี หรือ 10 ปีแล้วแต่กรณี การกำหนดเป้าประสงค์ในระยะยาว (long term objective)

มาควอด, และเรโนลด์ (Marquardt, M, & Reynolds, 1994, p.215) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์การ สิ่งที่ต้องมีการตั้งบรรลู่เพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน และทำให้มั่นใจว่าองค์การจะมีความยั่งยืนในระยะยาว

สรุปได้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมุ่งหมายและกระบวนการกำหนดแนวทางขององค์การที่เป็นรูปธรรมชัดเจนที่ต้องการความสำเร็จ เพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน

1.1.2 ความสำคัญของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ภาวิวัฒน์ พันธุ์แพ (2547, หน้า 5) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการจัดทำยุทธศาสตร์ โดยผู้จัดทำจำเป็นต้องกำหนดความมุ่งประสงค์ของหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อให้ยุทธศาสตร์ที่ได้ออกมานั้นตรงตามความต้องการ และดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง

สุรัชย์ ภัทรบรรเจิด (2551, หน้า 5) กล่าวว่า การทำธุรกิจย่อมมีความมุ่งประสงค์ขององค์การเดียวกัน คือเพื่อกำไร แม้ว่าการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเดียวกันก็ไม่จำเป็นต้องแข่งให้ล้มไปข้างหนึ่ง ยังมีวิธีการที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันออกไป ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันจะต้องไม่พยายามทำธุรกิจให้เกิดคู่แข่ง ผู้ชนะ แต่ต้องดำเนินให้เกิดเพียงผู้ชนะอย่างเดียว ร่วมมือกันพึ่งพาอาศัยกันเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดโดยรวมกันตั้งเป็นสมาคม ชมรม เพื่อช่วยเหลือกัน การทำธุรกิจต้องมีการแข่งขัน ควรแข่งขันในเรื่องพัฒนาผลิตภัณฑ์ คุณภาพ บริการ ด้านลดต้นทุนการผลิต ถ้าไม่มีการแข่งขันก็จะไม่มีการพัฒนาเกิดขึ้น

พงศ์ศรันย์ พลศรีเลิศ (2552, หน้า 11) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงาน เพราะในการบริหารงานใด ๆ ก็ตามมักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม เช่น วัตถุประสงค์ เป้าหมาย

คลอสวิตซ์ (Clausewitz, 1984, p.278) กล่าวถึงความสำคัญของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ว่าสามารถกำหนดสภาพความสำเร็จของการดำเนินงานที่ต้องการให้เกิดขึ้นในแต่ละปีได้ หรืออาจเป็นเป้าประสงค์ลักษณะที่เป็นเป้าหมาย (target)

มาควอด, และเรโนลด์ (Marquardt, M, & Reynolds, 1994, p.216) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปสู่การปรับปรุงการทำงาน นับเป็นสิ่งที่ถูกต้องในการวางแผนและพัฒนาอาชีพที่มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาและการทดลองทำให้มีหลักฐานที่น่าเชื่อถือได้ว่า การกำหนดความมุ่งประสงค์หลักทางอาชีพที่แน่นอน มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางตรงของตนเอง เพราะความมุ่งประสงค์หลักทางอาชีพจะทำให้ทราบว่าการมุ่งหน้าไปยังทิศทางใด และจะประสบความสำเร็จเพียงใด

สรุปได้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความมุ่งมั่นตามเป้าหมาย ถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานและการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรมีกรอบ และทิศทางในการดำเนินการที่ชัดเจน และมั่นคง เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

1.1.3 สมรรถนะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 16) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการดำเนินการตามการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จที่คาดหวัง ซึ่งสามารถวัดผลได้ โดยใช้หลัก SMART ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1. S (specific) มีความเฉพาะเจาะจง ชัดเจน เข้าใจง่าย
2. M (measurable) วัดผลได้ สามารถคำนวณเป็นตัวเลขได้
3. A (attainable) ทำทายเป็นอยู่ในวิสัยที่ทำได้ มีความยากกว่าปกติที่ทำอยู่ แต่ไม่ควรยากเกินกว่าขีดความสามารถขององค์กร
4. R (relevant) สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร
5. T (time) มีระยะเวลาที่แน่นอน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550, หน้า 28) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการดำเนินการตามความมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานระยะยาว มักจะกระทำโดยการเริ่มต้นด้วยการร่างข้อความขึ้นมาก่อนว่าต้องการจะให้ได้อะไร หรือต้องการจะเป็นอะไร มากกว่าที่จะมาจากการคิดอย่างรอบคอบ และมั่นใจว่าจะเป็นที่สามารถจะทำให้สำเร็จลงได้จริงตามที่คาดคิด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีการตรวจสอบข้อความแต่ละชั้นหรือทั้งหมดตามเกณฑ์ต่าง ๆ 4 ประการ ดังนี้

1. สามารถวัดได้หรือตรวจนับได้ คือ ความมุ่งประสงค์จะต้องเป็นสิ่งที่มีการปฏิบัติหรือทำไปแล้ว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหลายสามารถวัดหรือตรวจสอบได้
2. พิจารณาถึงความเป็นไปได้หรือโอกาสที่จะทำให้สำเร็จผลได้ ทั้งนี้ก็ต้องการต้องพยายามหลีกเลี่ยงมิให้ความมุ่งประสงค์กลายเป็นสิ่งที่สุดเอื้อม หรือเป็นไปได้นั่นเอง การพิจารณาจึงต้องดูให้เห็นชัดว่า ความพยายามหรือการทุ่มเทที่สำคัญมีอะไรบ้าง หรือการ

เปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย ความสำคัญมาก ในการทำให้บรรลุความมุ่งประสงค์ได้นั้นมีอะไรบ้าง

3. มีความคล่องตัวหรือปรับตัวได้ เพราะในการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานนั้นมีปัจจัยหลายประการที่มีความไม่แน่นอน โดยอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้น ความมุ่งประสงค์ที่กำหนดไว้จึงต้องมีความคล่องตัวพอที่จะสามารถปรับตามทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งต้องสอดคล้องเข้ากันได้กับโอกาสใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น

4. สอดคล้องเข้ากันได้กับแผนงานอื่นๆ คือการพิจารณาว่า ความมุ่งประสงค์ที่กำหนดไว้ นั้น จะมีส่วนช่วยนำไปเข้าไปสู่ฐานะที่ตั้งตามที่ได้มีการระบุหรือกำหนดเอาไว้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 17) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามหลักการที่ดีประกอบด้วยหลักการ 4 ประการ ดังนี้

1. ดำเนินการกำหนดความมุ่งประสงค์ โดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยงานตนเอง ซึ่งเป็นวิธีที่เราใช้กันอยู่เป็นประจำในปัจจุบัน เช่น ดูผลประกอบการในปีที่ผ่านมาในแต่ละเดือน แต่ละไตรมาส ดูผลประกอบการย้อนหลังไป 2-3 ปี เพื่อดูแนวโน้ม แล้วกำหนดเป็นเป้าหมาย

2. ดำเนินการกำหนดความมุ่งประสงค์โดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น เพื่อสร้างความท้าทายและการแข่งขันระหว่างทีมงาน

3. ดำเนินการกำหนดความมุ่งประสงค์โดยเปรียบเทียบกับกิจการของกลุ่ม เช่น เปรียบเทียบจากส่วนครองตลาด การเติบโตของยอดขายและกำไรระหว่างกิจการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีเราและคู่แข่ง

4. ดำเนินการกำหนดความมุ่งประสงค์ โดยเปรียบเทียบกับกิจการรูปแบบอื่นที่มีบางกิจกรรมการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกัน

คอลด์เวลล์, และสปิงค์ส (Caldwell, & Spinks, 1990, p.156) กล่าวว่า สมรรถนะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของโรงเรียน 6 ด้านจำนวน 43 รายการซึ่งเป็นแบบอุดมคติ (ideal type) โรงเรียนที่มีประสิทธิผลจะมีไม่ครบทุกรายการ แต่ก็มีประโยชน์ที่จะใช้วัดความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนได้ ซึ่งมีรายการดังนี้ ด้านหลักสูตร

1. โรงเรียนมีจุดหมายโรงเรียนที่ชัดเจน
2. โรงเรียนมีแผนงานที่ได้รับการวางแผนไว้อย่างสมควร เป็นระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้โรงเรียนมีแผนงานพัฒนานักเรียนให้มีทักษะที่ต้องการ
3. ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักเรียนในระดับสูง ด้านผลลัพธ์
4. คะแนนทดสอบแสดงถึงความสำเร็จในระดับสูง
5. ความสำเร็จในการศึกษาต่อหรือหางานทำของนักเรียนอยู่ในระดับสูง

มาควอด, และเรโนลด์ (Marquardt, & Reynolds, 1994, p.216) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการดำเนินการตามหลักการของขอบข่ายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ดีมี 7 ประการ ดังนี้

1. ขยายหลักการ สาระสำคัญที่ระบุในวิสัยทัศน์ / พันธกิจ ให้มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น
2. ระบุถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องการจะมอบสิ่งที่มีคุณค่าให้
3. ระบุคุณค่า ผลประโยชน์ ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นต่อกลุ่มเป้าหมาย
4. ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือ สามารถแปลงให้เป็นกิจกรรมที่ง่ายต่อการมอบหมายและการกระจายงาน
5. ใช้ทรัพยากรและกำลังคนที่มีอยู่จริง
6. สามารถจัดการกับเรื่องต่าง ๆ ได้หลาย ๆ เรื่อง พร้อม ๆ กันในคราวเดียว
7. การดำเนินการนั้นต้องเกี่ยวข้องกับความร่วมมือขององค์กร

สรุปได้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมุ่งหมายและกระบวนการกำหนดแนวทางขององค์กรที่เป็นรูปธรรมชัดเจนที่ต้องการความสำเร็จ เพื่อรักษาหรือทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน สามารถวัดได้จาก 1) ความสามารถในการกำหนดเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 2) ดูผลการดำเนินงานย้อนหลังแล้วสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขได้ 3) ความสามารถในการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นได้ 4) การระบุวิสัยทัศน์ / พันธกิจ ให้มีความเป็นรูปธรรม และควบคุมการปฏิบัติตามที่ต้องการได้ และ 5) สามารถใช้ทรัพยากรและกำลังคนที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การบริการที่ดี

1.2.1 ความหมายของการบริการที่ดี

กระทรวงศึกษาธิการ (2551, หน้า 40) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง ผู้ประกอบวิชาการทางการศึกษา ต้องรักเมตตาเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริมให้กำลังใจแก่ศิษย์ และผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่โดยเสมอหน้า ผู้ประกอบวิชาการทางการศึกษาต้องส่งเสริมให้เกิดความรู้ ทักษะนิสัยที่ถูกต้องดีงามแก่ศิษย์ และผู้รับบริการตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถผู้ประกอบวิชาการทางการศึกษา ต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2549, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ต้องมีความรัก เมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม และให้กำลังใจแก่ศิษย์ และผู้รับบริการตามบทบาทหน้าที่โดยเสมอหน้า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะและนิสัยที่ถูกต้องดีงาม แก่ศิษย์และผู้รับบริการตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจผู้บริหารสถานศึกษาต้องประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทาง

กาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์และสังคมของศิษย์และผู้รับบริการ และผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้บริการด้วยความจริงใจ และเสมอภาค โดยไม่เรียกรับหรือยอมรับผลประโยชน์ จากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ โดยต้องประพฤติและละเว้นการประพฤติตามแบบแผนพฤติกรรม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

พิชาวีร์ เมฆขยาย (2550, หน้า 10) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ตามเป็นอันดับแรก

ทองใบ สุดซารี (2551, หน้า 81) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง การปฏิบัติที่บุคคลเลือกเป็นฝ่ายรับใช้เป็นอันดับแรก จากนั้นจึงนำซึ่งการเป็นผลทางจากการให้บริการแก่ผู้อื่นและองค์การ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 17) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาต้องรัก เมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้กำลังใจแก่ศิษย์และผู้รับบริการตามบทบาทหน้าที่โดยเสมอหน้า

ดาเลย์, และแลทาเนย์ (Darley, & Latane, 1993, p.218) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงว่าบุคคลคำนึงถึงและให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้ผู้อื่นได้ในสิ่งที่เขาต้องการ

เบอร์โควิทซ์ (Berkowitz, 1994, p.3) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งจะทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นทั้งรายบุคคลและกลุ่มบุคคล

หวัง (Wong, 2000, p.204) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง การรับใช้ผู้อื่น โดยเป็นการลงทุนด้วยพัฒนาและชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่น เพื่อผลกำไรด้านการประสบความสำเร็จในงานและการบรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกัน

สเปียร์ (Spears, 2004, p.102) กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึง การรับใช้เป็นอันดับแรกและการกระตุ้นสัมพันธภาพที่ดีโดยการสร้างบรรยากาศของศักดิ์ศรีและความนับถือการสร้างกลุ่มและทีม และการฟังเพื่อนร่วมงานและพนักงาน

สรุปได้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้ผู้รับบริการได้พัฒนาตนเอง ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะและนิสัยที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ

1.2.2 ความสำคัญของการบริการที่ดี

दनัย จันท์เจ้าฉาย (2548, หน้า 207) กล่าวว่า การดำเนินชีวิตตามหลักการ เพราะหลักการเป็นสิ่งสากลเป็นสิ่งที่เป็นอย่างจริงโดยไม่ขึ้นกับเงื่อนไขของเวลา หรือสถานการณ์ที่ใด ๆ ไม่เคยเปลี่ยนแปลงอยู่เหนือวัฒนธรรมมีอยู่ในทุกศาสนาและปรัชญาหลัก ๆ ของโลก และเป็นที่ยอมรับกันโดยตนเอง ดังนั้นแม้ว่าสภาพแวดล้อมจะมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงเพียงใด แต่หากบุคคลหรือองค์การดำเนินไปบนพื้นฐานของหลักการแล้ว ก็จะสามารถเอาชนะ

อุปสรรคทั้งหลายทั้งปวงได้ อีกทั้งสามารถนำพาตนหรือองค์กรให้มุ่งสู่ความสำเร็จและ
ความยิ่งใหญ่ได้

พิชาวีร์ เมฆขยาย (2550, หน้า 10) กล่าวถึงความสำคัญของบริการที่ดี เพื่อ
สนองตอบความต้องการของบุคคลเหล่านั้นโดยใช้อำนาจทางศีลธรรมกระตุ้นให้เกิดการร่วมมือ
ร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมถึงการมอบอำนาจแก่บุคคลเหล่านั้น เพื่อนำไปสู่การ
บรรลุเป้าหมายร่วมกันของกลุ่ม

ลับ (Laub, 2000, p.107) กล่าวถึงคุณค่าและความสำคัญของภาวะผู้นำแบบ
ผู้ให้บริการให้คุณค่าแก่ผู้อื่น (value people) คือ การที่ผู้นำเชื่อมั่นในผู้อื่น ซึ่งแสดงออกโดยนับ
ถือผู้อื่น เชื่อมั่นในศักยภาพที่มีไม่จำกัดของแต่ละบุคคล ยอมรับผู้อื่นตามที่เขาเป็น ไว้วางใจ
ผู้อื่น ใส่ใจความต้องการของผู้อื่น สนุกสนานไปกับผู้อื่น แสดงความชื่นชมยินดีให้ผู้อื่น รวมถึง
การที่ผู้นำถือความต้องการของผู้อื่นมากกว่าความต้องการของตน โดยถือความต้องการผู้อื่นไว้
เหนือความต้องการของตน แสดงความรักและความเมตตาต่อผู้อื่นและฟังผู้อื่นอย่างยอมรับและ
ไม่ตัดสิน โดยเป็นผู้ฟังที่ยอมรับผู้พูด

สรุปได้ว่า ความสำคัญของผู้ให้บริการที่ดี มีความสำคัญต่อการดำเนินการ
ภายในองค์กร เพราะเป็นการสร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ที่
ได้จากความช่วยเหลือ แนะนำ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ผลสำเร็จที่ได้คือ
ประสิทธิภาพขององค์กร

1.2.3 สมรรถนะของการบริการที่ดี

คำรณ ล้อมในเมือง (2547, หน้า 82), และยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 207-209)
กล่าวว่า สมรรถนะด้านความสามารถในการดำเนินการตามหลักการของจรรยาบรรณต่อ
ผู้รับบริการ 4 ประการ คือ

1. ต้องเมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้กำลังใจแก่ศิษย์ และผู้รับบริการ
ตามบทบาทหน้าที่โดยเสมอหน้า

2. ต้องส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ และนิสัย ที่ถูกต้องดีงามแก่ศิษย์ และ
ผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ

3. ต้องไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกาย สติปัญญา จิตใจอารมณ์
สังคมของศิษย์ และผู้รับบริการ

4. ต้องให้บริการด้วยความจริงใจ และเสมอภาคโดยไม่เรียกรับหรือยอมรับ
ผลประโยชน์จากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ

กระทรวงศึกษาธิการ (2548, หน้า 40) กล่าวถึงสมรรถนะด้านจรรยาบรรณต่อ
ผู้รับบริการที่ควรปฏิบัติมี 11 ประการ ดังนี้

1. แนะนำดี
2. ให้เล่าเรียนดี

3. บอกศิลปะให้สั้นเชิง ไม่ปิดบังอำพราง
4. ยกย่องศิษย์ ให้ปรากฏในเพื่อนฝูงและประชาชน
5. ทำการป้องกันในทิศทั้งหลาย
6. ตั้งจิตประกอบด้วยพรหมวิหารสี่
7. สอนดีและคุ้มครองดี
8. ฉลาดในการชี้แจงเหตุผล
9. หัดให้ศิษย์มีนิสัยรักงาน
10. ตั้งใจวิจารณ์เหตุผลที่ปรากฏเฉพาะหน้า
11. ต้องอบรมใจให้มีกำลังจริง

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2549, หน้า 9) กล่าวว่า สมรรถนะด้านพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานศึกษาตามหลักจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการมี 7 ประการ ดังนี้

1. ปฏิบัติงานหรือให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้รับบริการ

2. ส่งเสริมให้มีการดำเนินงานเพื่อปกป้องสิทธิเด็ก เยาวชน และผู้ด้อยโอกาส
3. บริหารงานโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
4. รับฟังความคิดเห็นที่มีเหตุผลของศิษย์และผู้รับบริการ
5. ให้ครูและบุคลากร มีส่วนร่วมวางแผนการปฏิบัติงานและเลือกวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมกับตนเอง

เหมาะสมกับตนเอง

6. เสริมสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ศิษย์และผู้รับบริการ ด้วยการรับฟังความคิดเห็น ยกย่อง ชมเชย และให้กำลังใจอย่างกัลยาณมิตร

7. ให้ศิษย์และผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด หรือวิธีการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 17) ได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านจรรยาบรรณต่อผู้รับบริการในที่นี่หมายถึงผู้เรียนไว้มี 9 ประการ ดังนี้

1. ตั้งใจถ่ายทอดวิชาการ บทบาทของครูต้องพยายามที่จะทำให้ลูกศิษย์เรียนด้วยความสุข เรียนด้วยความเข้าใจ และเกิดความมานะพยายามที่จะรู้ในศาสตร์นั้น ครูจึงต้องตั้งใจอย่างเต็มที่ที่จะศึกษาวิชาการทั้งทางศาสตร์ที่จะสอน ศาสตร์ที่จะถ่ายทอดหรือวิธีการสอน ครูต้องพยายามที่จะหาวิธีการใหม่ ๆ มาลองทดลองสอน

2. รักและเข้าใจศิษย์ ครูต้องพยายามศึกษาธรรมชาติของวัยรุ่น ว่ามีปัญหามีความไวต่อความรู้สึก (sensitive) และอารมณ์ไม่มั่นคง ครูจึงควรให้อภัย เข้าใจ และหาวิธีการให้ศิษย์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ครูต้องพยายามทำให้ลูกศิษย์รักและไวใจเพื่อที่จะได้กล้าปรึกษาในสิ่งต่างๆ แล้วครูก็จะสามารถช่วยให้ศิษย์ประสบความสำเร็จในการเรียน และการดำรงชีวิตได้อย่างถูกต้อง

3. ส่งเสริมการเรียนรู้ปัจจุบันการส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาคำตอบด้วยตนเอง หรือการเรียนรู้จากการช่วยเหลือกันในกลุ่มอาจจะทำให้ผู้เรียนมีวิธีการหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ด้วยตนเองมากขึ้นมากกว่าจะคอยให้ครูบอกให้แต่ฝ่ายเดียว ครูจึงจำเป็นต้องชี้ช่องทางให้ผู้เรียนหาวิธีการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

4. ยุติธรรม อาชีพครูเป็นอาชีพที่จะต้องฝึกฝนตนเองให้เป็นคนซื่อสัตย์ ยุติธรรม ไม่มีอคติลำเอียงต่อลูกศิษย์ ไม่เห็นว่าคนที่มีปัญหาเป็นคนน่ารังเกียจ หรือพอใจแต่เฉพาะศิษย์ที่เรียนเก่ง ไม่สร้างปัญหาเท่านั้น ครูต้องมีความเป็นธรรมในการให้คะแนน และพร้อมที่จะอธิบายวิธีการให้คะแนน และการตัดเกรดได้ ครูต้องรอบคอบในการกรอกคะแนน เพราะถ้าผิดพลาดแล้ว บางครั้งก็จะทำให้ผู้เรียนที่ควรได้คะแนนดี ๆ กลับได้คะแนนเกือบจะสอบตกไป

5. ไม่แสวงหาประโยชน์จากผู้เรียน ลักษณะของครูจะต้องเป็นผู้ไม่แสวงหาอามิสสินจ้าง เงินไม่ใช่สิ่งสร้างสุขเสมอไป ครูจึงจะต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษในการกระทำใด ๆ อันจะก่อให้เกิดความเข้าใจได้ว่า ครูกำลังหาประโยชน์จากศิษย์อย่างไม่เป็นธรรม

6. ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี ครูมีอิทธิพลต่อศิษย์ทั้งด้านวาจา ความคิด บุคลิกภาพ และความประพฤติ ครูจึงจะต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกศิษย์ได้ซึมซับสิ่งที่ทำจากตัวครูไป เมื่อศิษย์เกิดศรัทธาในความสามารถของครู ศิษย์อาจจะเลียนแบบความประพฤติของครูไปอย่างไม่ได้เจตนา เช่น การตรงต่อเวลา การพูดจาชัดเจน การแสดงความคิดเห็นที่ตรงไปตรงมา สุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

7. ให้เกียรติผู้เรียน การยกย่องให้เกียรติผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ และเกรงใจผู้สอน ครูไม่ควรใช้อำนาจในทางที่ผิด เช่น พูดจาข่มขู่ ใช้คำพูดไม่สุภาพ เปลี่ยนชื่อผู้เรียน เยาะหยันหรือดูถูกผู้เรียน การเคารพผู้เรียนในฐานะปัจเจกบุคคลเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเข้าใจ และการเรียนรู้ที่ดี เมื่อผู้เรียนได้รับการปฏิบัติอย่างดี ย่อมก่อให้เกิดพลังในการศึกษาต่อไป

8. อบรมบ่มนิสัย ม.ล. ปิ่น มาลากุล อดีตรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้ส่งเสริมสนับสนุนให้ครูมีบทบาทหน้าที่ในการอบรมบ่มนิสัยเด็ก โดยเชื่อว่า “การอบรมบ่มนิสัยใคร ๆ นั้นเพียงแค่วันละนาทีก็ดีถม” ดังนั้นครูควรแบ่งเวลาในการอบรมบ่มนิสัยผู้เรียน เช่น ก่อนการสอนแต่ละชั่วโมงอาจชี้แนะหรือให้ความคิดที่ดีแก่ผู้เรียนได้ ครูควรถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องสอนคนให้เป็นคนดี

9. ช่วยเหลือศิษย์ผู้เรียนมาอยู่ในสถานศึกษาพร้อมด้วยประสบการณ์และปัญหาที่แตกต่างกันออกไปดังนั้นครูจึงมีหน้าที่ที่จะต้องสังเกตความผิดปกติหรือข้อบกพร่องของศิษย์ และพร้อมที่จะให้การช่วยเหลือแก่ผู้เรียนได้

กรีนเลฟ (Greenleaf, 2002, p.301) กล่าวว่า การบริการที่ดี โดยการรับใช้ผู้ตามเป็นความรับผิดชอบตามธรรมชาติของผู้นำและเป็นสิ่งจำเป็นของภาวะผู้นำทางจริยธรรม การรับใช้ในที่นี้หมายรวมถึง การทำนุบำรุง การปกป้อง และการมอบอำนาจแก่ผู้ตาม ผู้นำแบบผู้รับใช้ต้องใส่ใจความต้องการของผู้ตาม และช่วยให้ผู้ตามทำงานได้ดีขึ้น เฉลียวฉลาดขึ้น

และเต็มใจยอมรับในความรับผิดชอบมากขึ้น เพียงแต่เข้าใจผู้ตามและตอบสนองสิ่งที่ผู้ตามต้องการ ต้องยืนยันในสิ่งที่ดีและสิ่งที่ถูกต้อง รวมทั้งต้องมอบอำนาจแก่ผู้ตาม และต้องมีความสุจริต และเปิดเผย กระทำในสิ่งที่สอดคล้องกับค่านิยม และแสดงความไว้วางใจในตัวผู้ตาม แล้วจึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ตามกลับมา

สรุปได้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้ผู้รับบริการได้พัฒนาตนเอง ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะและนิสัยที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ สามารถวัดได้จาก 1) ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเป็นที่ยอมรับ 2) ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ และนิสัย ที่ถูกต้องดีงามแก่ศิษย์ และผู้รับบริการตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ 3) ไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกายสติปัญญา จิตใจอารมณ์ สังคมของศิษย์ และผู้รับบริการ 4) ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อสร้างความศรัทธาต่อผู้รับบริการ และ 5) ต้องให้บริการด้วยความจริงใจ และเสมอภาคโดยไม่เรียกรับหรือยอมรับผลประโยชน์จากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ

1.3 การพัฒนาตนเอง

1.3.1 ความหมายของการพัฒนาตนเอง

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 779) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การทำความเจริญ การเปลี่ยนแปลงในทางเจริญขึ้น การคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น

เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ (2544, หน้า 113) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิม เหมาะสมกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการแรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้

บุญศรี คำชาย (2545, หน้า 12) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนและจัดระบบพฤติกรรมให้สอดคล้อง กลมกลืน เหมาะสม ทั้งในด้านของ ตนเอง และในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับสังคม เพื่อให้เกิดความปรกติสุขในการดำรงชีวิต

สุวัฒน์ นิลวงษ์ (2547, หน้า 25) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนและจัดระบบพฤติกรรมให้สอดคล้องกลมกลืนเหมาะสมทั้งในด้านของ ตนเอง และในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับสังคม เพื่อให้เกิดความปรกติสุขในการดำรงชีวิต

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 18) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนและจัดระบบพฤติกรรมให้สอดคล้องกลมกลืน เหมาะสมทั้งในด้านของตนเอง และในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับสังคม เพื่อให้เกิดความปรกติสุขในการดำรงชีวิต

อีสตัน (Easton, 1953) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตนเองจากศักยภาพเดิมที่มีอยู่ไปสู่ศักยภาพระดับที่สูงกว่า

เจลเลอร์แมน (Gellerman, 1976, p.102) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเรียนรู้ซึ่งเกิดอย่างเป็นอิสระ ปราศจากการชี้นำ เช่น การเรียนรู้จากการกระทำจากการสังเกต และคิดจากประสบการณ์ของตนเอง

ปีเตอร์สัน (Peterson, 1980, p.227) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาตนเองของมนุษย์ในองค์การ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การเรียนรู้ที่ต้องการระยะเวลาของการเรียนรู้ที่ยาวนาน และไม่ใช่ว่าการเรียนรู้จะเป็นทางการ เช่นเดียวกับการอบรม ซึ่งมีระยะเวลาอันสั้นแต่เพียงอย่างเดียว

บรูคฟีลด์ (Brookfield, 1984, p.112) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเป็นตัวของตัวเอง ควบคุมการเรียนรู้ของตนเอง มีความเป็นอิสระ โดยอาศัยความช่วยเหลือจากแหล่งภายนอกน้อยที่สุด

เซ็งเก้ (Senge, 1990, p.53) กล่าวถึงหลักการพัฒนาตนเองว่า เป็นวินัย เป็นการฝึกฝนอบรมตนเองด้วยการเรียนรู้เสมอ เป็นรากฐานสำคัญเพื่อขยายขีดความสามารถให้เชี่ยวชาญมากขึ้น ทำให้บุคคลเห็นภาพในอนาคตที่เป็นไปได้

เมกกินสัน, และเพดเลอร์ (Megginson, & Pedler, 1992, p.3) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่ผู้เรียนรู้ได้ตัดสินใจด้วยตนเองในการเลือกที่จะเรียนอะไร เมื่อไร และอย่างไร เพื่อให้เกิดการพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงาน การเลือกพัฒนาตนเองจะมีผลต่อการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบของตน

มิลเลอร์ (Miller, 1999, p.55) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเรียนรู้ของตน เมื่อสะสมเป็นความรู้หรือประสบการณ์มากขึ้นก็ถือว่าบุคคลได้เติบโตขึ้นเรื่อยๆ และในที่สุดก็กลายเป็นเรื่องการพัฒนาของแต่ละคน

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เพิ่มขึ้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

1.3.2 ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

ชาญชัย อาจิณสมจาร (2540, หน้า 111) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. เป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่าง ๆ เพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งหลายได้ ด้วยความรู้สึที่ดีต่อตนเอง
2. เป็นการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่อง และพัฒนาพฤติกรรมให้เหมาะสม

เพ็ญศิริ จารุจินดา (2540, หน้า 1) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า การสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองมีประโยชน์ต่อหน่วยงาน คือช่วยทำให้ระบบการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพสูงขึ้น มีการติดต่อประสานงาน ช่วยกระตุ้นความสนใจในการทำงาน มีจิตใจรักงาน ได้ผลงานมากขึ้น ทำให้เกิดความประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุ

ความผิดพลาดน้อยลง ลดเวลาในการทำงาน ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของผู้บังคับบัญชา กระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานต่อตนเอง

สำราญ ถาวรยศม์ (2541, หน้า 12-13) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองของครูว่า ครูถึงแม้จะมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีแล้ว ก็ไม่ได้หมายความว่า จะหยุดการพัฒนาตนเอง เพราะการพัฒนา นอกจากจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์แล้ว ยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้รู้สึกสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีอยู่ตลอดเวลา

ณรงค์ รอดพันธ์ (2542, หน้า 39) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเอง ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ปลุกจิตสำนึกให้ครูเห็นคุณค่าของตัวเอง
2. เกิดความตระหนัก ให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเอง
3. พัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักเรียน

รุ่ง แก้วแดง (2542, หน้า 130-131) กล่าวถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเองของครูไว้ว่า ครูจำเป็นต้องเร่งพัฒนาตนเองก่อน มากกว่าที่จะรอรับการพัฒนาจากหน่วยงาน ต้นสังกัด ครูควรจะได้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอให้พร้อมสำหรับวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงและภาวะวิกฤตศรัทธาในวิชาชีพ เพื่อให้ทุกคนมองเห็นว่าอาชีพครูเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ยังมีความจำเป็นต่อสังคม ในฐานะที่เป็นวิชาชีพที่มีหน้าที่ในการจัดการศึกษาให้กับเยาวชน เพื่อให้เป็นพลเมืองที่ดีมีคุณภาพต่อไปในอนาคต

วัลลี หลีสันติพงษ์ (2542, หน้า 14) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า ธรรมชาติของมนุษย์จะต้องพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น จะทำให้การดำรงชีวิตของตนดีขึ้น แต่ถ้าหากไม่เรียนรู้ ไม่ฝึกฝน การดำรงชีวิตก็จะดีไม่ได้

วินัย เพชรช่วย (2543, หน้า 26) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า บุคคลล้วนต้องการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ หรืออย่างน้อยก็ต้องการมีชีวิตที่เป็นสุขในสังคม ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและความต้องการของตนเอง การพัฒนาตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมโลก มีความสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อตนเอง จำแนกได้ 4 ประการ คือ
 - 1.1 เป็นการเตรียมตนให้พร้อมในด้านต่างๆ เพื่อรับกับสถานการณ์ทั้งหลายได้ด้วยความรู้ที่ดีต่อตนเอง
 - 1.2 เป็นการปรับปรุงสิ่งที่บกพร่อง และการพัฒนาพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม ขจัดคุณลักษณะที่ไม่ต้องการออกจากตนเอง และเสริมสร้างคุณลักษณะที่สังคมต้องการ
 - 1.3 เป็นการวางแนวทางให้ตนเองสามารถพัฒนาไปสู่เป้าหมายในชีวิตได้อย่างมั่นใจ

1.4 ส่งเสริมความรู้สึกรักในคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้น มีความเข้าใจตนเอง สามารถทำหน้าที่ตามบทบาทของตนได้เต็มศักยภาพ

2. ความสำคัญต่อบุคคลอื่น เนื่องจากบุคคลย่อมต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธกัน การพัฒนาในบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่นด้วย การปรับปรุงและพัฒนาตนเองจึงเป็นการเตรียมตนให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้อื่น ทั้งบุคคลในครอบครัวและเพื่อนในที่ทำงาน สามารถเป็นตัวอย่างหรือเป็นที่อ้างอิงให้เกิดการพัฒนาในคนอื่น ๆ ต่อไป เป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงานและการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในชุมชน ที่จะส่งผลให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ความสำคัญต่อสังคมโดยรวม ภารกิจของแต่ละหน่วยงานในสังคมต้องรับผิดชอบล้วนต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้พัฒนาและปรับปรุงตนเองให้ทันต่อพัฒนาการของรูปแบบการทำงานหรือเทคโนโลยี การพัฒนาเทคนิควิธี หรือวิธีคิด และทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพของผลผลิต ทำให้หน่วยงานนั้นสามารถแข่งขันในเชิงคุณภาพและประสิทธิภาพกับสังคมอื่นได้สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศโดยรวมได้

โกลด์แฮมเมอร์ (Goldhammer, 1980, p.40) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงาน จะต้องพัฒนาผู้บริหารเป็นอันดับแรก ผู้บริหารมีสมรรถภาพเป็นเช่นไร โรงเรียนก็เป็นเช่นนั้น จึงจำเป็นต้องให้ผู้บริหารพัฒนาตนเองก่อน

แมกกินสัน, และเพดเลอร์ (Megginson, & Pedler, 1992, p.5) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า การพัฒนาตนเองทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านทักษะความรู้ และความสามารถในการทำงาน โดยการเลือกพัฒนาตนเองจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตน

ล๊อคกี (Locke, 2005, p.258) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่า การพัฒนาตนเองเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้กลับไปทบทวน สำรวจ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง ในเรื่องภาระหน้าที่ การทำกิจกรรมต่างๆ บทบาท เพื่อหาสาเหตุอธิบายถึงปัจจัยความสำเร็จหรือล้มเหลวของการทำกิจกรรมที่ผ่านมา เพื่อดำเนินการพัฒนาตนให้เกิดคุณภาพและต้องการลดความผิดพลาดของการดำเนินงานของพนักงานให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จการพัฒนาตนเอง จึงต้องมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทั้งปวง การพัฒนาตนเองอย่างจริงจัง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้นแล้วส่งผลสำเร็จในชีวิต และการทำงานในปัจจุบันเป้าหมายของการพัฒนาบุคคล ได้ขยายขอบเขตเพิ่มขึ้นจากเดิมมาก เพราะไม่เพียงแต่จะเน้นหนักในด้านการให้ความรู้ และความชำนาญงาน

เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังมี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมอีกด้วย เพราะลำพังความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอที่จะช่วยให้บุคคลอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างราบรื่น แต่จะต้องมีความรู้สึกรู้จักคิด และทำที่ในการแสดงออกที่เป็นไปในทางสร้างสรรค์ และไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อเพื่อนร่วมงานไม่ขัดแย้งกับเป้าหมายขององค์กรและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อีกด้วยไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดขึ้นในปัจจุบัน หรืออนาคต

1.3.3 สมรรถนะของการพัฒนาตนเอง

รุ่งทิพย์ ข้องหลิม (2540, หน้า 32) กล่าวถึง สมรรถนะด้านพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกถึงความตั้งใจแน่วแน่ที่ต้องการพัฒนาตนเอง ว่ามีพฤติกรรมที่แสดงออก 12 ประการ ดังนี้

1. มีความตั้งใจที่จะฝึกฝนตนเองให้ทันกับเหตุการณ์
2. แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกับผู้อื่นแบบกันเอง
3. ศึกษาความรู้จากเอกสารอื่นๆ
4. ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรงและทั้งที่เกี่ยวข้อง
5. ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ภายในและภายนอกประเทศ โดยอาศัยหนังสือวิทยุ โทรทัศน์ และสื่ออื่นๆ
6. ศึกษาทางไปรษณีย์ในวิชาที่เกี่ยวข้องกับงาน และ/หรือ ความรู้อื่นๆ
7. เข้าร่วมสัมมนาเมื่อมีโอกาส
8. การเป็นผู้นำ และบรรยายในบางโอกาส
9. เป็นสมาชิกของสมาคมทางวิชาการ หรือองค์กรที่น่าสนใจอื่นๆ
10. หาโอกาสลาศึกษาและดูงานทั้งในและต่างประเทศเป็นครั้งคราว
11. เข้าศึกษาในบางวิชาในสถาบันการศึกษา
12. คบหาสมาคมกับผู้รู้บางท่าน และ 13) แนวทาง และวิธีการในการพัฒนาตนเอง

รุ่งทิวา ทองปลิว (2541, หน้า 37) ได้เสนอสมรรถนะด้านของการพัฒนาตนเอง ว่าการพัฒนาตนเอง ต้องเน้นดู “ตนเอง” เป็นหลัก จึงจะทำให้ผู้บริหาร ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งให้แนวคิดในการพัฒนาตนเองไว้ 6 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนาต้องเน้นที่ “ตนเอง” เป็นหลัก จะต้องพิจารณาว่ามีหน้าที่อย่างไรและมีความรับผิดชอบประการใด ผู้บริหารต้องมี “ศีล” ซึ่งจะช่วยในการปฏิบัติตนเองได้ และเมื่อมีศีลแล้วต้องมี “ธรรม” ผู้บริหารต้องมีความเป็นธรรมต่อผู้ร่วมงาน ความมีศีลธรรมเช่นนี้จะช่วยในการพัฒนาตนเองได้

2. ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง เพราะถ้าผู้บริหารไม่มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองแล้วจะไม่มี ความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะเช่นกัน

3. ต้องมีความรับผิดชอบของตนเอง ถ้าผู้บริหารไม่มีความรับผิดชอบ แล้วผลเสียย่อมจะเกิดขึ้นได้ ผู้บริหารจึงต้องมีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตน หาหนทางปรับปรุงความรู้และการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้น รู้จักใช้วิจารณ์ญาณของตนเองทบทวนดูความรับผิดชอบ

4. การหมั่นศึกษาหาความรู้ ผู้บริหารต้องมีความใกล้ชิดกับประชาชน มีความตื่นตัวและรอบรู้ หมั่นหาความรู้ใส่ตัวเสมอ เพราะปัจจุบันนี้มีความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาก จำเป็นต้องขวนขวายหาความรู้ให้ทันกาลเวลา

5. ผู้บริหารต้องมีความเสียสละ มีความขยันที่สม่ำเสมอ ต้องพิจารณาประเมินตนเองว่าวันหนึ่ง ๆ ได้ทำงานได้ผลเพียงไร เมื่อคิดทบทวนดูแล้วก็จะเห็นแนวทางพัฒนาตนเอง

6. การทำงานเป็นทีม การทำงาน ต้องเข้าใจในนโยบายและเป้าหมาย และต้องทำงานเป็นทีม ผู้บริหารต้องคิดอยู่เสมอว่า แต่ละคนเป็นส่วนหนึ่งของงานชุมชนและของสังคม

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542, หน้า 251-252) กล่าวถึงสมรรถนะด้านในการพัฒนาตนไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. สืบค้นและวิเคราะห์ตนเอง ว่าสิ่งที่รับรู้ด้วยตนเองและจากผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมนั้นตรงกันหรือไม่ ซึ่งก็อาจจะให้เครื่องมือทางจิตวิทยาเข้ามาช่วย เช่น การใช้แบบสำรวจ หรือแบบสอบถาม รวมทั้งแบบทดสอบที่มีคุณภาพ นอกจากนี้จะสามารถพิจารณาตนเองได้จากการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา และจากการสังเกตพฤติกรรมการตอบสนองที่เป็นความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามา

2. ทำความรู้จักตนเอง การทำความรู้จักตนเองจำเป็นจะต้องเข้าใจว่าตัวตนของบุคคลนั้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 ตัวตนที่เป็นจริง ได้แก่ ตัวตนของเราที่แท้จริงซึ่งเป็นการรับรู้ที่ตรงกันระหว่างตัวเรากับบุคคลอื่นที่เป็นกระจกเงาให้แก่เรา

2.2 ตัวตนที่เราคิดว่าเป็น ได้แก่ ตัวตนที่เราคิดว่าเราเป็นตัวตนที่อยู่ใหม่ในสภาพของตอนอยู่ตลอดเวลา เช่น ความรู้สึกที่เราเป็นคนที่ดีตรงไปตรงมา แต่เพื่อนกลับมองเห็นว่าเราเป็นคนก้าวร้าว การรับรู้เช่นนี้จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ขัดแย้งขึ้น เนื่องจากสิ่งที่รับรู้ไม่ตรงกัน

2.3 ตัวตนที่เราอยากเป็น เป็นตัวตนที่บุคคลตั้งความหวัง ความปรารถนาที่จะมีภาพพจน์เกี่ยวกับตนเอง และมีความตั้งใจที่จะพยายามพัฒนาตนไปสู่สิ่งที่ตั้งความหวังไว้

3. แสวงหาแนวทางในการพัฒนาตนเอง เช่น ฝึกอบรม เปลี่ยนแปลงความคิดแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

4. ประเมินผลพฤติกรรมพัฒนาตนเอง การพัฒนาตนเองนั้นไม่ใช่สิ่งที่ง่าย แต่ก็ไม่ใช่สิ่งที่ง่ายเช่นกัน เนื่องจากบุคคลมักจะทำการพัฒนาตนเองเมื่อคิดว่ามีความจำเป็นและมีสิ่งทีคาดหวังรออยู่ข้างหน้า

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544, หน้า 108) กล่าวว่า การบรรลุผลสำเร็จตามหลักการของสมรรถนะด้านในการพัฒนาตนเอง ย่อมต้องอาศัยทั้งความมุ่งมั่นตั้งใจจริง และจัดกระบวนการปรับปรุงพัฒนาตนเองที่เหมาะสม 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การสำรวจและพิจารณาตนเอง เป็นการรับรู้สภาพการดำรงชีวิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่าอยู่ในสภาพที่กำลังเผชิญปัญหาอยู่หรือไม่ การพิจารณาสภาพปัญหาหรือความต้องการของตน มีประโยชน์ต่อการกำหนดลักษณะปัญหาหรือพฤติกรรมเป้าหมายต่อไป การรับรู้สภาวะแห่งตนในด้านต่างๆ จำเป็นต้องมีความถูกต้องชัดเจน

2. การวิเคราะห์จุดเด่น-จุดบกพร่อง เป็นการทำความเข้าใจผลการประเมินสภาพทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ สังคม สติปัญญา และความสามารถของตน เพื่อจำแนกลักษณะบุคลิกภาพ หรือลักษณะพฤติกรรมที่ส่งเสริมชีวิตที่ดี ลักษณะของส่วนที่เป็นปัญหา อุปสรรคของการดำเนินชีวิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดทิศทางการปรับปรุงและพัฒนาตนเองว่าจะลดลักษณะพฤติกรรมเก่า

3. การกำหนดปัญหาและพฤติกรรมเป้าหมาย การกำหนดเป็นการพิจารณาให้ชัดเจนว่า พฤติกรรมที่จะเลือกปรับปรุงและพัฒนานั้นมีความสำคัญต่อตนเองมากที่สุด โดยพิจารณาลำดับคุณค่าลักษณะหรือพฤติกรรมที่ส่งผลเสีย หรือเป็นอันตรายต่อชีวิตของตนเองและผู้อื่น

4. การรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมเป้าหมายที่ถูกต้องและเป็นแนวทางการเลือกเทคนิควิธีการปรับปรุงตนเองที่เหมาะสมต่อไป

5. การเลือกเทคนิคและการวางแผนปรับปรุงตนเอง อาจทำได้หลายวิธี เช่น วิธีการฝึกหัดปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือปรับเปลี่ยนความคิดก็ตาม ควรเลือกเทคนิควิธีที่ง่าย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการปรับปรุง หรือตามความเหมาะสมแก่ตนเอง

6. เป็นการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ ความมุ่งมั่น และการระลึกถึงความภาคภูมิใจที่เคยทำได้เป็นสิ่งสำคัญให้บรรลุความสำเร็จ การปรับปรุงแก้ไขตนเองได้นั้น จะเกิดได้ก็ต่อเมื่อมีการค้นพบข้อบกพร่องของตนเอง และยอมรับก็ต่อเมื่อมีการค้นพบข้อบกพร่องของตนเอง และยอมรับข้อบกพร่องของตนเองก่อน จึงจะยอมรับการปรับปรุงแก้ไขพัฒนา

7. การประเมินและขยายผลด้านการพัฒนาตนเอง เป็นการติดตามดูว่าการปรับปรุงและพัฒนาตนเองบรรลุผลสำเร็จเพียงใด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 18) กล่าวถึง สมรรถนะด้านหลักการพัฒนาตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การตระหนักรู้ถึงความจำเป็นในการปรับปรุงตนเอง เป็นความต้องการ ในการที่จะพัฒนาตนเอง เพื่อชีวิตที่ประสบความสำเร็จ คือ การพัฒนาตนเองในแง่ความรู้และใน ทุกด้านให้ดีขึ้นมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. เป็นขั้นการวิเคราะห์ตนเอง โดยการสังเกตตนเอง ประเมินตนเอง และ สังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น แล้วดำเนินการวิเคราะห์สิ่งที่จะต้องปรับปรุง และพัฒนา รวมทั้ง เปรียบเทียบบุคลิกภาพที่สังคมต้องการ

3. การวางแผนพัฒนาตนเองและการตั้งเป้าหมาย

อีสตัน (Easton, 1953) ได้เสนอแนวคิดการพัฒนาตนเองไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. แนวความคิดในการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ ความสามารถ ได้แก่ หมั่นศึกษาหาความรู้ กฏ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยการฝึกฝนตัวเอง ศึกษานโยบายภูมิหลัง และ นิสัยของบังคับบัญชา แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นระหว่างบุคคลในสถานะต่าง ๆ รู้ฐานะ รู้ หน้าที่ บังคับบทบาทของตนในการบริหารงาน หาโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาทางวิชาการ เกี่ยวกับการบริหารงาน รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้อื่นเพื่อหาแนวทางปรับปรุงการ บริหารงาน

2. แนวความคิดเกี่ยวกับหน้าที่ บทบาท และการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สมบูรณ์แบบ ได้แก่ ชื่อสัตย์ สุจริต การวางตัวเป็นกลาง ดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรม รู้จัก แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รู้จักการวางแผนในการปฏิบัติงานและแนวทางชีวิตของตน รับฟัง ปัญหาด้วยความเห็นอกเห็นใจและชี้แจงเหตุผลให้ชัดเจนเป็นที่กระจ่าง ปฏิบัติงานโดยรวดเร็ว และรักษาประโยชน์ ไม่ปิดอำพรางความรู้และแนวทางปฏิบัติงาน มีความอดทน อดกลั้นต่อการ แสดงอารมณ์ที่เป็นปฏิปักษ์

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ทางราชการ

บรูคพิช, และเอิม สตรา (Brockett, & Hiemstra, 1991, p.205) ได้ นำเสนอแนวคิดของสมรรถนะด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองออกเป็น 2 ประการ แต่มีความสัมพันธ์ กันทั้ง 2 มิติ คือ มิติแรก การเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-directed learning) เป็นกระบวนการที่ สมมติความรู้ ความสามารถ จะมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นตามความต้องการ ในการดำเนินการ ส่วนมิติที่ 2 บุคลิกลักษณะของบุคคลที่เรียนด้วยตนเอง (learner self-direction) จะเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลที่เรียนด้วยตนเอง และได้นำเสนอแบบจำลอง เรียกว่า PRO model (the personal responsibility orientation model)

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการที่จะ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เพิ่มขึ้น มีความสามารถในการ

ปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สามารถวัดได้จาก 1) มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง 2) การใช้ทรัพยากรทางการศึกษาเพื่อการพัฒนาตนเอง 3) การยอมรับการนิเทศการจัดการเรียนการสอน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาตนเอง 4) การยอมรับการสับเปลี่ยนหน้าที่ เพื่อการพัฒนาตนเอง และ 5) การยอมรับคำแนะนำเพื่อการพัฒนาตนเอง

1.4 การทำงานเป็นทีม

1.4.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิ์ เมืองไสย (2543, หน้า 2) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กิจกรรมที่กลุ่มบุคคลมาทำงานร่วมกันอย่างมีเป้าหมาย ได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา และปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

สมจิตร จำปาแดง (2544, หน้า 5) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการที่ส่งเสริม สนับสนุน ทำให้ทีมงานสามารถลดปัญหา อุปสรรคในการทำงานร่วมกัน และสามารถดึงความสามารถ ศักยภาพของสมาชิกในทีมงานมาใช้ ให้ทีมงานทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บุญป่อง สิงห์คู่ (2549, หน้า 7) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กิจกรรมการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้กับสมาชิกทีมงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

ไมตรี งามวงษ์วาน (2549, หน้า 3) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความพยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้การวินิจฉัยปัญหา เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะมีผลต่อการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 18) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการทำให้คนกลุ่มหนึ่ง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเดียวกันสามารถทำงานร่วมกันได้ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

เคซส์บอม (Kezsbom, 1990, p.51) กล่าวว่า ทีมงาน หมายถึง การมอบหมายงานพิเศษให้กับกลุ่มบุคคลซึ่งมีเป้าหมายร่วมกัน และตระหนักถึงบทบาทที่ต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน และทราบว่า จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละคนให้สัมพันธ์กันอย่างไร

ปาร์คเกอร์ (Parker, 1990, p.16) กล่าวว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์และต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือปฏิบัติงานให้สำเร็จสมบูรณ์ คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำงานให้สำเร็จ คือ การทำงานร่วมกัน

จอห์นสัน, จอห์นสัน, และโฮลูเบค (Johnson, Johnson, & Holubec, 1991, p.435) กล่าวว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันมารวมตัวกันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

แคทเซ็นเบค, และสมิธ (Katzenbach, & Smith, 1993, p.45) กล่าวว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มคนจำนวนไม่มากที่มีลักษณะเสริมต่อกัน โดยต่างร่วมผูกพันต่อกันด้วยวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของงานอย่างเดียวกัน มีแนวทางปฏิบัติงานแบบเดียวกันและต่างมีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ร่วมกัน

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการที่ส่งเสริมสนับสนุน ทำให้ทีมงานสามารถลดปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน และสามารถถึงความสามารถศักยภาพของสมาชิกในทีมงานมาใช้ให้ทีมงานทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

นวลจันทร์ นิเทศวิทย์ (2550, หน้า 179) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมมี 2 ประการ ดังนี้

1. ปัญหาสังคม ทำอย่างไรที่จะทำให้สังคมมีความคิดร่วมกันและมีอุดมการณ์ร่วมกันโดยมองที่ประโยชน์ของส่วนรวม ไม่ยึดติดที่ตัวบุคคล (ผู้นำ)

2. ประสิทธิภาพของงาน ต้องพัฒนาคนให้ทันกับงาน ประกอบด้วย

2.1 พัฒนาระบบงาน

2.2 รู้จักผู้อื่น ยอมรับผู้อื่น

สุนันทา เลานันท์ (2551, หน้า 140) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. สร้างความไว้วางใจกันในหมู่สมาชิกทีมงาน
2. สามารถแสวงหาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน สมาชิกของทีมนะทำงานได้ดีขึ้น เมื่อมีการเปิดเผยจริงใจต่อกัน เมื่อมีปัญหาจะได้ช่วยกันแก้ไข
3. เป็นการเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้มากขึ้น ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการใช้ศักยภาพของทีมงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. ได้ข้อมูลย้อนกลับในทางสร้างสรรค์แก่องค์กร
5. เป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
6. เป็นการพัฒนาทักษะในการการปรึกษาหารือกันร่วมกัน
7. ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล
8. สามารถส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้สมาชิกของทีม
9. เป็นการส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้สมาชิกของทีม
10. สามารถปรับปรุงการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาพรวม

สุทธิชัย ปัญญโรจน์ (2554, หน้า 2) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเป็นหัวใจหนึ่งในการทำงานร่วมกัน องค์กรไหน บริษัทไหน หน่วยงานไหน ที่สามารถพัฒนาทีมให้ทำงานร่วมกันได้ องค์กรนั้น บริษัทนั้น หน่วยงานนั้นจะเจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนากิจการเกษตร เขต 4 (2554, หน้า 3) กล่าวว่า การสร้างความไว้วางใจ เป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ ซื่อสัตย์ต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลัทธิลอบคมใน

สมคิด บางโม (2555, หน้า 244) กล่าวว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลมาจากการพัฒนาทีมงานจนได้ทีมงานที่เข้มแข็ง และรวมตัวกันทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ย่อมจะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ทีมงานด้วยการพัฒนาทีมงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

เคซส์บอม (Kezsbom, 1990, p.51) กล่าวถึงความสำคัญของทีมงานเพื่อรวมพลังกันในการจะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการดึงเอาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการในสถานศึกษาให้เกิดคุณภาพตามเป้าหมายที่ต้องการและแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สามารถช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล และสามารถปรับปรุงการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาพรวม

1.4.3 สมรรถนะของการทำงานเป็นทีม

ยงยุทธ เกษสาคร (2549, หน้า 7) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมมีขั้นตอนการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ทีมงานที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา คุณลักษณะสำคัญของขั้นตอนนี้คือสมาชิกไม่ได้เอาความรู้สึกเข้าไปทำงานด้วย ทุกคนไม่ยอมแสดงความรู้สึกออกมาอย่างเปิดเผย ผู้นำที่อาจจะให้ความช่วยเหลือทีมงานที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาได้ 3 ประการ ดังนี้

1.1 กระตุ้นความคุ้นเคยส่วนบุคคลให้เกิดมิตรสัมพันธ์ที่ดี

1.2 สาธิตการรู้จักวิเคราะห์ตนเองเพื่อหาจุดอ่อนและจุดแข็งของสมาชิกสนับสนุนส่งเสริมข้อวิจฉัยในจุดแข็งและจุดอ่อนของเอกบุคคล

1.3 เชิญชวนให้สมาชิกทุกคนได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพการณ์ของปัญหาในองค์กร ทำกิจกรรมของทีมงานให้สนุกสนาน กิจกรรมทั้งหมดจะได้รับความสนใจมาก ถ้ากิจกรรมนั้นเกิดจากการริเริ่มของสมาชิกผู้ทำกิจกรรมเอง

2. ทีมปฏิบัติงานทดลองนำร่อง ขั้นตอนนี้สามารถเริ่มต้น เมื่อทีมงานได้ตัดสินใจว่าตัวเองต้องการทบทวนวิธีการทำงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าของขั้นตอนของทีมงานทดลองนำร่อง อาจทำได้ 5 ประการ ดังนี้

2.1 เริ่มให้สมาชิกของทีมงานได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยการทบทวนการปฏิบัติงานของทีมงาน

2.2 สนับสนุนความคิดและการกระทำของสมาชิกทุกคนในทีมอย่างเปิดเผยจะช่วยให้สมาชิกกล้าคิด กล้าทำมากขึ้น

2.3 ตั้งคำถามการตัดสินใจและวิธีการแก้ปัญหา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในทางเลือกของการแก้ปัญหามากขึ้น

2.4 หาโอกาสทดลองการปฏิบัติงานจริงในภาคสนาม และให้การสนับสนุนตามความเหมาะสม

2.5 สนับสนุนสมาชิกทีมงานให้ร้องทุกข์ตามสิทธิ์ที่พึงมีเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น

3. ทีมงานฝึกประสบการณ์อาชีพ ทีมงานเริ่มมีความมั่นใจใช้แนวทางที่เปิดเผยและมอบความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อตรวจสอบวิธีปฏิบัติงานของตน ลักษณะที่แสดงให้เห็นว่าเป็นทีมงานฝึกประสบการณ์อาชีพอย่างเป็นระบบได้ 7 ประการ ได้แก่

3.1 ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของงาน โดยให้ทุกคนทราบทิศทางยุทธวิธีการทำงานตรงกัน

3.2 จัดตั้งจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จเป็นรูปธรรม และเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้จริง

3.3 รวบรวมข้อมูลที่เป็นจำเป็นและเชื่อถือได้จากสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ

3.4 การวางแผนรายละเอียดในสิ่งที่จำเป็นต้องทำอย่างเป็นรูปธรรม

3.5 ทบทวนผลลัพธ์และใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงการทำงานในอนาคต

3.6 พัฒนาทักษะการแก้ปัญหา และกลยุทธ์การตัดสินใจตามสถานการณ์

3.7 พัฒนาสมรรถนะทีมงาน เพื่อลดจุดอ่อนของบุคคล

4. ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาได้ยกระดับเพิ่มขึ้น เพราะว่าทุกคนต่างตระหนักว่าความสำเร็จที่ต่อเนื่อง ขึ้นอยู่กับการพัฒนาที่ต่อเนื่อง ผู้นำทีมอาจเสริมสร้างทีมงานที่ได้รับการพัฒนาถึงขั้นเป็นทีมงานที่ประสิทธิภาพให้เจริญเติบโตได้ดีในอนาคตมี 7 ประการ ดังนี้

4.1 สร้างความสัมพันธ์กับทีมงานอื่น

4.2 ทดลองภาวะผู้นำรูปแบบต่าง ๆ

4.3 ให้ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของงาน

4.4 ทำความกระจ่างในค่านิยม ความเชื่อ และเจตคติร่วมกัน

4.5 พิจารณาความเป็นไปได้ของปัจจัย

4.6 สนับสนุนการสื่อความหมายที่ไม่เป็นทางการ

4.7 ขจัดความโดดเดี่ยวด้วยการให้การสนับสนุนเล็กน้อยตามความเหมาะสม สรุปขั้นตอนการพัฒนาทีมงาน

นำชัย เลวัลย์ (2549, หน้า 4-5) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 9 ประการ ดังนี้

1. ความกระจ่างชัดในวัตถุประสงค์ และเห็นด้วยกับเป้าหมาย (clear objective and agreed goals) สมาชิกทุกคนของทีมจะต้องมีความเข้าใจเป้าหมายอย่างเด่นชัด และเต็มใจที่จะผูกพัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. การเปิดเผยและการเผชิญหน้ากัน (openess and confrontation) สมาชิกในทีมงานมีความสัมพันธ์อย่างเปิดเผยซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา กล่าวเผชิญหน้าเพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน

3. การสนับสนุนและการจริงใจต่อกัน (support and trust) สมาชิกในทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างงานของตนเองกับของผู้อื่น และพร้อมที่จะรับและให้ความช่วยเหลือด้วยความจริงใจ

4. ความร่วมมือและความขัดแย้ง (co-operation and conflict) สมาชิกในทีมงานอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จไปด้วยดี จะมีการประสานประโยชน์ในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความแตกต่างของแต่ละบุคคลให้ได้ผลร่วมกันอย่างสูงสุด และเป็นลักษณะที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วม อย่างเต็มที่ในการทำงาน ซึ่งอาจมีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในทีม ก็จะเป็นในทางสร้างสรรค์

5. การปฏิบัติงานที่ชัดเจน (sound procedure) สมาชิกในทีมจะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลักและการตัดสินใจจากข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งมาจากการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน มีการพูด การเขียน และการทำงานในสิ่งที่ถูกต้องในการแก้ปัญหาจะทำให้มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้

6. ภาวะที่เหมาะสม (appropriate leadership) หัวหน้าทีมจะต้องมีบทบาทผู้นำที่ดีเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติทุกอย่างไม่ผูกขาดเป็นผู้นำคนเดียวของกลุ่ม แต่ภาวะผู้นำจะกระจายไปทั่วกลุ่ม ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม

7. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (regular review) ทีมงานจะต้องใช้เวลาในการประเมินพฤติกรรม และเรียนรู้ถึงการผิดพลาดในการทำงานของกลุ่ม ซึ่งจะทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้แก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน อาจทบทวนระหว่างการทำงานหรือหลังจากทำงานเสร็จแล้ว

8. การพัฒนาบุคคล (individual development) สมาชิกในกลุ่มจะได้รับการพัฒนาอย่างมีแผนตามความชำนาญของแต่ละบุคคล ซึ่งจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

9. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี (sound intergroup relations) นอกเหนือจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่มแล้วจะต้องให้กลุ่มอื่นเข้าใจและยอมรับ ตลอดจนยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็นด้วยความเข้าใจ และปราศจากการแข่งขัน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 18) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนทีมงาน การวางแผนทีมงานที่ดีจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย และแนวทางสู่จุดหมายนั้น ๆ โดยหาคำตอบให้กับตัวเองว่าต้องการอะไร ต้องการมากน้อยเพียงใด ต้องการเมื่อใด จะได้อะไร และใครเป็นผู้ดำเนินการ ดังนั้นการวางแผนที่ดี จึงต้องศึกษาถึงสภาพการณ์ภายในองค์กร อันได้แก่ โครงสร้างองค์กร ปริมาณและคุณภาพของบุคลากร กระบวนการทำงาน ฯลฯ รวมถึงสภาพภายนอกองค์กร เช่น เหตุการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ สภาพสังคม การพัฒนาเทคโนโลยี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์การทำงานของทีมงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การจัดโครงสร้างของทีมงาน โดยระบุกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน รวมถึงการแบ่งหน้าที่ และประสานงานภายในอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เลือกบุคลากรเข้าร่วมทีม ทั้งนี้ผู้บริหารควรคำนึงถึงคุณสมบัติที่มีความเหมาะสมของบุคลากร โดยพิจารณาจากลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ และถ้าผู้บริหารต้องการให้ทีมมีความแข็งแกร่ง ก็ต้องดึงเอาคนที่มีความแตกต่างกัน มีจุดแข็งเฉพาะตัวที่ต่างกัน เพราะคนแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ ความถนัดและพรสวรรค์ที่ต่างกัน ไป หากผู้บริหารสามารถนำคนเหล่านี้มาทำงานร่วมกัน เท่ากับเป็นการสกัดเอาสิ่งที่ดีที่สุดของแต่ละคนมาใช้ เพื่อเสริมซึ่งกันและกัน เช่น การจัดทีมเฉพาะกิจ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของสินค้าชนิดใหม่ โดยบุคลากรที่เข้าร่วมนั้น ควรจะเลือกตัวแทนจากทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ฝ่ายการผลิตสินค้า มีความโดดเด่นสร้างสรรค์คิดค้นผลิตภัณฑ์ ฝ่ายการตลาดมีความเชี่ยวชาญทางด้านวิจัยผู้บริโภค ฝ่ายกระจายสินค้าเองก็รู้ซึ่งถึงช่องทางการจัดจำหน่าย รวมถึงฝ่ายการเงินจะสามารถวิเคราะห์ผลกำไรขาดทุน เป็นต้น

4. การควบคุมและติดตามผล การควบคุมการปฏิบัติงาน ควรกำหนดในช่วงของการวางแผน เพื่อรวบรวมข้อมูลและติดตามความคืบหน้าของการทำงาน การติดตามผลงาน อาจใช้วิธีกำหนดตารางเวลาการทำงานที่ชัดเจน แล้วตรวจสอบกับผลงานที่ได้ การรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ มีข้อดี คือ ผู้บริหารสามารถช่วยปรับปรุงแก้ไขได้

ทันท่วงที หากการดำเนินงานของทีมผิดพลาดไป รวมถึงผู้บริหารสามารถกำหนดระยะเวลาที่จะเสร็จได้อย่างคร่าว

5. การประเมินผล เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ตัดสินว่า การทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว โดยอาจพิจารณาจากการทำงานของทีมงานในภายหลัง 6 เดือนว่า ทีมงานสามารถทำได้ดีในเรื่องใดบ้าง และสิ่งใดยังเป็นจุดด้อยอยู่ ผลการทำงานของแต่ละคนน่าพอใจมากน้อยเพียงใด การประเมินผลที่ดีนั้น ควรกระทำอย่างตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์สูงสุดในการวิเคราะห์ และหาหนทางปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่อไป

สมคิด บางโม (2555, หน้า 244-245) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็งประกอบด้วยหลักการ 8 ประการ ดังนี้

1. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิก การสร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นอาจทำได้ 3 ประการ ดังนี้

1.1 หมั่นประชุมหรือปรึกษาหารือกันบ่อย ๆ

1.2 มีกิจกรรมร่วมกันบางโอกาส

1.3 มีสัญลักษณ์ของทีม

2. ให้ผลประโยชน์อย่างยุติธรรม หรือให้ผลประโยชน์ต่อสมาชิกมุ่งหวัง

3. ยกย่องหรือเชิดชูเกียรติเมื่อมีโอกาส

4. การสื่อสารภายในกลุ่มต้องรวดเร็ว ถูกต้อง ทัวถึง มีข้อมูลอะไรที่สมาชิกควรทราบต้องสื่อให้รู้ทั่วกันและตรงกัน

5. เมื่อมีความขัดแย้งภายในทีมงานต้องรีบแก้ไขทันที เช่น ความขัดแย้งส่วนตัว หากปล่อยให้ความขัดแย้งดำรงอยู่ เป็นเวลานานจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ความร่วมมือกันทำงานจะเสียไป

6. พัฒนาความรู้ ความสามารถของสมาชิกทีมงานอย่างต่อเนื่อง โดยการประชุมสอนงานให้ร่วมงาน อบรมสัมมนาตามความต้องการ ส่งไปศึกษาดูงาน ประชุมขณะทำงาน

7. ให้สมาชิกได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ยอมรับความคิดเห็นของสมาชิกทุกคนอย่างมีเหตุผล หาข้อสรุปความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันอย่างชาญฉลาด

8. นำเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้เพิ่มความสามารถในการทำงานได้

ปีเตอร์ (Peter, 1975, pp.90-92) ได้กล่าวถึง สมรรถนะด้านหลักการ ทำงานเป็นทีมพอสรุปได้ 5 ประการ ดังนี้

1. การสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน เป็นบันไดขั้นแรกที่น่าไปสู่การเปิดเผยและการ ปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกร่วมมือกันแก้ปัญหา และพัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้ มีประสิทธิภาพ เพราะสมาชิกต่างก็มีความเชื่อมั่นและเชื่อใจในเพื่อนร่วมทีม

2. การสื่อสารระหว่างกันแบบเปิดเผย เป็นการเปิดโอกาสในการประสานความรู้สึกและ ประสานความร่วมมือระหว่างสมาชิก พุดคุยกันอย่างเปิดเผยกันเอง ทำให้ทุกคนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน

3. การปรึกษาหารือกัน ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย โดยนำปัญหาหรือ ข้อขัดแย้งมาแจกแจง วิเคราะห์และร่วมกันพิจารณา สมาชิกแต่ละคนจะเปิดใจแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ทุกคนเปิดเผยและไว้วางใจกันได้ โดยปัญหาที่แท้จริงในการทำงานของทีมงานนั้น จะอยู่ที่ผลงานที่ ต้องทำงานให้สำเร็จตามที่ทีมงานต้องการ

4. การสร้างความร่วมมือ โดยให้สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วมตามขอบเขต และบทบาทที่เหมาะสมของแต่ละคน เพราะกระบวนการทำงานในทีม จะส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการช่วยกันคิดอย่างสร้างสรรค์

5. การติดตามและส่งเสริมการพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับผิดชอบหรือ ผู้บริหารต้องติดตามเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจทำได้โดยการให้รางวัล ยกย่องทีมที่ประสบ ผลสำเร็จให้เป็นทีมงานตัวอย่าง เปิดโอกาสให้ทีมงานนำเสนอผลงานในโอกาสพิเศษ ตลอดจนต้อง เสริมความรู้ และเทคนิคใหม่ ๆ ในการทำงานแก่ทีมงาน เพื่อให้ทีมงานมีการตื่นตัว มีความพร้อมใน การทำงานและเผชิญกับความท้าทายของปัญหาใหม่ ๆ

วูดคอค, และฟรานซิส (Woodcock, & Francis, 1994, p.12) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและจะนำไปประโยชน์มาสู่องค์กร 8 ประการ ดังนี้

1. สมาชิกทีมแต่ละคนปฏิบัติงานในกลุ่มที่ทุกคนยอมรับความสามารถของกันและกัน และภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ขององค์กร
2. หัวหน้าทีมมอบอำนาจ และให้โอกาสแก่สมาชิกได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มความสามารถ
3. สมาชิกได้รับการส่งเสริมให้ทำงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานดีที่สุด
4. ความหลากหลายด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของทีมงานช่วยให้แก้ปัญหาให้ลุล่วงด้วยดี
5. ประสบการณ์และบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของสมาชิกทำให้กระบวนการตัดสินใจมีคุณภาพดีขึ้น
6. ช่วยลดต้นทุนด้านการบริหารและขจัดอุปสรรคด้านการสื่อสารของสมาชิก
7. เพิ่มสมรรถภาพในการทำงานทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ
8. สร้างความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความรับผิดชอบร่วมกันและมีความผูกพันทางใจต่อทีม การทำงานเป็นทีม

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กระบวนการที่ส่งเสริมสนับสนุน ทำให้ทีมงานสามารถลดปัญหาอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน และสามารถถึงความสามารถ ศักยภาพของสมาชิกในทีมงานมาใช้ให้ทีมงานทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถวัดได้จาก 1) มีความสามัคคีในการปฏิบัติงาน 2) มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในทีมงาน 3) มีการสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน 4) มีการสื่อสารโดยให้เกียรติซึ่งกันและกัน และ 5) การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

1.5 จรรยาบรรณวิชาชีพครู

1.5.1 ความหมายของจรรยาบรรณวิชาชีพครู

ปัทมา สิงหนุต (2540, หน้า 77) กล่าวว่า จรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง ประมวลความประพฤติหรือกริยาอาการที่ผู้ประกอบวิชาชีพครูควรประพฤติปฏิบัติ

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2542, หน้า 112) กล่าวว่า จรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง ความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพต่าง ๆ กำหนดขึ้นมาเพื่อรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณของวิชาชีพนั้น ๆ โดยบัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จรรยาบรรณจึงเป็นกฎเกณฑ์ที่พึงปฏิบัติ โดยกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนสำหรับเป็นกติกาของหมู่คณะในวงการเดียวกัน เป็นกฎที่ทุกคนต้องปฏิบัติ หากฝ่าฝืนก็จะถูกรังเกียจหรือต่อต้านอันเป็นการลงโทษทางสังคม

ราชบัณฑิตยสถาน 2542 (2546, หน้า 214) กล่าวว่า จรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิกอาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ ก็ได้

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 200) กล่าวว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง ประมวลความประพฤติหรือกริยาอาการที่ผู้ประกอบวิชาชีพครูควรปฏิบัติ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 19) กล่าวว่า จรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง ประมวลความประพฤติหรือกริยาอาการที่ผู้ประกอบวิชาชีพครูควรปฏิบัติ เพื่อรักษาส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของความเป็นครูและสถาบันวิชาชีพครู

กู๊ด (Good, 1973, p.80) กล่าวว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ หมายถึง ความประพฤติที่ดีงาม ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติอย่างมีขอบเขตและชัดเจน โดยความเห็นของบุคคลหรือกลุ่มผู้สร้างและถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานทางความประพฤติของบุคคลหรือกลุ่มนั้น ๆ

สรุปได้ว่า จรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง ข้อปฏิบัติ ข้อกำหนด กฎ ที่ผู้ประกอบวิชาชีพครูทุกคนต้องถือปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพครูโดยมีหลักการที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณของความเป็นครู ให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคม เพื่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศชาติให้มีความสมบูรณ์

1.5.2 ความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพครู

ซ้ำเรื่อง วุฒิจันทร์ (2540, หน้า 108-109) ได้กล่าวถึงความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. ช่วยควบคุมมาตรฐาน รับผิดชอบต่อคุณภาพและปริมาณที่ถูกต้องในการประกอบวิชาชีพและการดำเนินงานของผู้ประกอบวิชาชีพ
2. ช่วยควบคุมจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพให้เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรม
3. ช่วยส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพและปริมาณของผลผลิตที่ผู้ประกอบวิชาชีพจัดทำขึ้นให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีอยู่เสมอ
4. ช่วยส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบการและผู้ดำเนินการให้มีความเมตตา กรุณาเห็นอกเห็นใจต่อผู้ร่วมงานและผู้รับผิดชอบ
5. ช่วยลดการเอาเปรียบ การฉ้อโกงความเห็นแก่ตัว ตลอดจนความมักง่าย ใจแคบไม่ยอมเสียสละ
6. ช่วยเน้นให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นในภาพพจน์ที่ดีของผู้มีจริยธรรม เช่น ในเรื่องการเสียสละ การเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
7. ช่วยทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิตามกฎหมายสำหรับผู้ดำเนินการหรือผู้ประกอบวิชาชีพให้เป็นไปโดยถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

ปัทมา สิงหนุต (2540, หน้า 77) กล่าวถึงความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพครูว่า เพื่อรักษาส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของความเป็นครู

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 200) กล่าวถึงความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพครูว่า เพื่อรักษาส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของความเป็นครูและสถาบันวิชาชีพครู

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2550, หน้า 14) กล่าวถึงความสำคัญของจรรยาบรรณวิชาชีพครูว่า จรรยาบรรณวิชาชีพครูมีความสำคัญต่อครูเช่นเดียวกับจรรยาบรรณวิชาชีพอื่น ๆ ซึ่งสรุปได้ 3 ประการดังนี้

1. ปกป้องการปฏิบัติงานของสมาชิก
2. รักษามาตรฐานวิชาชีพ
3. พัฒนวิชาชีพ

สรุปได้ว่า การที่ครูยึดและปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพครูที่ได้กำหนดไว้ นั้นทำให้เกิดประโยชน์คือ ช่วยควบคุมจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพให้เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพและปริมาณของผลผลิต ช่วยลดการเอาเปรียบ การฉ้อโกงความเห็นแก่ตัว ช่วยเน้นให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นในภาพพจน์ที่ดีของผู้มีจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพช่วยทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิตามกฎหมายสำหรับผู้ดำเนินการหรือผู้ประกอบวิชาชีพให้เป็นไปโดยถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

1.5.3 สมรรถนะของจรรยาบรรณวิชาชีพครู

สุรศักดิ์ หลาบมาลา (2543, หน้า 6-10) ได้เสนอสมรรถนะด้านหลักการจรรยาบรรณวิชาชีพครูไว้ 20 ข้อ ดังนี้

1. ต้องตั้งความคาดหวังสูงสำหรับนักเรียนทุกคน ตระหนักในความต้องการ ความสนใจและความสามารถของนักเรียนเป็นรายบุคคล ให้กำลังใจ กระตุ้นเตือน แก้ไข และส่งเสริมมาตรฐานสูงของนักเรียนในทุกสถานการณ์
2. เป็นนักวิชาชีพที่มีความคิดไตร่ตรอง ปฏิบัติเป็นตัวอย่างตามคุณสมบัติที่ต้องการให้เกิดขึ้นในตัวนักเรียน เช่น ความจริงใจ ความแยบยลทางสติปัญญา ความอดกลั้น ความยุติธรรม สามัญสำนึก ความมั่นใจในตนเอง เคารพในตนเองและผู้อื่น เห็นชอบและรับรู้ความหลากหลายและความแตกต่างทางวัฒนธรรม
3. ต้องคิดวิเคราะห์ผลกระทบของการสอนและค่านิยมในวิชาชีพของตนที่มีต่อนักเรียน เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไปในชุมชน และความตระหนักอย่างวิเคราะห์ต่อบทบาทอันเกิดจากประสบการณ์ศึกษาสังคม วัฒนธรรม ศาสนา การเงินและภูมิหลังของตน และตระหนักว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อค่านิยม วิธีการสอน และความคิดเกี่ยวกับการศึกษาของตนอย่างไร
4. ต้องปฏิบัติต่อนักเรียนทุกคนอย่างเสมอภาคและยุติธรรม รับรู้และชื่นชอบค่านิยมของนักเรียนแต่ละคน ค่านิยมของครอบครัวของกลุ่ม ชุมชนของนักเรียน และวัฒนธรรมของชุมชนโรงเรียนโดยส่วนรวม
5. ต้องมีความรู้กว้าง ลึกและอย่างวิเคราะห์ในเนื้อหาวิชา วิธีและค่านิยม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพการสอน และตระหนักเสมอว่าความรู้ อาจจะมีการโต้แย้งได้
6. ต้องทำการสอนวิชาต่าง ๆ อย่างวิเคราะห์ วิจัย สร้างสรรค์ ด้วยความพากเพียรอย่างเป็นเลิศ
7. ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะค่านิยมทางวิชาชีพอันจำเป็นต่อการพัฒนาโปรแกรมการสอน เพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร
8. ต้องแสดงให้เห็นว่าเนื้อหาวิชาที่สอน วิธีสอนและผู้เรียนมีความโยงใยกัน
9. ต้องมีความเชี่ยวชาญในการใช้ และการประเมินสารสนเทศเทคโนโลยีอย่างวิเคราะห์ เพื่อช่วยในการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน
10. ต้องติดตามความก้าวหน้าในการเรียนของนักเรียน เพื่อประโยชน์ในการประเมินความก้าวหน้า จัดทำรายงานผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่หลักสูตรกำหนด และใช้วิธีการพิจารณาประสิทธิภาพการสอนของครูด้วย
11. ต้องให้ข้อมูลความก้าวหน้าในการเรียนแก่นักเรียนอย่างแม่นยำ และสม่ำเสมอและจัดทำรายงานสิ่งที่นักเรียนรู้ เข้าใจ ทำได้ เป็นรูปธรรมและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนกับเพื่อนร่วมชั้นอย่างแม่นยำและครอบคลุม

12. ต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนครู นักเรียน และกำหนดแนวปฏิบัติระหว่างนักเรียนด้วยกัน โดยคำนึงถึงความแตกต่างและความคล้ายคลึงกันในกรอบวัฒนธรรม การเรียนการสอน

13. ต้องสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่น่าสนใจ ทำท่าย มีเป้าหมาย ปลอดภัย สนับสนุน สนุกสนาน และเป็นเชิงบวกเพื่อส่งเสริมความร่วมมือ ความเกื้อกูล ความเป็นอิสระ ความรับผิดชอบ และความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียน

14. ต้องปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างของประชาชนในระบอบประชาธิปไตยที่ครูต้องการจะให้นักเรียนนำไปปฏิบัติ

15. ต้องมีทักษะในการสื่อสารสัมพันธ์อย่างสูง มีความคล่องแคล่วในการใช้ภาษาและคณิตศาสตร์ มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะและค่านิยมในวิชาชีพที่จำเป็นต่อความรับผิดชอบต่อครูทุกคนควรปฏิบัติ

16. ต้องมีความจริงจังในการพัฒนาวิชาชีพตน เพิ่มพูนความรู้วิจารณ์ญาณ เพิ่มพูนวิธีสอน และปรับวิธีสอนของตนตามความก้าวหน้าทางวิชาการและผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือ

17. ต้องมีภาวะผู้นำ สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนครูเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงเรียนในฐานะชุมชนวิชาชีพ

18. ต้องร่วมมือกับชุมชนโรงเรียน สร้างและประเมินความก้าวหน้าของโรงเรียน เปรียบเทียบกับเป้าหมายและนโยบายที่รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ และโรงเรียนได้กำหนดไว้

19. ต้องมีภาวะผู้นำในการพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภูมิปัญญาและวัฒนธรรมของชนพื้นเมืองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

20. ต้องมีความฉับไว และตอบสนองต่อปัญหาทางการศึกษาอันเกิดภายในชุมชนหลากหลายวัฒนธรรม ภายในบริบทของการพัฒนาความสามัคคีของสังคม

คำรณ ล้อมในเมือง (2547, หน้า 82) กล่าวถึงสมรรถนะด้านหลักการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ประกอบด้วย

1. จรรยาบรรณต่อตนเอง
2. วิชาชีพ
3. ผู้รับบริการ
4. ผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ
5. สังคม

กระทรวงศึกษาธิการ (2547, หน้า 16) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 7 ครู ศึกษาราย และบุคลากรทางการศึกษา มาตรา 52 ให้กระทรวงส่งเสริมให้มีระบบ กระบวนการผลิต การพัฒนาครูคณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ

และมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยการกำกับและประสานให้สถาบันที่ทำหน้าที่ผลิต และพัฒนาครู คณาจารย์ รวมทั้งบุคลากรทางการศึกษาให้มีความพร้อม และมีความเข้มแข็งในการเตรียมบุคลากรใหม่ และการพัฒนาบุคลากรประจำการอย่างต่อเนื่อง รัฐพึงจัดสรรงบประมาณ และจัดตั้งกองทุนพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาอย่างเพียงพอ มาตรา 53 ให้มีองค์กรวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้บริหารการศึกษามีฐานะเป็นองค์กรอิสระภายใต้การบริหารของสภาวิชาชีพ ในกำกับของกระทรวง มีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กำกับดูแลการปฏิบัติ ตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้บริหารการศึกษ ให้ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษ และบุคลากรทางการศึกษาอื่นทั้งของรัฐและเอกชนต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพตามที่กฎหมายกำหนดการจัดให้มีองค์กรวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษ และบุคลากรทางการศึกษาอื่น คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการในการออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ความในวรรคสองไม่ใช้บังคับแก่บุคลากรทางการศึกษาที่จัดการศึกษาตามอัยยาศัย มาตรา 56 การผลิตและพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา การพัฒนา มาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ และการบริหารงานบุคคลของข้าราชการหรือพนักงานของรัฐในสถานศึกษาระดับปริญญาที่เป็นนิติบุคคล ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้ง สถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ราชกิจจานุเบกษา (2548, หน้า 43 – 46) ได้ลงประกาศข้อบังคับของคุรุสภา ว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2548 ที่ได้กำหนดถึงจรรยาบรรณของวิชาชีพ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพและแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ 2 ประการ ดังนี้

1. มาตรฐานการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้บริหารการศึกษาดำเนินปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน 12 ประการ ดังต่อไปนี้
 - 1.1) ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษ
 - 1.2) ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาของบุคลากร ผู้เรียน และชุมชน
 - 1.3) มุ่งมั่นพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ
 - 1.4) พัฒนาแผนงานขององค์กรให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง
 - 1.5) พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นไปลำดับ
 - 1.6) ปฏิบัติงานขององค์กรโดยเน้นผลถาวร
 - 1.7) รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ
 - 1.8) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
 - 1.9) ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์
 - 1.10) แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา
 - 1.11) เป็นผู้นำและสร้างผู้นำ และ
 - 1.12) สร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์

2. มาตรฐานการปฏิบัติตน ครูศษามีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติตนหรือจรรยาบรรณวิชาชีพให้บุคลากรทางการศึกษาประพฤติตนให้อยู่ในแนวทางที่พึงยึดถือปฏิบัติ และมีผลบังคับใช้ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยจรรยาบรรณ 5 ประการ ดังนี้ 2.1) จรรยาบรรณต่อตนเอง คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องมีวินัยในตนเอง พัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ บุคลิกภาพ และวิสัยทัศน์ ให้ทันต่อการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจสังคม และการเมืองอยู่เสมอ 2.2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องรัก ศรัทธา ซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อวิชาชีพ และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพ 2.3) จรรยาบรรณต่อผู้รับบริการ คือ 2.3.1) ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องรัก เมตตา เอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้กำลังใจแก่ศิษย์ และผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่โดยเสมอหน้า 2.3.2) ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ และนิสัย ที่ถูกต้องดีงามแก่ศิษย์และผู้รับบริการ ตามบทบาทหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ 2.3.3) ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องไม่กระทำความเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์ และสังคมของศิษย์ และผู้รับบริการ และ 2.3.4) ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ต้องให้บริการด้วยความจริงใจและเสมอภาค โดยไม่เรียกร้อยหรือยอมรับผลประโยชน์จากการใช้ตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ 2.4) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมประกอบวิชาชีพ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา พึงช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน อย่างสร้างสรรค์โดยยึดมั่นในระบบ คุณธรรมสร้างสามัคคีในหมู่คณะ และ 2.5) จรรยาบรรณต่อสังคม คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา พึงประพฤติปฏิบัติตนเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา สิ่งแวดล้อม รักษาผลประโยชน์ของ ส่วนรวม และยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

นคร พันธุ์ณรงค์ (2550, หน้า 1-29) กล่าวว่า หลักการจรรยาบรรณตามแบบแผนพฤติกรรมตามจรรยาบรรณครู พ.ศ. 2539 ของระเบียบคุรุสภาไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. การแสดงออกของบุคคลในทางที่ดี เป็นผลมาจากสภาวะจิตใจที่ดีงาม และความเชื่อถือที่ถูกต้องของบุคคล บุคคลที่มีความรักและเมตตาย่อมแสดงออกด้วยความปรารถนาในอันที่จะก่อให้เกิดผลดีต่อบุคคลอื่นมีความสุขเอื้ออาทรส่งผลดีต่อศิษย์ในทุกด้าน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องรักและเมตตาศิษย์ โดยให้ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ส่งเสริม ให้กำลังใจในการศึกษาเล่าเรียนแก่ศิษย์โดยเสมอหน้า หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการ ความถนัด ความสนใจของศิษย์อย่างจริงใจ สอดคล้องกับการเคารพ การยอมรับ การเห็นอกเห็นใจต่อสิทธิพื้นฐานของศิษย์ จนเป็นที่ไว้วางใจเชื่อถือและชื่นชมได้ รวมทั้งเป็นผลไปสู่การพัฒนารอบด้านอย่างเท่าเทียมกัน

2. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ดี ต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาศิษย์ให้เจริญได้อย่างเต็มศักยภาพ และถือว่าความรับผิดชอบของตนจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อศิษย์ได้แสดงออกซึ่งผล

แห่งการพัฒนานั้นแล้วผู้บริหารจึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับศักยภาพของศิษย์แต่ละคนและทุกคนเลือกกิจกรรมการเรียนที่หลากหลาย เหมาะสม สอดคล้องกับการพัฒนาตามศักยภาพนั้น ๆ ดำเนินการให้ศิษย์ ได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมการเรียน จนเกิดผลอย่างแจ่มชัดและยังกระตุ้นยั่วยุให้ศิษย์ ทุกคนได้ทำกิจกรรมต่อเนื่องเพื่อความเจริญงอกงามอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ผู้บริหารสถานศึกษาต้องอบรมสั่งสอน ฝึกฝน สร้างเสริมความรู้ ทักษะและนิสัยที่ถูกต้อง ดีงาม ให้เกิดแก่ศิษย์อย่างเต็มความสามารถด้วยความบริสุทธิ์ใจ หมายถึง การดำเนินงาน ตั้งแต่การเลือกกำหนดกิจกรรมการเรียนที่มุ่งผลต่อการพัฒนาในตัวศิษย์อย่างแท้จริง การจัดให้ศิษย์มีความรับผิดชอบ และเป็นเจ้าของการเรียนรู้ตลอดจนการประเมินร่วมกับศิษย์ในผลการเรียนและการเพิ่มพูนการเรียนรู้ ภายหลังบทเรียนต่าง ๆ ด้วยความปรารถนาที่จะให้ศิษย์แต่ละคนและทุกคนพัฒนาได้อย่างเต็มศักยภาพและตลอดไป

3. การเรียนรู้ในด้านค่านิยมและจริยธรรมจำเป็นต้องมีแบบอย่างที่ดี เพื่อให้ผู้เรียนยึดถือและนำไปปฏิบัติตาม ผู้บริหารที่ดีจึงถ่ายทอดค่านิยมและจริยธรรมด้วยการแสดงตนเป็นตัวอย่างเสมอ การแสดงตนเป็นตัวอย่างนี้ถือว่าผู้บริหารเป็นผู้นำในการพัฒนาศิษย์อย่างแท้จริง

4. การประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี หมายถึง การแสดงออกอย่างสม่ำเสมอของครูที่ศิษย์สามารถสังเกตรับรู้ได้เองและเป็นการแสดงที่เป็นไปตามมาตรฐานแห่งพฤติกรรมระดับสูงตามค่านิยม คุณธรรม และวัฒนธรรมอันดีงาม

5. การแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาใด ๆ ก็ตาม ย่อมมีผลในทางบวกหรือลบ ต่อความเจริญเติบโตของศิษย์ เมื่อผู้บริหารสถานศึกษา เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ต่อการพัฒนาทุก ๆ ด้านของศิษย์ จึงต้องพิจารณาเลือกแสดงแต่เฉพาะการแสดงที่มีผลทางบวก ฟังระงับและละเว้นการแสดงใด ๆ ที่นำไปสู่การชะลอ หรือขัดขวางความก้าวหน้าของศิษย์ทุก ๆ ด้าน การไม่กระทำตนเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญทางกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์ และสังคมของศิษย์ หมายถึง การตอบสนองต่อศิษย์ในการลงโทษหรือ ให้อภัย หรือการกระทำอื่นใดที่นำไปสู่การลดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา และการเพิ่มพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา

6. การใช้ตำแหน่งหน้าที่ในวิชาชีพแสวงหาประโยชน์ตนโดยมิชอบ ย่อมทำให้เกิดความลำเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ สร้างความไม่เสมอภาค นำไปสู่ความเสื่อมศรัทธาในบุคคลและวิชาชีพนั้น ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา จึงต้องไม่แสวงหาประโยชน์อันมิควรได้จากศิษย์ หรือใช้ศิษย์ให้ไปแสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนโดยมิชอบ การไม่แสวงหาประโยชน์ อันเป็นอามิสสินจ้างจากศิษย์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ และไม่ใช้ศิษย์กระทำการใด ๆ อันเป็นการหาประโยชน์ให้แก่ตนโดยมิชอบ หมายถึง การไม่กระทำการใด ๆ ที่จะได้มาซึ่งผลตอบแทนเกินสิทธิที่พึงมีพึงได้จากปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบตามปกติ

7. สังคมและวิทยาการมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

และแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต การพัฒนาตนเองทั้งในด้านวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพ และวิสัยทัศน์ให้ทันต่อการพัฒนาทางวิทยาการ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอยู่เสมอ หมายถึง การใฝ่รู้ ศึกษาค้นคว้าริเริ่มสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจสังคม การเมือง และเทคโนโลยีสามารถพัฒนาบุคลิกภาพและวิสัยทัศน์

8. ความรักและเชื่อมั่นในอาชีพของตน ย่อมทำให้ทำงานอย่างมีความสุขและมุ่งมั่นอันจะส่งผลให้อาชีพนั้นเจริญรุ่งเรืองและมั่นคง ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาความรักและศรัทธาในอาชีพครูและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูด้วยความเต็มใจ ความรักและศรัทธาในวิชาชีพครูและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูหมายถึงการแสดงออกด้วยความชื่นชมและเชื่อมั่นในอาชีพครูด้วยตระหนักว่าอาชีพที่มีเกียรติมีความสำคัญและจำเป็นต่อสังคมครูพึงปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและภูมิใจรวมทั้งปกป้องเกียรติภูมิของอาชีพครูเข้าร่วมกิจกรรมและสนับสนุนองค์กรวิชาชีพครูอย่างสม่ำเสมอ

9. สมาชิกของสังคมใดผืนนี้กำลังกันพัฒนาสังคมนั้น และเกื้อกูลสังคมรอบข้างในวงวิชาชีพครู ผู้ประกอบอาชีพครูพึงร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยความเต็มใจ อันจะยังผลให้เกิดพลังและศักยภาพในการพัฒนาวิชาชีพครู และการพัฒนาสังคม การช่วยเหลือเกื้อกูลครูและชุมชนในทางสร้างสรรค์ หมายถึง การให้ความร่วมมือ แนะนำ ปรีกษาช่วยเหลือแก่เพื่อนครูทั้งเรื่องส่วนตัว ครอบครัว และ การงานตามโอกาสอย่างเหมาะสมรวมทั้งเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน โดยการให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางวิธีการปฏิบัติตนปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

10. หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของการศึกษา คือการพัฒนาคนให้มีภูมิปัญญา และรู้จักเลือกวิถีการดำเนินชีวิตที่ดีงาม ในฐานะที่ครูเป็นบุคลากรสำคัญทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา จึงควรเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนาภูมิปัญญา และวัฒนธรรมไทย การเป็นผู้นำในการอนุรักษ์และพัฒนาภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย หมายถึง การริเริ่มดำเนินกิจกรรมสนับสนุน ส่งเสริมภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย โดยรวบรวมข้อมูล ศึกษาวิเคราะห์ เลือกสรรปฏิบัติตนและเผยแพร่ศิลปะประเพณี ดนตรี กีฬา การละเล่น อาหาร เครื่องแต่งกาย ฯลฯ เพื่อใช้ในการเรียนการสอนการดำรงชีวิตตนและสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 19) ว่าด้วยข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ พ.ศ.2548 ได้กำหนดหลักการจรรยาบรรณของวิชาชีพของครูไว้ 12 ข้อดังนี้

1. ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษา
2. ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับการพัฒนาของบุคลากรผู้เรียนและชุมชน
3. มุ่งมั่นพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ

ลำดับ

4. พัฒนาแผนงานขององค์การให้สามารถปฏิบัติได้เกิดผลจริง
5. พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้นเป็น
6. ปฏิบัติงานขององค์การโดยเน้นผลถาวร
7. รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้อย่างเป็นระบบ
8. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
9. ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นอย่างสร้างสรรค์
10. แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา
11. เป็นผู้นำและสร้างสรรค์
12. สร้างโอกาสในการพัฒนาได้ทุกสถานการณ์

สรุปได้ว่า จรรยาบรรณวิชาชีพครู หมายถึง ข้อปฏิบัติ ข้อกำหนด กฎ ที่ผู้ประกอบวิชาชีพครูทุกคนต้องถือปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพครูโดยมีหลักการที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อรักษาชื่อเสียงเกียรติคุณของความเป็นครู ให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคม เพื่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศชาติให้มีความสมบูรณ์ สามารถวัดได้จาก 1) สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนครูเพื่อให้บริการเป้าหมายของโรงเรียนในฐานะชุมชนวิชาชีพ 2) ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัด 3) รักษาชื่อเสียงเกียรติคุณของความเป็นครู 4) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีกับเพื่อนครูและนักเรียน และ 5) ปฏิบัติตนเป็นตัวแทนของประชาชนในระบอบประชาธิปไตย

2. สมรรถนะประจำสายงาน

2.1 การบริหารหลักสูตร

2.1.1 ความหมายการบริหารหลักสูตร

ปฏุล นันทวงศ์, และไพโรจน์ ดั่งวิเศษ (2543, หน้า 17) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การปฏิบัติงานทางหลักสูตรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งระบบหลักสูตร นั่นคือ ทั้งการสร้างหลักสูตร การใช้หลักสูตร และการประเมินผลหลักสูตร

ชูศรี สุวรรณโชติ (2544, หน้า 87) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การพัฒนาแผนการเรียนเพื่อจัดกระบวนการศึกษา และรวมถึงการประเมินการสร้างประสบการณ์ การเรียนให้กับผู้เรียนการชี้ให้เห็นจุดประสงค์ของการศึกษาเล่าเรียนและอื่นๆ อีกหลายประการอันเป็นผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และสร้างความเจริญงอกงามในทุกด้านให้กับผู้เรียน

ถวัลย์ มาศจรัส (2545, หน้า 8-19) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งเริ่มตั้งแต่การเขียนหลักสูตร การกำหนดเนื้อหาสาระการเรียนรู้ หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถ สื่อความหมายให้เข้าใจตรงกัน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 19) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การบริหารงานด้านวิชาการและการนำหลักสูตรไปใช้ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการเตรียมการหลักสูตร การดำเนินการเกี่ยวกับหลักสูตรและการประเมินผลหลักสูตร เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2547, หน้า 59) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง ความพยายามจัดประสบการณ์ต่างๆ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ตรงตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง ตามที่พึงประสงค์ของสังคม การพัฒนาหลักสูตรเกิดขึ้นตามความจำเป็น ดังนี้ 1) ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี 2) ปรัชญาการศึกษาที่ปรับเปลี่ยนไป 3) ความต้องการของผู้เรียน 4) ความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น และ 5) การพัฒนากระบวนการและรูปแบบทางการศึกษา เช่น เนื้อหาวิธีสอนและการวัดผลประเมินผล

สุรรัตน์ คำฟอย (2549, หน้า 30) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง สถานศึกษามีการกำหนดแผนปฏิบัติการและปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ มีการกำหนดแนวทางการบริหารงานวิชาการและการบริหารงานทั่วไปเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการนำหลักสูตรสถานศึกษาไปใช้ เช่น มีการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ มีการประเมินคุณภาพโดยองค์กรภายนอกและมีการรายงานผลการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นประจำ

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2552, หน้า 50) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การเตรียมการหลักสูตร การดำเนินการเกี่ยวกับหลักสูตรและการประเมินผลหลักสูตร

เซเลอร์, และอเล็กซานเดอร์ (Saylor, & Alexander, 1981, p.27) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การจัดทำหลักสูตร การใช้หลักสูตร และการประเมินผลหลักสูตร อาจหมายรวมถึงการสร้างเอกสารอื่นๆ สำหรับนักเรียนด้วย

ฟิลลิป, และโจเซฟ (Phillip, & Joseph, 1985, p.222) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การนำหลักสูตรไปปฏิบัติให้เกิดผล จุดประสงค์ของหลักสูตรสถานศึกษา

ทาบ (Taba, 1996, p.54) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การวางจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาวิชา การเรียนการสอน การวัดผลประเมินผลและอื่นๆ เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่วางไว้

สรุปได้ว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การปฏิบัติงานทางหลักสูตรให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การสร้างหลักสูตร การใช้หลักสูตร และการประเมินผลหลักสูตร สร้างหลักสูตรที่ตรงกับความมุ่งหมายของชาติ และสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสังคมนั้นๆ เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการ

2.1.2 ความสำคัญของการบริหารหลักสูตร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 23 -24) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตรเป็นหลักและหัวใจของการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการศึกษา ความเข้าใจในเรื่องของหลักสูตรและการเรียนการสอนจะทำให้การจัดการศึกษาดำเนินไปด้วยดีทั้งแก่ตัวผู้เรียนเอง และช่วยให้ครูได้มีทิศทางและสิ่งกำหนดในการสอน

สมใจ ทองธาตุ (2545, หน้า 1) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาไว้ว่า การบริหารหลักสูตรสถานศึกษามีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศเพื่อเป็นเป้าหมายใน สร้างคนไทยให้เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข มีศักยภาพพร้อมที่จะแข่งขันและร่วมมือสร้างสรรค์ในเวทีโลก

บราวเดอร์ (Browder, 2001, p.2) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตรเป็นการนิยามเส้นทางของการเรียนเป็นการจัดเตรียมพิมพ์เขียวเพื่อการเรียนที่ครูสามารถทำตามการออกแบบการสอน หลักสูตรช่วยให้ผู้เรียนพบกับสังคม และสิ่งที่ผู้เรียนคาดหวังเพื่อคุณภาพในการศึกษา

อาร์มสตรอง (Armstrong, 2003, p.5) กล่าวว่า การบริหารหลักสูตรช่วยในการตัดสินใจของครูที่จะช่วยเหลือผู้เรียนหลังจากที่ได้ประเมินผู้เรียนแล้ว และให้เกิดการยอมรับความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริหารหลักสูตร คือ การบริหารหลักสูตรเป็นหลักและหัวใจของการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการศึกษา ช่วยให้ผู้เรียนได้มีทิศทางและสิ่งกำหนดในการสอน เป็นเครื่องกำหนดแนวทางในการจัดประสบการณ์ว่า ผู้เรียนและสังคมควรจะได้รับสิ่งใดบ้างที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียนโดยตรง และเป็นแนวปฏิบัติแก่ครูในการส่งเสริมความเจริญงอกงามและพัฒนาการของผู้เรียนตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา ให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ ทักษะและเจตคติในอันที่จะอยู่ร่วมในสังคมบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและชาติบ้านเมือง

2.1.3 สมรรถนะของการบริหารหลักสูตร

ปฏุล นันทวงศ์, และไพโรจน์ ด้วงวิเศษ (2543, หน้า 29) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการบริหารหลักสูตรมี 11 ประการ ดังนี้

1. มีข้อมูลพื้นฐานในการบริหารหลักสูตรที่ถูกต้องและเชื่อมั่น โดยอาศัยวิธีการสำรวจ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย
2. มีการประสานงานกันอย่างกว้างขวาง ระหว่างนักบริหารหลักสูตรกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. ประชาสัมพันธ์และให้การฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนความเชื่อเจตคติและพฤติกรรม การทำงานแก่ผู้บริหาร ครู และผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. นำหลักสูตรที่พัฒนาทดลองก่อนนำไปใช้

5. การกำหนดจุดหมายและเนื้อหาสาระของหลักสูตรต้องสอดคล้องกับนโยบายทางการเมืองของแต่ละสังคม

6. จุดหมายของหลักสูตรควรครอบคลุมถึงการพัฒนาบุคคลใน 3 ด้าน คือ ด้านสติปัญญา ด้านเจตคติ และด้านทักษะทางกาย

7. รูปแบบของหลักสูตรต้องหลากหลายเหมาะสมกับการจัดเนื้อหาสาระ

8. การพัฒนาหลักสูตรต้องครอบคลุมทั้งการสร้างหลักสูตร การนำหลักสูตรไปใช้ และการประเมินผลหลักสูตร

9. การพัฒนาหลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตรจะมีความเหมาะสมเฉพาะของแต่ละโรงเรียนเท่านั้น

10. ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจนำหลักสูตรไปใช้ คือ ครูผู้ปฏิบัติการสอน จึงมีความจำเป็นในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร

11. การพัฒนาหลักสูตรจะก่อให้เกิดวัฏจักรการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรใหม่ต่อไป

ชูศรี สุวรรณโชติ (2544, หน้า 87) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการดำเนินงานการบริหารหลักสูตรสถานศึกษาประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. จัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมตามกรอบหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. บริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษา

3. นิเทศเพื่อการพัฒนาการใช้หลักสูตรภายในสถานศึกษา

4. ติดตาม ประเมินผลและปรับปรุงหลักสูตรสถานศึกษา และรายงานผลให้เขตพื้นที่การศึกษารับทราบ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545, หน้า 42-49) กล่าวว่า ขอบข่ายการบริหารหลักสูตรประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการเป็นการวางแผนงานการใช้หลักสูตรโดยต้องเตรียมการล่วงหน้าก่อนเปิดหลักสูตรการวางแผนการใช้หลักสูตรอย่างเป็นระบบและนำนวัตกรรมทางการศึกษามาช่วยเป็นสิ่งจำเป็นการเตรียมเกี่ยวกับหลักสูตร อันได้แก่ การตรวจสอบหลักสูตรแม่บทก่อนนำไปใช้การประชาสัมพันธ์หลักสูตร การเตรียมความพร้อมของสิ่งต่างๆที่เกี่ยวกับการบริหารหลักสูตร การเตรียมความพร้อมด้านของอำนวยความสะดวก การจัดทำโครงการสอน การตรวจสอบความพร้อมของผู้เรียน การตรวจสอบการยอมรับจากสังคม การจัดโครงสร้างของหน่วยงาน

2. ขั้นดำเนินการเกี่ยวกับหลักสูตรเป็นการกำหนดหลักสูตรไปใช้ซึ่งจะมีทั้งฝ่ายปฏิบัติการหลักสูตรและฝ่ายสนับสนุนตลอดจนฝ่ายควบคุมการใช้หลักสูตรการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารหลักสูตร

3. การประเมินผลการเรียนการสอนตามหลักสูตรเมื่อนำหลักสูตรไปใช้ ควรมีการประเมินจัดการประเมินเกี่ยวกับหลักสูตรวัตถุประสงค์ของการประเมินผลเพื่อจะพิจารณาว่าตรงกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่เพื่อที่จะได้ใช้ในการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับหลักสูตร

กมล ภูประเสริฐ (2547, หน้า 32-37) กล่าวว่า ขอบข่ายการบริหารหลักสูตรประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้

1. การรวบรวมเอกสารและวัสดุต่างๆ ที่เกี่ยวกับหลักสูตรให้สมบูรณ์และเพียงพอต่อการดำเนินงานด้านหลักสูตร

2. การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับชุมชน

3. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตร

4. การดำเนินการใช้หลักสูตร

5. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

6. การสรุปการดำเนินงานของสถานศึกษา

7. การปรับปรุงพัฒนากระบวนการบริหารจัดการหลักสูตร

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 19) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการบริหารหลักสูตรประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้

1. วิเคราะห์เอกสารหลักสูตร สารแกนกลาง หลักสูตรสถานศึกษา ข้อมูลสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน

2. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและประเมินสถานศึกษาเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าหมาย คุณลักษณะอันพึงประสงค์โดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

3. จัดทำโครงสร้างหลักสูตรและสาระต่างๆ ที่กำหนดให้มีในหลักสูตรสถานศึกษาให้วิสัยทัศน์ เป้าหมายและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

4. นำหลักสูตรไปใช้ในการเรียนการสอน

5. จัดการนิเทศการใช้หลักสูตร

6. ติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตร

7. ปรับปรุงการพัฒนาหลักสูตรใหม่ให้เหมาะสมทันสมัยและมีมาตรฐาน

เซอจิโอวานนิ, และคนอื่นๆ (Sergiovanni, et al., 1980, pp.12-13) กล่าวว่า ขอบข่ายการบริหารหลักสูตรประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. การวางแผนการบริหารหลักสูตร

2. การจัดองค์การ

3. การใช้ภาวะผู้นำ

4. การควบคุม กำกับดูแลการใช้หลักสูตร

คีลเลอร์ (Keller, 1994, p.178) กล่าวถึง สมรรถนะด้านการบริหาร หลักสูตรประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร
2. กำหนดเนื้อหาวิชา ความรู้
3. จัดประสบการณ์การเรียนรู้
4. การประเมินผลหลักสูตร

สรุปได้ว่า การบริหารหลักสูตร หมายถึง การปฏิบัติงานทางหลักสูตรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การสร้างหลักสูตร การใช้หลักสูตร และการประเมินผลหลักสูตร สร้างหลักสูตรที่ตรงกับความมุ่งหมายของการศึกษาชาติ และสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสังคมนั้นๆ เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการ สามารถวัดได้จาก 1) สำรวจปัญหา ความต้องการ และความจำเป็นของสังคม 2) สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่สังคมต้องการ 3) สามารถคัดเลือกเนื้อหาวิชาความรู้ที่ต้องนำมาสอนได้อย่างเหมาะสม 4) สามารถนำหลักสูตรไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 5) ดำเนินการนิเทศการใช้หลักสูตรภายในสถานศึกษา

2.2 การพัฒนาผู้เรียน

2.2.1 ความหมายการพัฒนาผู้เรียน

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 178) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ทำให้เจริญ โดยมีคุณสมบัติที่จะทำได้

วิภาพร มาพบสุข (2543, หน้า 35) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การส่งเสริมให้บุคคลมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรง ให้การศึกษาและฝึกอบรมอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคิด และทักษะการทำงานให้สูงขึ้น ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2547, หน้า 207-208) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ความพยายามอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารในการวางแผน เพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของพนักงาน และการวางแผนในการพัฒนาทางวิชาชีพของพนักงานในองค์กร ตลอดจนปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้น โดยการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นหลัก การฝึกอบรม คือ กิจกรรมที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อให้พัฒนาพนักงาน องค์กรได้เรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานปัจจุบันและการพัฒนาบุคคล คือ การเตรียมความพร้อมของพนักงานให้ก้าวไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงและการเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต

นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2549, หน้า 28) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การพัฒนานักเรียนให้มีพัฒนาการที่ดีขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 19) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การที่ข้าราชการทุกคนมีความปรารถนาที่จะได้รับความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงกว่าขึ้นไปกว่าเดิม และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม มีความปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคง เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับอยู่

วอลตัน (Walton, 1975, pp.15-16) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับ ทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน ในการพัฒนาความสามารถของบุคคลในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา ฝึกอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยการพัฒนาความรู้และทักษะที่จะทำให้งานมีคุณภาพในด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความรู้และทักษะ ภารกิจทั้งหมดของงาน และการวางแผนงาน

อัมสตอท (Umstot, 1984, pp.422-423) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การออกแบบงานให้มีคุณค่า ซึ่งลักษณะงานที่ดีจะต้องมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจ อีกระดับหนึ่งสร้างความรับผิดชอบในการทำงาน จะต้องมีการแจ้งผลการทำงานให้พนักงาน ได้รับทราบ พนักงานทุกคนต้องการใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ทั้งยังต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อแสวงหาความก้าวหน้าในอาชีพที่สูงขึ้น

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Huse, & Cummings, 1985, pp. 198-199) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยพนักงานมีโอกาสที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนด้วยการฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานของพนักงานได้ด้วยความชำนาญจากงานที่ทำอยู่จนเกิดทักษะความชำนาญในการทำงานอย่างสูง และนำกลับไปพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

เบอร์นาดีน, และรัสเซล (Bernardin, & Russell, 1993, p.12) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง เป็นโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อที่จะนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง การได้ทดลองและคิดค้นวิธีการทำงานด้วยตนเอง การเรียนรู้งานในแผนกต่างๆ ของหน่วยงานจะก่อประโยชน์ให้กับหน่วยงานนั้นๆ เป็นอย่างมาก

ดูบริน, และไอร์แลนด์ (Dubrin, & Ireland, 1993, pp. 15-16) กล่าวว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การมีโอกาสนในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อองค์กรที่อยู่ และเพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความสามารถในการทำงาน

สรุปได้ว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาผู้เรียนให้มีการปรับปรุง พัฒนา พัฒนาการ และความประพฤติ ให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2.2.2 ความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียน

รุ่ง พูลสวัสดิ์(2540, หน้า 26-27) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียน ดังนี้

1. บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ผลการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เช่นทางด้านทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ ความเข้าใจในงาน ประสิทธิภาพเปลี่ยนแปลงไป การทำงานมีทั้งคุณภาพและปริมาณงาน รู้จักเทคนิคและวิธีการทำงานดีขึ้น สามารถปรับตัว ปรับใจ ปรับพฤติกรรมให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้เป็นอย่างดี
2. บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จะช่วยแก้ปัญหาขององค์กร ปัญหาของการปฏิบัติงานทั้งระดับผู้บริหารงานในองค์กร และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี งานจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยเพราะบุคลากรเข้าใจงานดี ช่วยลดปัญหาต่างๆ ลงได้พอสมควร
3. ช่วยทำให้ขวัญของบุคลากรในองค์กรดีขึ้น บุคลากรที่พัฒนาแล้วจะทำงานอย่างมีความรู้ ความเข้าใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีกำลังใจในการทำงาน
4. สามารถลดการควบคุมการทำงานของบุคลากรได้มาก เพราะบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างดี สามารถควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรและผู้บริหารลดค่าแรงงานในการควบคุมได้
5. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานจะมีน้อย เพราะบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานดี ฉะนั้น การพัฒนาที่ดีจึงเท่ากับลดปัญหาและอุปสรรคได้ส่วนหนึ่ง
6. เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรโดยตรง เนื่องจากบุคลากรได้เรียนรู้ สัมผัส มีความชำนาญ จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความก้าวหน้าต่อบุคลากรเองนอกจากนี้ บุคลากรยังมีโอกาสได้รับความดีความชอบในการเลื่อนตำแหน่งและฐานะการงานตนเองให้สูงขึ้นเรื่อยๆ
7. ส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงแก่องค์กร ถ้าหากองค์กรขาดแคลนบุคลากรในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ก็สามารถคัดเลือกเอาจากบุคคลที่ได้รับการพัฒนาแล้วลงไป
8. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพราะได้รับการพัฒนาแล้ว สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะองค์กรที่มีแผนงานและนโยบายใหม่ๆ องค์กรควรจะได้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในแผนงานอันใหม่ๆ อาจจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรที่เกี่ยวกับแผนงานนั้น ทำให้การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันได้
9. องค์กรสามารถลดความสิ้นเปลือง และการสูญเปล่าต่างๆ ลงได้ เช่น การขาดงานของบุคลากรอาจจะน้อยลง งานที่ดำเนินการก็เกิดผลเสียหายน้อยมาก ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำมากยิ่งขึ้น

ผจญ เฉลิมสาร (2540, หน้า 50) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียนว่า ความสัมพันธ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา กับ

คุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านประสบการณ์ คือการไปศึกษาดูงาน การฝึกอบรม และการเข้าร่วมสัมมนา

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 314) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียนว่า เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ก่อนที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง มนุษย์จะต้องได้รับการพัฒนา โดยได้รับการคัดเลือก สนับสนุน และส่งเสริมให้ได้ศึกษาต่อ ไปศึกษาดูงาน อบรม ประชุมสัมมนา เป็นปัจจัยจูงใจให้มนุษย์หรือพนักงานตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ ผลิตความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานในความรับผิดชอบ ในหน้าที่ให้ก้าวหน้า

พิมพ์จรรย์ สุระชัยปัญญา (2548, หน้า 15) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียนว่า ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือ ทักษะ และความรู้ จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และความรู้สึกทำหายจากการปฏิบัติงานของตนเอง

นิสดารก์ เวชยานนท์ (2549, หน้า 28) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียนว่า มุ่งพัฒนาใน 3 ด้าน คือ

1. การพัฒนาคนเพื่อให้เรียนรู้งานของตนเอง และรู้จักการแก้ไขปัญหาในงาน ซึ่งทำได้โดยการฝึกอบรม และการศึกษา
2. พัฒนาคนเพื่อให้เรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กร
3. เพื่อให้เป้าหมายของคน และองค์กรเป็นเป้าหมายเดียวกัน อีกทั้งยังช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานด้วย

วอลตัน (Walton, 1975, pp.22-27) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียนว่า พนักงานจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความคิดที่ทันสมัย ก้าวทันโลกแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology) อยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ ตลอดจนความเจริญก้าวหน้าขององค์กร วิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของพนักงาน

ฮิวส์, และคัมมิงส์ (Hues, & Cumming, 1985, p.35) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียนมีความจำเป็น ซึ่งงานที่สมควรเอื้อต่อโอกาสที่จะใช้ประโยชน์อื่นๆ และทำให้มีการพัฒนาทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้มีผลต่อการได้มีส่วนร่วมและรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองและมีความรู้ที่ท้าทายเกิดขึ้นจากการทำงานของตน

เดวิส, และนิวสตรอม (Davis, & Newstrom, 1989, p.389) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาผู้เรียนว่า มนุษย์ให้ความสำคัญกับคุณค่าของตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปของมนุษย์ พร้อมกันกับความต้องการพื้นฐานของเขา เป็นการมุ่งที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาความสามารถของตนเอง

สรุปได้ว่า ความสำคัญการพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การพัฒนาผู้เรียน ช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะในช่วงระยะเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานอยู่ในองค์กร เทคนิคและวิธีการสมัยใหม่ได้พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ดังนั้น หน่วยงานควรจัดให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง จะสามารถเพิ่มผลผลิตทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้กับองค์กรได้อีกทางหนึ่ง

2.2.3 สมรรถนะของการพัฒนาผู้เรียน

दनัย เทียนพุ่ม (2541, หน้า 51-52) กล่าวถึง สมรรถนะด้านการพัฒนาผู้เรียนว่า ต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่า หน่วยงาน หรือ ทางการศึกษาต้องพัฒนาคนไปทางทิศใด องค์กรสร้างระบบแรงจูงใจที่เหมาะสมกับแนวคิดใหม่ๆ ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์

ประมวล พฤษภูมิกุล (2548, หน้า 23) ได้สรุปขั้นตอนของการพัฒนาผู้เรียนไว้ดังนี้

1. สำรวจตนเองเพื่อทราบถึงความสามารถจุดดี จุดด้อย ข้อบกพร่องของตน
- 2) กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาโดยกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์สำหรับตนเอง
- 3) การปรับปรุงแก้ไขตนเองเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนด และ
- 4) ตรวจสอบความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 19) กล่าวว่า รูปแบบของการพัฒนาผู้เรียนสามารถที่จะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. การฝึกอบรม จะเน้นการพัฒนามนุษย์เพื่อให้สามารถแยกแยะระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และจิตใจให้สามารถนำไปใช้ได้ในงานปัจจุบัน มีกระบวนการฝึกฝึกอบรมที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลคุ้มค่าต่อองค์กรมีเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และเนื้อหาสาระ

2. การศึกษา มีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้โดยการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อยกระดับความสามารถโดยส่วนรวมของบุคลากรทั้งด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ มีการเตรียมบุคลากรให้มีความสามารถในอนาคต โดยการศึกษาในที่ทำงาน และการศึกษาจากภายนอกองค์กร

3. การวางแผนและพัฒนาอาชีพ มีวิธีการวางแผนและพัฒนาอาชีพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงานกับพนักงาน เป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ให้มีทักษะความพร้อมทางด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับองค์กรในอนาคต ทำให้พนักงานเกิดความรู้ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรในอนาคตอย่างมีเป้าหมายชัดเจน

เฉลิมชัย เลิศทวีพรกุล (2551, หน้า 9 -12) ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนานักเรียนประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ดังนี้

1. โน้มน้าวให้นักเรียนควบคุมตนเองให้มีจิตสำนึกคิดเชิงบวก ศรัทธาในความงามความฝัน ถ้าคิดว่าทำได้แล้วคุณจะทำได้และลงมือทำเดี๋ยวนี้ กฎของความสำเร็จ คือ ลงมือทำเดี๋ยวนี้

2. ฝึกให้นักเรียนเอาใจจดจ่อกับสิ่งที่ฟังบรรยายและหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ฟังบรรยาย โดยการสร้างมโนภาพ ถ่ายทอดความคิดออกมาเป็นรูปภาพ เพราะรูปภาพหนึ่งรูปมีค่าเท่ากับคำพูดพันคำ

3. ยึดกฎใจเขาใจเรา กฎมนุษย์ทองคำกล่าวว่า จงปฏิบัติต่อผู้อื่นในลักษณะเดียวกับที่เราต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อเรา ครูควรฝึกให้นักเรียนแบ่งปันสิ่งของที่มีให้ผู้อื่น

4. ขจัดความคิดเชิงลบออกให้หมด ด้วยการให้นักเรียนทบทวนตนเอง

5. ให้นักเรียนได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข แล้วแบ่งปันความสุขให้ผู้อื่นด้วย ครูต้องมีความเมตตาเป็นฐาน ไม่กดดันให้เกิดความกังวล เปลี่ยนความกังวลให้เป็นกังวลอย่างสร้างสรรค์ ฝึกให้ยึดกฎในการแก้ปัญหาความกังวล 2 ข้อ คือ ให้คิดถึงผลลัพธ์ที่ดีที่สุดที่อาจเกิดขึ้นกับปัญหาหรือความน่าจะเป็น กับสิ่งที่เขากังวลและสิ่งที่เกิดขึ้นในที่สุดมีความเป็นไปได้สูง ครูควรช่วยให้นักเรียนสามารถควบคุมสถานการณ์ ตอบสนองต่อปัญหาเชิงบวก สร้างนิสัยมองโลกในแง่ดีในทุก ๆ สถานการณ์

6. สร้างนิสัยใจกว้างให้เกิดขึ้นกับนักเรียน การเปิดใจกว้างเพื่อยอมรับผู้อื่นในรูปแบบที่เขาเป็น มองหาจุดดีและเรียนรู้ที่จะชอบผู้อื่น ฝึกให้นักเรียนนึกถึงบุคคลผู้หนึ่งที่เขายอมรับไม่ค่อยได้ โดยให้เขียนชื่อเขาคณนั้น แล้วฝึกยอมรับในสิ่งที่เขาเป็นโดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกมาครอบงำจิตใจ

7. ให้นักเรียนเตือนตนเองด้วยการคิดเชิงบวก ให้นักเรียนได้ควบคุมสิ่งเร้าจิตใจที่เกิดขึ้นภายนอก การฝึกการควบคุม 3 รูปแบบ คือ การเตือนจากสิ่งเร้าจิตใจที่สำคัญ การมองเห็น การได้ยิน สัมผัสทางกาย รสชาติและกลิ่น การเตือนตนเองให้พบกับแง่มุมสนุกสนาน หัวเราะกับข้อผิดพลาด ไม่เครียดและมีอารมณ์ขันขณะเกิดปัญหา การเตือนอัตโนมัติ คือ ให้นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่ดี ๆ

8. พลังแห่งการอธิษฐาน เมื่ออธิษฐานจะเกิดแรงศรัทธาและความเชื่อมั่นในสิ่งที่มุ่งหวัง

9. ฝึกให้นักเรียนได้กำหนดเป้าหมาย การกำหนดเป้าหมายเป็นวิธีการหนึ่งในการมุ่งจุดสนใจไปยังสิ่งที่ต้องการ โดยกำหนดเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

10. ศึกษาและวางแผนทุก ๆ วัน ในแต่ละวันครูควรฝึกให้นักเรียนได้ปฏิบัติกิจกรรม 15 ถึง 20 นาที ในการคิดถึงเป้าหมายด้วยทัศนคติเชิงบวก ตรวจสอบทัศนคติของตนเองด้วยทัศนคติเชิงบวก ทบทวนการกระทำและการคิดด้วยทัศนคติเชิงบวก อ่านหนังสือสร้างแรงบันดาลใจ จัดสรรเวลาเพื่อศึกษา คิดและวางแผนด้วยทัศนคติเชิงบวก

มอทท์ (Mott, 1972, p. 305) กล่าวว่า ความสามารถในการพัฒนานักเรียน คือ มีความคิดเห็นท่าที ความรู้สึกหรือพฤติกรรมของผู้ที่ได้รับการศึกษา แสดงออกในทางที่ดีงามสมเหตุสมผล และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม การศึกษานอกจากจะสร้างเสริมความเจริญให้บุคคลทั้ง 4 ด้าน กล่าวคือด้านร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรงพัฒนาการส่วนต่างๆ อย่างเหมาะสมกับวัย ด้านสติปัญญามีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนรู้จักคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล และมี ความคิดอย่างสร้างสรรค์ ด้านสังคม สามารถนำความรู้ความสามารถและทักษะอันจำเป็นเพื่อนำไปใช้ในการดำรงชีวิตในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่าง มีความสุข และดำเนินจิตใจ รู้จักเหตุผล มีวินัย คุณธรรม จริยธรรมอย่างเหมาะสมและดีงามแล้วทัศนคติทางบวกจะเป็นผลที่เกิดจากผู้ได้รับการศึกษารอบด้านทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวแล้ว ผู้ที่มีทัศนคติทางบวกจะเป็นผู้ที่มีความรู้สึก และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เป็นที่พึงประสงค์ของสังคมโดยส่วนรวม มีจิตใจกว้างขวางไม่ทำตนต่อต้านหรือถดถอยหนีสังคม มีความมั่นคงทางจิตใจมีเหตุผลยอมรับกฎกติกาของสังคมที่ได้กำหนดขึ้น และปฏิบัติด้วยความจริงจัง มีจิตใจ เป็นประชาธิปไตยยอมรับและเคารพความคิดเห็นของส่วนรวมเห็นความสำคัญและคุณค่าของการอยู่ร่วมกันในสังคมให้ความร่วมมือร่วมใจต่อการปฏิบัติภารกิจของส่วนรวมให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นผู้ที่มีความสามารถควบคุมจิตใจ และมีวินัยในตนเอง อดกลั้น และเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมประพฤติปฏิบัติตัว เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนมนุษย์เป็นแบบอย่างที่ดีของสังคมตลอดจนสามารถดำเนินการ อบรมสั่งสอนนักเรียนให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระเบียบวินัย รู้จักพัฒนาตนเอง มีเจตคติที่ดีต่อการศึกษาและอยู่ในสังคมได้ อย่างมีความสุข

วอลตัน (Walton, 1975, p.15) กล่าวว่าสมรรถนะด้านในการพัฒนาผู้เรียน พิจารณาจากองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความสามารถควบคุมงานด้วยตนเอง ทำให้บุคคลรู้สึกกว้างงานที่ทำทำทหายความสามารถของตน ตนได้ใช้ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ขยายขีดความสามารถในการทำงาน
2. สารสนเทศที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักสรรหาสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการ และแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่จะทำให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. การวางแผน บุคคลที่มีสมรรถภาพต้องมีการวางแผนที่ดี ในการปฏิบัติงานต่างๆ

เดสเลอร์ (Dessler, 1978, p.133) ได้กล่าวถึงลักษณะของการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคคล ไว้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การอบรมพนักงานใหม่ (perservice training) เป็นการฝึกอบรมที่จะช่วยให้เกิดความแน่ใจว่า พนักงานใหม่มีความรู้ และทักษะตามที่ต้องการ เพื่อปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในรายละเอียดของงานในตำแหน่งนั้นๆ

2. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไข(inservice training) รายละเอียดหรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากการประเมินค่า จะทำให้ทราบปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ซึ่งฝ่ายจัดการจะได้ให้ข้อเสนอแนะ และจัดการฝึกอบรมให้

3. การฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงาน (on – job training) โดยทั่วไปมักจะเรียกการฝึกอบรมว่าเป็น การพัฒนา หรือ การพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งให้บุคคลได้เพิ่มประสิทธิภาพขององค์การหรือหน่วยงานในระยะยาว อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมกับการพัฒนา มีความแตกต่างกันอยู่บ้าง เพราะการฝึกอบรม มาเป็นการพยายามขององค์การที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานในตำแหน่งของบุคลากร ในขณะที่การพัฒนานั้นเป็นกิจกรรมต่างๆที่ใช้เพื่อปรับปรุงความสามารถของบุคลากรเพื่อความก้าวหน้า มีความรับผิดชอบในตำแหน่งงานภายในระบบงานมากขึ้น การพัฒนาจะรวมเอากิจกรรมทั้งหมดที่จัดทำขึ้น เพื่อเพิ่มความสามารถของบุคลากร ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะมีความก้าวหน้าและตำแหน่งงานในระดับใดก็ตาม

แมทธิว, และเจมส์ (Mathieu, & James, 1991, pp.127-133) ได้กล่าวว่า สมรรถนะด้านที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคคลมี 5 ลักษณะ คือ งานที่ผู้ทำได้ใช้ความสามารถเฉพาะทาง งานที่ผู้ทำยอมรับว่ามีความสำคัญ งานที่ได้รับทราบผลย้อนกลับ งานที่ผู้ทำงานมีอิสระในการทำงาน และงานที่ผู้ทำงานได้ใช้ความสามารถหลากหลาย ซึ่งลักษณะงานดังกล่าวช่วยให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น

สรุปได้ว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาผู้เรียนให้มีการปรับปรุง พัฒนา พัฒนาการ และความประพฤติ ให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วย 1) ใช้โอกาสในการฝึกอบรมและเพิ่มความรู้ 2) ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะอย่างเต็มที่ 3) รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายที่มีความสำคัญให้ปฏิบัติ 4) ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่ต้องใช้ความสามารถและความรับผิดชอบที่สูงขึ้น 5) ใช้โอกาสไปศึกษาดูงานในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

2.3 การจัดการเรียนรู้

2.3.1 ความหมายการจัดการเรียนรู้

กรมวิชาการ (2545, หน้า 27) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง การตรวจสอบและทบทวนขั้นตอนการดำเนินการในการพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายยุทธศาสตร์ในการพัฒนารวมถึงความต้องการของสถานศึกษาและชุมชน

รุจิรี ภู่อาระ, จันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 61) ได้กล่าวถึง การจัดการเรียนรู้ หมายถึง วิธีการสอนของครู ซึ่งครูจะต้องสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้

ผู้เรียนได้ฝึกทักษะทางด้านการคิดวิเคราะห์และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วิธีคิด วิธีดำเนินชีวิต และมีทักษะในการเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆได้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 20) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง การส่งเสริมให้ครูมีการจัดทำแผน และจัดกระบวนการเรียนรู้ตามสาระหน่วยการเรียนรู้ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และจัดหาสาระกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดของผู้เรียน ส่งเสริมให้ผู้เรียนฝึกทักษะกระบวนการคิด ปลูกฝัง คุณธรรม ค่านิยมและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาสาระกิจกรรมทั้งนี้โดยจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมและแหล่งเรียนรู้ให้เอื้อต่อการจัดกระบวนการเรียนรู้และการสอนตามความเหมาะสม

ไพบุลย์ เสียงก้อง,และคนอื่นๆ (2546, หน้า 33-38) ได้ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้ไว้ว่าเป็นการส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ตามสาระและหน่วยการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการส่งเสริมให้ครูจัดกระบวนการเรียนรู้และกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความสนใจของผู้เรียนมีการปลูกฝังในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนค่านิยมที่ดีงาม คุณลักษณะที่พึงประสงค์และมีความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระกิจกรรม และมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาครู เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ตามความเหมาะสม ”

วัฒนา ก้อนเชื้อรัตน์ (2549, หน้า 1) ได้สรุปความหมายของการจัดการเรียนรู้ไว้ ดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ หรือสิ่งเร้า เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งด้านความรู้ การปฏิบัติ และความรู้สึก ผลที่เกิดจากการสอน คือ ความรู้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 20) ได้สรุปความหมายของการจัดการเรียนรู้ไว้ ดังนี้ คือ การจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ “วิธีการเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหลังจากได้เรียนเนื้อหาตอนใดตอนหนึ่งจากผู้สอน ซึ่งเป็นตัวอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนได้วิธีการเรียนรู้ อย่างเป็นขั้นตอน หรือเป็นกระบวนการ เป็นการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นผู้ปฏิบัติ เป็นผู้คิด เป็นผู้ทำกิจกรรมต่างๆเอง โดยมีผู้สอนเป็นผู้กำกับควบคุมให้มีการกระทำ เมื่อบรรลุผลแล้วผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เองจากการปฏิบัติทำให้รู้ว่าวิธีที่ ต้องคิด ต้องทำตามขั้นตอนอย่างไรบ้าง ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่เป็นกระบวนการติดตัวไปทำเรื่อง อื่นๆได้เอง ผู้สอนควรต้องช่วยชี้แนะหรือย้ำขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ วิธีการ ตามขั้นตอนควบคู่กันไปกับเนื้อหา

ฮู, และดันแคน (Hough, & Duncan, 1970, p.144) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง กิจกรรมของบุคคลซึ่งมีหลักและเหตุผล เป็นกิจกรรมที่บุคคลได้ใช้ความรู้ของตนเองอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสนับสนุนให้ผู้อื่นเกิดการเรียนรู้และความผาสุก

กู๊ด (Good, 1973, p.588) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง การกระทำอันเป็นการอบรมสั่งสอนผู้เรียนในสถาบันการศึกษา

ฮิลการ์ด, และเบอาเวอร์ (Hilgard, & Bower, 1981, p.12) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการฝึกหัดนี้ไม่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมที่เกิดจากการตอบสนองตามสัญชาตญาณ

ฮิลล์ (Hills, 1982, p.266) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการให้การศึกษาแก่ผู้เรียน ซึ่งต้องอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง วิธีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้นักเรียนมีความสุข มีส่วนร่วมในการที่จะเรียนและเห็นคุณค่าของการเรียน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกคิดวิเคราะห์ และศึกษาความรู้ด้วยตนเอง รับรู้วิธีการคิดการดำเนินการเป็นขั้นตอน รู้จักเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพตลอดทั้งมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ดีงาม

2.3.2 ความสำคัญของการจัดการเรียนรู้

พิทักษ์ พรหมกุล (2542, หน้า 34) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารการศึกษาหรือบริหารโรงเรียน เพราะในปัจจุบันโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีทั้งวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้น ในการจัดการศึกษาก็เช่นเดียวกัน หลักสูตร เนื้อหา วิธีการสอน และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางด้านการศึกษา ก็เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาสิ่งเหล่านี้ให้ทันกับวิทยาการที่ก้าวหน้า สถานศึกษาใดที่ตังขึ้นมาแล้วไม่คอยปรับปรุงเกี่ยวกับการเรียนการสอนเลย โรงเรียนหรือสถานศึกษาแห่งนั้นย่อมล้าหลังเพราะวิทยาการต่าง ๆ ได้ก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง

อรทัย มูลคำ, และสุวิทย์ มูลคำ (2544, หน้า 11) กล่าวว่า การเรียนรู้ของผู้เรียนจะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับจัดการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญ เพราะการจัดการเรียนรู้เป็นการจัดกิจกรรม ประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนโดยคำนึงถึงองค์ประกอบคล้ายกัน เช่น การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ลักษณะของกิจกรรม วัยของผู้เรียน เทคนิค บรรยากาศ สื่อ แหล่งเรียนรู้ สิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ และถือว่าการจัดการเรียนรู้เป็นกิจกรรมที่สำคัญมากในกระบวนการใช้หลักสูตร เพราะเป็นกิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนปฏิบัติมากที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์เป็นอย่างดี จึงจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายต่อผู้เรียน ซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาผู้เรียน และผลการเรียนรู้จะต้องเป็นเชื้อหรือชนวนที่ทำให้ผู้เรียนใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิต หรือเรียกว่าเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้นั่นเอง

กมล ภูประเสริฐ (2545, หน้า 44) กล่าวถึง ความสำคัญและความจำเป็นในการจัดการเรียนรู้ ดังนี้

1. ในการจัดการเรียนรู้นั้นควรมีความสอดคล้องกับความถนัดและความสนใจตลอดจนความต้องการความต้องการของผู้เรียน

2. ส่งเสริมความสามารถในกระบวนการเรียนเพื่อให้มีการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิตหรือการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้

3. ส่งเสริมพัฒนาการทุกด้านของผู้เรียนแต่ละคนโดยคำนึงความแตกต่างระหว่างบุคคลนำไปใช้ประโยชน์ได้ หรือมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ให้มากที่สุด

4. ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันทั้งผู้เรียน ผู้สอน และผู้เกี่ยวข้อง

ทิตินา แคมมณี (2545, หน้า 12) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำได้สำเร็จเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ ครู และผู้เรียน มีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับความหมายของการเรียนรู้

บุญดี บุญญากิจ, นงลักษณ์, ประสพสุข โชคชัย, ดิสพงศ์ พรชนกนาถ, และปรียวรรณ วรรณล้วน (2548, หน้า 6-11) กล่าวว่า ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์กร ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่มีลักษณะเฉพาะโดดเด่นกว่าสินทรัพย์อื่นๆ คือเป็นสินทรัพย์ที่ไม่มีขีดจำกัด ยิ่งใช้มากเท่าไรก็ยิ่งมีคุณค่าเพิ่มขึ้นเท่านั้น หรืออีกนัยหนึ่ง ยิ่งองค์กรมีความรู้มากเท่าไร ก็ยังสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้มากขึ้นเท่านั้น เมื่อเรียนรู้ได้มากขึ้นก็สร้างความรู้ใหม่ได้มากขึ้น เมื่อนำความรู้ใหม่มาบูรณาการกับความรู้ใหม่ก็จะก่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้นอีก และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น จึงกลายเป็นวงจรที่เพิ่มพูนได้ในตัวเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “วงจรเรียนรู้” นั่นเองการที่องค์กรจะสร้างและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการทำให่วงจรการเรียนรู้ที่กล่าวมาข้างต้นหมุนได้รวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรมีกระบวนการเป็นระบบในการค้นหา สร้างรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปันและใช้ความรู้ กระบวนการนี้ คือ “การจัดการความรู้”

ฮิลล์ (Hills, 1982, p.266) กล่าวว่า การเรียนรู้เปรียบเสมือนเครื่องมือที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนรักการเรียน ตั้งใจเรียนและเกิดการเรียนรู้ขึ้น การเรียนของผู้เรียนจะไปสู่จุดหมายปลายทาง คือ ความสำเร็จในชีวิตหรือไม่เพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการเรียนรู้ที่ดีของผู้สอน หรือผู้สอนด้วยเช่นกัน หากผู้สอนรู้จักเลือกใช้วิธีการจัดการเรียนรู้ที่ดีและเหมาะสมแล้ว ย่อมจะมีผลดีต่อการเรียนของผู้เรียน 5 ประการ ดังนี้

1. มีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาวิชา หรือกิจกรรมที่เรียนรู้
2. เกิดทักษะหรือมีความชำนาญใน เนื้อหาวิชา หรือกิจกรรมที่เรียนรู้
3. เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่เรียน
4. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้
5. สามารถนำความรู้ไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมต่อไปอีกได้

ดาเวน พอร์ท และพรูแซค (Davenport, & Prusak, 1999, pp.45-46)

กล่าวว่า การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะมีมานานนับร้อยปี ซึ่งมีตัวอย่างที่เห็นได้ชัดจนได้แก่อุตสาหกรรมในครัวเรือนต่างๆ เช่น งานฝีมือ การทำอาหาร เป็นต้น ซึ่งมีการสร้าง เก็บ

และถ่ายทอดความรู้และภูมิปัญญาที่มีในครอบครัวจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่งต่อไปหลายชั่วคน โดยใช้วิถีธรรมชาติ เช่น พุดคูดุ่ย สังกะสี จดจำ เป็นต้น ซึ่งไม่จำเป็นต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบแต่อย่างใด วิธีดังกล่าวก็ถือว่าการจัดการความรู้รูปแบบหนึ่ง อย่างไรก็ตามในโลกยุคปัจจุบัน เป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ เทคโนโลยี การตลาดและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นการใช้วิธีการจัดการความรู้แบบธรรมชาติอย่างเดียวย่อมก้าวตามโลกไม่ทัน จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถทำให้บุคคลากรได้ใช้ความรู้ที่ต้องการได้ทันเวลาเพื่อเพิ่มผลผลิตและศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการจัดการเรียนรู้ เป็นการตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ขององค์กรเป็นเรื่องที่จำเป็น โดยสถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องเล็งความสำคัญและนำการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์เพื่งพูนพลังความรู้ความสามารถในการจัดการเรียนการสอนของครูเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้สูงสุด

2.3.3 สมรรถนะของการจัดการเรียนรู้

ทิศนา แคมมณี (2545, หน้า 56) ได้เสนอสมรรถนะด้านการจัดการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ดังนี้

1. ด้านหลักการจัดการกระบวนการเรียนรู้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้
 - 1.2 ผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด
 - 1.3 ต้องมีการส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มตาม

ศักยภาพ

- 1.4 ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทุกเวลา ทุกสถานที่
2. ด้านการจัดเนื้อหาสาระ
 - 2.1 จัดสาระทั้งด้านความรู้ คุณธรรมและกระบวนการเรียนรู้
 - 2.2 บูรณาการสาระ 6 หมวด
 - 2.2.1 เรื่องเกี่ยวกับตนเองและความสัมพันธ์กับสังคม
 - 2.2.2 ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - 2.2.3 ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปวัฒนธรรม กีฬา ภูมิปัญญา
 - 2.2.4 ความรู้ทักษะด้านคณิตศาสตร์ และภาษา
 - 2.2.5 ความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ และการ

ไทย

ดำรงชีวิต

2.2.6 การจัดเนื้อหาสาระที่มีความสอดคล้องกับความสนใจ

และความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.3 จัดทำสาระหลักสูตรท้องถิ่น

3. ด้านการจัดกระบวนการเรียนรู้

3.1 บูรณาการสาระ

3.2 ปลุกฝังคุณธรรมและค่านิยมที่ดีงาม

3.3 ปลุกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์โดยเฉพาะนิสัยรักการอ่านและ

การใฝ่รู้

3.4 ให้ผู้เรียนได้เผชิญสถานการณ์จริง

3.5 ผู้เรียนมีโอกาสได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง

3.6 ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง

3.7 ฝึกทักษะกระบวนการคิดให้แก่ผู้เรียน

3.8 ฝึกทักษะกระบวนการจัดการให้แก่ผู้เรียน

3.9 ฝึกฝนให้ผู้เรียนใช้กระบวนการวิจัยในการเรียนรู้

3.10 ฝึกให้ผู้เรียนประยุกต์ใช้ความรู้

3.11 มีการจัดสภาพแวดล้อม สื่อการเรียน แหล่งวิทยาการ และสร้าง

บรรยากาศให้มีความเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน

3.12 ประเมินผู้เรียนโดยใช้ข้อมูลหลายด้าน

3.13 ประสานสัมพันธ์กับผู้ปกครองและชุมชนเพื่อช่วยกันพัฒนา

ผู้เรียน

3.14 ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน โดยการจัดกระบวนการเรียนรู้

ภายในชุมชน

นวลจิตต์ ชาวกีรติพงศ์, เบญจลักษณ์ น้ำฟ้า, และชัตเจน ไทยแท้ (2545, หน้า 15) กล่าวถึงพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ไว้ 16 ประการ ดังนี้

1. คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักเรียน
2. การเน้นความต้องการของผู้เรียนเป็นหลัก
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียน
4. การจัดกิจกรรมให้น่าสนใจ ไม่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเบื่อหน่าย
5. มีความเมตตากรุณาต่อผู้เรียน
6. กระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจอยากรู้
7. การตระหนักถึงเวลาที่เหมาะสมที่ผู้เรียนติดตามการเรียนรู้
8. สร้างบรรยากาศ หรือสถานการณ์ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้โดยการปฏิบัติจริง
9. การสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้

10. การมีจุดมุ่งหมายของการสอน
 11. ความเข้าใจผู้เรียน
 12. ภูมิหลังของผู้เรียน
 13. การไม่ยึดวิธีการใดวิธีการหนึ่งเท่านั้น
 14. การเรียนการสอนที่ดีเป็นพลวัต มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งด้านการจัดกิจกรรม การสร้างบรรยากาศ รูปแบบเนื้อหาสาระ เทคนิค วิธีการ
 15. การสอนสิ่งที่ไม่ไกลตัวผู้เรียนมากเกินไป
 16. การวางแผนการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 20) ได้กล่าวถึง ขอบข่ายการจัดการเรียนรู้ โดยยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

1. ต้องมีการส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ ตามสาระและหน่วยการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
2. ต้องมีการส่งเสริมให้ครูจัดกระบวนการเรียนรู้ ตามสาระและกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดของผู้เรียน มีการฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงผสมกับการปฏิบัติจริง มีการส่งเสริมให้รักการอ่านและมีความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการผสมผสานความรู้ต่าง ๆ ให้มีความสมดุลกัน มีการปลูกฝังคุณธรรมค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาสาระ กิจกรรม ทั้งนี้โดยจัดบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม แหล่งเรียนรู้ให้เอื้อต่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ และการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือเครือข่ายผู้ปกครอง ชุมชน ท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนตามความเหมาะสม

วิโรจน์ รุ่งเรือง (2553, หน้า 22) ได้กล่าวถึง สมรรถนะด้านการจัดการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังนี้ ต้องมีการจัดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับความสนใจ และความถนัดของผู้เรียนโดยคำนึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน และต้องมีการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะกระบวนการคิดการจัดการเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ใช้ความรู้ในชีวิตประจำวัน

วิบูลย์ ไม้เลียง (2550, หน้า 31) ได้เสนอขอบข่ายการจัดการเรียนรู้ไว้ดังนี้

1. การจัดการเรียนการสอนที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน
2. การส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ
3. การจัดกิจกรรมการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. การสอนที่ทำให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้และนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้
5. การส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน

6. การจัดการเรียนที่ปลูกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่ผู้เรียน

7. การจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้มีความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมกับเวลาและสภาพของผู้เรียน

ยู, และตันแคน (Hough, & Duncan, 1970, p.144) กล่าวว่า พฤติกรรมการจัดการเรียนรู้เป็นกิจกรรมในแง่มุมต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านหลักสูตร (curriculum) หมายถึง การศึกษาจุดมุ่งหมายของการศึกษา ความเข้าใจในจุดประสงค์รายวิชาและการตั้งจุดประสงค์การจัดการเรียนรู้ที่ชัดเจน ตลอดจนการเลือกเนื้อหาได้เหมาะสมสอดคล้องกับท้องถิ่น

2. ด้านการจัดการเรียนรู้ (instruction) หมายถึง การเลือกวิธีสอนและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุถึงจุดประสงค์การเรียนรู้ที่วางไว้

3. ด้านการวัดผล (measuring) หมายถึง การเลือกวิธีการวัดผลที่เหมาะสมและสามารถวิเคราะห์ผลได้

4. ด้านการประเมินผลการจัดการเรียนรู้ (evaluating) หมายถึง ความสามารถในการประเมินผลของการจัดการเรียนรู้ทั้งหมดได้

ออสซูเบล (Ausubel, 1999, p.218) ได้นำเสนอพฤติกรรมการจัดการเรียนรู้ไว้ 2 ประการ ดังนี้

1. ผู้สอนควรคำนึงถึงพัฒนาการทางสติปัญญาของผู้เรียน ว่าผู้เรียนทุกคนจะผ่านขั้นพัฒนาการทางสติปัญญาทั้งสี่ขั้นตามลำดับ ผู้เรียนที่มีอายุเท่ากันอาจมีขั้นพัฒนาการทางสติปัญญาที่แตกต่างกัน พัฒนาการทางสติปัญญาของผู้เรียนแต่ละคนเป็นเครื่องแสดงความสามารถของบุคคลนั้น ผู้เรียนแต่ละคนจะได้รับประสบการณ์ทางกายภาพและทางสมองพัฒนาการทางสติปัญญา เป็นผลเนื่องจากการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับสภาพแวดล้อมซึ่งรวมทั้งผู้สอนด้วย ผู้เรียนควรเป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาสติปัญญาของตนเอง การจัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนสนใจและตั้งใจเรียนทำให้สภาวะสมดุล และ เกิดขึ้นได้ ซึ่งเป็นผลให้มีพัฒนาการทางสติปัญญา ผู้สอนควรมีเป้าหมายในการจัดการเรียนรู้อันแน่วแน่ที่จะสร้างผู้เรียนให้เป็นคนที่สามารถทำสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ได้

2. ผู้สอนควรใช้หลักสูตรและการจัดการเรียนรู้บนพื้นฐานทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเปียเจต์ กล่าวคือ ในการจัดการเรียนรู้ผู้สอนต้องไม่เน้นแต่เพียงข้อเท็จจริงเท่านั้น การจัดการเรียนรู้ต้องเน้นให้ผู้เรียนใช้ศักยภาพของตนเองให้มากที่สุด จัดเนื้อหาและอุปกรณ์การจัดการเรียนรู้ให้ สอดคล้องกับพัฒนาการของผู้เรียนและคำนึงถึงความต้องการของผู้เรียนด้วย ผู้สอนควรจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนพบกับความแปลกใหม่ โดยการเสนอปัญหาที่เกินขั้นพัฒนาการทางสติปัญญาของผู้เรียนเพียงเล็กน้อย เพื่อให้ผู้เรียนหาหนทางที่จะแก้ปัญหาเหล่านั้นเน้นการเรียนรู้ที่ต้องอาศัยกิจกรรมการเสาะแสวงหาความรู้และค้นพบ

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ หมายถึง วิธีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นให้นักเรียนมีความสุข มีส่วนร่วมในการที่จะเรียนและเห็นคุณค่าของการเรียน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกคิดวิเคราะห์ และศึกษาความรู้ด้วยตนเอง รับรู้วิธีการคิดการดำเนินการเป็นขั้นตอน รู้จักเชื่อมโยงความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพตลอดทั้งมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ดีงาม สามารถวัดได้จาก 1) จัดการเรียนโดยปลูกฝังคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่ผู้เรียน 2) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3) จัดกระบวนการเรียนรู้ให้มีความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม 4) มุ่งมั่นตั้งใจในการถ่ายทอดความรู้ และ 5) สร้างนวัตกรรมเพื่อนำมาใช้ในการจัดการเรียนรู้

2.4 การวิจัย

2.4.1 ความหมายการวิจัย

ไพโรจน์ ตีรณนากุล (2544, หน้า 1) กล่าวว่า การวิจัย หมายถึง การศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีระเบียบ และมีจุดมุ่งหมายอย่างแน่นอนแล้วนำข้อมูลต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ เปรียบเทียบความหมายตลอดจนหาเหตุผล และความเป็นมาของข้อมูลทำการสรุปอย่างมีระบบ โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์และทางสถิติ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความจริงและหลักการบางอย่าง

พจนานุกรมฉบับนักเรียน (2546, หน้า 470) กล่าวว่า การวิจัย หมายถึง การสะสมการรวบรวม การค้นคว้าเพื่อหาข้อมูลอย่างถี่ถ้วนตามหลักวิชา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 20) กล่าวว่า การวิจัย หมายถึง การศึกษาค้นคว้าอย่างมีระบบแบบแผนและการเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

เบส (Best, 1970, p.21) กล่าวว่า การวิจัย หมายถึง เป็นแบบแผนหรือกระบวนการวิเคราะห์อย่างเป็นปรนัย มีโครงสร้างที่เป็นระเบียบ มีการจดบันทึกรายงาน และสรุปผลเป็นกฎเกณฑ์หรือทฤษฎีขึ้น เพื่อนำไปอธิบาย ทำนาย หรือควบคุมปรากฏการณ์ต่าง ๆ"

เคอร์ลิงเจอร์ (Kerlinger, 1973, p.15) กล่าวว่า การวิจัย หมายถึง การใช้ข้อมูลในการตรวจสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ธรรมชาติ โดยมีการควบคุมอย่างเป็นระบบสม่ำเสมอ

เบส, และคาร์น (Best, & Kahn, 1989, p.217) กล่าวว่า การวิจัย หมายถึง การวิเคราะห์ที่มีระบบ ระเบียบ และจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน อันจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นข้อสรุปที่เป็นนัยทั่วไปหรือได้มาซึ่งหลักเกณฑ์ หรือทฤษฎี

เกล (Karl, 1997, p.21) กล่าวว่า การวิจัย หมายถึง กระบวนการในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ความจริง

สรุปได้ว่า การวิจัย หมายถึง กระบวนการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพื่อมุ่งแสวงหานวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาสิ่งต่าง ๆ อย่างแท้จริง มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีการนำนวัตกรรมที่สร้างขึ้นมาทดลองใช้แล้วพัฒนาและอาจมีการพัฒนาหลาย ๆ รอบ เพื่อให้ได้นวัตกรรมที่มีคุณภาพที่สุด

2.4.2 ความสำคัญของการวิจัย

ไพโรจน์ ตีรณธนากุล (2544, หน้า 1) กล่าวถึงความสำคัญของการวิจัยว่า

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ ทางวิชาการ เป็นการแสวงหาความรู้ หรือความจริงเพื่อสร้างเป็นกฎ สูตรทฤษฎี ในแต่ละสาขาวิชา ไม่คำนึงถึงเรื่องการนำผลการวิจัยไปใช้ เพราะการวิจัยแบบนี้มีจุดมุ่งหมายเพียงต้องการรู้เรื่องราวต่าง ๆ เท่านั้น เช่น การวิจัยเกี่ยวกับปรากฏการณ์ธรรมชาติการโคจรของดาวหาง การวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

2. เพื่อนำไปประยุกต์หรือใช้ประโยชน์ในงานต่าง ๆ มีจุดมุ่งหมายในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงปฏิบัติโดยตรง เช่น การวิจัยแก้ปัญหาการจราจรการวิจัยปัญหาการเรียนการสอน การวิจัยเพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

เคอร์ลิงเจอร์ (Kerlinger, 1973, p.15) กล่าวว่า การวิจัยมีความสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ได้ข้อความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น ผลการวิจัยทำให้เราทราบว่ามนุษย์แต่ละคนมีความถนัดในการเรียนวิชาการสาขาต่าง ๆ แตกต่างกันออกไป การศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการสอน ทำให้ทราบว่าเทคนิคการสอนที่มีความต่างกันนั้น ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียน มีความแตกต่างกันไปอย่างไร

2. ช่วยให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพสูงสุดจากการได้ความรู้และความเข้าใจต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ทำให้นักการศึกษาสามารถที่จะจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุดได้

3. ก่อให้เกิดประดิษฐ์กรรมและนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการศึกษา ผลของการวิจัยในทางการศึกษาส่วนหนึ่งก่อให้เกิดแนวคิด วิธีการเครื่องมือ ตลอดจนวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดการศึกษาให้ดีขึ้น

เกล (Karl, 1997, p.21) กล่าวว่า การวิจัยมีความสำคัญเพื่อที่จะนำความรู้ความจริงที่ได้มาช่วยในการแก้ปัญหาหรือตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

เบส, และคาร์น (Best, & Kahn, 1999, p.217) กล่าวว่า การวิจัยมีความสำคัญโดยสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาเพื่อบรรลุเป้าหมายสุดท้ายซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

สรุปได้ว่า การวิจัยมีความสำคัญ คือ เป็นกลยุทธ์หรือวิธีการสำคัญหนึ่ง ที่นิยมใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการศึกษา โดยเน้นหลักเหตุผลและตรรกวิทยา เพื่อบรรลุเป้าหมายสุดท้ายซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพยากรณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต

2.4.3 สมรรถนะของการวิจัย

ไพโรจน์ ตีรณธนากุล (2544, หน้า 1) กล่าวถึงสมรรถนะด้านการวิจัยว่า

ขั้นที่ 1 การกำหนดปัญหา เมื่อต้องการศึกษาเรื่องใด ต้องตั้งปัญหาที่จะศึกษาให้ชัดเจนซึ่งในขั้นนี้ผู้วิจัยจะต้องตั้งชื่อเรื่อง และนิยามปัญหาที่จะวิจัย ว่าในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายอย่างไรการที่จะนิยามปัญหาได้ชัดเจน ต้องมีการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ

ขั้นที่ 2 การตั้งสมมุติฐาน การตั้งสมมุติฐานเป็นการทำนายผลการวิจัย เป็นการเดาว่าเรื่องต่าง ๆ ที่ศึกษานั้นเกิดขึ้นเพราะอะไร

ขั้นที่ 3 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องวางแผนว่าจะใช้วิธีการใดเก็บรวบรวมข้อมูลและหาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อที่จะนำข้อมูลมาใช้ในการตอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะต้องใช้ วิธีการทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยและแปลความหมายของข้อมูล

ขั้นที่ 5 การสรุปผล เป็นการสรุปผลว่าการวิจัยครั้งนี้ได้ผลอย่างไรบ้าง พร้อมทั้งอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ แล้วทำเป็นรายงานการวิจัย เพื่อเป็นเอกสารแสดงผลการศึกษาค้นคว้า

กระทรวงศึกษาธิการ (2547, หน้า 2) ได้พัฒนาผลงานที่เรียกว่าหลักสูตรการอบรมวิจัยปฏิบัติ เรื่อง การวิจัยเชิงพัฒนาระดับโรงเรียน ซึ่งมีขั้นตอนหลักของวงจร R&D ที่ใช้ในการสร้างหลักสูตรการวิจัยเชิงพัฒนาระดับโรงเรียน ดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัญหาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ
2. การออกแบบนวัตกรรม
3. การสร้างหรือพัฒนานวัตกรรมตามแนวหรือกรอบของรูปแบบนวัตกรรมที่กำหนดไว้
4. การทดลอง แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ
 - 4.1 การนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก
 - 4.2 การนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ที่อยู่ในสถานการณ์จริง
5. การประเมินผล

วิเวก สุขสวัสดิ์ (2547, หน้า 5) กล่าวถึง สมรรถนะด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมการเรียนการสอน ดังนี้

1. การศึกษาปัญหาการเรียนการสอน
2. การกำหนดและจัดทำวัตกรรมการเรียนการสอน
3. การจัดทำเครื่องมือประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพนวัตกรรม
4. การทดลองศึกษาคุณภาพและประสิทธิภาพวัตกรรมการเรียนการสอน
5. การนำวัตกรรมการเรียนการสอนไปใช้แก้ปัญหา/พัฒนาผู้เรียน
6. การเขียนรายงานผลการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน
7. การเผยแพร่ผลการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 20) กล่าวถึงสมรรถนะด้านกระบวนการของ มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นศึกษาผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่ต้องพัฒนา
 2. ขั้นสร้างผลงานบนฐานของการวิจัย
 3. ขั้นทดลองภาคสนามที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันที่จะนำไปใช้จริง
 4. ขั้นแก้ไขปรับปรุงผลงานเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องจากที่พบในการทดสอบ
- เบส, และคาร์น (Best, & Kahn, 1999, p.217) กล่าวถึงสมรรถนะด้านใน

การทำวิจัยไว้ว่า ประกอบด้วย

1. ปัญหาการวิจัยเป็นประเด็นคำถามหลัก ที่ผู้วิจัยต้องการหาคำตอบด้วยกระบวนการวิจัย การกำหนดปัญหาการวิจัยเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้วิจัยจะต้องระบุให้ชัดเจน เพื่อจะได้ออกแบบการวิจัยได้อย่างเหมาะสม

2. ที่มาของปัญหาการวิจัย เราสามารถที่จะได้ปัญหาการวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ คือ จากการอ่านเอกสาร ได้แก่ ตำรา หรือบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านสาขาวิชา หรือเรื่องที่ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ได้จากการอ่านงานวิจัยที่ผู้อื่นทำไว้ก่อนแล้ว จากการอ่านบทคัดย่อปริยญาณิพนธ์ หรือจากความสนใจส่วนตัวของผู้วิจัย

3. ลักษณะของปัญหาการวิจัยที่ดี มีดังนี้ ต้องเป็นปัญหาที่สำคัญจริง ๆ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติจริงเพื่อแก้ปัญหา ต้องมีข้อมูลสนับสนุนเพียงพอ และหัวข้อปัญหาวิจัยต้องสามารถวางแผนการดำเนินงานได้เป็นขั้นตอนต่าง ๆ ล่วงหน้าได้

4. เกณฑ์ในการพิจารณาในการเลือกปัญหาการวิจัย

สรุปได้ว่า การวิจัย หมายถึง กระบวนการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้เพื่อมุ่งแสวงหานวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาสิ่งต่าง ๆ อย่างแท้จริง มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีการนำนวัตกรรมที่สร้างขึ้นมาทดลองใช้แล้วพัฒนาและอาจมีการพัฒนาหลาย ๆ รอบ เพื่อให้ได้นวัตกรรมที่มีคุณภาพที่สุด สามารถวัดได้จาก 1) ศึกษาผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลงานที่ต้องพัฒนา 2) นำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน 3) ดำเนินการวางแผนการจัดทำวิจัยอย่างสม่ำเสมอ 4) เผยแพร่ผลการพัฒนา

นวัตกรรมการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม และ 5) นำนวัตกรรมการเรียนการสอนไปใช้แก้ปัญหา/พัฒนาผู้เรียน

2.5 ภาวะผู้นำ

2.5.1 ความหมายภาวะผู้นำ

บั้งอร ศรีสุทธิกุล (2544, หน้า 12) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของผู้นำในฐานะของผู้บริหารที่ใช้อิทธิพล และความสัมพันธ์ของพลังอำนาจที่มีในตน แสดงบทบาทต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้นำที่ดีจะต้องมีภาวะผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ในการวางเป้า ในอนาคต มีนโยบายและแผนงานที่เด่นชัดมีความเด็ดขาด มีวินัยในตนเอง มีความรอบรู้อนาคต มีนโยบายและแผนงานที่เด่นชัดมีความเด็ดขาด มีวินัยในตนเอง มีความรอบรู้ในหลักวิชาและเต็มใจที่จะเผชิญกับความเสี่ยง ต้องมีไหวพริบ สามารถกระตุ้นให้ผู้อื่น ปฏิบัติในหลักวิชาและเต็มใจที่จะเผชิญกับความเสี่ยง ต้องมีไหวพริบ สามารถกระตุ้นให้ผู้อื่น ปฏิบัติตามสู่จุดร่วมกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การโดยผ่านกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการตัดสินใจที่ชาญฉลาด คอยควบคุมการตรวจสอบการปฏิบัติงานในองค์การให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ (2544, หน้า 77) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง สถานการณ์ที่ครอบคลุมในมิติที่กว้างและหลากหลายกว่าเรื่องความกล้าและการตัดสินใจ การเป็นผู้นำ ต้องมีความสามารถในการนำ ผลักดัน และสั่งการให้กิจกรรมทุกอย่างดำเนินไปตามเป้าหมาย และครองใจที่ต้องการ ซึ่งประกอบด้วย ความกล้าหาญ ความสามารถในการโน้มน้าว จูงใจ และจูงใจในการตัดสินใจ

ฐิติพงศ์ คล้ายไยทอง (2547, หน้า 19) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานอย่างมีศิลปะโดยใช้กลยุทธ์ของบุคคลที่มีอิทธิพลเหนือคนอื่น และนำคนอื่นในการปฏิบัติงาน โดยคนเหล่านั้นมีความยินดีให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ จนเสร็จสิ้นภารกิจตามวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น

ปรีชา ทัศนละไม (2549, หน้า 21) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การสร้างสรรค์หรือปลูกฝังศรัทธา ความกลมเกลียว ความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นในระหว่างผู้ร่วมงานผู้ตาม ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางที่ผู้นำหรือผู้บริหารต้องการ อันเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 21) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้อำนาจหรืออิทธิพลต่อผู้อื่นเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มยอมปฏิบัติตามความต้องการของตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เดจโนซ (Dejnozka, 1983, pp.7-14) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การบูรณาการบุคคล วัสดุอุปกรณ์และความคิดในกลุ่มเพื่อรวมพลังในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อการ

บรรลุปเป้าหมายของกลุ่ม ความเต็มใจของสมาชิกในกลุ่มที่ถูกนำนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคคลของผู้นำ

เฟร็ดเลอร์, และเคเมอร์ (Fiedler, & Chemers, 1985, p.4) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและอำนาจ

เซอร์จิโอแวนนิ, และมัวร์ (Sergiovanni, & Moore, 1989, p.213) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการของการเกลี้ยกล่อม จูงใจของผู้นำที่จะให้ผู้ตามประพฤติปฏิบัติ ซึ่งส่งเสริมจุดประสงค์ของผู้นำหรือจุดประสงค์ร่วมกันของผู้นำกับผู้ตาม

เซอร์โต (Certo, 1998, p.415) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการควบคุมคนอื่นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

ลิปแฮม (Lipham, 1998, p.122) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การริเริ่มโครงสร้างใหม่หรือกระบวนการใหม่ เพื่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือเพื่อการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการแนะแนวและนำทางพฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.5.2 ความสำคัญของแบบภาวะผู้นำ

สมยศ นาวิการ (2540, หน้า 188-219) กล่าวว่า เนื่องจากความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรดังนั้นความเป็นผู้นำจะเป็นจุดรวมของการวิจัย และการสร้างทฤษฎีขึ้นมาอย่างไม่ขาดสาย นักวิจัยจะดำเนินการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุง และขยายทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงคุณลักษณะ พฤติกรรมและสถานการณ์ออกไปอีก นอกจากนี้ นักวิจัยกำลังพิจารณาอย่างใกล้ชิดกับบทบาทของความเป็นผู้นำทางการบริหารภายในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน และการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นทุกขณะ ดังนั้นจึงมีทฤษฎีความเป็นผู้นำใหม่ปรากฏขึ้นอย่างต่อเนื่อง วิธีการศึกษาการเป็นผู้นำที่ดึงดูดความสนใจอย่างมากในช่วงเวลานี้คือแนวความคิดของความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป หรือความเป็นผู้นำโดยวิสัยทัศน์ และบารมี (transformational leadership : leadership through vision and charisma) และยังคงเรียกอีกหลายชื่อ เช่น ความเป็นผู้นำเชิงบันดาลใจ ความเป็นผู้นำเชิงสัญลักษณ์

ประพันธ์ ผาสุกยัต (2541, หน้า 85) ความเป็นผู้นำหรือความสามารถในการนำ จะเกิดขึ้นได้จำเป็นจะต้องมีการฝึกฝนในเรื่องนี้ เรียกได้ว่าจะต้องมีการฝึกฝนภาวะผู้นำ (practice leadership) เพื่อจะนำความคิดของตนเองให้หลุดพ้นจากกรอบแนวความคิดเดิมไปได้ นำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานจากของเดิมสู่กระบวนการดำเนินงานแบบใหม่ และนำให้เกิดการพัฒนาบุคคลที่สามารถทำให้ทุกคนทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ องค์กรใดไร้ซึ่งผู้ที่มีความสามารถในการนำ ความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรทั้งหมดจะล้มเหลว หรือถ้าหากสำเร็จก็อาจจะใช้เวลาค่อนข้างนาน เป็นขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างจะยากลำบากสับสน ไม่มีทิศทางที่ชัดเจนแน่นอนทำให้ผู้ที่มี

ส่วนร่วมขบวนการเปลี่ยนแปลงนั้นต้องทุกข์ทรมาน รู้สึกเหนื่อยทั้งกายและใจ เกิดความเครียดหรือเกิดคลื่นใต้น้ำ ซึ่งหมายถึงเกิดกลุ่มบุคคลที่ไม่เห็นด้วยและต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และในหลาย ๆ ครั้ง ก็อาจจะทำไม่สำเร็จเพราะทุกคนที่เกี่ยวข้องเกิดท้อถอย หรือหมดไฟที่จะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตัวเอง

พระธรรมปิฎก (2541, หน้า 1-3) ดังพุทธพจน์ที่แสดงให้เห็นความสำคัญของผู้นำต่อความอยู่รอด สวัสดิภาพ และสันติสุขของสังคม และประเทศชาติทั้งหมด ดังนี้ “เมื่อฝูงโคคว่ายข้ามน้ำ ถ้าโคจ่าฝูงไปอนาคตหมดทั้งฝูงนั้นก็ไปอนาคตตามกัน” เพราะว่ามีผู้นำที่ไปอนาคตฉันใดในหมู่มนุษย์ก็ฉันนั้น บุคคลผู้ใดได้รับสมมุติให้เป็นใหญ่ หากบุคคลผู้นั้นประพฤติไม่เป็นธรรม หมู่ประชาชน นอกนั้นก็ประพฤติชั่วเสียหาย แว่นแคว้น ทั้งหมดก็จะยากเข็ญ หากผู้ปกครองเป็นผู้ยากไร้คุณธรรม ซึ่งในทางตรงกันข้าม “เมื่อฝูงโคคว่าย ข้ามน้ำ ถ้าโคจ่าฝูงไปตรงโคหมดทั้งฝูงก็ไปตรง เพราะมีผู้นำที่ไปตรงฉันใดในหมู่มนุษย์ก็ฉันนั้น บุคคลผู้ใดได้รับสมมุติให้เป็นใหญ่ หากคนนั้นประพฤติชอบธรรม หมู่ประชาชนนอกนั้นก็พลอยดำเนินตาม ทั้งแว่นแคว้นก็จะเป็นสุข หากผู้ปกครองตั้งอยู่ในธรรม” และเมื่อพูดตามสภาพของสังคมมนุษย์ก็จะได้รับความหมายของผู้นำว่า “ผู้นำคือ บุคคลที่จะมาประสานช่วยให้คนทั้งหลายรวมกัน โดยที่ว่าจะเป็นการอยู่รวมกันก็ตาม หรือทำการร่วมกันก็ตาม ให้พากันไปด้วยดีสู่ จุดมุ่งหมายที่ดีงาม” การพากันไปด้วยดีนั้นหมายถึง ไปโดยสวัสดิ์หรือโดยสวัสดิภาพผ่านพ้นภัยอันตรายอย่างเรียบร้อยและเป็นสุข เป็นต้น ส่วนการบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ดีงามนั้น หมายถึง โดยถูกต้องตามธรรม โดยนัยนี้ ภาวะผู้นำก็คือคุณสมบัติ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ความสามารถของบุคคล ที่ชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานกันและพากันไปสู่จุดมุ่งหมายที่ดีงาม

ชูชาติ พวงสมจิตร์ (2544, หน้า 6) กล่าวว่า องค์การแต่ละองค์การประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ คน ซึ่งธรรมชาติของคน หากมีคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน จะเกิดปฏิสัมพันธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน คือการยอมรับอิทธิพลทางใจและการลงมือปฏิบัติตามผู้มีอิทธิพลเหนือกว่ากำหนดให้เกิดการร่วมมือร่วมใจดำเนินการไปสู่จุดหมายโดยที่ทุกคนเกิดความพึงพอใจด้วย ในภาวะเช่นนี้ “ผู้นำ” จึงเป็นผู้มีบทบาท “นำ” เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การกำหนดนโยบายของกลุ่มหรือหน่วยงาน การวางแผน ผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ประสานงาน เป็นผู้ให้ความสะดวก เป็นผู้ติดตามดูแล ให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือ เป็นผู้รับผิดชอบแทนหน่วยงานนั้น ๆ หรือเป็นตัวแทนติดต่อกับคนภายนอก และเป็นตัวแทนหรือสัญลักษณ์ของกลุ่ม

จิตติพงษ์ คล้ายโยทอง (2547, หน้า 20) กล่าวว่า ความสำคัญของแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนในเรื่องการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานั้น ได้ถูกกำหนดให้เป็นเกณฑ์มาตรฐานอันหนึ่งในการบ่งชี้ความสำเร็จของโรงเรียน

พิมพ์ออร์ สดเอี่ยม (2548, หน้า 116) ได้วิเคราะห์ความสำคัญของแบบภาวะผู้นำว่าเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโรงเรียน เป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพของโรงเรียนที่ดำเนินการ โดยผ่านเครือข่ายบุคคลและตามบทบาทหน้าที่ขององค์การ ภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการริเริ่มโครงสร้าง เพื่อสร้างความสมบูรณ์ให้กับส่วนรวม มีการร่วมคิดและร่วมรับผิดชอบ เป็นคุณลักษณะของผู้นำที่พยายามให้เหตุผล เพื่อให้ผู้ตามยินยอมทำตามผลของการปฏิบัติงานขององค์การเป็นผลจากการปฏิบัติหน้าที่ของผู้นำ

สราญรัตน์ จันทะมล (2548, หน้า 15) ได้วิเคราะห์ความสำคัญของแบบภาวะผู้นำใน 3 ประเด็นคือ

1. ผู้บริหารจะต้องตระหนักว่าการจูงใจภาวะผู้นำเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาผู้บริหารที่มีประสิทธิผล ทักษะภาวะผู้นำจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารมีความเติบโตก้าวหน้า หากต้องประสบผลสำเร็จก็ต้องพัฒนาทักษะภาวะผู้นำ

2. ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่าจะดีหรือไม่ดีด้วย

3. คนเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารเพื่อความสำเร็จ หากไม่มุ่งพัฒนาคน ไม่มุ่งพัฒนาภาวะผู้นำ แม้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ก็ไม่อาจเติบโตก้าวหน้าได้ จะเห็นได้ชัดว่าภาวะผู้นำมีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ

ไรท์, และโน (Wright, & Noe, 1996, p.392) ได้กล่าวว่า แบบภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การเพราะจะเพิ่มเสริมความสำเร็จขององค์การในระยะยาว งานของภาวะผู้นำจึงไม่ใช่เป็นการดำเนินงานตามกรอบงานประจำ แต่จะเป็นการดำเนินงานให้เกิดผลที่สร้างสรรค์ต่อองค์การ ใช้แนวคิดหรือทฤษฎีใหม่เพื่อพัฒนาองค์การภายใต้สถานการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลง

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่ยังสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เป็นสิ่งที่แสดงถึงคุณภาพของโรงเรียนที่ดำเนินการ โรงเรียนจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดส่วนสำคัญต้องมาจากผู้นำ

2.5.3 สมรรถนะของของแบบภาวะผู้นำ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2540, หน้า 57-58) ได้กล่าวถึงสมรรถนะด้านภาวะผู้นำมักจะมีพฤติกรรมที่ปรากฏออกมาให้เห็น 9 ประการ ดังนี้

1. ในฐานะผู้มีความคิดริเริ่มในงานใหม่ (as an initiator) นักบริหารการศึกษาที่ดีมักจะแสดงพฤติกรรมในด้านกรริเริ่มงานใหม่ ๆ ขึ้น และมีแผนงานที่จัดระเบียบขั้นตอนนี้เป็นอย่างดี

2. นักบริหารการศึกษาในฐานะนักปรับปรุง (as an improver) พฤติกรรมอีกด้านหนึ่งที่นักบริหารการศึกษาแสดงออกให้เห็นก็คือ การเปิดและแสวงหาโอกาสให้ครูได้

ปรับปรุงตนเองในอาชีพการสอน เขาจะเป็นคนคอยกระตุ้นและให้กำลังใจแก่ครูให้ทำงาน และปรับปรุงงานของตนให้ดีขึ้น

3. นักบริหารการศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ให้การยอมรับ (as an recognizer) เมื่อคนอื่นทำงานประสบความสำเร็จ ผู้บริหารที่ดีจะเป็นผู้ให้กำลังใจและคำชมเชยยอมรับในผลสำเร็จของเพื่อนร่วมงาน ไม่ฉวยโอกาสเอาผลงานของคนอื่นเป็นของตน

4. นักบริหารในฐานะที่เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือที่ดี (as a helper) นักบริหารการศึกษาที่ดีจะต้องพร้อมเสมอที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

5. นักบริหารการศึกษาในฐานะที่เป็นนักพูดที่เก่ง (as an effective speaker) สามารถพูดชักจูงให้หมู่คณะ ปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือประสานสัมพันธ์กัน จะต้องมีความสามารถในเชิงการใช้ภาษา เพราะสิ่งนี้จะสร้างเสน่ห์ความศรัทธาและความเชื่อถือ

6. นักบริหารการศึกษาในฐานะผู้ประสานงานที่ดี (as a coordinator) จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามแผนของทุกๆ ฝ่าย

7. ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้เข้ากับสังคมได้เป็นอย่างดี (as a social man) ภารกิจอันหนึ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารก็คือ การเข้าสังคม จะต้องอยู่กับคนจำนวนมากในองค์กรหรือภายนอกองค์กรเพื่อนำบุคคลต่างๆ ให้มาสนับสนุนการทำงานของตนในองค์กร

8. นักบริหารในฐานะนักเปลี่ยนแปลง (as a change agent) การเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าและความแปลกตา นักบริหารควรรู้ถึงวิธีการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงสถานที่วิธีการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของการเรียกร้องความสนใจ และความมีชีวิตชีวา แต่ต้องประกอบด้วยความมีเหตุผลในการเปลี่ยนแปลง

9. นักบริหารในฐานะผู้วางพื้นฐานหรือควบคุมมาตรฐานทางพฤติกรรมให้กับผู้อื่น พฤติกรรมของนักบริหารมักได้รับการเพ่งเล็งจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา และโดยวิสัยมนุษย์มักจะเลียนแบบและเอาอย่าง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้บริหาร จึงจำเป็นที่จะต้องให้เป็นแบบอย่างต่อคนอื่นๆ ในหน่วยงาน

ถวิล อรัญเวศ (2544, หน้า 9-15) ได้เสนอลักษณะของสมรรถนะด้านภาวะผู้นำไว้ว่า นักบริหารจะต้อง มีหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่าง ซึ่งบุคคลในที่งานอาจจะไม่มีหรือมีน้อย นั่นคือ การเป็นผู้มีศาสตร์ และศิลป์ในการบริหาร โดยเฉพาะ “ภาวะผู้นำ” ในอันที่จะชักจูงหรือโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานให้ คล้อยตามต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ขององค์กรเพื่อให้ทันต่อความเจริญก้าวหน้าด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดยั้ง ผู้นำหรือผู้บริหารจึงควรมีภาวะผู้นำ 9 ประการ ดังนี้ 1) กล้าตัดสินใจ 2) ไวต่อข้อมูล 3) เพิ่มพูนวิสัยทัศน์ 4) ซื่อสัตย์และสร้างสรรค์ผลงาน 5) ประสานสืบทอด 6) คิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ 7) จูงใจเพื่อนร่วมงาน 8) ทนทานต่อปัญหาอุปสรรค และ 9) รู้จักยืดหยุ่นตามเหตุการณ์

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, หน้า 35-44) กล่าวว่า จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะของดูบริน (dubrin) และนำมาเปรียบเทียบคุณลักษณะจาก บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน และศึกษาวิธีการที่บุคคลได้รับการคัดเลือกสู่การเป็น ผู้นำ ทำให้ได้คุณลักษณะ 2 กลุ่ม คือ 1) ด้านบุคลิกทั่ว ๆ ไป ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในตนเอง ความไว้วางใจ กล้าแสดงออก มั่นคงทางอารมณ์ มีอารมณ์ขัน ควบคุม การรู้จักตนเอง และมีวัตถุประสงค์ในการทำงาน และ 2) ด้านคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน ประกอบด้วย ความคิดริเริ่ม ความเข้าใจอารมณ์ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความยืดหยุ่น การปรับตัว ความกล้าหาญ และความสามารถกลับคืนสู่สภาพเดิม

กระทรวงศึกษาธิการ (2547, หน้า 108) สมรรถนะด้านผู้นำที่ดีมีลักษณะ 9 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. เป็นกันเอง เป็นคนใจกว้าง ไม่ถือตัว กล้าได้กล้าเสีย
2. มีความยุติธรรม เป็นคนตรงไปตรงมา เสมอต้นเสมอปลาย ความเป็นอยู่อย่างง่าย แต่มีระเบียบวินัย
3. แนะนำ ชี้แจง สอนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานให้ที่อยู่เสมอ จ้าจี้จ้ำไชแต่ไม่ จุกจิก จู้จี้ ดีเพื่อก่อ สรุปลงแล้วก็คือเป็นคนสอนเก่ง ถ่ายทอดวิธีทำงานแก่นั่นเอง
4. ไม่แล้งน้ำใจ เป็นคนเห็นอกเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชา ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา
5. เห็นคุณค่าของคน เป็นคนมองโลกในแง่ดีในแง่สวยสดงดงาม ควบคุม อารมณ์ของตนเองได้ดี
6. มีเหตุผลใจ พุดเก่ง มีวาทศิลป์ดี ไม่สั่งการใด ๆ โดยพลการ มักจะประชุมปรึกษาหารือผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ
7. ไม่พยายามโกธรง่าย เป็นคนมองโลกในแง่ดี รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจ คน อื่นยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ
8. ไม่โทษผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นคนมีความรับผิดชอบสูง เวลามีปัญหาเกิดขึ้นจะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาไม่เป็นคนสร้างปัญหาปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่เอาตัวรอดแต่เพียงผู้เดียว
9. มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูง มีศิลปะในการจูงใจให้คนทำงานสูง มีระเบียบวินัย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 21) ได้กำหนดให้ ผู้บริหารที่ดี ควรจะมีสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ 10 ประการ ดังนี้

1. รู้จักวิเคราะห์บนพื้นฐานความเป็นจริง (SWOT) เพื่อรู้จักจุดเด่น (strength) จุดด้อย (weakness) โอกาส (opportunity) และอุปสรรค (tread) ของตนเองอยู่เสมอ

2. ควรเป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ อย่าช่วยเหลือแนะนำมากเกินไป

3. ควรรู้จักให้กำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยยึดหลักทำดีควรได้รับการชมเชยในที่เปิดเผย ทำผิดต้องได้รับการตำหนิในส่วนตัว

4. ควรส่งเสริม สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเขาทำดีมีผลงาน

5. รู้จักใช้วิธีบริหารแบบยืดหยุ่น เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์

6. รู้จักวางแผนงาน มอบหมายงาน และสั่งงาน โดยรู้จักใช้คนให้เหมาะกับงานตามหลักการ “put the right man on the right job”

7. ควรรู้จักกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงทัศนะความคิดเห็นโดยรับฟังอย่างตั้งใจ

8. ควรให้ความสนใจสวัสดิภาพ สวัสดิการ ความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

9. ควรมีมิตรภาพ นอกเวลาทำงาน แสดงความยินดีเมื่ออาทรต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและสมาชิกในครอบครัวของผู้ใต้บังคับบัญชาตามโอกาสอันควร

10. ควรเป็นคนมีอารมณ์ขัน พุดคุย เล่นกับผู้ใต้บังคับบัญชาบ้างตามโอกาสอันควร

แคทซ์, และ คาห์น (Katz, & Kahn, 1978, p.182) กล่าวว่า ธรรมชาติและภาวะผู้นำที่มีความหมายต่อองค์การว่าประกอบด้วยองค์ ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) ลักษณะของงานหรือตำแหน่ง 2) คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และ 3) แบบแผนพฤติกรรมที่กระทำในสภาพที่แท้จริง

มิทเชล, และ ลาร์สัน จูเนียร์ (Mitchell, & Larson, 1987, p.435) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ในการพิจารณาว่าผู้นำใดมีภาวะผู้นำหรือไม่ ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการของการใช้อิทธิพลที่ผู้นำพยายามจะมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม เพื่อให้มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามต้องการ โดยมีจุดมุ่งหมายขององค์การเป็นเป้าหมาย ไม่ใช่เรื่องของบุคคลที่จะพึงมีภาวะผู้นำได้โดยที่ไม่ได้มีการกระทำใด ๆ เป็นกระบวนการ (process) ให้เกิดอิทธิพลต่อผู้อื่น

2. ภาวะผู้นำนอกจากเป็นกระบวนการแล้ว ภาวะผู้นำจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ตามยอมให้ผู้นำใช้อิทธิพลต่อตนเอง ซึ่งโดยทั่วไปก็ต้องพิจารณาถึงระดับความถูกต้องของอิทธิพลที่ใช้ด้วยว่าไม่ใช่เป็นการใช้อำนาจเข้าขู่เข็ญ หรือบีบบังคับให้ทำตาม เพราะถ้าเป็นการเช่นนั้นก็ไม่ถือว่าผู้นำมีภาวะผู้นำได้

3. ภาวะผู้นำจะถูกอ้างถึงเมื่อจุดมุ่งหมายของกลุ่ม หรือองค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้นถ้าหากผู้นำไม่สามารถนำกลุ่มไปสู่ความสำเร็จดังกล่าวได้ ก็ย่อมหมายถึงว่าผู้นำไม่ได้แสดงภาวะผู้นำหรือไม่มีความสามารถในการนำนั่นเอง

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการแนะแนวและนำทาง พฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถวัดได้จาก 1) มีความกล้าแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) บุคลิกภาพน่าเชื่อถือ 3) การวางตนเหมาะสมกับกาลเทศะ 4) มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินงาน และ 5) สามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

2.6 การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน

2.6.1 ความหมายการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน

ปาริชาติ วลัยเสถียร, และคนอื่น ๆ (2543, หน้า 138) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาสถานศึกษา ในลักษณะการร่วมกันค้นหาปัญหา การวางแผน การตัดสินใจ การระดมทรัพยากรและเทคโนโลยีในท้องถิ่น การบริหารจัดการ การติดตามประเมินผล รวมทั้งการรับผลประโยชน์ เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต และวัฒนธรรมชุมชน

จงรัก จันทวงศ์ (2546, หน้า 6) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง กิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งที่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการทำกิจกรรมในสถานศึกษา นับตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินงาน ร่วมสนับสนุน ร่วมติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในการทำกิจกรรมนั้น ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2546, หน้า 20) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง การ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจการร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบเรื่องต่าง ๆ ในสถานศึกษา

สุชาติ จักรพิสุทธิ์ (2547, หน้า 53) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง ลักษณะการมีส่วนร่วมจากความเกี่ยวข้องทางด้านเหตุผล โดยการเปิดโอกาสให้สังคม องค์กรต่าง ๆ ในชุมชน ประชาชนมีบทบาทหลักตามสิทธิหน้าที่ในการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสถานศึกษา ตั้งแต่การคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ วางแผน การร่วมปฏิบัติและการรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมทั้งส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนให้การดำเนินงานเกิดผลประโยชน์ต่อชุมชนตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดด้วยความสมัครใจ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 21) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง กระบวนการที่สถานศึกษาทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนและชุมชน ทั้งในรูปของส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิและองค์การอาสาสมัครในรูปต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่อง ด้วยกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบาย การพัฒนาที่กำหนดไว้

เออร์วิน (Erwin, 1976, p.138) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง การพัฒนาแบบมีกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในสถานศึกษา โดยการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ปัญหาของตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง อย่างแข็งขันของประชาชนให้ความคิดสร้างสรรค์ และความชำนาญของประชาชน แก้ไขปัญหา ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

โคเฮน, และอัปฮอฟ (Cohen, & Uphoff, 1977, p.7) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชน 3 ประการ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำอะไรและทำด้วยวิธีการอย่างไร 2) มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการและตัดสินใจในการแบ่งปันผลประโยชน์อันเกิดจากโครงการพัฒนา และ 3) มีส่วนร่วมในการประเมินโครงการ

หวาง (Whang, 1981, pp.91-92) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง กระบวนการเข้าไปดำเนินงานของบุคคลหรือของกลุ่ม เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจของตนหรือเพื่อให้การสนับสนุนทางด้านกำลังคน

กุस्ताโว (Gustavo, 1992, p.4) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง ก การเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในบางสิ่งบางอย่าง แต่ต่อมามีความหมายชัดเจนลึกกลงไปมากกว่าเพียงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบ เมื่อมีการเชื่อมโยงไปสู่กระบวนการรับผิดชอบแต่ละบุคคลหรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม

สรุปได้ว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง กระบวนการและวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจอันดีกับผู้ปกครองนักเรียน ประชาชน และชุมชน เพื่อให้เกิดการตอบสนองความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งในโรงเรียนและชุมชนนั้น

2.6.2 ความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน

ธนสาร บัลลังก์ปัทมา (2551, หน้า 4) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนในการจัดการศึกษา นับเป็นกระบวนการที่สำคัญ ที่จะช่วยพัฒนาการศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น โดยเฉพาะในโรงเรียนขนาดเล็ก หากชุมชนมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทรัพยากรการศึกษา รวมถึงการเชิญผู้ปกครองที่มีความรู้และมีเวลาว่างมาเป็นครูพ่อกูแม่ให้ความรู้ด้านวิชาการ ด้านภูมิปัญญากับบุตรหลาน ย่อมเกิดผลดีทั้งต่อโรงเรียนที่ได้บุคลากรเพิ่ม ส่วนผู้ปกครองย่อมภาคภูมิใจที่ได้สอนบุตรหลานในโรงเรียน รวมถึงนักเรียนที่จะมีความเคารพและนับถือในตัวผู้ปกครองเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน

พัชรภาพร ทวยสงฆ์ (2552, หน้า 2) ได้ให้ความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนว่า เป็นเหตุผลที่จำเป็นต่อการบริหารหรือการจัดการในสถานศึกษา คือ

1. ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวัง
2. กระบวนการตัดสินใจสามารถรองรับพฤติกรรมของบุคคลในสถานศึกษาได้กว้างขวาง และเกิดการยอมรับได้
3. เป็นหลักการของการบริหารที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ด้วยเหตุผลวิวัฒนาการเพื่อความคิด
4. ลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในสถานศึกษา และขจัดปัญหาความขัดแย้ง

สรุปได้ว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเป็นการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น และสังคม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ที่มีร่วมกันในการวางแผน การดำเนินการ การตัดสินใจ เพื่อให้ชุมชนและสถานศึกษามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และมีความเข้าใจระบบการจัดการสถานศึกษาที่ดีขึ้น

2.6.3 สมรรถนะของการสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน (2542, หน้า 50-52) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนมี 2 ประการดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการดำเนินงานศูนย์ ดังนี้
 - 1.1 ช่วยเหลือในการอบรมเลี้ยงดูเด็กโดยผู้ปกครองใช้เวลาว่างผลัดเปลี่ยนกันมาร่วมศึกษาวิธีการอบรมเลี้ยงดูเด็กอย่างถูกต้องจากผู้ดูแลเด็กอย่างน้อยวันละ 1 คน เพื่อช่วยเหลือผู้ดูแลเด็ก และนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน
 - 1.2 หมั่นติดต่อกับผู้ดูแลเด็กเพื่อทราบพฤติกรรมของเด็กและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุง
 - 1.3 ใช้เวลาว่างทำประโยชน์ให้ศูนย์ เช่นปลูกผักสวนครัว ซ่อมแซมตกแต่ง หรือทำความสะอาดบริเวณศูนย์
 - 1.4 การเตรียมอาหาร
 - 1.5 การรับ – ส่งเด็ก ผู้ปกครอง
 - 1.6 จ่ายค่าตอบแทนตามข้อตกลง
 - 1.7 การจัดหาดูแลรักษาและซ่อมอุปกรณ์ของเด็กเล็ก
2. การมีส่วนร่วมขององค์กรในชุมชนที่จะสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ได้ตามลักษณะขององค์กร ชุมชนนั้น ๆ เช่น
 - 2.1 คณะกรรมการหมู่บ้าน สภาตำบล องค์กรการบริหารส่วนตำบลสามารถสนับสนุนในด้านงบประมาณ ที่ดิน วัสดุในการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2.2 คณะกรรมการพัฒนาสตรีตำบลสามารถสนับสนุนในด้านการช่วยเหลือเด็ก การจัดทำอาหารกลางวัน การจัดทำอาหารเสริม

2.3 คณะกรรมการเยาวชน สภาตำบล อาสาพัฒนาชุมชน สามารถช่วยรณรงค์ในการหาเงิน หรือวัสดุอุปกรณ์มาสมทบในการดำเนินงานของศูนย์ในโอกาสต่าง ๆ อีกด้วย

สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร (2542, หน้า 71) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนมี 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา 2 ประการ คือ

1.1 มีคณะกรรมการการศึกษาของโรงเรียน

1.2 จัดประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับการจัดการศึกษา และกิจกรรมต่าง ๆ

ของโรงเรียนระหว่างผู้ปกครอง

2. การร่วมกิจกรรมของชุมชนและองค์กรต่าง ๆ ตามเทศกาลและวันสำคัญ

3. การประชาสัมพันธ์โรงเรียนจัดกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการแก่ชุมชนและองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่น 2 ประการ คือ

4.1 จัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้ปกครองชุมชน และองค์กรต่าง ๆ

ขึ้นในโรงเรียน

4.2 มีผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรต่าง ๆ ให้การสนับสนุนทุนทรัพย์และแหล่งวิทยากรมาเสริมในโรงเรียน

บุญยิ่ง เทศน้อย (2545, หน้า 43) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน คือ การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการดำเนินงานของสถานศึกษา เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มกิจกรรมจนจบกิจกรรม ในการดำเนินกิจกรรมต้องคำนึงถึงศักยภาพ ชีตความสามารถของประชาชน ทรัพยากรและสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ด้วย

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2549, หน้า 34-40) กล่าวว่า องค์ประกอบของงานการมีส่วนร่วมของชุมชน 3 ประการ ดังนี้

1. การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของโรงเรียน

2. การร่วมกิจกรรมของชุมชน โรงเรียนเข้ากิจกรรมของชุมชนและองค์กรต่าง ๆ ตามเทศกาลและวันสำคัญ

3. การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน และองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 21) กล่าวว่า สมรรถนะด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน คืองานที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ชุมชน การรับความช่วยเหลือสนับสนุนจากชุมชน การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ การแต่งตั้ง

คณะกรรมการโรงเรียน และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้ปกครองรับทราบปัญหาต่าง ๆ การออกเยี่ยมบ้าน การช่วยเหลือนักเรียนที่ขาดแคลน และเด็กด้อยโอกาสทางการศึกษา

สรุปได้ว่า การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน หมายถึง กระบวนการและวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจอันดีกับผู้ปกครองนักเรียน ประชาชน และชุมชน เพื่อให้เกิดการตอบสนองความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งในโรงเรียนและชุมชนนั้น สามารถวัดได้จาก 1) มีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาสถานศึกษา 2) มีการระดมทรัพยากรและเทคโนโลยีในท้องถิ่น 3) มีการจัดกิจกรรมที่ให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการทำกิจกรรมในสถานศึกษา 4) การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และ 5) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จิระวรรณ บุญปลอด (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะทางวิชาการของครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะทางวิชาการของครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับสมรรถนะทางวิชาการของครูจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการวิจัยในชั้นเรียน ด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านหลักสูตร ด้านการวัดผลและประเมินผล และด้านสื่อและนวัตกรรมการศึกษา การเปรียบเทียบสมรรถนะทางวิชาการของครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์การสอน อายุ และระดับช่วงชั้นที่ทำการสอน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีสมรรถนะทางวิชาการไม่แตกต่างกัน ครูที่มีประสบการณ์การสอนต่างกันมีสมรรถนะทางวิชาการไม่แตกต่างกัน ครูที่ทำการสอนระดับช่วงชั้นต่างกันมีสมรรถนะทางวิชาการไม่แตกต่างกัน เพศ และตำแหน่งแตกต่างกัน มีสมรรถนะแตกต่างกัน

ฐิติพงษ์ ตรีศร (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะ การปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ตามความคิดเห็นของครูและผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านการบริการที่ดี 2) ด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน 3) ด้านการพัฒนาผู้เรียน 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านการพัฒนาตนเอง 6) ด้านการออกแบบการเรียนรู้ และ 7) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2. การเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา อายุ ตำแหน่งหน้าที่ หน่วยงาน และวิทยฐานะไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าจำแนกตามประสบการณ์การทำงานและขนาดของสถานศึกษาจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญฤทัย สมอุดม (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการการวิจัยเพื่อศึกษาทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตาม ประสบการณ์และขนาดของโรงเรียนไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุรเดช อนันตสวัสดิ์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลเชิงสาเหตุและผลของสมรรถนะของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับสมรรถนะของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก องค์ประกอบด้านสมรรถนะหลักพบว่าครูมีสมรรถนะด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพครูสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการบริการดี และด้านการทำงานเป็นที่นับถือสำหรับองค์ประกอบด้านสมรรถนะประจำสายงานพบว่าครูมีสมรรถนะด้านการพัฒนาผู้เรียนสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน และผลการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของครูพบว่าครูที่มีอายุ แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. โมเดลเชิงสาเหตุและผลของสมรรถนะของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อสมรรถนะของครูมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านองค์กร มีขนาดอิทธิพล 0.53 และสมรรถนะของครูมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความสุขในการเรียนมากที่สุด มีขนาดอิทธิพล 0.33 ตัวแปรโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสมรรถนะของครูได้ร้อยละ 53 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนได้ร้อยละ 17

3. โมเดลเชิงสาเหตุและผลของสมรรถนะของครูระหว่างกลุ่มครูประถมศึกษาและกลุ่มครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบโมเดล แต่มีความแปรเปลี่ยนของค่าพารามิเตอร์อิทธิพลเชิงสาเหตุจากตัวแปรแฝงภายนอกไปยังตัวแปรแฝงภายใน (GA) และค่าพารามิเตอร์อิทธิพลเชิงสาเหตุจากตัวแปรแฝงภายในไปยังตัวแปรแฝงภายใน (BE)

กาญจนา ใจหาหลี่ (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของครูผู้สอนในโรงเรียนลา ปางกัลยาณีและโรงเรียนกวตวิชาในเขตจังหวัดลำปาง พบว่า ระดับพฤติกรรมของแต่ละสมรรถนะหลักของครูในโรงเรียนลำปางกัลยาณี และผู้สอนใน โรงเรียนกวตวิชา จังหวัดลำปาง พบว่า สมรรถนะหลักของครูผู้สอนโรงเรียนลำปางกัลยาณี ภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับสูง ลำดับแรกคือ ด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ

วิชาชีพครู รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ระดับพฤติกรรมของแต่ละสมรรถนะหลักของครูผู้สอนในสถาบันกวตวิชา พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยสมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับสูง ลำดับแรกคือ ด้านการบริการที่ดี รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู ตามลำดับ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

คินเดรด (Kindred, 1975, p.185) ได้ศึกษาเรื่องทักษะของผู้บริหารโรงเรียน และได้สรุปถึงวิธีการทำงานไม่ประสบความสำเร็จในการประสานงานของผู้ปกครองและครู ซึ่งเขาพบว่าเกิดจากสาเหตุที่ผู้บริหารไม่มีทักษะการบริหารงานทั้ง 3 ด้าน คือ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านมนุษย และทักษะด้านเทคนิค ทำให้เกิดปัญหาดังต่อไปนี้ ความมีอคติ ขาดเป้าหมายที่แน่นอน ขาดคุณสมบัติการเป็นผู้นำที่ดี ขาดการวางแผนที่ดี และเกิดบรรยากาศความขัดแย้ง

สโลน (Sloae, 1983, p.36 - A) ได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนแห่งรัฐ ไมอามี ซึ่งผ่านการอบรมระยะสั้น โดยการพิจารณาความรู้ที่ได้รับทัศนคติที่ปรากฏ และการปฏิบัติงานอย่างเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่ได้ผ่านการอบรมได้รับความรู้ในเรื่องการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกซึ่งส่งผลสำเร็จในการทำงาน รวมทั้งมีทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง และสามารถนำไปใช้อย่างได้ผล ส่วนกลุ่มผู้บริหารโรงเรียนที่ได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาสาระของการอบรมด้วยตนเอง มีแนวโน้มที่จะได้รับความรู้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และมีทักษะการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างน้อยกว่าผู้บริหารที่ผ่านการฝึกอบรมโดยเฉพาะ

ธิลลอสัน (Thillotson, 1996, p.187) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ทักษะทางเทคนิค ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางความคิดรวบยอดของนักศึกษาสาขาการบริหารการศึกษาระดับสูงของ Texas Association of College and University Student Personal Administration (TACUSPA) ได้ศึกษาลำดับความสำคัญของทักษะทั้ง 3 ตามทฤษฎีของแคทซ์จากนักศึกษาวิชาการบริหารระดับสูง พบว่าทักษะที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ทักษะทางมนุษย ซึ่งประกอบด้วยทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะด้านการจัดการองค์การ ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านการอำนวยความสะดวก ที่จำเป็นในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ ทักษะทางความคิดรวบยอด และทักษะทางเทคนิควิธีตามลำดับ

บุสซี (Buzzi, 1998, p.134) ได้ศึกษาการใช้พฤติกรรมผู้นำหรือผู้นำทางการสอนที่เข้มแข็งของผู้บริหารช่วยให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพ โดยหมายรวมถึง การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของครู และจัดให้มีสิ่งส่งเสริมสภาพการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการโดยที่ผู้บริหารมีความคาดหวังสูง จะช่วยให้ครู-อาจารย์จัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

ดิกซอน (Dixon, 1999, p.94) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำของครูใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กับผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านของนักเรียนเกรด 3 และเกรด 6 ในรัฐแคลิฟอร์เนีย ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำของครูใหญ่สามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนผลสัมฤทธิ์ด้านการอ่านของนักเรียน เกรด 3 และเกรด 6 ได้ประมาณร้อยละ 49 และ 56 ตามลำดับ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของครูตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรทางการศึกษาที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป