

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากข้อเขียนที่เป็นบทความ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสังเคราะห์เรียบเรียงตามลำดับต่อไปนี้

1. สมรรถนะ

- 1.1 ความหมายของสมรรถนะ
- 1.2 ความสำคัญของสมรรถนะ
- 1.3 การวัดสมรรถนะ

2. การปฏิบัติงาน

- 2.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน
- 2.2 ความสำคัญของการปฏิบัติงาน
- 2.3 ลักษณะการปฏิบัติงาน

3. สมรรถนะการปฏิบัติงาน

- 3.1 ความหมายสมรรถนะการปฏิบัติงาน
- 3.2 ความสำคัญสมรรถนะการปฏิบัติงาน
- 3.3 ลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4. ครู

- 4.1 ความหมายของครู
- 4.2 ความสำคัญของครู
- 4.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของครู

5. สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูตามแนวคิดของคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.)

- 5.1 สมรรถนะหลัก
- 5.2 สมรรถนะประจำสายงาน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 งานวิจัยในประเทศ
- 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สมรรถนะ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้อย่างหลากหลายดังต่อไปนี้

1. ความหมายของสมรรถนะ

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2544, หน้า 23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง สิ่งซึ่งแสดงคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคคลรวมถึงความรู้ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกมาซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

दनัย เทียนพุ่ม (2545, หน้า 56-57) กล่าวถึงความหมายของสมรรถนะที่บอยาต ซิส (Boyatzis, 1982, p.90) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความ ต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ ต้องการได้

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2546, หน้า 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้นๆ ต้องการ คำว่า competency นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่ละมองลึกไปถึงความเชื่อ ทศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของคนด้วย

บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (2546, หน้า 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง คุณลักษณะความสามารถที่องค์กรต้องการให้พนักงานมีซึ่ง ความสามารถดังกล่าวทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทั้งเป็นการสนับสนุนเป้าหมายโดยรวมขององค์กรอีกด้วย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 1128) ได้บัญญัติคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ดีเยี่ยม และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547, หน้า 61) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ คุณสมบัติต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่นๆ ซึ่ง จำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาด คุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

เฮย์ กรู๊ป ประเทศไทย (2549, หน้า 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง ชุดของแบบแผนพฤติกรรมความสามารถและคุณลักษณะ ที่ ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับนำมาใช้ในการบริหาร

ทรัพยากรบุคคล การบริหารงานและการพัฒนาองค์การ เพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้พัฒนาตนเองเพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรต้องการ

จิระ งามศิลป์, (2550, หน้า 3) ได้กล่าวถึงความหมายของสมรรถนะตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 57) กล่าวถึง โครงการพัฒนาหลักสูตรการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งแรกบรรจุ ระดับ 3 ได้ให้คำจำกัดความคำว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นได้ วัดได้ ในรูปแบบของทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญพิเศษ (abilities) พฤติกรรม และคุณลักษณะอื่นๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อทำงานตามบทบาทหรือตำแหน่งได้เหมาะสม หรือประสบความสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 58) กล่าวถึง โครงการวิจัยความสามารถของข้าราชการพลเรือนสามัญ (ระดับ 4-8) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง คุณลักษณะใดๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด เซาว์ปัญญา บุคลิกภาพ ความสนใจ ค่านิยม ที่เชื่อว่าจะมีส่วนส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 59) กล่าวถึง โครงการความสามารถของผู้บริหารระดับกลาง ได้ให้คำจำกัดความคำว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ วิชิตคิด ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะบุคคลในเชิงพฤติกรรม แรงจูงใจที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่สะท้อนในรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่จะส่งผลสำเร็จที่ดียเยี่ยมของผลงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 60) กล่าวถึง โครงการสมรรถนะผู้บริหารระดับสูง ได้ให้คำจำกัดความคำว่า สมรรถนะ(competency) หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมการบริหารที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 61) กล่าวถึง โครงการพัฒนาระบบพนักงานราชการ ได้ให้คำจำกัดความคำว่า สมรรถนะ(competency) หมายถึง กลุ่มของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน ประกอบด้วยความรู้ ความสามารถ หรือทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักที่ใช้ในการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 62) กล่าวถึง โครงการพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน ได้ให้คำจำกัดความคำว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่น

เด่นกว่าคนอื่น ๆ ในองค์กร โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

สเปนเซอร์, และสเปนเซอร์ (Spencer, & Spencer, 1993, p.9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง ลักษณะที่เป็นรากฐานของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งมีความเชื่อมโยง เชิงเหตุผล และผลกับผลการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า และ/หรือประสิทธิผลที่สามารถอ้างอิงกับมาตรฐานในงานหนึ่ง หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ได้

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1993, p.4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

แพร์รี่ (Parry, 1997, p.48) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

สรุปได้ว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ให้บรรลุผลตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

2. ความสำคัญของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550, หน้า 62-64) กล่าวถึงสมรรถนะ มีบทบาทนำไปประยุกต์ใช้ในสำนัก-ศูนย์-และสถานบันต่างๆ ดังนี้

1. สมรรถนะนำไปใช้ในขบวนการสรรหาและเลือกสรร ภาครัฐมักเน้นที่ระดับแรกบรรจุ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสรรหาจากภายนอกภาครัฐ โดยหลักการแล้ว กระบวนการสรรหาและเลือกสรรเริ่มด้วยข้อมูลเกี่ยวกับงาน ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์งาน หรืออาจใช้ข้อมูลการวิเคราะห์งานที่มีอยู่ แล้วทบทวนปรับปรุง จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อกำหนดเกี่ยวกับงาน เพื่อนำไปออกแบบวิธีการสรรหาและเลือกสรรที่เหมาะสม ถ้าใช้โมเดลภูเขาน้ำแข็งในการเปรียบเทียบ พบว่า นอกเหนือจากความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานแล้ว กระบวนการเลือกสรรควรต้องให้ความสำคัญส่วนที่อยู่ใต้น้ำที่แสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมให้มากขึ้น เทคนิคที่ใช้ในการคัดเลือกส่วนนี้มักเน้นที่การสัมภาษณ์แบบที่เน้นพฤติกรรม หรือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมของผู้สมัครที่สอดคล้องกับคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ ระบบการสัมภาษณ์ควรต้องทำแบบมีหลักฐานตรวจสอบได้ คือมีการบันทึกคำถามที่ถาม-คำตอบที่ได้-และคะแนนที่ให้ในการสัมภาษณ์ เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในกรณีที่มีการร้องเรียนเกิดขึ้น

2. สมรรถนะนำไปใช้ในกระบวนการพัฒนา เป็นการเน้นข้อมูลเกี่ยวกับงานที่จากวิเคราะห์งานเช่นกัน เพื่อกำหนดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อ

การทำงานให้ประสบความสำเร็จ จากนั้นจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาสำหรับข้าราชการรายบุคคลต่อไป ดังนั้นสมรรถนะเน้นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังจะเห็นจากการฝึกอบรมจึงอาจใช้สถานการณ์จำลองหรือการเล่นบทบาทสมมุติ ซึ่งเป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นพฤติกรรม โดยข้อมูลที่น่ามาใช้เป็นกิจกรรมในการฝึกอบรม เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญในงานที่ได้จากข้าราชการที่ปฏิบัติงานที่ดี

3. สมรรถนะนำไปใช้ในการบริหารผลงาน กระบวนการบริหารผลงานประกอบด้วย 1) การวางแผน/มอบหมายงาน 2) การติดตามการปฏิบัติงาน 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 4) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การประเมินสมรรถนะจัดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากแนวคิดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันนอกจากงานที่มอบหมายแล้ว ยังรวมถึงพฤติกรรมในการทำงาน หรือที่เรียกว่าสมรรถนะอีกด้วย หัวใจสำคัญของการบริหารผลงานคือ การให้รางวัลกับผลงานที่ดี เพื่อจูงใจให้เกิดผลงานที่ดีต่อไป ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ยังไม่สามารถสร้างผลงานที่ดีก็จะได้รับการช่วยเหลือในการพัฒนาเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป และการประเมินสมรรถนะที่แท้จริงคือการประเมินพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นประจำในการทำงาน (typical performance) ไม่ใช่การประเมินความสามารถสูงสุด (maximum performance) ดังนั้นกระบวนการประเมินจึงเป็นหัวใจสำคัญของการประเมิน ไม่ใช่แบบประเมิน การประเมินพฤติกรรมหากไม่ได้ดำเนินการตามขบวนการที่เหมาะสม แบบประเมินที่ดีอาจไม่ช่วยให้ประเมินได้ถูกต้อง ในทางกลับกันหากกระบวนการประเมินแบบประเมินง่าย ๆ จะช่วยให้ประเมินได้ถูกต้อง ดังนั้นจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการประเมิน ในขณะเดียวกันก็พิจารณาแบบประเมินที่เหมาะสมที่ใช้กับหน่วยงานด้วย

กระบวนการประเมินสมรรถนะ หรือพฤติกรรมประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดพฤติกรรมที่จะประเมินและทำให้ทุกคนในหน่วยงานทราบว่า ควรแสดงพฤติกรรมในการทำงานอย่างไร ความเข้าใจและการยอมรับว่าพฤติกรรมที่กำหนดนั้นมีความเหมาะสมในการประเมินเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการนำสมรรถนะไปใช้ในหน่วยงานและควรให้คนจำนวนมากมีส่วนร่วมในการกำหนดพฤติกรรมที่จะนำมาประเมินเพื่อทำให้เกิดการยอมรับมากขึ้น

2. การบันทึกพฤติกรรมเป้าหมายตลอดช่วงระยะเวลาประเมิน การประเมินในภาคราชการพลเรือนนั้นประเมินกันทุก 6 เดือน ซึ่งเป็นช่วงที่ยาวเกินกว่าที่จะจำพฤติกรรมได้ ดังนั้นข้อเสนอแนะคือ ผู้ที่จะทำการประเมินควรมีการบันทึกพฤติกรรมเป้าหมายตลอดช่วงของการประเมิน

3. การออกแบบการประเมิน โดยเลือกใช้แบบประเมินให้เหมาะสม

4. การแจ้งผลการประเมิน และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการบริหารผลงาน (กำหนดค่าตอบแทน) และการพัฒนารายบุคคล

เป้าหมายของการบริหารผลงานในส่วนของสมรรถนะคือ การปรับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมเป้าหมาย (สมรรถนะ) ที่กำหนดไว้ ซึ่งสมมติฐานก็คือ หากข้าราชการแสดงพฤติกรรมการทำงานตามที่กำหนดไว้ จะเอื้อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

ความสำเร็จของการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ที่การประเมินสมรรถนะ ทำให้ถูกต้องเที่ยงธรรม และเกิดการยอมรับหรือไม่ หากหน่วยงานไม่สามารถทำให้ข้าราชการยอมรับการประเมินสมรรถนะ (รวมถึงผลงานด้วย) ได้ อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในหน่วยงานได้ ดังนั้นการอบรมให้ผู้ประเมินทำการประเมินอย่างถูกต้องจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ อีกประการหนึ่งควรมีกลไกป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดการไม่ยอมรับผลการประเมินไว้ล่วงหน้าด้วย

จิระ งามศิลป์ (2550, หน้า 10) กล่าวถึง ประโยชน์การนำสมรรถนะ (competency) ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource) สามารถทำได้หลายประการ ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (human resource planning) เป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง ซึ่งจะต้องเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะ (competency) ในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าจะมีคนที่เหมาะสมจะต้องมีสมรรถนะ (competency) ไบบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ
2. การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (job evaluation of wage and salary administration) สมรรถนะ (competency) สามารถนำไปใช้กำหนดค่าจ้าง (compensable factor) โดยวิธีการกำหนดปัจจัยแล้วให้คะแนนว่าแต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ในตำแหน่งงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด
3. การสรรหาและการคัดเลือก (recruitment and selection) สมรรถนะ (competency) เป็นการสรรหาพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับสมรรถนะ (competency) ตรงกับตำแหน่งงาน
4. การบรรจุตำแหน่ง สมรรถนะ (competency) ของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการในหน่วยงาน
5. การฝึกอบรมและพัฒนา (training and development) การฝึกอบรมและพัฒนา ก็ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะ (competency) ของบุคลากรให้เต็มขีดของแต่ละคน
6. การโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่ง การทราบสมรรถนะ (competency) ของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับ การโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้อย่างเหมาะสม

7. การจัดการผลการปฏิบัติงาน (performance management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนที่ดีที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะ (competency) ของแต่ละคน วางคนให้เหมาะกับงานและความสามารถ รวมทั้งการติดตามการทำงานและการประเมินผลก็พิจารณาจากสมรรถนะ (competency) เป็นสำคัญ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะ สรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) สมรรถนะนำไปใช้ในขบวนการสรรหา และเลือกสรรในการบรรจุเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ โดยการสัมภาษณ์ และทดสอบคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม 2) สมรรถนะนำไปใช้ในกระบวนการพัฒนา เพื่อกำหนดความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ 3) สมรรถนะนำไปใช้ในการวางแผนหรือมอบหมายงาน ติดตามการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ 4) สมรรถนะนำไปใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่ง เพื่อให้องค์กรมีคนที่เหมาะสม สอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ 5) สมรรถนะนำไปใช้ในการตีค่างาน การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน โดยกำหนดวิธีการเป็นปัจจัยในการให้คะแนนในตำแหน่งต่างๆ 6) สมรรถนะนำไปใช้ในการบรรจุตำแหน่งของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสม ตรงกับตำแหน่งความสามารถในหน่วยงานนั้นๆ 7) สมรรถนะนำไปใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาตนเอง ให้มีบุคลากรที่มีขีดความสามารถในหน่วยงานภาครัฐ 8) สมรรถนะนำไปใช้ในการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งที่มีการปรับเปลี่ยนตามเหมาะสม และ 9) สมรรถนะนำไปใช้ในการจัดการผลการปฏิบัติงาน เป็นการติดตามการทำงานและประเมินผลพิจารณาสมรรถนะเป็นสำคัญ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงให้ดีขึ้น

3. การวัดสมรรถนะ

มูร์ฟี, และเดวิดโซเฟอร์ (Murphy, & Davidshofer, 1994, p.51) ได้กล่าวถึง การวัดสมรรถนะ เชิงจิตวิทยาสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. การทดสอบการปฏิบัติงาน (tests of performance) คือ การทดสอบที่ผู้รับการทดสอบจะต้องปฏิบัติงานบางอย่างที่จัดเตรียมไว้ คะแนนที่บุคคลได้รับขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ดีมากน้อยเพียงไร ตัวอย่างเช่น การเขียนบทความ การทำแบบทดสอบสติปัญญาหรือการซ่อมเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. การสังเกตพฤติกรรม (behavior observations) คือ การสังเกตการณ์กระทำหรือการตอบสนองของบุคคลในสถานการณ์หนึ่งๆ ตัวอย่างเช่น หากต้องการวัดความสามารถของพนักงานขายในการแก้ไขปัญหาของลูกค้า ผู้ทดสอบจะคอยสังเกตพฤติกรรมของพนักงานขายในการจัดการปัญหาที่เกิดจากการร้องเรียนของลูกค้า และมีการบันทึกพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างชัดเจน โดยที่ผู้รับการทดสอบอาจจะไม่ทราบว่าตนเองกำลังถูกสังเกต ดังนั้น การสังเกต

พฤติกรรมจึงเป็นการประเมินพฤติกรรมปกติของบุคคลภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งมักใช้ในการประเมินคุณลักษณะของบุคคล ตั้งแต่ทักษะทางสังคมไปจนถึงการปฏิบัติในหน้าที่

3. การรายงานด้วยตนเอง (self reports) คือ การที่บุคคลผู้รับการทดสอบเป็นผู้บรรยาย ความรู้สึก ทศนคติ ความคิดเห็น หรือความเชื่อของตนเองให้ผู้ทดสอบทราบ โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบของการตอบแบบสอบถามหรือสำรวจความคิดเห็น รวมทั้งการทำแบบทดสอบบุคลิกภาพบางชนิดด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้การรายงานด้วยตนเองที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3

การปฏิบัติงาน

การดำเนินงานขององค์กรหนึ่งๆ มักจะเริ่มต้นด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงาน เมื่อมีการวางแผนเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องมีการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คาดหวัง การปฏิบัติงานตามแผนจำเป็นต้องอาศัยบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร หรือองค์ประกอบอื่นๆ แต่บุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

1. ความหมายของการปฏิบัติงาน

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2539, หน้า 4) กล่าวถึง การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินการตามวิชาชีพเพื่อให้เกิดผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด พร้อมกับมีการพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดความชำนาญในการประกอบอาชีพ ทั้งความชำนาญตามระดับคุณภาพของมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรืออย่างน้อยจะต้องมีการพัฒนาตามเกณฑ์ที่กำหนดว่ามีความรู้ความสามารถ และความชำนาญ เพียงพอที่จะดำรงสถานภาพของการเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 278) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คำว่า ปฏิบัติ หมายถึง ดำเนินการไปตามระเบียบแบบแผน หรือการกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ และ คำว่า งาน หมายถึง กิจกรรมที่ทำ มักใช้เข้าคู่กับคำ การ เช่น การงาน เป็นการดำเนินงาน ได้การได้งาน

จากความหมายของแต่ละคำดังกล่าวข้างต้น การปฏิบัติงาน จึงหมายถึง การดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผน

สำนักงานคณะกรรมการคุรุสภา (2549, หน้า 118-119) ได้กำหนดความหมายคำว่า การปฏิบัติงานไว้ในข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ.2548 ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมดำเนินการ การพัฒนางาน ซึ่งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาต้องปฏิบัติตาม เพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการ

เรียนรู้ หรือการจัดการศึกษา รวมทั้งต้องฝึกฝนให้มีทักษะหรือความชำนาญสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอ
2. ตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดกับผู้เรียน
3. มุ่งมั่นพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ
4. พัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติให้เกิดผลจริง
5. พัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่
6. จัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นผลถาวรที่เกิดแก่ผู้เรียน
7. รายงานผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนได้อย่างเป็นระบบ
8. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน
9. ร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์
10. ร่วมมือกับผู้อื่นในชุมชนอย่างสร้างสรรค์
11. แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา
12. สร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในทุกสถานการณ์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม (2551, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ว่า การปฏิบัติงานหมายถึง กลยุทธ์ หรือกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และเน้นการพัฒนา พัฒนาพนักงานอย่างเข้มข้น

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

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

แมตธีส, และแจ็กสัน (Mathis, & Jackson, 2000, p.503) ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติงานไว้ว่า การปฏิบัติงาน (performance) หมายถึง การใช้ความรู้ และทักษะในการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงพฤติกรรมในการดำเนินกิจกรรม เพื่อเป็นการพัฒนางานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์การเรียนรู้ หรือการจัดการศึกษา รวมทั้งต้องฝึกฝนให้มีทักษะหรือความชำนาญสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามระเบียบแผนของทางราชการ

2. ความสำคัญของการปฏิบัติงาน

ยงยุทธ เกษสาคร (2549, หน้า 174-175) ได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานจะได้รับจากการมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆ ใน การปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ดังนี้

1.1 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ในการทำงานได้รับการปรับปรุงให้น่าอยู่ด้วย กระบวนการกลุ่ม จึงเป็นการสร้างบรรยากาศจิตใจให้น่าทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2 พนักงานมีความอบอุ่น ไม่รู้สึกโดดเดี่ยว เพราะจะมีความสามัคคีกันมากขึ้น

1.3 พนักงานมีขวัญและกำลังใจดีขึ้น เนื่องจากมีโอกาสได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็นและความสามารถทำให้คนมีประสิทธิภาพและมีความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมากขึ้น

1.4 ประโยชน์จากการที่พนักงานร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จึงส่งผลไปสู่องค์กรโดยตรง เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การเพิ่มคุณภาพ การลดค่าใช้จ่าย ทำให้องค์กรมีกำไรและมีโอกาสขยายบริการให้ใหญ่ขึ้น

1.5 พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อกัน จึงสามารถนำศักยภาพของแต่ละบุคคลมารวมกันพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ความสำคัญต่อหัวหน้างาน ผลประโยชน์ที่หัวหน้างานจะได้รับจากการที่พนักงานมีความรักความสามัคคีกัน มีดังนี้

2.1 ทำให้เกิดความใกล้ชิดกับพนักงานมากขึ้น ทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์และความสามัคคีกันระหว่างหัวหน้าและพนักงานระดับปฏิบัติ

2.2 ทำให้การปกครองพนักงานง่ายขึ้น เนื่องจากพนักงานถูกพัฒนาให้มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร จึงรู้รับผิดชอบด้วยตนเอง

2.3 ทำให้หัวหน้างานมีโอกาสเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เพราะพนักงานที่มีความสามัคคีกันดีเหล่านี้ จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความก้าวหน้าของหัวหน้างาน โดยการร่วมมือกันปรับปรุงคุณภาพของงานในหน่วยงานให้ดีขึ้น

3. ความสำคัญต่อองค์กร

3.1 ความสามัคคีของพนักงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าให้สูงขึ้น

3.2 เจตคติของพนักงานสามารถลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ลงได้ ทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำลงได้

3.3 ความตั้งใจจริงของพนักงาน สามารถลดปริมาณสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพหรือมาตรฐานลงได้ และขณะเดียวกันยังสามารถเพิ่มคุณภาพของสินค้าให้สูงขึ้นตามเกณฑ์มาตรฐาน

3.4 ช่วยลดการขัดแย้งระหว่างผู้บริหารหรือหัวหน้างานกับพนักงาน หรือแม้แต่ระหว่างพนักงานกับพนักงานด้วยกันเอง ทำให้การบริหารของบริษัทมีอุปสรรคหรือมีปัญหาน้อยลง

3.5 ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีต่อพนักงาน เนื่องจากพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้เกิดความผูกพันซึ่งกันและกัน

3.6 ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่เป็นสุข โดยเคารพความเป็นมนุษย์

3.7 ทำให้รู้จักแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบร่วมกัน ทั้งในด้านการทำงานและวิธีการวางแผนร่วมกัน

3.8 ทำให้พัฒนาศักยภาพในเรื่องความคิดสร้างสรรค์ (creative thinking)

3.9 ทำให้รู้จักวิธีการประชุมอย่างถูกหลักการ และรู้จักการประนีประนอมกัน เมื่อเกิดเหตุการณ์ขัดแย้งระหว่างกันขึ้น

3.10 ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของคนว่ามีลักษณะต่างจิตต่างใจ คือ มีการมองปัญหาคนละด้านหรือการมองต่างมุม

จากความสำคัญของการปฏิบัติงานดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) พนักงานได้แสดงความสามารถในการทำคนให้มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร 2) ความเข้าใจในศักยภาพของพนักงานแต่ละคน ที่จะทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุผล 3) การรับรู้ เจตคติและความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน ที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน 4) การสร้างความคิดริเริ่มอันแสดงออกถึงความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน และ 5) การสร้างขวัญและกำลังใจอันเนื่องมาจากความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

3. ลักษณะการปฏิบัติงาน

แอสซิน (Assin, 1995, p.24) ได้กล่าวถึงลักษณะการปฏิบัติงานของครูไว้ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ (knowledge) ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระตามหลักสูตร ตลอดจนเป้าหมายของหลักสูตรนั้นๆ

2. ต้องมีทักษะวิชาครู (skill of effective pedagogy) หมายความว่า ครูต้องมีทักษะและความสามารถในการนำวิชาครูไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ วิธีสอนที่หลากหลาย ตลอดจนถึงวิธีการและยุทธศาสตร์ในการจัดการเรียนรู้ต่างๆ

3. ต้องมีการไตร่ตรองไตร่สวน (reflection) กล่าวคือครูต้องมีความสามารถในการวิพากษ์ตนเอง

4. ต้องมีความสำนึกและการยอมรับผู้อื่น (empathy) หมายความว่าครูจะต้องรู้จักยอมรับผู้อื่นทั้งที่เป็นผู้ร่วมงานและศิษย์ เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ในการจัดการศึกษา ทั้งทางด้านจิตพิสัยและพุทธิพิสัยของศิษย์นั่นเอง

5. ต้องมีความสามารถในการจัดการ (managerial competence) เป็นความสามารถพื้นฐานประการหนึ่งของครู คือความรับผิดชอบในการจัดการทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน

โรเซ็นไชน์, และฟรูสต์ (Rosenshine, & Furst, 1971, pp.37-72) ได้กล่าวถึงลักษณะการปฏิบัติงานของครูไว้ดังนี้

1. ความสามารถในการทำให้เข้าใจได้อย่างรวบรัดชัดเจน และสามารถที่จะจัดระบบงานได้อย่างดี

2. ความสามารถในการเปลี่ยนวิธีการให้สอดคล้องกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการสอนที่นำมาใช้ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงหนังสือตำราให้เหมาะสมด้วย

3. ความกระตือรือร้น ลักษณะการเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงระดับเสียงพูด และอื่นๆ

4. ความสนใจในภารกิจหน้าที่ หรือมีลักษณะเหมือนนักธุรกิจ พฤติกรรมของครูมุ่งไปที่ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน

5. ให้โอกาสแก่นักเรียนเพื่อการเรียนรู้ พฤติกรรมของครูช่วยในการแนะนำให้นักเรียนใช้วัสดุต่างๆ ซึ่งจำเป็นต้องการมีการทดสอบภายหลัง

จากลักษณะการปฏิบัติงานของครู สามารถสรุปได้ดังนี้ 1) มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระ และเป้าหมายหลักสูตร 2) มีทักษะในการจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) มีความสามารถในการประเมินตนเอง และวิพากษ์ตนเอง 4) รู้จักยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และศิษย์ของตนเอง 5) มีความรับผิดชอบในการจัดการเรียนรู้ทั้งภายใน และนอกห้องเรียน 6) สามารถเข้าใจระบบงาน และมีความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน 7) สามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม 8) มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ 9) ปฏิบัติภารกิจหน้าที่ของตนเองให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนดีขึ้น และ 10) จัดการเรียนรู้โดยให้นักเรียนได้มีการปฏิบัติ ส่วนครูทำหน้าที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำ

สมรรถนะการปฏิบัติงาน

1. ความหมายสมรรถนะการปฏิบัติงาน

สีมา สีมานันท์ (2548, หน้า 1-4) ได้กล่าวถึง สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณลักษณะที่ซ่อนเร้นนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่สังเกตได้ วัดได้ และคุณลักษณะที่ซ่อนเร้น ต้องสามารถแยกผลงานเด่นได้และนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 3) ได้กล่าวถึง สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร

บอยาตซีส (Boyatzis, 1982, p.335) กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

มิตรานี, แดลซีส, และฟิตต์ (Mitrani, Dalziel, & Fitt, 1992, p.9) ได้กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน

แดล, และเฮส (Dale, & Hes, 1995, p.322) ได้กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง การค้นหาสิ่งทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะด้านอาชีพ (occupational competency) ว่าหมายถึง ความสามารถ (ability) ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกต้องหวังไว้

แพร์รี่ (Parry, 1998, p.557) ได้กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง กลุ่ม (cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitudes) ของบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

คลาร์ค (Clark, 1999, p.363) ได้กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ (1) ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และความสามารถ (abilities) ซึ่งสามารถสังเกตได้ หรือสามารถวัดได้ และ (2) ความรู้ ทักษะ และความสามารถเหล่านี้ จะต้องแยกความแตกต่างระหว่างผู้ปฏิบัติงานได้สูงกว่าและผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ ออกจากกันได้

แมคชานเน่, และกิลโนว์ (McShane, & Gilnow, 2000, p 441) ได้กล่าวว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่มีอยู่ในตัวของบุคคล ความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ รวมถึงค่านิยม บุคลิกภาพและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลแต่ละคนมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลอื่นๆ ซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงออก

สรุปได้ว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานที่มีอยู่ในตัวบุคคล ได้แก่ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ค่านิยม ภาวะบุคลิก และแรงกระตุ้น เพื่อสร้างสรรค์ผลงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ให้บรรลุผลตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

2. ความสำคัญสมรรถนะการปฏิบัติงาน

สมรรถนะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์การดังนี้ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2550, หน้า 2-28)

1. ช่วยให้องค์กรสามารถคัดสรรบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานในองค์การ
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (key performance indicators: KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายแล้ว จะต้องใช้สมรรถนะใดบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้งานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนด ทั้งๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมาก แต่เนื่องจากความต้องการตลาดสูง จึงทำให้ออดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องทุ่มเทความพยายามมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของตนเอง
6. ช่วยให้การหล่อหลอมสมรรถนะขององค์การประสบความสำเร็จเร็วยิ่งขึ้น เพราะถ้าพนักงานทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานที่องค์การกำหนดตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะสามารถส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์การนั้นๆ เช่น เป็นองค์การแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์การมีสมรรถนะเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (creative thinking)

3. ลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 261) ได้กำหนดลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน ไว้ดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจในการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3. การพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ ติดตามองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในวงวิชาการและวิชาชีพเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

4. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน เสริมแรงให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัว เข้ากับบุคคลอื่น หรือแสดงบทบาทผู้นำ ผู้ตาม ได้อย่างเหมาะสม

5. การออกแบบการเรียนรู้ หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการออกแบบการเรียนรู้ ความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้ การนำผลการออกแบบการเรียนรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้

6. การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ความสามารถในการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพกายและสุขภาพจิต ปลูกฝังประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย การจัดระบบดูแล ช่วยเหลือ ให้กับนักเรียน

7. การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง ความสามารถในการจัดบรรยากาศการจัดการเรียนการสอน การจัดข้อมูลสารสนเทศ เอกสารประจำหรือประจำวิชา การกำกับ ดูแล ชั้นเรียนหรือประจำวิชาต่างๆ

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, (2549, หน้า 20-25) ได้กำหนดสมรรถนะของครูตามมาตรฐานความรู้ และสมรรถนะของครูตามมาตรฐานประสบการณ์วิชาชีพครู ไว้ดังต่อไปนี้

สมรรถนะของครูตามมาตรฐานความรู้

1. ภาษาและเทคโนโลยีสำหรับครู

1.1 สามารถใช้ทักษะในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนภาษาไทย เพื่อการสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง

1.2 สามารถใช้ทักษะในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เพื่อการสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง

1.3 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐาน

2. การพัฒนาหลักสูตร

2.1 สามารถวิเคราะห์หลักสูตร

2.2 สามารถปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรได้อย่างหลากหลาย

2.3 สามารถประเมินหลักสูตรได้ ทั้งก่อนและหลังการใช้หลักสูตร

2.4 สามารถจัดทำหลักสูตร

3. การจัดการเรียนรู้

3.1 สามารถนำประมวลรายวิชามาจัดทำแผนการเรียนรู้รายภาคและตลอดภาค

3.2 สามารถออกแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน

- 3.3 สามารถเลือกใช้ พัฒนา และสร้างสื่ออุปกรณ์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน
- 3.4 สามารถจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน และจำแนกระดับการเรียนรู้ของผู้เรียนจากการประเมินผล
4. จิตวิทยาสำหรับครู
- 4.1 เข้าใจธรรมชาติของผู้เรียน
- 4.2 สามารถช่วยเหลือผู้เรียนให้เรียนรู้ และพัฒนาได้ตามศักยภาพของตน
- 4.3 สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้เรียนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- 4.4 สามารถส่งเสริมความถนัด และความสนใจของผู้เรียน
5. การวัดและการประเมินผลการศึกษา
- 5.1 สามารถวัด และประเมินผลได้ตามสภาพจริง
- 5.2 สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ และ
- หลักสูตร
6. การบริหารจัดการในห้องเรียน
- 6.1 มีภาวะผู้นำ
- 6.2 สามารถบริหารจัดการในชั้นเรียน
- 6.3 สามารถสื่อสารได้อย่างมีคุณภาพ
- 6.4 สามารถในการประสานประโยชน์
- 6.5 สามารถนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการ
7. การวิจัยทางการศึกษา
- 7.1 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน
- 7.2 สามารถทำวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนาผู้เรียน
8. นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา
- 8.1 สามารถเลือกใช้ ออกแบบ สร้าง และนวัตกรรมการศึกษาที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ที่ดี
- 8.2 สามารถพัฒนาเทคโนโลยี และสารสนเทศเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ดี
- 8.3 สามารถแสวงหาแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน
9. ความเป็นครู
- 9.1 รัก เมตตา และปรารถนาดีต่อผู้เรียน
- 9.2 อุดหนุน และรับผิดชอบ
- 9.3 เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และเป็นผู้นำทางวิชาการ
- 9.4 มีวิสัยทัศน์

9.5 ศรัทธาในวิชาชีพครู

9.6 ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพครู

สมรรถนะของครูตามมาตรฐานประกอบวิชาชีพครู

1. การฝึกปฏิบัติวิชาชีพระหว่างเรียน

1.1 สามารถศึกษาและแยกแยะผู้เรียนได้ตามความแตกต่างของผู้เรียน

1.2 สามารถจัดทำแผนการเรียนรู้

1.3 สามารถฝึกปฏิบัติการสอน ตั้งแต่การจัดทำแผนการสอน ปฏิบัติการสอน

ประเมินผล และปรับปรุง

1.4 สามารถจัดทำโครงการทางวิชาการ

2. การปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาในสาขาวิชาเฉพาะ

2.1 สามารถจัดการเรียนรู้ในสาขาวิชาเฉพาะ

2.2 สามารถประเมิน ปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับ

ศักยภาพของผู้เรียน

2.3 สามารถทำวิจัยในชั้นเรียนเพื่อพัฒนาผู้เรียน

2.4 สามารถจัดทำรายงานผลการจัดการเรียนรู้และการพัฒนาผู้เรียน

ชูชัย สมितिไกร (2550, หน้า 26-83) ได้กล่าวถึง สมรรถนะการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ แมคเคลแลน (McClelland, 1993) ได้อธิบายคุณลักษณะ (characteristic) ของคนว่า เปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง (iceberg) กล่าวคือสิ่งที่อยู่เบื้องหลังและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของคนแต่ละคน เปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำและส่วนที่อยู่ใต้มิวน้ำ

1. ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มองเห็น และสามารถพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะต่างๆ (skills) ที่แต่ละบุคคลมี

1.1 ความรู้ (knowledge) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของข้อเท็จจริง หลักการ และแนวคิดเฉพาะด้าน เพื่อไปสู่ฐานความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่างๆ

1.2 ทักษะต่างๆ (skills) เป็นความเชี่ยวชาญ ชำนาญการพิเศษในด้านต่างๆ ที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี

2. ส่วนที่อยู่ใต้มิวน้ำ เป็นส่วนที่ใหญ่กว่าและมองเห็นได้ยาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของคนแต่ละคนเป็นอย่างมาก อีกทั้งเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ได้แก่ แรงผลักดันเบื้องลึก (motive) ลักษณะนิสัย (traits) ภาพลักษณ์ (self image) และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (social role) ดังนี้

2.1 แรงผลักดันเบื้องลึก (motive) คือ พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลนั้น

2.2 ลักษณะนิสัย (traits) คือ ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร เป็นความเคยชิน หรือพฤติกรรมซ้ำๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่กำหนดวิธีปฏิบัติ หรือการตอบสนองอย่างคงที่

2.3 ภาพลักษณ์ของตนเอง (self image) คือ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์ คุณค่าที่ทำให้คิดและสนใจในสิ่งที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลมองตนเองว่าเป็นอย่างไร

2.4 บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (social role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่น และต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตนเองมีบทบาทอย่างไร

เพรียน (Priem, 1997, pp.167-174) ได้ให้แนวคิดของสมรรถนะการปฏิบัติงานไว้ว่า สมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน (job specification) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ดังนี้

1. ความรู้ (knowledge) คือ พื้นฐานของการสร้างทักษะและความสามารถ ความรู้เป็นสิ่งที่ได้รับการจัดระบบระเบียบไว้เป็นอย่างดี และโดยส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือระเบียบวิธีการ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย แต่การมีความรู้มิได้รับประกันว่า บุคคลนั้นจะนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. ทักษะ (skill) ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง โดยส่วนมาก ทักษะมักจะหมายถึง ความสามารถในการประกอบกิจกรรม โดยใช้อวัยวะเคลื่อนไหวภายนอก (psychomotor type activities) เช่น การหยิบจับเครื่องมือ เป็นต้น

3. ความสามารถ (ability) คือ ความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานกล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4. คุณลักษณะอื่นๆ (other characteristics) หมายถึง คุณลักษณะอื่นๆ นอกเหนือจาก ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งอาจได้แก่ บุคลิกภาพ ความสนใจ ทศนคติ หรือสมรรถนะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ

จากลักษณะของสมรรถนะการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ดังนี้ 1) มีความรู้ความเข้าใจในสาระหรือกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่รับผิดชอบในระดับพื้นฐานและระดับสูง 2) มีความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้ พัฒนาผู้เรียน และบริหารชั้นเรียน 3) มีการดำเนินการตามแนวทางที่หลักสูตรกำหนด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ประยุกต์ใช้ วิเคราะห์ คิดค้นวิจัย และนำผลไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน และมีการเผยแพร่ผลงานอย่างกว้างขวางในการพัฒนาตนเอง และวิชาชีพ 4) มีทักษะการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับสาระหรือกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่รับผิดชอบและความแตกต่างของผู้เรียน รวมทั้งมีการพัฒนาวัตกรรมการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้ เป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น และสามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ตามมาตรฐานการเรียนรู้ของสาระหรือกลุ่มสาระการเรียนรู้ 5) เป็นผู้มีความซื่อสัตย์

จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ 6) สามารถใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ และการใช้คอมพิวเตอร์ ได้อย่างถูกต้อง 7) สามารถวิเคราะห์ หลักสูตร ปรับปรุง พัฒนา ประเมินผล และจัดทำหลักสูตรได้อย่างหลากหลาย 8) สามารถ จัดการเรียนรู้ โดยการจัดทำแผนการเรียนรู้ การออกแบบการเรียนรู้ การพัฒนาสื่ออุปกรณ์ และ มีการประเมินผลหลังการดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 9) สามารถส่งเสริมความถนัดและ ความสนใจ และช่วยเหลือผู้เรียนให้มีคุณภาพชีวิตผู้เรียนให้ดีขึ้น 10) สามารถนำผลการประเมิน ไปใช้ในการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้และปรับปรุงหลักสูตร 11) สามารถนำนวัตกรรมและ เทคโนโลยี มาใช้ในการบริหารจัดการในห้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ 12) สามารถนำผลวิจัยไปใช้ ในการพัฒนาการเรียนการสอนส่งผลต่อผู้เรียน 13) สามารถเลือกใช้ ออกแบบ พัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริม พัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน 14) มีความรัก เมตตา และปรารถนาดีต่อผู้เรียน และ 15) เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และมีภาวะผู้นำทางวิชาการ

ครู

ในอดีตและปัจจุบันมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของครูในลักษณะวิชาชีพชั้นสูงไว้ อย่างกว้างขวางและลึกซึ้ง ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของครู

ดิเรก พรสีมา (2541, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของครูไว้ว่า ครู หมายถึง ผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างคุณภาพประชากรในสังคม ซึ่งคุณภาพของประชากรในสังคมจะส่งผล ต่อความสำเร็จ ทั้งในการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 (2546, หน้า 3) ได้กล่าวถึง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 มาตรา 4 นิยามความหมายคำว่าครูไว้ว่า “ครู” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพ ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการ ต่างๆ ในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546, หน้า 225) ได้อธิบายว่า คำว่า “ครู” ไว้ว่าครูนั้นมาจากรากศัพท์ในภาษาบาลีว่า “คุรุ – คุรุ” หรือจากภาษาสันสกฤตว่า “คุรุ” ใน ความหมายที่เป็นคำนาม แปลว่า “ผู้สั่งสอนศิษย์หรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ศิษย์” ส่วนใน ความหมายที่เป็นคำวิเศษณ์ในภาษาบาลี แปลว่า หนัก สูง ส่วนในภาษาสันสกฤต แปลว่า ใหญ่ หรือหนัก

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2547 (2548, หน้า 2) ได้กล่าวถึง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2547 มาตรา 4 นิยามความหมายคำว่าครูไว้ว่า “ข้าราชการครู” หมายความว่า ผู้ที่ประกอบวิชาชีพซึ่ง

ทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 (2549, หน้า 84) ได้กล่าวถึง พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 มาตรา 4 นิยามความหมายคำว่าครูไว้ว่า "ครู" หมายความว่า บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพหลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาปฐมวัย ขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญา ทั้งของรัฐและเอกชน

กูด (Good, 1973, p.586) ได้ให้ความหมายของครู ไว้ในพจนานุกรมทางการศึกษา (Dictionary of Education) หลายนัยด้วยกันดังนี้

1. ครู คือ บุคคลที่ทางราชการจ้างไว้เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำหรืออำนวยความสะดวกในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้สำหรับนักเรียนหรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชน

2. ครู คือ บุคคลที่มีประสบการณ์หรือมีการศึกษามากหรือดีเป็นพิเศษ หรือมีทั้งประสบการณ์และการศึกษาดีเป็นพิเศษในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งที่สามารถให้บุคคลอื่นๆ เกิดความเจริญงอกงามและพัฒนาก้าวหน้าได้

3. ครู คือ บุคคลที่สำเร็จหลักสูตรวิชาชีพจากสถาบันฝึกหัดครู และการฝึกอบรมนั้นได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการ โดยการมอบประกาศนียบัตรทางการสอนให้แก่บุคคลนั้น

แมคควารี (Macquarie, 1992, pp.400-400.1) ได้ให้ความหมายของครูไว้ว่า ครู (teachers: T) หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำในโรงเรียนหรือสถาบันต่างๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ครู หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่หลักในด้านการจัดการเรียนสอนในสถานศึกษา เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม และสามารถนำความรู้ไปพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

2. ความสำคัญของครู

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 52-71) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของครูที่มีผลต่อความเจริญรุ่งเรืองของชาติบ้านเมืองในประเด็นต่างๆ คือ ความสำคัญของเป็นครู สมญานามของครู ในฐานะเป็นวิศวกรสังคม พัฒนาเยาวชน พัฒนาสังคม พัฒนาการเมืองการปกครอง พัฒนาเศรษฐกิจของชาติ และส่งเสริมความมั่นคงทางศาสนาและวัฒนธรรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญของความเป็นครู

ครูเป็นผู้ปลูกฝังความรู้ ความคิดและจิตใจ และพัฒนาเยาวชนให้มีความเจริญในทุกๆ ด้าน ยิ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่มีความเจริญก้าวหน้ามากเพียงใดก็ย่อมต้องการครูที่มีความรู้และความสามารถมากขึ้น เพื่อพัฒนาเยาวชนให้เกิดเป็นคนดีมีคุณธรรม

2. สมญานามที่เน้นให้เห็นความสำคัญของครู

ครูเป็นนักปฏิวัติในสนามรบทางการศึกษา และเป็นผู้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การศึกษาของชาติบ้านเมืองให้เจริญรุ่งเรืองขึ้น เปลี่ยนแปลงจากระบบที่ไม่ดีให้เป็นระบบที่ดี กว่าเดิม

3. ความสำคัญของครูในฐานะเป็นวิศวกรสังคม

ครูเปรียบเทียบกับนักวิศวกร ที่เป็นทั้ง นักสร้าง นักออกแบบ นักแก้ไข นักปรับปรุง นักเปลี่ยนแปลง และนักพัฒนา จึงนำเอาลักษณะงานวิศวกรในฐานะเป็น นักวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาเปรียบเทียบกับงานของครู

4. ความสำคัญของครูต่อการพัฒนาเยาวชน

ครูเป็นผู้พัฒนาเยาวชน ให้มีความรู้ในวิชาการเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาเล่าเรียนหรือการประกอบอาชีพ และเพื่อให้เยาวชนมีความสำนึกว่าอะไรดีอะไรไม่ดี สิ่งใดควร สิ่งใดไม่ควร สิ่งใดเป็นโทษ สิ่งใดเป็นประโยชน์

5. ความสำคัญของครูต่อการพัฒนาสังคม

ครูเป็นผู้พัฒนาสังคมกระตุ้นเร่งเร้าให้ประชาชนตื่นตัวในเรื่องอาชีพการปรับปรุง ความเป็นอยู่ในสังคมและวัฒนธรรม โดยการที่ครูกระทำตนเป็นแบบอย่างหรือทำให้ดูจนบังเกิดผลดี แล้วให้นักเรียนนำวิชานั้นๆ ไปเผยแพร่แก่ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

6. ความสำคัญของครูต่อการพัฒนาการเมืองการปกครอง

ครูเป็นตัวแทนของรัฐ ในการพัฒนาการเมืองการปกครองประเทศให้มีความ สอดคล้องกับการศึกษา โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่เยาวชน แนะนำประชาชนทั่วไปให้ ตระหนักถึงการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

7. ความสำคัญของครูต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ

ครูสามารถช่วยชาติบ้านเมืองในการพัฒนาเศรษฐกิจได้หลายวิธี โดยสอน นักเรียนให้มีความรู้ด้านการประกอบอาชีพที่สุจริต ส่งเสริมกิจกรรมด้านสหกรณ์ร้านค้าใน โรงเรียนในโรงเรียนอย่างจริงจัง และร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในพัฒนาชุมชน เพื่อจัดฝึก อาชีพ

8. ความสำคัญของครูต่อการส่งเสริมความมั่นคงทางศาสนาและวัฒนธรรม

ครูเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการส่งเสริมความมั่นคงทางศาสนาและวัฒนธรรม โดยนำหลักธรรมคำสอนไปสั่งสอนศิษย์ให้มีความรู้ความเข้าใจในศาสนาที่ตนนับถือ และนำเอา หลักธรรมคำสอนไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เยาวชนของชาติ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (2544, หน้า 1-13) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของ ครู 5 ประการ ไว้ดังนี้

1. ครูต้องเน้นคุณธรรม

ครูต้องรู้จักอบรมเด็กทั้งในด้านศีลธรรม จรรยาและวัฒนธรรม รวมทั้งสำนึก รับผิดชอบในหน้าที่และในฐานะเป็นพลเมืองที่ดีของชาติต่อไปข้างหน้า

2. ครูต้องประพฤติตัวให้เป็นที่รักเคารพของนักเรียน

ครูต้องฝึกฝนตนเองให้แตกฉานและแม่นยำ ชำนาญทั้งในวิชาความรู้ และวิธีสอน อีกทั้งยังต้องมีความรักความเมตตา กรุณา ความสุภาพ อ่อนโยนต่อศิษย์

3. ครูต้องอดทน เสียสละ และความเมตตา

ครูต้องมีความอดทน มีความโอบอ้อมอารี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบโดยไม่ย่อท้อต่อการถูกตำหนิตติเตียน และความกระตือรือร้นของเด็ก

4. ครูไม่ควรมุ่งยศศักดิ์ ความร่ำรวย และผลตอบแทน

ครูต้องไม่ควรหวังผลตอบแทนเป็นยศถาบรรดาศักดิ์ ความร่ำรวย หรือประโยชน์ทางวัตถุ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่จีรังยั่งยืนในสังคมในปัจจุบัน

5. ครูต้องยึดมั่นในความดี

ครูต้องมีความสุจริต ความเมตตา กรุณา เห็นใจ และปรารถนาดีต่อผู้อื่นเสมอ โดยเสมอหน้า

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2544, หน้า 72) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของครู ไว้ดังนี้

1. มีความตั้งใจทำงานอย่างจริงจังด้วยความรัก และรับผิดชอบ
2. มีความขยันขันแข็ง
3. มีความเสียสละ
4. เป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน

จากความสำคัญของครูดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ครูเป็นผู้ที่ปลูกฝังความรู้ ความคิดและจิตใจ ฝึกเยาวชนให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ และพัฒนาเยาวชนให้เป็นคนดีมีคุณธรรม ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาให้เจริญรุ่งเรือง และพัฒนาระบบการจัดการศึกษาให้ดีขึ้น เปรียบเทียบได้กับวิศวกร พัฒนาเยาวชนให้มีความรู้ในวิชาการเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาเล่าเรียน และประกอบอาชีพ พัฒนาสังคมโดยกระตุ้นเร่งเร้าให้ประชาชนตื่นตัวเรื่องอาชีพ และความเป็นอยู่ในสังคม และประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในสังคม ให้ความรู้แก่เยาวชน และแนะนำประชาชนให้ตระหนักถึงการยึดมั่นการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ส่งเสริมความมั่นคงทางศาสนาและวัฒนธรรม และนำเอาหลักธรรมคำสอนไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง อบรมเด็กในด้านศีลธรรม จรรยา และวัฒนธรรม มีความรัก ความเมตตา กรุณา มีความสุภาพ และอ่อนโยนต่อศิษย์ มีความอดทน มีความโอบอ้อมอารี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบโดยไม่ย่อท้อ มีความสุจริต ความเมตตา กรุณา และปรารถนาดีต่อผู้อื่นเสมอ มีความตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง มีความรับผิดชอบ ขยันขันแข็ง เสียสละใฝ่รู้ และใฝ่เรียนอยู่เสมอ

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของครู

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2541, หน้า 51) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของครู ไว้ดังนี้

1. มีความตั้งใจทำงานอย่างจริงจังด้วยความรัก และรับผิดชอบ

2. มีความขยันขันแข็ง
 3. มีความเสียสละ
 4. เป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน
 5. อุทิศเวลาให้แก่นักเรียน
 6. มีกิจกรรมรยาทเรียบร้อย
 7. มีอารมณ์แจ่มใสร่าเริง มีอารมณ์ขัน มีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีความรักศิษย์ ห่วงใยเอาใจใส่ต่อศิษย์ ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ศิษย์โดยไม่ปิดบังอำพราง
 8. มีความเมตตากรุณา มีความซื่อสัตย์สุจริต
 9. มีจิตใจโอบอ้อมอารี ประกอบแต่กรรมดี วางตนอยู่ในศีลธรรม เป็นคนที่เฉลียวฉลาด เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม
 10. เป็นคนไม่ถือตัว มีความมักน้อย มีจิตใจแน่วแน่มั่นคง มีความกล้าหาญ
 11. มีความคิดกว้างไกล มีความสุขุมรอบคอบ มีความกตัญญู มีความยุติธรรมแก่ทุกคน
 12. ทำงานโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความมัทย์สดี เป็นคนตรงต่อเวลา
 13. ให้เกียรติยกย่องคนอื่น มีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีความเลื่อมใสในศาสนาอย่างจริงจัง
 14. มีความเป็นผู้นำ มีขันติ รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีระเบียบวินัย
- ดิเรก พรสีมา (2541, หน้า 36-38) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของครูไว้ 3 ด้าน ดังนี้
1. ด้านบุคลิกภาพ
 - 1.1 มีความรักและศรัทธาในวิชาชีพ และพร้อมที่จะพัฒนาวิชาชีพของตนเองอยู่เสมอ
 - 1.2 ประพฤติตนเป็นแบบอย่างแก่นักเรียน ทั้งด้านศีลธรรม วัฒนธรรม กิจนิสัย และอุปนิสัย ตลอดจนมีความเป็นประชาธิปไตย
 - 1.3 ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
 - 1.4 มีความเมตตาแก่ศิษย์ และเห็นคุณค่าของศิษย์
 - 1.5 มีสุขภาพสมบูรณ์
 - 1.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทางวิชาการ และสามารถใช้กระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆได้
 - 1.7 มีความเข้าใจในการพัฒนาชุมชน และสามารถเป็นผู้นำชุมชนได้
 - 1.8 สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ภาษา และการวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเอง

1.9 สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นครูแบบใหม่ในระบบสากล เน้นความหลากหลายในการพัฒนาผู้เรียนได้อย่างเต็มศักยภาพ และมีความรู้วิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

2. ด้านความรู้

2.1 มีความรู้ในวิชาที่สอนอย่างแท้จริง สามารถเชื่อมโยงทฤษฎีในศาสตร์ความรู้มาสู่การปฏิบัติได้ ทั้งการปฏิบัติในระดับสากลและในระดับท้องถิ่น

2.2 มีความรู้ด้านวิจัย วิทยาการคอมพิวเตอร์ และภาษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้

2.3 มีความรู้ด้านเทคนิคการสอน จิตวิทยา การวัดและประเมินผล และสามารถประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

2.4 รู้ข้อมูลข่าวสารรอบตัว และเรื่องราวในท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และฝึกให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์วิจารณ์ได้

3. ด้านการถ่ายทอดความรู้

3.1 สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการสอนต่างๆ เพื่อจัดบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจ และผู้เรียนเกิดความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียน ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงความรู้นั้นสู่การนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ หรือใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

3.2 สามารถอบรมบ่มนิสัยให้ผู้เรียนมีศีลธรรม วัฒนธรรมกษัตริย์ สุนิย์ และอุปนิสัย รวมทั้งรักในความเป็นประชาธิปไตย เพื่อเป็นบรรทัดฐานในการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างปกติสุข

3.3 สามารถพัฒนาให้ผู้เรียนไม่ผู้ และก้าวหน้าเทคโนโลยี ตลอดจนสามารถใช้ภาษาสื่อสารกันได้ เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการแสวงหาความรู้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3.4 สามารถพัฒนาให้ผู้เรียนมองกว้าง คิดไกล และมีวิจรรณญาณที่จะวิเคราะห์และเลือกใช้ข้อมูลข่าวสารให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองได้

3.5 พัฒนาผู้เรียนเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของชุมชน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาชุมชน และแก้ปัญหาต่างๆ ในชุมชนได้

ยนต์ ชุ่มจิต (2550, หน้า 73-90) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของครู ตามรูปคำภาษาอังกฤษ "TEACHERS" ซึ่งแปลว่า "ครู" นี้สามารถจำแนกความหมายซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะ และความรับผิดชอบของครูตามตัวอักษรแต่ละตัวได้ดังต่อไปนี้

1. การสอน (teaching : T) หมายความว่า ครูมีความตั้งใจในการสั่งสอนศิษย์ เพื่อให้ศิษย์มีความรู้ความสามารถในวิชาการทั้งหลายทั้งปวงซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของผู้เป็นครูทุกคน และตั้งใจอบรมสั่งสอนศิษย์ให้เป็นคนดีมีความรู้ในวิชาการทั้งปวง

2. จริยธรรม (ethics : E) หมายความว่า ครูมีการอบรมศิษย์ และปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้กับนักเรียน ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักอีกประการหนึ่งของความเป็นครู เพื่อศิษย์จะได้นำเอาไปเป็นแบบอย่างสำหรับการประพฤติปฏิบัติต่อไป

3. วิชาการ (academic : A) หมายความว่า ครูมีกิจกรรมทางวิชาการทั้งของตนเองและของนักเรียน ซึ่งความจริงแล้วงานของครูต้องเกี่ยวข้องกับวิชาการอยู่ตลอดเวลา เพราะวิชาที่ครูต้องใช้ความรู้เป็นเครื่องมือในการประกอบวิชาชีพ

4. การสืบทอดวัฒนธรรม (cultural heritage : C) หมายความว่า ครูอาจารย์มีการสืบทอดวัฒนธรรม ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักโดยตรงของผู้เป็นครูอีกประการหนึ่ง เพราะการสอนศิลปะวิทยาการทุกสิ่งทุกอย่างให้กับศิษย์

5. การมีมนุษยสัมพันธ์ (human relationship : H) หมายความว่า ครูมีการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ที่ครูต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ด้วย เพราะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและหมู่คณะโดยเฉพาะอย่างยิ่งประโยชน์ต่อโรงเรียน

6. การประเมินผล (evaluation : E) หมายความว่า ครูมีการประเมินผลการเรียนของศิษย์ งานของครูในด้านนี้ถือว่ามีความสำคัญมากอีกประการหนึ่ง และเป็นการวัดความเจริญก้าวหน้าของศิษย์ในด้านต่างๆ

7. การวิจัย (research : R) หมายความว่า ครูมีความพยายามหาความจริงเพื่อแก้ปัญหาการเรียนการสอนและแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับตัวนักเรียน ครูที่เกี่ยวกับการวิจัยนี้ อาจจะเป็นการพยายามหาความรู้ความจริงด้วยวิธีการง่ายๆ ไปจนถึงการใช้กระบวนการที่ยุ่ยากซับซ้อน

8. การบริการ (service : S) คือ หมายความว่า ครูมีการบริการศิษย์และผู้ปกครอง อีกทั้งยังให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นด้วย และถือได้ว่างานบริการเป็นหลักของครู เพื่อสร้างความเจริญงอกงามให้แก่นักเรียนของตนเอง

เฮสซอง, และโทมัส (Hessong, & Thomas, 1987, pp.452-457) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของครู ไว้ดังนี้

1. เป็นผู้มีความรอบรู้ (being knowledge able) มีความรู้ ความเข้าใจ ในวิชาการต่างๆ ซึ่ง ได้ศึกษาเล่าเรียนมาเป็นอย่างดี มีความแม่นยำในวิชาที่สอน ตลอดจนวิชาอื่นๆ ตามสมควร

2. เป็นผู้มีความอารมณ์ขัน (being humorous) คือ เป็นผู้ที่สามารถสอดแทรกอารมณ์ขันหรือทำให้การสอนสนุกสนาน

3. เป็นผู้มีความหยุ่นผ่อนปรน (being flexible) การมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสอนที่เปลี่ยนแปลงไปได้

4. เป็นผู้มีความตั้งใจทำงานให้ถึงขีดสุด (being upbeat) เป็นผู้ที่ยินดีในการกิจทางการสอน จะไม่ว่าการสอนเป็นเพียงภารกิจที่ต้องรับผิดชอบเท่านั้นแต่จะยินดีเมื่อได้สอน อุทิศเวลาให้กับการทำงานที่ทำอย่างเต็มที่

5. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์ (being honest) ความซื่อสัตย์จริงใจเป็นสิ่งที่ทำให้ศิษย์เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ และมั่นใจที่จะปฏิบัติหรือกระทำตามคำสั่งสอนของครู

6. เป็นผู้มีความชัดเจน (being clear and concise) สามารถทำให้ผู้ที่สัมพันธ์ด้วยเข้าใจได้รวบรัดชัดเจน เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความชัดเจนโปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนทางราชการ

7. เป็นคนเปิดเผย (being open) คือ เป็นคนที่ไม่ทำตัวลึกลับเจ้าเล่ห์ไม่หน้าไหว้หลังหลอก เต็มใจให้ผู้อื่นรับรู้ รู้จักยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นด้วยความเข้าใจการกระทำของตนเองเสมอ

8. เป็นผู้มีความอดทน (being patient) เป็นผู้มีความเพียรพยายามหรือขยันขันแข็ง สำหรับครูต้องมีคุณสมบัติข้อนี้มากเป็นพิเศษ เพราะนอกจากจะอดทนในเรื่องอื่นๆ แล้ว ยังต้องอดทนต่อพฤติกรรมต่างๆ ของลูกศิษย์อีกด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของครู สามารถสรุปว่า ครูมีความตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง มีความรับผิดชอบ ขยันขันแข็ง เสียสละ เป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน และอุทิศเวลาให้แก่นักเรียน กิริยามารยาทเรียบร้อย อารมณ์แจ่มใสร่าเริง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีความรักศิษย์ และเอาใจใส่ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ศิษย์ มีความเมตตากรุณา มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตใจโอบอ้อมอารี ประกอบแต่กรรมดี และวางตนอยู่ในศีลธรรม มีความคิดกว้างไกล มีความสุขุม มีความกล้าหาญ มีจิตใจแน่วแน่มั่นคง และมีความยุติธรรม ให้เกียรติคนอื่น มีน้ำใจนักกีฬา มีความเป็นผู้นำ มีขันติ มีระเบียบวินัย และรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ มีความรักศรัทธาในวิชาชีพ ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน และพัฒนาวิชาชีพตนเองอยู่เสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทางวิชาการ และสามารถใช้กระบวนการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การใช้ภาษา และการวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาตนเองให้เป็นครูแบบใหม่ในระบบสากล เน้นความหลากหลาย ในการพัฒนาผู้เรียนได้อย่างเต็มศักยภาพ และมีความรู้วิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น มีความรู้ด้านวิจัย วิทยาการคอมพิวเตอร์ และภาษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ สามารถเชื่อมโยงทฤษฎีในศาสตร์ความรู้มาสู่การปฏิบัติได้ ทั้งการปฏิบัติในระดับท้องถิ่น และในระดับสากล มีความรู้ด้านเทคนิคการสอน จิตวิทยา การวัดและประเมินผล และสามารถประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอน รู้ข้อมูลข่าวสารรอบตัว และเรื่องราวในท้องถิ่น เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และฝึกให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์วิจารณ์ได้ มีการสืบทอดวัฒนธรรม ซึ่งถือว่าเป็นงานหลักโดยตรงของผู้เป็นครูอีกประการหนึ่งเพราะการสอนศิลปะวิทยาการทุกสิ่งทุกอย่างให้กับศิษย์ มีการประเมินผลการเรียนของศิษย์ และเป็นการวัดความก้าวหน้าของศิษย์ในด้านต่างๆ มีการบริการศิษย์ ผู้ปกครอง

และประชาชนในท้องถิ่น และถือได้ว่างานบริการเป็นงานหลักของครู เพื่อสร้างความเจริญงอกงามให้แก่นักเรียนของตนเอง เป็นผู้มีความยืดหยุ่นผ่อนปรน มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนสภาพการณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสอนที่เปลี่ยนไป มีความสามารถในการสื่อสารทั้งการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความชัดเจนโปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนทางราชการ

สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูตามแนวคิดของคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) มีดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจในการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3. การพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ ติดตามองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในวงวิชาการและวิชาชีพเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน
4. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน เสริมแรง ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัว เข้ากับบุคคลอื่น หรือแสดงบทบาทผู้นำ ผู้ตาม ได้อย่างเหมาะสม

สมรรถนะประจำสายงาน ประกอบด้วย

1. การออกแบบการเรียนรู้ หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการออกแบบการเรียนรู้ ความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้ การนำผลการออกแบบการเรียนรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้
2. การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง ความสามารถในการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพกายและสุขภาพจิต ปลูกฝังประชาธิปไตย ความภูมิใจในความเป็นไทย การจัดระบบดูแล ช่วยเหลือ ให้กับนักเรียน
3. การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง ความสามารถในการจัดบรรยากาศการจัดการเรียนการสอน การจัดข้อมูลสารสนเทศ เอกสารประจำหรือประจำวิชา การกำกับ ดูแล ชั้นเรียนหรือประจำวิชาต่างๆ

1. สมรรถนะหลัก

1.1 ความหมายของสมรรถนะหลัก

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2548, หน้า 49) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักไว้ว่า สมรรถนะหลัก (core competency) หมายถึง สมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ขององค์กร

ชูชัย สมितिไกร (2550, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักไว้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดหรือระดับตำแหน่งใดก็ตาม

อำพัน ด้วงแพง (2550, หน้า 47) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักไว้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะร่วมของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกตำแหน่ง เพื่อหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2550, หน้า 34) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักไว้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง ชีตความสามารถหลักที่ถูกนำมาใช้ในการสรรหาคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับองค์กร ความสามารถหลักเป็นตั้งสายพันธุ์ สายเลือดของคนในองค์กรที่จะหล่อหลอมให้ทุกคนมีวัฒนธรรมร่วมกัน

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2550, หน้า 19) ได้กล่าวถึง ปราลาด, และฮามเอล (Prahlad & Hamel) และบริษัทแคนนอน (Cannon) ที่ได้นิยามความหมายของ สมรรถนะหลักไว้ดังนี้

ปราลาด, และฮามเอล (Prahlad, & Hamel) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักไว้ว่า สมรรถนะหลัก (core competency) หมายถึง กลุ่มความรู้ทางเทคนิคที่เป็นหัวใจขององค์กร และก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก และผู้บริหารองค์กรจงใจสร้างหรือกำหนดขึ้น

เฟลตเชอร์ (Fletcher, 2002, p.203) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักไว้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ที่เสริมรับกับกลยุทธ์ขององค์กรในการดำเนินกิจการ

ดูโบอิส, และโรทซ์เวล (Dubois, & Rothwell, 2004, p.411) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลักไว้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะที่องค์กรต้องการมีหรือเป็น เพื่อให้มีขีดความสามารถตามที่ผู้บริหารองค์กรต้องการ เช่น ให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง สินค้ามีความหลากหลาย สภาพการเงินที่มั่นคง นวัตกรรมในการบริหาร และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมีในแต่ละสายงานหรือระดับตำแหน่ง เพื่อที่จะสามารถดำเนินงานต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน

1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะหลัก

1.2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

1) ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี (2547, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้ พัฒนาผลงานหรือ กระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 433) ได้กล่าวไว้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

จิระ งามศิลป์ (2550, หน้า 78) ได้ให้ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่เป็นการควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช (2551, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนหน่วยงานกำหนดขึ้น อีกครั้ง

กรมการแพทย์ ศูนย์มะเร็งลพบุรี (2551, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือ กระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ฮารัคไควคิช, บาร์โรน, คาร์เตอร์, เลห์โต, และเอลลอค (Harackiewicz, Barron, Carter, Lehto, & Elliot, 1997, pp.1284-1295) ได้ให้ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงบันดาลใจ ในการขับเคลื่อนขั้นพื้นฐาน สำหรับการกระทำของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีทั้งความปรารถนาและความทะเยอทะยานในชีวิต เพื่อจะทำให้งานประสบความสำเร็จตามความปรารถนาสักวันหนึ่ง เป้าหมายความสำเร็จ สามารถมีผลกระทบในการปฏิบัติงานของบุคคลตามภารกิจ และเป็นตัวแทนที่ปรารถนาที่จะแสดงออกมาทางความสามารถ

บัทเลอร์ (Butler, 1999, pp.146-163.) ได้ให้ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) หมายถึง ความสัมพันธ์ของความสำเร็จเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรม ความสัมพันธ์ความสำเร็จประกอบด้วย ผู้เกี่ยวข้องกับงานและตนเอง ผู้เกี่ยวข้องกับภาระงานเป็นแรงกระตุ้น กำหนดเป้าหมายส่วนใหญ่ ที่ได้มาจากทักษะในการทำงาน และเข้าใจถึงเป้าหมายส่วนใหญ่ของผู้ที่เกี่ยวข้องกับตนเองซึ่งแสดงออกมาทางความสามารถหรือศักยภาพสูงสุด

บรุนสเทียน, และไมเออร์ (Brunstein, & Maier, 2005, pp.205-222) ได้ให้ความหมายของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจในการมีส่วนร่วมร่วมของงานวิจัย เป็นภาพพฤติกรรมของความสำเร็จซึ่งมีปฏิกริยาระหว่างตำแหน่ง ตัวแปร และความรับผิดชอบในความสำเร็จของเฉพาะบุคคลทั้งสองแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการทำนายพฤติกรรมที่ค่าชี้แจงกำหนดไว้ แรงกระตุ้นโดยนัย ก็คือ ตนเองกระตุ้นโดยการปฏิบัติงาน โดยรู้ผลปฏิบัติการตามภาระงาน หรือการกระตุ้นที่เป็นสิ่งบอกถึงภาระงาน การกระตุ้นชี้แจงคือการกระตุ้นด้วยคำพูดเจตนา มีอยู่ในตัวบางคน ส่วนการกระตุ้นภายนอกเป็นการกระตุ้น ตามอำนาจที่มีอยู่ในตัวบุคคล แสดงถึงจุดหมายความสำเร็จที่มีอยู่ในตัวบุคคลสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติตามระตามหน้าที่ให้ดีมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

2) ลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 (2549, หน้า 222-223) กล่าวถึง ลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพงานด้านความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์
 - 1.1 มีผลงานตามที่ได้รับมอบหมาย
 - 1.2 มีผลงานครบถ้วนสมบูรณ์
 - 1.3 มีผลงานถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์
 - 1.4 ผลงานใช้เป็นแบบอย่างได้
2. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การนำนวัตกรรม/ทางเลือกใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน
 - 2.1 ปฏิบัติงานตามแนวทางปกติ
 - 2.2 มีการนำนวัตกรรม/วิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนางานสามารถระบุลักษณะ/ประเภทนวัตกรรมได้
 - 2.3 มีการทดลองวิธีการหรือจัดเอกสารประกอบการพัฒนางานใหม่ๆ มีการบันทึกหรือกล่าวถึงในเอกสารหลักฐานลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2.4 มีการทดลองวิธีการหรือจัดทำคู่มือประกอบการพัฒนางานใหม่ ๆ มีการจัดทำรายงานการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมชัดเจน

2.5 มีการเผยแพร่ผลงานในวงการต่างๆ อย่างกว้างขวาง

3. ความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง

3.1 มีผลงานที่ได้รับมอบหมาย

3.2 มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการพัฒนาผลงาน

3.3 ผลงานเป็นที่ยอมรับในองค์กร

3.4 ผลงานเป็นที่ยอมรับนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง

3.5 ผลงานดีมีคุณภาพ

3.6 มีการพัฒนาผลงานครบทุกรายการที่ได้รับมอบหมาย

จිරะ งอกศิลป์ (2550, หน้า 20) กล่าวถึง ลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานมี 5 ประการ ดังนี้

1. แสดงความพยายามในการทำงานให้ดี

1.1 พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง

1.2 มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรง

ต่อเวลา

1.3 มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตาม

กำหนดเวลา

1.4 แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น เช่น ตามวิธีการ หรือขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้

1.5 แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการสูญเสีย หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

2. สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

2.1 กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี

2.2 หมั่นติดตามผลงานและประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยไม่ได้ ถูกบังคับ เช่น ถ้าผลงานดีหรือยัง หรือต้องปรับปรุงอะไรจึงจะดีขึ้น

2.3 ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.4 มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบตราความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

3. สามารถทำงานได้ผลงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3.1 ปรับปรุงวิธีการทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพขึ้น หรือ ประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้

4. สามารถพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน

4.1 กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด

4.2 ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน

5. สามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุ เป้าหมาย

5.1 ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้เสียอย่างชัดเจน และ ดำเนินการ เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

5.2 บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางไว้

ซูซีย์ สมิททิก (2550, หน้า 83-85) กล่าวถึง ลักษณะของการมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมี 5 ประการ ดังนี้

1. มีพื้นฐานของการสร้างทักษะและความสามารถ ความรู้เป็นสิ่งที่ ได้รับการจัดระบบระเบียบไว้เป็นอย่างดี และโดยส่วนมากมักจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง หรือระเบียบการซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีตามจุดมุ่งหมาย

2. มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง โดยส่วนมากจะหมายถึง ความสามารถในการประกอบกิจกรรม โดยใช้อวัยวะเคลื่อนไหว ภายนอก เช่น การหยิบจับเครื่องมือ เป็นต้น

3. มีความสามารถเชิงปัญญาที่จะเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นความสามารถเชิงปัญญาที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็น ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4. มีความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ จิตสำนึกบริการ และมีความสามารถในการควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจงานของตนเอง

5. มีความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีความสามารถบริหารเวลา มีความสามารถอุทิศเวลาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ภายใต้ สถานการณ์ที่มีความกดดัน

สุวิทย์ มูลคำ, และอรทัย มูลคำ (2550, หน้า 21) กล่าวถึง ลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมี 7 ประการ ดังนี้

1. ปฏิบัติการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนรู้ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
2. ตั้งใจในการอบรมสั่งสอน และจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์
3. มุ่งมั่นในการปฏิบัติงานวิชาการของสถานศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน
4. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างเต็มศักยภาพ
5. ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนเพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ
6. ทำนุบำรุง ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม แหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่น
7. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และประเมินพัฒนาการของผู้เรียน เพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เทียน ทองแก้ว (2551, หน้า 1) กล่าวถึง ลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมี 4 ประการ ดังนี้

1. มีความเข้าใจและประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสม กำหนดเงื่อนไข กฎเกณฑ์และนโยบายที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญ
2. มีความเข้าใจในการเชื่อมโยงระหว่างสมรรถภาพการปฏิบัติงาน และภารกิจที่ต้องการวิเคราะห์สถานการณ์ การฝึกหัด และใช้วิธีการทางเทคนิคที่เหมาะสม
3. มุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของงานโดยการกำหนดแผนหรือโครงการทางกลยุทธ์ ประเมินความเป็นไปได้ด้านนโยบายหรือโปรแกรม รวมไปถึงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่เป็นจริงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
4. มีการตัดสินใจที่ดี ในงานเกี่ยวกับโครงสร้างและจัดการ การกำหนดกิจกรรมตามลำดับก่อนหลัง หรือสร้างความสมดุลตามต้องการ และความสนใจของผู้รับบริการ

จากข้อความที่ได้กล่าวถึงลักษณะของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) งานที่ได้รับมอบหมายมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และเป็นแบบอย่างได้ 2) งานที่สำเร็จแล้วมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และเป็นแบบอย่างได้ 3) งานที่สำเร็จแล้วเป็นทางเลือกใหม่ของการทำงาน 4) การใช้วิธีการใหม่ๆ นำมาพัฒนาการปฏิบัติงานของตน 5) การแสดงถึงความพยายามในการทำงานในหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง 6) การพัฒนาผลงานครบทุกรายการอย่างมี

คุณภาพ 7) การแสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย 8) การมีความรับผิดชอบในการทำงานเสร็จทันตามกำหนดเวลา 9) การประยุกต์ใช้วิธีการในการทำงานให้สำเร็จได้อย่างเหมาะสม และ 10) การนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนางานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

1.2.2 การบริการที่ดี

1) ความหมายของการบริการที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 434) ได้กำหนดไว้ว่า การบริการที่ดี (service mind) หมายถึง ความตั้งใจในการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จิระ งามศิลป์ (2550, หน้า 83-85) ได้กล่าวถึง สำนักงาน ก.พ.ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี (service mind) หมายถึง ความตั้งใจและพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ธรรมศาสตร์อาสา (2550, หน้า 3) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดี ในภาษาอังกฤษ ใช้คำว่า service mind ซึ่งหมายถึงการกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ โกลัซิด ออบุ่น มิไมตรีจิต ซึ่งอาจอธิบายเป็นตัวย่อของคำว่า service mind ได้ดังนี้

1. การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา (smiling & sympathy : S)
2. การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ (early response : E)
3. การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ (respectful : R)
4. การให้บริการที่ทำอย่างเต็มใจ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
(voluntariness manner : V)
5. การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย (image enhancing : I)
6. การมีความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี (courtesy : C)
7. การมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ
(enthusiasm : E)
8. มีความเชื่อ (make believe : M)
9. ยืนยัน ยอมรับ (insist : I)
10. การให้ความสำคัญ (necessitate : N)
11. อุทิศตน (devote : D)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2551, หน้า 54) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดีไว้ว่า การบริการที่ดี (service mind) หมายถึง การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีก็ต้องให้ความสะดวก ใช้งานไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการอีก การบริการที่ดีและการมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช (2551, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ไว้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของตนเองในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน นักศึกษา ตลอดจนบุคลากรของภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลระนอง (2551, หน้า 66) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ไว้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง ให้การบริการด้วยความเต็มใจ ถูกต้องรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้รับบริการพึงพอใจ

บอลดอน, และฮิล (Bolton, & Hill, 1996, p.350) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ไว้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง จิตใจของการเป็นผู้ให้ และการที่บุคคลมีจิตใจของการให้ หรือจิตสำนึกของการบริการแล้ว จิตจะส่งผลหรือเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกกับกลุ่มบุคคลต่างๆ ที่อยู่รอบข้างตัวเอง

มิเชล (Michael, 2008, p.323) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ไว้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง การปฏิบัติต่อความต้องการของลูกค้าด้วยความเอาใจใส่อย่างเดียวกับลูกค้าทุกคน โดยสามารถที่จะแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาด เพื่อที่จะค้นหาหรือสำรวจ และสร้างวัฒนธรรมการบริการที่มีคุณภาพสูง

วิมุกตายน (Vimuktayon, 2008, p.36) ได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ไว้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลปฏิบัติและมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ในขณะเวลาหนึ่ง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ ทั้งเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มงาน

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง การที่บุคคลใช้ความสามารถในการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการ และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

2) ลักษณะของการบริการที่ดี

เสรี วงษ์มณฑา (2540, หน้า 25) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดีของพนักงานบริการ ไว้ดังนี้

1. วางรูปแบบขององค์กรให้มีโครงสร้างที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี
 2. จัดสรรอุปกรณ์ให้พร้อม เพื่อให้พนักงานมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมครบถ้วนในการให้บริการ
 3. พัฒนาเทคโนโลยีที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถให้ประสบการณ์ที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้
 4. คัดเลือกพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์สูง มีวิถุนิยมบริการ และมีคุณลักษณะเหมาะสมที่จะเป็นทูตของยี่ห้อ (brand) สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการสะท้อนคุณค่าหลัก (core value) ของยี่ห้อ (brand) ได้
 5. สร้างวัฒนธรรมมององค์กรให้พนักงานภายในมีการบริการซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี เพื่อปลูกฝังวิถุนิยมการบริการที่ดีให้กับพนักงานทุกคน
 6. มีการบริหารจัดการที่ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน เพื่อที่ตนเองจะได้มีความสุขไปแบ่งปันให้ลูกค้า
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 (2549, หน้า 222-223) กล่าวถึง ลักษณะของการบริการที่ดีของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มี 2 ประการ ดังนี้

1. ปรับปรุงระบบบริการ
 - 1.1 ปรับปรุงบริการเมื่อมีคำถามหรือข้อเรียกร้อง
 - 1.2 ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ
 - 1.3 นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการอย่างเป็นระบบ
 - 1.4 นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการทันการณ์และทันเวลา
 - 1.5 นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการเกือบทุกรายการ อย่างต่อเนื่อง
 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ร้องรอย/หลักฐานการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ
 - 2.2 รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 2.3 รายงานการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ
- จิระ งอกศิลป์ (2550, หน้า 85) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริการที่ดีของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มี 5 ประการ ดังนี้
1. แสดงความเต็มใจในการให้บริการ
 - 1.1 ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ
 - 1.2 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

- 1.3 ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม
ข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน
2. สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้
- 2.1 ให้ข้อมูลข่าวสารของการบริการที่ถูกต้องชัดเจน แก่
ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ
- 2.2 แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง
หรือขั้นตอนต่างๆ ที่ให้บริการอยู่
- 2.3 ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว
3. แสดงความเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้บริการได้
- 3.1 รับผิดชอบ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ปัญหาที่
เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดภาวะ
- 3.2 คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำ
ข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการดียิ่งขึ้น
4. ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปแม้ต้องใช้เวลาหรือ
ความพยายามอย่างมาก
- 4.1 ให้ความแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบ
ความยากลำบาก เช่น ให้ความและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการ
แก้ปัญหา
- 4.2 คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่กำลัง
ให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมา
ก่อน
- 4.3 ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป
5. สามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของ
ผู้รับบริการได้
- 5.1 เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของ
ผู้รับบริการ
- 5.2 ใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความ
จำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- ธงชัย พุ่มขลิต (2550, หน้า 78) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ
ที่ดีของสถานศึกษา ไว้ดังนี้
1. ให้ถือเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา

2. ให้อุบลลากรทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อสถานศึกษา ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่องานต่อตนเอง
3. ให้รู้ว่าทำดีแล้วได้อะไร บริการดีก็ได้ดี บริการไม่ดีก็ได้รับสิ่งที่ไม่ดี
4. ให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และจริงใจทุกครั้ง
5. ให้คิดว่าผู้ใช้บริการไม่รู้ทุกอย่างเหมือนที่ตนรู้
6. ให้มีทักษะในการพูด การถามและการฟัง
7. ให้มีวิธีการที่ทำให้ผู้รับบริการ หายโกรธ
8. ให้มีการให้บริการที่เกินความคาดหวัง
9. ไม่ควรปฏิเสธทันที ต้องมีทางเลือกและสามารถแก้ไขให้ผู้รับบริการได้

10. ให้มีบุคลิกท่าทางในการให้บริการที่ดี
 11. ให้บริการที่ตรงต่อเวลาและพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
 12. ให้ทำอะไรต้องก็บอก บอกอะไรก็ต้องทำ
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง (2551, หน้า 5) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่ดีไว้ดังนี้

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อยบรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ
2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจในการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วย การซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร
4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการ ข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา
5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เน้นถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือ และเทคนิค วิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข

จากข้อความข้างต้นที่ได้กล่าวถึง ลักษณะการบริการที่ดี สรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) การสร้างความประทับใจให้กับทุกคนด้วยความจริงใจ 2) การสร้างความเป็นมิตรสุภาพกับทุกคนที่มาประสานงาน 3) การมีอัธยาศัยไมตรี คอยแนะนำ ค้อนรับผู้มาเยือน 4) ประสานงานภายในหน่วยงาน หน่วยที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว 5) สร้างความพอใจในการทำงาน ให้กับผู้มาติดต่อกานทุกคน 6) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาดพร้อมรองรับผู้มาเยือน 7) การพัฒนาเทคโนโลยีด้านประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 8) การดูแลช่วยเหลือผู้มาติดต่อกาน 9) การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ และ 10) การแจ้งข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์

1.2.3 การพัฒนาตนเอง

1) ความหมายของการพัฒนาตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 435) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ ติดตามองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในวงวิชาการและวิชาชีพ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางาน

จีระ งามกสิลปี (2550, หน้า 98) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่า การพัฒนาตน ตรงกับภาษาอังกฤษว่า self - development แต่ยังมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า การพัฒนาตน และมักใช้แทนกันบ่อยๆ ได้แก่

1. การปรับปรุงตน (self - improvement)
2. การบริหารตน (self - management)
3. การปรับตน (self - modification)

4. การพัฒนาตน (self development) หมายถึง การที่บุคคลพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนด้วยตนเองให้ดีขึ้นกว่าเดิมเหมาะกว่าเดิม ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรม แสดงพฤติกรรม เพื่อสนองความต้องการ แรงจูงใจ หรือเป้าหมายที่ตนตั้งไว้

โรงพยาบาลบ้านค่าย จังหวัดระยอง (2550, หน้า 45) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การสร้างความสามารถ ให้มีมากขึ้นและมีการพัฒนาความสามารถ ที่ยังไม่ได้พัฒนาของตนเองด้วย โดยเหตุที่มนุษย์มีความ

ต้องการที่จะให้ตนเองเจริญก้าวหน้า และการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ดังนั้นทุกคนจึงต้องพยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้มีชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

เอกชัย จุละจาริตต์ (2548, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่าการพัฒนาตนเอง (self-development) หมายถึง การพัฒนาจิตใจตนเอง ด้วยการศึกษารวมและปฏิบัติธรรมเพื่อให้เกิดการเพิ่มพูนข้อมูลด้านสติปัญญาทางธรรมในความจำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวัน

การทำเรือแห่งประเทศไทย (2550, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาจิตใจเพื่อสร้างแรงจูงใจในชีวิตโดยเน้นการค้นหาค้นหาตัวเอง วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งตัวเอง กำหนดเป้าหมายในชีวิต รวมถึงการจัดทำแผนการดำเนินชีวิตที่เป็นรูปธรรม

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2551, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาไม่หยุดยั้ง มุ่งเน้นความอดทน มีความรู้ มีทักษะ มีความสามารถหลากหลาย กระตือรือร้นอยู่เสมอ รักรงานที่ทำ ปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ และคิดแต่ทางบวก

ห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2551, หน้า 44) การพัฒนาตนเอง หมายถึง การสร้างความเจริญทางด้านจิตใจให้กับตัวเอง ทั้งในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการและบุคคลทั่วไป

โบลด์ท์ (Boldt, 1993, p.415) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคล ในความรับผิดชอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการพัฒนาตลอดเวลา และมีการประเมินการปฏิบัติ เพื่อสะท้อนถึงสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ

ไฮน์บีม (Hignbeam, 2003, p.1) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองไว้ว่าการพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะของบุคคล และสามารถที่จะพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ เหมือนกับบัณฑิตมีการเน้นหนักในค่านิยม ตามเส้นทางในการพัฒนาของตนเองอย่างหลากหลาย

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น และสามารถดำเนินกิจกรรมตรงตามเป้าหมาย

2) ลักษณะของการพัฒนาตนเอง

สมิต อาชวณิชกุล (2535, หน้า 55) ได้กล่าวถึงลักษณะของการพัฒนาตนเองไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนารูปร่างหน้าตา กริยาท่าทาง การแสดงออก น้ำเสียง วาจา การสื่อความรวมไปถึงสุขภาพอนามัย และการแต่งกายด้วย

2. การพัฒนาสภาพของจิตที่มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและ
สิ่งแวดล้อม มองโลกในแง่ดีเชิงสร้างสรรค์

3. การพัฒนาความสามารถในการควบคุมความรู้สึกนึก
คิด และการแสดงออก ควบคุมอารมณ์ที่เป็นโทษต่อตนเอง และผู้อื่น

4. การพัฒนาปฏิบัติตน ท่าทีต่อสิ่งแวดล้อม ประพฤติตนตามปทัส
ฐานทางสังคม

5. การพัฒนาความรอบรู้ ความฉลาดไหวพริบปฏิภาณ การ
วิเคราะห์ การตัดสินใจ ความสามารถในการแสวงหาความรู้ และฝึกทักษะใหม่ๆ เรียนรู้วิถีทาง
ในการดำเนินชีวิตที่ดี

อรุณ รัชธรรม (2535, หน้า 7) ได้กล่าวถึงลักษณะของการพัฒนา
ตนเองไว้ 6 ประการ คือ บุคคลที่จะพัฒนาตนเองนั้น จะต้องมีการสำรวจตนเอง การปลูก
คุณสมบัติที่ดีงาม การปลูกใจตนเอง การส่งเสริมตนเอง การดำเนินการพัฒนาตนเอง และการ
ประเมินตนเอง

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2541, หน้า 29) ได้กล่าวถึงลักษณะของการ
พัฒนาตนเองไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ตนเอง บุคคลที่จะพัฒนาตนเองได้นั้นต้องรู้จัก
ตนเองเสียก่อน ต้องค้นหาเอกลักษณ์ของตนเองให้พบ ยอมรับตนตามสภาพความเป็นจริง รู้
สถานภาพของตนตลอดจนวิเคราะห์ว่าตนได้แสดงบทบาทสอดคล้องถึงสถานภาพหรือไม่
เพียงใด การวิเคราะห์ตนเองอาจเริ่มด้วยการศึกษา และประเมินตนเพื่อให้ทราบถึงรูปร่าง
หน้าตา กิริยาท่าทาง บุคลิกภาพ สุขภาพ สติปัญญา ความสามารถพิเศษ และฐานะทาง
เศรษฐกิจสังคม

2. การวางแผนเพื่อการพัฒนาตนเอง เพราะช่วยให้แนวทาง วิธีการ
และเป้าหมายของการพัฒนาที่ชัดเจน การพัฒนาตนที่ขาดการวางแผนจะทำให้การพัฒนา
ดำเนินการไปโดยขาดทิศทาง และอาจประสบความล้มเหลวในที่สุด

3. การพัฒนาตนเองด้านรูปธรรม คือการพัฒนาในส่วนที่สามารถ
สัมผัสได้ด้วยอวัยวะสัมผัส เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาท การดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งการ
พัฒนานี้ทำให้ได้ด้วยการฝึกฝนทั้งกายวาจา ภาสา ท่าทางอย่างสม่ำเสมอจนเกิดเป็นนิสัย

4. การพัฒนาตนเองด้านนามธรรม คือการพัฒนาในส่วนที่เป็นจิต
ยกระดับจิตให้มีคุณภาพมองโลกในแง่ดี เห็นคุณค่า สร้างสรรค์สิ่งจรรโลงชีวิตแก่ตนเอง และ
ผู้อื่น

มนตรี จุฬาวณิช (2543, หน้า 66) ได้กล่าวถึงลักษณะของการ
พัฒนาตนเองไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ตนเอง ครูจะต้องสำรวจ และวิเคราะห์ข้อบกพร่องของตนเพื่อรู้จักตนเอง และนำผลมาหาทางปรับปรุงแก้ไข ครูต้องเริ่มต้นดูแลรักษาสุขภาพร่างกายให้สมบูรณ์แข็งแรง แต่งกายให้เหมาะสมตามกาลเทศะ และแบบแผนทางวัฒนธรรม ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ สุจริต ยุติธรรม มีความอ่อนน้อมถ่อมตน อดทนเสียสละ ความรู้สึกศรัทธามั่นคงในตนเอง การมองเห็นความดีงามของตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีเป้าหมายในชีวิต มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรู้ทางหลัก และทฤษฎีการศึกษา มีประสบการณ์กว้างขวาง สามารถวางแผน และดำเนินงานได้สำเร็จ มีทักษะ และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรู้ด้านวิชาการสามารถนิเทศ หรือสาธิตการสอนให้เพื่อนร่วมงานได้ และสามารถจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมเมื่อมีปัญหา หรือความขัดแย้ง

2. การวางแผนเพื่อพัฒนาตนเอง ครูจะต้องนำผลการสำรวจ และวิเคราะห์ตนเองมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาตนเองโดยมีการวางแผน กำหนดแนวทาง และระยะเวลาในการพัฒนาโดยจัดลำดับความสำคัญให้สอดคล้องกับสภาพของปัญหาที่แท้จริง โดยกำหนดทางเลือกให้เหมาะสมกับการแก้ปัญหาทั้งด้านการดำรงชีวิต และวิชาชีพครู การวางแผนในการพัฒนาตนเองนั้นครูควรวัดศึกษาหาความรู้จากเอกสาร ตำรา และจากแหล่งความรู้ต่างๆ มาประกอบ

3. การพัฒนาตนเอง ครูจะต้องพัฒนาตนเองโดยการแก้ปัญหาตามสภาพอย่างแท้จริง มีการตรวจสอบข้อบกพร่องของตนเองอย่างสม่ำเสมอ การยอมรับความคิดเห็นของส่วนรวม มีลักษณะมุ่งอนาคตกระตือรือร้นในการแสวงหาข่าวสารข้อมูลสารสนเทศ การศึกษาต่อ หรือการเข้ารับการอบรม สัมมนาอย่างสม่ำเสมอไม่ว่าในเรื่องหลักสูตร ทักษะการสอน การวัดผลประเมินผล จิตวิทยาการศึกษา การแนะแนว และงานอื่นๆ ในหน้าที่ ครูจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัย การใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอน ตลอดจนการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ครูยังต้องพัฒนาตนด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ และการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีของพลเมืองประเทศชาติ

ซีรคักด์ อัครบวร (2544, หน้า 118) ได้กล่าวถึงลักษณะของการพัฒนาตนเองไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ตนเอง (self analysis) เป็นการสำรวจตรวจสอบตัวของตัวเองว่ามีส่วนใดดีหรือบกพร่อง หรือมีอะไรบ้างที่ยังไม่เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่ทำ วิธีการตรวจสอบหรือวิเคราะห์ตนเองที่ได้ผลมากกว่าวิธีอื่น คือ การให้บุคคลที่ใกล้ชิด วิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมา และต้องยอมรับคำวิพากษ์วิจารณ์ด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้ก็สามารถวิเคราะห์ตัวของตัวเองได้โดยใช้วิธีพิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ

2. การปรับปรุงตนเอง (self improvement) เมื่อรู้ข้อบกพร่องแล้ว เพราะอะไร ไม่เหมาะสมอย่างไร ก็พยายามเลิกพฤติกรรมนั้นเสีย บุคลิกที่ไม่ดีบางอย่างเกิดจากนิสัยที่ไม่ดี บางอย่างเกิดจากการเรียนรู้ที่ผิด บางอย่างเกิดจากการตกตันทางจิตใจ ฉะนั้นต้องหาให้พบว่าสาเหตุอยู่ที่ใด แล้วพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

3. การฝึกฝนตนเอง (self discipline) การนำเอาสิ่งที่ได้ปรับปรุงตนเองแล้ว มากระทำ หรือแสดงออกเป็นประจำเพื่อให้เกิดเป็นนิสัย การฝึกตนเองจะสำเร็จได้ ต้องอาศัยความตั้งใจเป็นสาระสำคัญ

4. การประเมินผลตนเอง (self evaluation) การสำรวจตรวจสอบขั้นสุดท้าย หลังจากได้กระทำตามขั้นตอนที่ได้วางแผน หรือตั้งใจไว้แล้ว การประเมินผลทางบุคลิกภาพ ควรให้คนอื่นเป็นผู้ประเมินด้วย จะทำให้มั่นใจมากขึ้น

สิริวัฒน์ ศรีเรือดง (2546, หน้า 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของการพัฒนาตนเองโดยการพัฒนาจิตหรือการฝึกจิตมีด้วยกัน 2 ประการ ดังนี้

1. การฝึกสมาธิ เป็นการฝึกที่ทำให้บุคคลทำจิตใจให้สงบ เพื่อได้พิจารณาความจริงและมีสติอยู่กับกาย การทำสมาธิเป็นการจัดระดับของจิตใจ ให้อยู่ในระดับความว่างเปล่าปราศจากความคิดเศร้าหมองใดๆ ให้จิตรู้อยู่กับกาย ในบางครั้งเรียกการฝึกจิตว่าเป็นการฝึกกรรมฐาน การฝึกฝนจิตจะทำให้เป็นผู้มีพลังจิตที่เข้มแข็ง คนเราส่วนมากไม่ค่อยพยายามที่จะรักษาและฝึกจิตให้สภาพจิตใจให้มีพลัง การฝึกสมาธิมากๆ จะทำให้จิตมีพลังต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ ได้

2. การฝึกจิตเพื่อก่อให้เกิดความสามารถในด้านการคิด การแก้ปัญหาสามารถกระทำได้ด้วยการพัฒนากระบวนการทำงานของจิตให้มีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกความจำโดยพยามจำคำประพันธ์สั้นๆ คำคม จำชื่อเพื่อน วันและเหตุการณ์สำคัญๆ เพื่อลบลืมมอง การอ่านหนังสือที่เป็นประโยชน์ต่อความคิด หัดทำเลข หรือวิชาการที่ต้องอาศัยสมาธิและวิเคราะห์ การอธิบาย หรือการฝึกการฟังและการคิดด้วยการเข้าร่วมการอภิปราย การได้วาทีในการใช้หลักการด้วยเหตุผลที่ควรจะเป็น การฝึกจิตด้วยวิธีนี้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในส่วนร่างกาย และในส่วนที่เป็นกระบวนการทางจิต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 (2549, หน้า 222-223) กล่าวถึง การพัฒนาตนเองของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. การศึกษา ค้นคว้า หาความรู้ ด้วยการเข้าประชุมทางวิชาการ อบรม สัมมนา หรือวิธีการอื่นๆ

1.1 เอกสารหลักฐานแสดงถึงการประชุม อบรม สัมมนา เช่น บันทึกการส่งเข้าประชุม/อบรม เกียรติบัตร วุฒิบัตร บทความ/งานเขียนที่นำเสนอต่อที่ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.2 งานเขียน (สรุปความรู้) ที่นำเสนอต่อที่ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น บทความ เอกสาร การนำเสนอผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (power point) เป็นต้น

2. การรวบรวมและประมวลความรู้ในการพัฒนาองค์กรและวิชาชีพ

2.1 รวบรวม ประมวลหรือสรุปความรู้ที่ได้รับจากการประชุมอบรม สัมมนาหรือศึกษาดูงาน

2.2 ปรับปรุงข้อมูลความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

2.3 สังเคราะห์ข้อมูลความรู้ รวบรวมองค์ความรู้สำคัญ ๆ ที่จำเป็นเพื่อใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

2.4 จัดเก็บข้อสรุปหรือประมวลความรู้ เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกสำหรับใช้ในการพัฒนางาน โดยอาจจัดเก็บเป็นรูปเอกสาร ซีดี วีซีดี และดีวีดี

3. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านวิชาการในหมู่เพื่อนร่วมงาน

3.1 จัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน

3.2 เข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานให้มากที่สุดหรือควรเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง

3.3 จัดเก็บหลักฐานการเข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จีระ งอกศิลป์ (2550, หน้า 22-23) ได้กล่าวถึงลักษณะของการพัฒนาตนเองไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน และที่เกี่ยวข้อง

1.1 กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ประกอบใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน

1.2 หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ติดตามเทคโนโลยีองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

2. มีความรู้ความสามารถในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน

2.1 รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยี หรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน

2.2 ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง

3. สามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้ศึกษามา
ปรับใช้กับการทำงาน

3.1 เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญ และผลกระทบของ
วิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง

3.2 สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มา
ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

3.3 สังเกตความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์
ความสำคัญของความรู้ เทคโนโลยี ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต

4. ศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้ง
ในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

4.1 มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน และ
สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม

4.2 สามารถหาความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้าง
วิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

4.3 ขนขวานหาความรู้เกี่ยวข้องข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้าง
อย่างต่อเนื่อง

5. สนับสนุนการทำงานของตนเองในที่เน้น ความเชี่ยวชาญใน
วิทยาการด้านต่างๆ

5.1 สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญ
ในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

5.2 ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่
จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน

5.3 มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์
ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคต และสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมา
ประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

กฤษณา แสงทอง (2551, หน้า 35) ได้กล่าวถึงลักษณะการพัฒนา
ตนเองนั้นมี 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพด้านร่างกาย

1.1 รับประทานอาหารตามหลักโภชนาการทำให้รูปร่างดี

1.2 ออกกำลังกายสม่ำเสมอ แต่อย่าหักโหมจนเกินไป

1.3 พักผ่อนให้เพียงพอ

1.4 รักษาความสะอาดของร่างกาย

1.5 แต่งกายที่เหมาะสม ทำให้ท่าทางสง่างาม

- 1.6 มีความกระฉับกระเฉงว่องไว
2. การพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านจิตใจ
 - 2.1 รู้จักเสียสละ
 - 2.2 มีความเมตตาสงสารผู้ที่ตกทุกข์ได้ยาก
 - 2.3 รู้จักยกย่องชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำความดี
 - 2.4 รู้จักให้อภัยเมื่อผู้อื่นทำผิด
 - 2.5 มีความเชื่อมั่นในตนเอง
3. การพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านอารมณ์
 - 3.1 รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง
 - 3.2 ไม่หงุดหงิด โกรธง่าย
 - 3.3 สร้างความรู้สึกให้รักผู้อื่น
 - 3.4 ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์ขัน
4. การพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านสังคม
 - 4.1 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
 - 4.2 รับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานเสมอ
 - 4.3 ฝึกให้เป็นผู้ที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้

จากข้อความที่ได้กล่าวมาข้างต้น เกี่ยวกับลักษณะการพัฒนาตนเองสรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) แสวงหาความรู้ อยู่เสมอ 2) การค้นคว้าหาความรู้จากตำราต่างๆ 3) การเข้าร่วมประชุมเชิงวิชาการอย่างต่อเนื่อง 4) การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 5) การสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลทั่วไป 6) การรวบรวม ประมวล สรุป ความรู้จัดเป็นองค์ความรู้ของตนเอง 7) การแสดงความสนใจ ติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน 8) การศึกษาหาความรู้จากเทคโนโลยีทางการศึกษาด้วยความกระตือรือร้น 9) การพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอยู่เสมอ และ 10) การนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์

1.2.4 การทำงานเป็นทีม

1) ความหมายของการทำงานเป็นทีม

สุทธิวรรณ ดันดิรจนาวงศ์ (2535, หน้า 1) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม (teamwork) หมายถึง ลักษณะกลุ่มทำงานที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์ต่างๆ ในการทำงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่ม และรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มตามโครงสร้างถาวรที่มีอยู่ในองค์การ รวมทั้งเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน

อรุณ รักธรรม (2536, หน้า 30) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม (teamwork) หมายถึง การสร้าง “ทีมงาน” ซึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างประสานสัมพันธ์กันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2536, หน้า 49) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ปฏิบัติงานต่างก็เกิดความพอใจในการทำงานนั้น การทำงานเป็นทีมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ เนื่องจากทำให้วัตถุประสงค์รวมขององค์การประสบความสำเร็จสูงสุด โดยสมาชิกในทีมมีความพอใจในงานที่กระทำและมีความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน

วีระวัฒน์ พงษ์พยอม (2539, หน้า 14) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยสมาชิกต้องเสียสละความเป็นส่วนตัวเท่าที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ (2545, หน้า 158-171) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานที่มุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของงาน รวมถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการบริหารงานโดยมีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน มีงานและลักษณะงานที่กำหนดไว้ รวมถึงมีบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีเครื่องมือสำหรับอำนวยความสะดวกในการทำงานไว้ให้พร้อม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2549, หน้า 436) ได้กำหนดไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุน เสริมแรง ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น หรือ แสดงบทบาทผู้นำ ผู้ตามได้อย่างเหมาะสม

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2551, หน้า 27) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน ทุกคนมีจิตสำนึกถึงการมีส่วนร่วมรับผิดชอบและมีเป้าหมายเพื่อความสำเร็จร่วมกัน เช่น ทีมงานกัปตัน และพนักงานต้อนรับบริษัทการบินไทย ทีมงานร่วมด้วยช่วยกัน

เบลบิน (Belbin, 1981, p.307) ได้ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การให้ความร่วมมือหรือร่วมประสานกัน ในพยายามที่จะอยู่บนกลุ่มของสังคม คนส่วนมากจะปฏิบัติงานออกมาในลักษณะคณะที่ทำงาน ผลประโยชน์ในความมุ่งหมายร่วมกัน เป็นความพร้อมเพียงมุ่งหมายสูงของคนส่วนมาก ซึ่งในการทำงานด้วยกันโดยไม่เห็นแก่ตัว เพราะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

วูดค็อก, และฟรานซิส (Woodcock, & Francis, 1981, p.3) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มคนที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ฮอดเจตส์ (Hodgetts, 1992, p.112) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม (teamwork) หมายถึง หน่วยของสังคม ประกอบด้วย บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

เชอเมนฮอร์น (Shermenhom, 1994, p.328) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลได้วางแผนล่วงหน้าเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์การทำงานของกลุ่มคนโดยเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาทีมงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่ม

เคซัสบอม (Kezabom, 1995, pp.39-41) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การมอบหมายงานให้กับกลุ่มบุคคลเป็นพิเศษได้ทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกันและบุคคลที่ทำงานมีความตระหนักถึงบทบาทของงานที่ต้องทำงานพึ่งพากันและต้องรวมพลังกัน ใช้ความสามารถของแต่ละคนให้สัมพันธ์กัน ทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

ปาร์คเกอร์ (Parker, 2003, p.16) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมไว้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง ทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์และต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ร่วมกันและมีวิธีการทำงานร่วมกันจนสำเร็จตามจุดประสงค์

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ร่วมกัน โดยใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานในลักษณะนี้จะเน้นที่กระบวนการทำงานเป็นกลุ่มและผลงานของกลุ่ม เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรหรือหน่วยงาน

2) ลักษณะของการทำงานเป็นทีม

สถาบันราชภัฏราชชนรินทร์ (2546, หน้า76) การทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมึลักษณะของการทำงานภายในหน่วยงานต่าง ๆ 11 ประการ ดังนี้

1. มีจุดหมายร่วมกัน
2. มีการสื่อความหมายที่ดีต่อกัน
3. มีผู้นำกลุ่มที่ดี
4. มีการกระจายงานอย่างทั่วถึงตามความสามารถและความถนัด

ของแต่ละคน

5. มีการร่วมกันแก้ปัญหา
6. มีความจริงใจและซื่อสัตย์ต่อกัน
7. มีการร่วมมือกันทำงานจนสำเร็จ และมีความเป็นอันหนึ่งอัน

เดียวกัน

8. มีการยอมรับซึ่งกันและกัน
9. มีการตัดสินใจโดยสมาชิกส่วนใหญ่
10. การยืดหยุ่นตามสถานการณ์
11. การตัดสินใจอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลัก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 (2549, หน้า 222-223) กล่าวถึง การทำงานเป็นทีมของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน
 - 1.1 ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน
สม่ำเสมอ
 - 1.2 ได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน
สม่ำเสมอ
 - 1.3 จัดเก็บหลักฐานการให้และได้รับความร่วมมือจากเพื่อน
ร่วมงานได้อย่างเป็นระบบ
2. การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสม
 - 2.1 แสดงบทบาทการเป็นผู้นำในการทำงานพร้อมกับผู้อื่นอย่าง
เหมาะสม เกือบทุกโอกาส
 - 2.2 แสดงบทบาทการเป็นผู้ตามในการทำงานพร้อมกับผู้อื่น
อย่างเหมาะสม เกือบทุกโอกาส
 - 2.3 จัดเก็บหลักฐาน/ร่องรอยการแสดงบทบาทการเป็นผู้นำ/ผู้
ตามอย่างเป็นระบบ
3. การปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย
 - 3.1 เข้าร่วมกิจกรรม/ทำงานกับบุคคลหรือคณะบุคคล ในระดับ
ต่างๆ เช่น ระดับสถานศึกษา กลุ่มโรงเรียน เครือข่าย ระดับเขตพื้นที่การศึกษา ระดับหน่วยงาน
ต่างๆ เป็นต้น อย่างสม่ำเสมอ
 - 3.2 ใช้ทักษะการบริหารจัดการในการทำงานร่วมกับบุคคลหรือ
กลุ่มบุคคลต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพทั้งฐานะที่เป็นสมาชิกกลุ่มที่ดีในทุกสถานการณ์
 - 3.3 เก็บรวบรวมหลักฐาน/ร่องรอยการเข้าร่วมกิจกรรมไว้อย่าง
เป็นระบบ
4. การเสริมแรงให้กำลังใจ ส่งเสริมสนับสนุนเพื่อนร่วมงานในการ
ปฏิบัติงาน
 - 4.1 ให้เกียรติ ยกย่อง ชมเชย ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในโอกาส
ที่เหมาะสมสม่ำเสมอ

4.2 ให้การสนับสนุนการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน ด้วยวิธีการ
ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2551, หน้า 1) กล่าวถึง ลักษณะการ
ทำงานเป็นทีมมีดังต่อไปนี้

1. ทุกคนรู้ภารกิจ เป้าหมาย บทบาทและหน้าที่ที่ต้องทำชัดเจน
2. ผู้นำทีมมีความสามารถสูง มีประสบการณ์ ฐานะเป็นอย่างดี
เรียกว่าหลักตาเห็นงานเป็นฉาก มีจินตนาการสูง พร้อมจะเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น กล้าคิด
กล้าตัดสินใจเป็นประชาธิปไตย ทุ่มเทให้กับงาน เปิดเผย จริงใจ คอยให้กำลังใจ ช่วยเหลือ
ประสานงาน อำนวยความสะดวกให้ทุกคน

3. ผู้ร่วมทีมมีความหลากหลาย คล่องตัว มีความสามารถสูงในด้าน
ที่ตนเชี่ยวชาญ

4. บรรยากาศการทำงานไม่เคร่งเครียดอัดอั้น ผ่อนคลายแต่ได้งาน
5. ทุกคนรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างกลมกลืนสอดคล้อง
ประสานกันจนบรรลุเป้าหมายของงาน

6. มีบรรยากาศรับฟังความคิดเห็น ไม่ยึดติด ยินดีเปลี่ยนแปลง
ความคิดไปอย่างมีเหตุผล

7. ทุกคนได้รับข้อมูลพร้อมกัน และเสมอกันในที่ประชุม ไม่มีการให้
ข้อมูลบางส่วนกับบางคน ให้ข้อมูลกับแต่ละคนไม่ตรงกันหรือให้ข้อมูลไม่ทั่วถึง

8. ข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นต้องใช้ในการตัดสินใจมีความถูกต้อง
ทันสมัย

9. การวางแผนงาน โครงการ วิธีการปฏิบัติงานเกิดการร่วมกันคิด
เพื่อร่วมกันทำงานร่วมกันรับผิดชอบงาน

10. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงฝีมือ แสดงน้ำใจระหว่างกัน

11. มีระบบงานชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตรวจสอบได้ง่าย มีการ
บันทึก มีเอกสารครบถ้วน มีผู้รับผิดชอบชัดเจน

12. มีความรับผิดชอบร่วมกัน ถ้างานออกมาดีทุกคนรู้สึกภาคภูมิใจ
ว่าเป็นส่วนหนึ่งของผลงาน

ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ (2551, หน้า 5) กล่าวถึง ลักษณะการทำงานเป็น
ทีม มีดังต่อไปนี้

1. บรรยากาศของการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุ่น มีความ
กระตือรือร้น และสร้างสรรค์ ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง และจริงใจ ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่าย

2. ความไว้วางใจกัน เป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรไว้วางใจกันและกันได้ เชื่อสัจต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน

3. มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน สมาชิกทีมงานเข้าใจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของทีมงาน

4. บทบาททีมงาน สมาชิกแต่ละคนเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และเรียนรู้เข้าใจบทบาทของผู้อื่นในทีม ทุกบทบาทมีความสำคัญ รวมทั้งบทบาทในการช่วยรักษาความเป็นทีมงานให้มั่นคง เช่น การประนีประนอม การอำนวยความสะดวก การให้กำลังใจ เป็นต้น

5. การสื่อความทีมงาน หมายถึงการทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศ การสื่อความที่ชัดเจนเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

6. การตัดสินใจแบบทีมงาน หมายถึง การทำงานเป็นทีมต้องใช้การตัดสินใจร่วมกัน เมื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจแล้ว สมาชิกย่อมเกิดความผูกพันที่จะทำในสิ่งที่ตนเองได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น

7. ภาวะผู้นำในการทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การทำงานเป็นทีมควรส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความเป็นผู้นำ เพื่อให้ทุกคนเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ

8. การกำหนดกติกาของการทำงานเป็นทีม หมายถึง กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วม ในการกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ร่วมกัน

9. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของทีม หมายถึง ทีมงานควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ในรูปแบบทั้งไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ทำให้สมาชิกได้ทราบความก้าวหน้าของงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนากระบวนการทำงาน หรือปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา (2551, หน้า 2)
กล่าวถึง ลักษณะการทำงานเป็นทีม มีดังต่อไปนี้

1. การสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน หมายถึง ความไว้นับถือเชื่อใจ การไม่ระแวงซึ่งกันและกัน มีการเปิดเผยและการปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกร่วมมือกันแก้ปัญหา และพัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ

2. การสื่อสารระหว่างกันแบบเปิดเผย หมายถึง การเปิดโอกาสในการประสานความรู้สึก และการประสานความร่วมมือกันระหว่างสมาชิก โดยเริ่มต้นด้วยการทำ

ความคุ้นเคยจากการพูดคุย ซักถาม และโต้ตอบกันอย่างเปิดเผยและจริงใจ ซึ่งจะช่วยปิดช่องว่างของความระแวงและความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยของแต่ละคน

3. การปรึกษาหารือ หมายถึง เปิดโอกาสให้มีการพูดคุย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย เมื่อเกิดปัญหาหรือความรู้สึกขัดแย้งระหว่างกัน โดยการนำประเด็นปัญหาหรือ ข้อขัดแย้งแจกแจงวิเคราะห์ และร่วมกันพิจารณา

4. การสร้างความร่วมมือกันอย่างแข็งขัน หมายถึง การอาศัยกิจกรรมการทำงานแบบเป็นทีม โดยให้สมาชิกแต่ละคนมีส่วนร่วม (participation) ตามขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของแต่ละคน

5. การติดตามและการส่งเสริมการพัฒนาทีมงาน หมายถึง หมายถึง ผู้บริหารต้องติดตามเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ โดยอาจทำได้โดยการให้รางวัล หรือยกย่องทีมที่ประสบความสำเร็จให้เป็นทีมงานตัวอย่าง เปิดโอกาสให้ทีมงานนำเสนอผลงานในโอกาสพิเศษ ตลอดจนต้องเสริมสร้างความรู้และเทคนิคใหม่ๆ ในการทำงานแก่ทีมงาน

โรงเรียนสังคากทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี (2551, หน้า 5) กล่าวถึง ลักษณะการทำงานเป็นทีม มีดังต่อไปนี้

1. บรรยากาศภายในกลุ่มควรอบอุ่นและเป็นมิตรต่อกัน
2. สมาชิกทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์ของกลุ่มตรงกัน
3. สมาชิกสนทนาและปรึกษาในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม
4. สมาชิกโต้แย้งกันด้วยเหตุผลและหลักการ ไม่นำความรู้สึกส่วนตัวและอคติมาเกี่ยวข้อง
5. แม้มีการขัดแย้งกันในด้านความคิด แต่สมาชิกทุกคนยังเต็มใจที่จะเป็นส่วนรวมของกลุ่ม
6. การพิจารณาความมุ่งสร้างสรรค์ และแก้ปัญหาในการทำงาน ไม่เป็นการวิจารณ์เรื่องส่วนตัว
7. การตัดสินใจดำเนินการของกลุ่มเป็นไปโดยความเห็นร่วมกันเป็นส่วนใหญ่บนพื้นฐานของความถูกต้องและความดี
8. ทุกคนยอมรับในความสามารถของกันและกัน
9. ผู้นำและผู้ร่วมงานไม่บีบบังคับซึ่งกันและกัน
10. มีการตรวจสอบการทำงานของทีมเป็นระยะๆ

สุทธิชัยญารัตน์ มาลัย (2551, หน้า 3) กล่าวถึง ลักษณะการทำงาน

เป็นทีม มีดังต่อไปนี้

1. ทีมต้องมีเป้าหมายแน่นอนและทุกคนยอมรับ
2. ถือความถูกต้องไม่จำเป็นต้องถูกใจ
3. ประนีประนอมมีน้ำใจร่วมมือเพื่อบรรลุ เป้าหมายเดียวกัน

4. ทุกคนมีความสำคัญ
 5. อย่าเด่นแต่ผู้เดียวต้องเด่นทั้งทีม
 6. เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น
 7. รู้จักแบ่งงานและประสานงานกัน
 8. มีความเป็นอิสระในการทำงานพอสมควร
 9. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบของทีม
 10. ไม่เอารัดเอาเปรียบและให้อภัยซึ่งกันและกัน
- อนุ ทองดี (2551, หน้า 2) กล่าวถึง ลักษณะการทำงานเป็นทีม มี

ดังต่อไปนี้

1. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีความเกี่ยวข้องกันในกิจการของกลุ่ม/ทีม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์การ มักจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย

2. มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มจะมีส่วนกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมร่วมกันของทีม/กลุ่ม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้องกับองค์การ มักจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการทำงานได้ง่าย

3. การมีโครงสร้างของทีม/กลุ่ม หมายถึง ระบบพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผนเฉพาะกลุ่มสมาชิกกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎหรือมติของกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นกลุ่มแบบทางการ (formal group) หรือกลุ่มไม่เป็นทางการ (informal group) ก็ได้ สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะต้องยอมรับและปฏิบัติตามเป็นอย่างดี สมาชิกกลุ่มย่อย อาจจะมีกฎเกณฑ์แบบไม่เป็นทาง

4. สมาชิกมีบทบาทและมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษามิตรภาพที่มั่นคงในแต่ละทีม/กลุ่ม จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมทั้งความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยมีการจัดแบ่งบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ กระจายงานกันตามความรู้ความสามารถ และความถนัดของสมาชิก

จากข้อความข้างต้นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานเป็นทีม สรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ สนับสนุนเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอ 2) การแสดงบทบาทผู้นำ ผู้ตามในการทำงานได้อย่างเหมาะสม 3) การเข้าร่วมทำงานในสถานการณ์ต่างๆ กับกลุ่มคนที่หลากหลาย 4) การให้เกียรติยกย่องชมเชยให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม 5) การสนับสนุนการทำงานแก่เพื่อนร่วมงานด้วยวิธีการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ 6) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจนกระทั่งงานประสบความสำเร็จ 7) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการดำเนินงานทุกครั้ง 8) การเข้าร่วมในการวางแผนการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน 9) การทำงานร่วมกับคนอื่นด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ และ 10) การได้เข้าร่วมกำหนดกติกาในการทำงานกับคนอื่น

2. สมรรถนะประจำสายงาน

2.1 ความหมายสมรรถนะประจำสายงาน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548, หน้า 49) ได้ให้ความหมายสมรรถนะประจำสายงานไว้ว่า สมรรถนะประจำสายงาน (function competency) หมายถึง สมรรถนะที่บุคคลที่ทำงานในสายงานนั้นต้องมีเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลักหรือสมรรถนะทั่วไป เช่น ฝ่ายกฎหมาย ต้องมีสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และมีสมรรถนะด้านทักษะในการตีความตามกฎหมาย ฝ่ายบัญชีต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ของการบัญชี และมีทักษะด้านการทำบัญชี ฝ่ายการวางแผนต้องมีสมรรถนะด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ และมีทักษะในการจัดทำแผน

จิระ งอกศิลป์ (2550, หน้า 17) ได้ให้ความหมายสมรรถนะประจำสายงานไว้ว่า สมรรถนะประจำสายงาน (function competency) หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ุ (2550, หน้า 38) ได้ให้ความหมายสมรรถนะประจำสายงานไว้ว่า สมรรถนะประจำสายงาน (function competency) หมายถึง ชีตความสามารถในงานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้สมัคร เพื่อหาคนที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า สมรรถนะประจำสายงาน (function competency) หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับบุคคลในสายงานกลุ่มงานต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามภารกิจได้ดียิ่งขึ้น

2.2 องค์ประกอบสมรรถนะประจำสายงาน

2.2.1 การออกแบบการเรียนรู้

1) ความหมายของการออกแบบการเรียนรู้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, (2547, หน้า 446) ได้ให้ความหมายของการออกแบบการเรียนรู้ไว้ว่า การออกแบบการเรียนรู้ หมายถึง บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการออกแบบการเรียนรู้ ความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้ การนำผลการออกแบบการเรียนรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้

บ้านครุติม (2551, หน้า 68) ได้ให้ความหมายของการออกแบบการเรียนรู้ไว้ว่า การออกแบบการเรียนรู้ (instructional design) หมายถึง การกำหนดความรู้ความสามารถของผู้เรียนที่ต้องการ คือครูผู้สอนจะต้องวิเคราะห์ให้ได้ว่า ในหลักสูตร/มาตรฐานการเรียนรู้ของหน่วยการเรียนรู้ที่ออกแบบกำหนดไว้ว่าผู้เรียนจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องอะไร ต้องมีความสามารถทำอะไรได้และสาระ/ความรู้ และความสามารถอะไร ที่ควรเป็นความเข้าใจจนที่ติดตัวผู้เรียนไปเป็นเวลานานในการจัดทำหน่วยการเรียนรู้ และกำหนดความรู้ความสามารถของผู้เรียนที่ต้องการให้เกิดขึ้นนี้ ต้องพิจารณาพันธกิจ เป้าประสงค์ และ

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของหลักสูตรสถานศึกษา พิจารณามาตรฐานการเรียนรู้ของหน่วยการเรียนรู้ ที่กำลังออกแบบการจัดการเรียนรู้ด้วย เพื่อการเตรียมการจัดการเรียนรู้ให้ชัดเจนขึ้น

พจนนา ทรัพย์สมาน (2551, หน้า 98) ได้ให้ความหมายของการออกแบบการเรียนรู้ไว้ว่า การออกแบบการเรียนรู้ (instructional design) หมายถึง การกำหนดเค้าโครงการจัดการเรียนรู้คร่าวๆ ว่ามุ่งความสำเร็จไว้อย่างไรและจะต้องทำอย่างไรจึงบรรลุความสำเร็จที่ต้องการ การออกแบบการเรียนรู้เป็นการคิดเชิงระบบ โดยคำนึงถึงผลการเรียนรู้ที่ต้องการ กระบวนการที่ใช้ปัจจัยการเรียนรู้และบริบทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การเรียนรู้เกิดผลผลิตตามเป้าหมาย การออกแบบการเรียนรู้ช่วยให้การจัดการเรียนรู้มีทิศทางชัดเจน เพราะรูปแบบการเรียนรู้ที่กำหนดจะเป็นกรอบแนวทางในการวางแผนกำหนดองค์ประกอบย่อยของการจัดการเรียนรู้ ทำให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ ประโยชน์ ประหยัด เป็นเหตุเป็นผล เชื่อมโยงสัมพันธ์ร้อยรัดมุ่งตรงสู่ความสำเร็จชัดเจน การจัดการเรียนรู้ที่มีการออกแบบการเรียนรู้อย่างรอบคอบเป็นการทำงานของครูมืออาชีพเพราะสามารถรับประกันความผิดพลาดได้ การออกแบบการเรียนรู้มีหลายระดับ เช่น ระดับหลักสูตร ระดับรายวิชา ระดับหน่วยการเรียนรู้ จนถึงระดับการเรียนรู้รายคาบ การออกแบบการเรียนรู้จะมีรูปแบบหรือแนวทางเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับปรัชญาแนวคิด ทฤษฎีการเรียนรู้ ความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม ความรู้ ทักษะ ฯลฯ ของผู้ออกแบบ เช่น ถ้าเชื่อว่าการเรียนรู้เป็นการถ่ายทอดเนื้อหาสาระความรู้ที่ตายตัว หรือเชื่อว่าการเรียนรู้เกิดจากการที่ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรงผ่านกระบวนการคิดเพื่อสร้างข้อสรุปของตนเอง ย่อมจะออกแบบการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่างกัน

เกลทรี (Gentry, 1994, p.300) ได้ให้ความหมายของการออกแบบการเรียนรู้ไว้ว่า การออกแบบการเรียนรู้ (Instructional design) หมายถึง แบบการพัฒนาของการให้ความรู้โดยระบุรายละเอียดการใช้ความรู้ และการแนะนำทฤษฎีจึงทำให้มั่นใจในคุณภาพการสอน สิ่งเหล่านั้นเป็นความสมบูรณ์กระบวนการวิเคราะห์ของการเรียนรู้ตามความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย และการพัฒนาของระบบส่งผลต่อความต้องการอย่างเหมาะสม ประกอบด้วย การพัฒนาความสำคัญของความรู้ กิจกรรม การทดสอบความสามารถ และการประเมินผลของความรู้และกิจกรรมของผู้เรียนทั้งหมด

เคมพ์, มอร์ริสัน, และรอสส์ (Kemp, Morrison, & Ross, 1996, p.223) ได้ให้ความหมายของการออกแบบการเรียนรู้ไว้ว่า การออกแบบการเรียนรู้ (Instructional design) หมายถึง สาขาของความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การเรียนรู้ กระบวนการสำหรับการพัฒนาและส่งเสริมกลยุทธ์เหล่านั้นส่งผลต่อผู้เรียน

นิวไบ, สเตพิคซ์, เลห์แมน, และรัสเซลล์ (Newby, Stepich, Lehman, & Russell, 1996, p.222) ได้ให้ความหมายของการออกแบบการเรียนรู้ไว้ว่า การออกแบบการเรียนรู้ (Instructional design) หมายถึง ศาสตร์ของการสร้างรายละเอียดโดยการ

พัฒนาเครื่องมือ ประเมินผล และการรักษาสถานการณ์เหล่านั้นให้สอดคล้องต่อการเรียนรู้ ซึ่งอาจจัดทำเป็นหน่วยเล็กๆ ของสาขาวิชาทั้งหมดที่ตรงไปตรงมา

สรุปได้ว่า การออกแบบการเรียนรู้ หมายถึง การกำหนดเค้าโครงการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

2) ลักษณะของการออกแบบการเรียนรู้

รุ่งนภา นุตราวศ์ (2545, หน้า 96) กล่าวถึง การออกแบบการเรียนรู้ (Instructional design) ของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มีลักษณะ 12 ประการ ดังนี้

1. การจัดการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ต้องนำพาผู้เรียนให้บรรลุมาตรฐานและตัวชี้วัดชั้นปีที่ระบุในหน่วยการเรียนรู้นั้นๆ

2. การวัดและประเมินผลชิ้นงานหรือภาระงานที่กำหนดในหน่วยการเรียนรู้ ควรเป็นการประเมินการปฏิบัติหรือการแสดงความสามารถผู้เรียน (performance assessment)

3. ชิ้นงานหรือภาระงานที่กำหนดให้นักเรียนปฏิบัติ ควรเชื่อมโยงมาตรฐานและตัวชี้วัด 2-3 มาตรฐาน/ตัวชี้วัด

4. มีความยืดหยุ่นในกระบวนการ และขั้นตอนการจัดทำหน่วยการเรียนรู้ เช่น อาจเริ่มต้นจากการวิเคราะห์มาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัดชั้นปี หรืออาจเริ่มจากความสนใจของนักเรียนหรือสภาพปัญหาของชุมชนก็ได้

5. เป็นกิจกรรมที่พัฒนานักเรียนไปสู่มาตรฐานการเรียนรู้ และตัวชี้วัดชั้นปีที่กำหนดไว้ในหน่วยการเรียนรู้

6. นำไปสู่การสร้างชิ้นงานหรือภาระงานที่แสดงถึงการบรรลุมาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัดชั้นปีของนักเรียน

7. นักเรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบและจัดกิจกรรม

8. เป็นกิจกรรมที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ

9. มีความหลากหลายและเหมาะสมกับนักเรียนและเนื้อหาสาระ

10. สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์

11. ช่วยให้นักเรียนเข้าสู่แหล่งการเรียนรู้และเครือข่ายการเรียนรู้ที่

หลากหลาย

12. เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 (2549, หน้า 222-223) กล่าวถึง การออกแบบการเรียนรู้ (Instructional design) ของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องการออกแบบการเรียนรู้

- 1.1 กำหนดผลการเรียนรู้ได้ชัดเจน
 - 1.2 กำหนดผลการเรียนรู้ที่เน้นการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์
 - 1.3 กำหนดผลการเรียนรู้ที่เน้นการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์
- ประยุกต์ ริเริ่ม
- 1.4 กำหนดผลการเรียนรู้ได้เหมาะสมกับสาระ/กลุ่มสาระการเรียนรู้/ความแตกต่าง และธรรมชาติของผู้เรียน
 - 1.5 กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้
 - 1.6 กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนสะท้อนความสามารถตามข้อกำหนดในผลการเรียนรู้
- 1.6.1 ออกแบบการประเมินผลที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้เรียนที่ต้องการให้เกิดขึ้น
 - 1.6.2 ออกแบบการประเมินผลอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับผลการเรียนรู้
 - 1.6.3 สามารถแนะนำแก่เพื่อนครู
2. ความสามารถในการออกแบบการเรียนรู้
 - 2.1 ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างหลากหลาย
 - 2.2 ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมกับผู้เรียน
 - 2.3 ผู้เรียนได้รับการพัฒนาผลการเรียนรู้ที่ต้องการให้เกิดขึ้น
 - 2.4 ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์
- ประยุกต์ ริเริ่มได้เหมาะสมตามวัย และตรงตามความต้องการของผู้เรียนและชุมชน
- 2.5 ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมและการประเมินผลการเรียนรู้
3. การนำผลการออกแบบการเรียนรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้
 - 3.1 นำผลการออกแบบการเรียนรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้จริง
 - 3.2 มีการปรับใช้ตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม
 - 3.3 เกิดผลกับผู้เรียนตามที่คาดหวัง
 - 3.4 มีการประเมินผลการออกแบบการเรียนรู้
- สมเดช สีแสง (2549, หน้า 668) กล่าวถึง การออกแบบการเรียนรู้ (instructional design) เป็นหัวใจสำคัญของการจัดการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ ดังนั้นจึงเรียกใช้กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้เรียนได้พัฒนาตามศักยภาพและเกิดทักษะในการแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย สามารถนำวิธีการเรียนรู้ไปใช้ในชีวิตจริงได้ โดยมีขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ที่จำเป็นดังนี้

1. กำหนดจุดประสงค์และสาระสำคัญของแผนการจัดการเรียนรู้จากหน่วยการเรียนรู้
 2. วิเคราะห์จุดประสงค์เพื่อการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้
 3. ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยจัดกิจกรรมที่มีองค์ประกอบการเรียนรู้ต่อไปนี้
 - 3.1 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
 - 3.2 การสร้างความรู้ร่วมกัน
 - 3.3 การให้ความรู้โดยครู (ผ่านสื่อ/แหล่งการเรียนรู้)
 - 3.4 การลงมือปฏิบัติหรือการประยุกต์ใช้
 4. ออกแบบปฏิสัมพันธ์ในแต่ละกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเลือกใช้กระบวนการกลุ่ม เช่น กลุ่มใหญ่ กลุ่ม 2 คน กลุ่ม 3 คน กลุ่ม 3-4 คน หรือกลุ่ม 5-6 คน
 5. เตรียมใบกิจกรรม ใบความรู้ สื่อ/อุปกรณ์ และแหล่งเรียนรู้
อื่นๆ
 6. ออกแบบการประเมินผลและเครื่องมือ
 7. จัดการเรียนรู้และบันทึกผลการใช้แผนการจัดการเรียนรู้
 8. รับปรุงและพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้
- พิมพ์ชนก สีลาบุตร (2551, หน้า 1) กล่าวถึง การออกแบบการเรียนรู้ (instructional design) ของ มหาวิทยาลัยปักกิ่ง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลักดังนี้
1. ขั้นตอนการวิเคราะห์ (pre-analysis)
 2. ขั้นตอนการออกแบบกิจกรรมและการออกแบบวัสดุการเรียนรู้ (design of activity and resources)
 3. ขั้นตอนการประเมินผลการเรียนการสอน (instructional assessment)
- ขั้นตอนการวิเคราะห์ (pre-analysis) เป็นขั้นตอนแรกของการออกแบบการเรียนรู้ ที่ประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ ไป ดังนี้
1. การวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้เรียน
 2. การวิเคราะห์วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้
 3. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการเรียนรู้
- ผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนแรก จะเป็นรายงานผลที่จะนำไปใช้ในขั้นต่อไป
- ขั้นการออกแบบกิจกรรมและการออกแบบวัสดุการเรียนรู้ (design of activity and resources) เป็นขั้นตอนที่สองที่นำผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนแรกมาออกแบบกิจกรรมและวัสดุการเรียนรู้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ส่วนย่อยๆ ดังนี้

1. การออกแบบภาพรวมของการเรียนรู้ ประกอบด้วย
 - 1.1 กิจกรรมการเรียนรู้แต่ละหน่วยเรียน
 - 1.2 กลยุทธ์การนำส่งบทเรียนในการเรียนรู้
 - 1.3 ส่วนสนับสนุนการเรียนรู้
2. การออกแบบกิจกรรมแต่ละหน่วยเรียนรู้ประกอบด้วย
 - 2.1 นิยามผลการกระทำของผู้เรียน
 - 2.2 กิจกรรมในแต่ละวัตถุประสงค์
 - 2.3 การจัดกลุ่มของกิจกรรมทั้งหมด
 - 2.4 การประเมินผลในแต่ละหน่วยเรียนรู้
3. การออกแบบและพัฒนาวัสดุการเรียนรู้ประกอบด้วย
 - 3.1 การเลือกสรรเนื้อหาสาระ
 - 3.2 การพัฒนากรณีต่างๆ
 - 3.3 การนำเสนอผลการออกแบบและการพัฒนา

ผลที่ได้จากขั้นตอนที่สอง จะเป็นรายละเอียดของการออกแบบ

บทเรียนในแต่ละส่วน

ขั้นการประเมินผลการเรียนการสอน (instructional assessment)

เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการออกแบบการเรียนรู้ประกอบด้วย

1. การประเมินผลขั้นตอนการเรียนรู้
2. การจัดการสอบตามหลักสูตร
3. การประเมินผลกิจกรรมทั้งหมด

ผลที่ได้จากขั้นตอนสุดท้าย จะนำไปพิจารณาตรวจปรับกระบวนการออกแบบในแต่ละขั้นที่ผ่านมาทั้งหมด เพื่อให้การเรียนรู้แบบผสมผสานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลกับผู้เรียน อย่างแท้จริง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 1 (2551, หน้า 1) การออกแบบการเรียนรู้ ต้องมีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. เป็นการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดพฤติกรรม การแสดงออกของผู้เรียน
2. กิจกรรมการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ตามมาตรฐานการเรียนรู้หรือตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวังก่อน
3. ออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ความสามารถ และแสดงความรู้ ความสามารถตามพฤติกรรม การแสดงออกของผู้เรียน
4. มีกิจกรรมการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนที่กำหนดไว้

เครียสเลย์ (Kearsley, 1984, p.335) กล่าวถึง การออกแบบการเรียนรู้ ต้องมีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ต้องมีการวิเคราะห์งาน หรือกิจกรรมการเรียนการสอน
2. ต้องมีการประเมินทุกขั้นตอน
3. ต้องมีการระบุกลยุทธ์การเรียน ระบุสื่อที่ใช้ สร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อผู้เรียนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ขึ้น

จากข้อความที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับลักษณะการออกแบบการเรียนรู้ ไว้ดังต่อไปนี้ 1) แผนการจัดการเรียนรู้ จัดกิจกรรมเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 2) การวัดผลประเมินผลเป็นไปตามสภาพที่เป็นจริง 3) การจัดกิจกรรมสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน 4) กำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่เป็นการริเริ่ม ประยุกต์ วิเคราะห์ สังเคราะห์ 5) การประเมินผลสอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้เรียน 6) ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ 7) กิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสมกับหน่วยการเรียนรู้ 8) การกำหนดกิจกรรมสะท้อนความสามารถของผู้เรียน 9) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่กำหนดพฤติกรรมแสดงออกของผู้เรียน 10) ผู้เรียนได้รับการพัฒนาการเรียนรู้ตามความต้องการของตนเอง

2.2.2 การพัฒนาผู้เรียน

1) ความหมายของการพัฒนาผู้เรียน

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

สัมมาชีวิตลปมูลนิธิ (2551, หน้า 78) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาผู้เรียนไว้ว่าการพัฒนาผู้เรียน (learner development) หมายถึง กิจกรรมที่จัดอย่างเป็นระบบประกอบด้วยรูปแบบกระบวนการ วิธีการที่หลากหลาย ให้ผู้เรียนได้ประสบการณ์จากการปฏิบัติจริง มีความหมายและมีคุณค่าในการพัฒนาผู้เรียนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม มุ่งสร้างเสริมเจตคติ คุณค่าชีวิต ปลูกฝังคุณธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง สร้างจิตสำนึกในธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ปรับตัวและปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ประเทศชาติ และดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

แฮร์ริสัน (Harrison, 2005, p.502) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาผู้เรียนไว้ว่าการพัฒนาผู้เรียน (learner development) หมายถึง การให้คำชี้แนะผู้เรียนได้ปฏิบัติ และให้ทำงานบนพื้นฐานของกระบวนการ เป็นการปรับเปลี่ยนความสามารถให้มากขึ้น โดยเฉพาะผู้เรียนจะทำให้เกิดการเรียนรู้ในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ มากยิ่งขึ้น

ลิทเทิล (Little, 1995, p.179) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาผู้เรียนไว้ว่าการพัฒนาผู้เรียน (learner development) หมายถึง ความสำเร็จของผู้สอนจะเกิดขึ้นอย่างอิสระซึ่งเป็นไหวพริบของแต่ละบุคคลซึ่งมีความรับผิดชอบ สำหรับการสอนโดยฝึกปฏิบัติให้ผู้เรียนเป็นประจำ และให้เห็นถึงการวิเคราะห์ความรู้ความสามารถที่เป็นเลิศ ในความแตกต่างกันของผู้เรียน สะท้อนให้ถึงกระบวนการสอนที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การพัฒนาผู้เรียน หมายถึง การดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม โดยการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพกายและสุขภาพจิต ปลูกฝังการเป็นประชาธิปไตย ให้เกิดกับผู้เรียน

2) ลักษณะของการพัฒนาผู้เรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 (2549, หน้า 222-223) กล่าวถึง การพัฒนาผู้เรียนของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้เรียน

1.1 มีการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ในการจัดการเรียนรู้

1.2 มีการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ในการจัดการเรียนรู้

อย่างสม่ำเสมอ

1.3 ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดและปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริม

คุณธรรม จริยธรรม

1.4 ผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา

1.5 ครูประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน

2. การพัฒนาทักษะชีวิต สุขภาพและสุขภาพจิตของผู้เรียน โดยมี

การจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับ

2.1 การรู้จักดูแลตนเอง

2.2 มีทักษะในการเรียนรู้

2.3 มีทักษะในการทำงาน

2.4 การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข

2.5 รู้เท่าทันต่อสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมตามวัย

3. การปลูกฝังการเป็นประชาธิปไตย และความภูมิใจในความเป็น

ไทยให้แก่ผู้เรียน

3.1 ปลูกฝังให้ผู้เรียนใช้เหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา

3.2 เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น

3.3 รักษาความสามัคคีของหมู่คณะ

3.4 แสดงออกเกี่ยวกับมารยาทไทยและวัฒนธรรมท้องถิ่น

3.5 นิยมใช้ของไทย

4. การจัดระบบดูแลช่วยเหลือผู้เรียน โดยจัดทำข้อมูลผู้เรียนเป็นรายบุคคล นำข้อมูลไปใช้ในการช่วยเหลือผู้เรียน

4.1 ด้านการเรียนและการปรับพฤติกรรม

4.2 ด้านการดูแลความปลอดภัยของผู้เรียน

4.3 มีกิจกรรมป้องกันและแก้ปัญหาสุขภาพจิต

4.4 ส่งเสริมให้ผู้เรียนปฏิบัติให้เหมาะสมกับค่านิยมอันดีงาม

4.5 มีการดูแลอย่างทั่วถึงและทันเหตุการณ์

สมเดช สีแสง (2549, หน้า 678 - 682) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการพัฒนาผู้เรียนไว้ดังต่อไปนี้

1. การเรียนรู้อย่างมีความสุข เป็นการจัดประสบการณ์กิจกรรมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นตลอดเวลาทั้งในระหว่างการเรียนและหลังการเรียน ด้วยบรรยากาศของความไม่เครียดกังวล ทุกคนมีความรัก ความเอื้ออาทรต่อกัน ทั้งยอมรับและเปิดโอกาสให้เด็กสร้างความภูมิใจ และความมั่นใจในตนเอง โดยที่ครูและเด็กอาจมีโอกาสดูแลซึ่งกันและกันที่จะต้องเรียนรู้ไปพร้อมๆ กัน

2. การเรียนรู้จากการคิด และการปฏิบัติจริง เป็นวิธีการแสวงหาความรู้จากแหล่งสื่อประสบการณ์ต่างๆ รอบตัว โดยผ่านการสังเกต คิด พิจารณา วางแผนและปฏิบัติจริงตามที่ได้วางแผนหลังจากนั้นจึงวิเคราะห์สิ่งที่ทำผลที่เกิดขึ้น ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้เหมาะสมจนเกิดผลตามเป้าหมายแล้วสรุป สร้างความรู้ เป็นความรู้ของตนเองที่สามารถนำไปใช้ในสถานการณ์การเรียนรู้ และสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต

3. การเรียนรู้ร่วมกับบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ที่ได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลไม่น้อยกว่า 2 คน โดยการถ่ายทอด รับและแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ซึ่งการเรียนรู้จากผู้อื่นนั้นทำให้เกิดการเรียนรู้ และรู้ที่จะเลือกสิ่งดีของบุคคลมาปรับใช้กับตนเองเลือกมองสิ่งที่ไม่ดีของคนอื่นเพื่อนำมาประยุกต์ใช้สำหรับปรับปรุงตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

4. การเรียนรู้อย่างเป็นองค์รวม เป็นการเรียนรู้แบบบูรณาการสัมพันธ์ เชื่อมโยงต่อเนื่อง กลมกลืนกันทุกอย่าง ทั้งเนื้อหาวิชา ทักษะพื้นฐาน วิธีการเรียนรู้ กิจกรรมเรื่องราวของตนเอง ท้องถิ่น สิ่งแวดล้อม เรื่องที่เป็นสากล เรื่องราวในอดีต ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต ซึ่งมีผลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ชัดเจน มีความหมายในการดำรงชีวิตและแก้ปัญหาในสภาพสังคมที่เผชิญอยู่ได้

5. การเรียนรู้กระบวนการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นการพิจารณาทบทวนสิ่งที่เรียนรู้แนวทางที่ใช้การเรียนรู้ อุปสรรค ปัญหา เงื่อนไขๆ ในการเรียนรู้ สิ่ง

ที่ได้ในการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทาง รูปแบบ วิธีการที่เหมาะสมกับตนเองในการเรียนรู้ แก้ปัญหา และทำงานต่อไป

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาแห่งชาติ (2551, หน้า 11) กล่าวถึง ลักษณะของการพัฒนาผู้เรียนไว้ดังต่อไปนี้

1. จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา
3. จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติ ให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง
4. จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆอย่าง ได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา
5. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่ง ของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่ง วิทยาการประเภทต่างๆ
6. จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

วิภาพร มาพบสุข (2551, หน้า 30) กล่าวถึง ลักษณะของการพัฒนาผู้เรียนไว้ดังต่อไปนี้

1. กำหนดกรอบเกี่ยวกับการคิดสำหรับผู้เรียนให้ชัดเจนตามเป้าหมายที่ต้องการ
2. กำหนดวิธีการนำเรื่องการคิดสำหรับผู้เรียนสู่หลักสูตรการเรียนการสอน
3. วิธีการสอนการคิดในห้องเรียน ควรเป็นการเรียนเชิงรุก ต้องให้เวลากับการสะท้อน ความคิดของนักเรียน จะช่วยเสริมความเชื่อมั่นในศักยภาพการคิดของผู้เรียน
4. การพัฒนาครูให้กระตุ้นนักเรียน ด้วยคำถาม
5. การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ ความสำเร็จของการพัฒนาการคิด เกิดกับผู้เรียน

6. การให้นักเรียนได้คิดแล้วลงมือทำอย่างมีความหมาย มีกระบวนการสอนคิดที่ชัดเจน จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาการคิดให้เกิดขึ้นกับนักเรียน เกณฑ์ที่ใช้ในการพัฒนาการคิด

7. นักเรียนสามารถตรวจสอบความคิดและการกระทำของตนทุกขั้นตอนเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

8. การสร้างบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดี เอื้อให้นักเรียนกล้าคิด เมื่อนักเรียนเริ่มมีส่วนร่วมในการคิดด้วยตนเอง ก็จะมีพลังกล้า มีอิสระที่จะทำ ไม่กังวลว่าจะทำผิด

9. ต้องทำให้ครูเข้าใจและออกแบบการสอนคิดตามระบบได้ ปฏิบัติในชั้นเรียนได้โดยมีวัตถุประสงค์ของผลผลิตของการเรียนรู้ ที่ควรเชื่อมโยง มาตรฐานหลักสูตรชาติ

10. นักเรียนคิดเป็น ใช้กระบวนการคิดในการแก้ปัญหาได้ มีความกระตือรือร้นในการเรียน มีความเชื่อมั่นในตนเอง

11. วางแผนการสอนคิดให้กับผู้เรียน โดยใช้คำถามท้าทายให้นักเรียนอยากเรียนรู้ และอยากค้นพบประสบการณ์ใหม่ๆ

12. จัดโอกาสให้นักเรียนแสดงผลการคิดโดยการทำ การเขียน การใช้แผนภาพความคิด ฯลฯ แล้วเพิ่มพูนการคิดให้นักเรียนด้วยวิธีสอน และเทคนิคต่างๆ

สันติ วิจิตรภรณ์ (2551, หน้า 1) กล่าวถึง ลักษณะของการพัฒนาผู้เรียนไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้เรียนเป็นผู้กระทำ (active learner) โดยที่ผู้เรียนจะต้องใส่ใจในกระบวนการเรียนรู้ ลงมือกระทำด้วยตนเอง และมีประสบการณ์ตรงในการเรียนรู้

2. การสร้างสรรค์ความรู้ (constructive) ผู้เรียนจะต้องปรับความคิดหรือความรู้ใหม่ให้เข้ากับความรู้ที่มีอยู่เดิม เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และการเรียนรู้ที่มีความหมาย

3. การร่วมมือกันเรียนรู้ (collaborative) ผู้เรียนจะต้องคำนึงถึงกิจกรรมการเรียนรู้โดยการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีทักษะทางสังคม เชื่อมโยงประสบการณ์ และแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลอื่นๆ ได้

4. มีความใส่ใจและสนใจ (intentional) โดยผู้เรียนต้องมีความกระตือรือร้นและตระหนัก รวมทั้งใส่ใจเพื่อไปสู่เป้าหมายของการเรียน

5. การพูดคุย สื่อสาร (conversational) ทั้งนี้ผู้เรียนจะต้องสร้างนิสัยหรือสร้างกระบวนการ ทักษะในการโต้ตอบกับบุคคลอื่นๆ ได้

6. การอยู่บนบริบทตามสภาพจริง (contextualized) โดยที่งานการเรียนรู้ต่างๆ ต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของสังคม อาจจัดในรูปแบบสถานการณ์จำลองที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน

7. การสะท้อนผล (reflective) ซึ่งผู้เรียนจะต้องมีปฏิริยาโต้ตอบเพื่อการสะท้อนผลความคิด หรือผลการเรียนรู้ของตนได้

จากข้อความข้างต้นที่เกี่ยวกับลักษณะการพัฒนาผู้เรียน สรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ในการจัดการเรียนรู้ 2) การฝึกทักษะในการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียน ได้ดูแลตนเองอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข 3) การปลูกฝังให้ผู้เรียนใช้เหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา 4) การปลูกฝังการปฏิบัติตนตามระบอบประชาธิปไตยให้แก่ผู้เรียน 5) การฝึกทักษะให้นักเรียนปฏิบัติในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ 6) การเรียนรู้กระบวนการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง 7) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง 8) การสอนให้กับผู้เรียนเกิดความคิด โดยใช้คำถามที่ท้าทายให้นักเรียนอยากรู้ อยากเรียน 9) การฝึกให้นักเรียนได้ใช้กระบวนการคิด โดยการให้นักเรียนสร้างแผนภาพความคิด และ 10) การให้ผู้เรียนมีทักษะกระบวนการสื่อสารในการโต้ตอบกับบุคคลอื่น

2.2.3 การบริหารจัดการชั้นเรียน

1) ความหมายของการบริหารจัดการชั้นเรียน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2547, หน้า 450) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการชั้นเรียนไว้ว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน หมายถึง ความสามารถในการจัดบรรยากาศการจัดการเรียนการสอน การจัดข้อมูลสารสนเทศ เอกสารประจำชั้น/ประจำวิชา การกำกับ ดูแล ชั้นเรียน/ประจำวิชาต่างๆ

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2551, หน้า 102) ได้ให้ความหมายการบริหารจัดการชั้นเรียนไว้ว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน (classroom management) หมายถึง ความสำคัญ องค์ประกอบและหลักการบริหารจัดการชั้นเรียน ลักษณะชั้นเรียนที่พึงประสงค์ พฤติกรรมของผู้เรียนและการปรับพฤติกรรม การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ หลักการและกระบวนการแก้ปัญหาในชั้นเรียน บุคลากรผู้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาจากกรณีศึกษา

โฟร์เยน, และไอเวอร์สัน (Froyen, & Iverson, 1999, p.315) ได้ให้ความหมายการบริหารจัดการชั้นเรียนไว้ว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน (classroom management) หมายถึง การจัดการเรียนการสอนโดยมุ่งเน้นการช่วยเหลือนักเรียนและการพัฒนานักเรียนโดยผ่านกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนนักเรียนให้ประสบความสำเร็จ และมีการแสดงพฤติกรรมไปสู่ความสำเร็จ โดยผู้สอนและพฤติกรรมนักเรียนมุ่งเชื่อมต่อกับความคิดของการบริหารจัดการของโรงเรียน

อัลเบอร์โต, และทรูตแมน (Alberto, & Troutman, 1986, p.404) ได้ให้ความหมายการบริหารจัดการชั้นเรียนไว้ว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน (classroom management) หมายถึง ความสามารถของครูที่จะควบคุมเวลา ห้องเรียน ทรัพยากรต่างๆ บทบาทของนักเรียน และพฤติกรรมของนักเรียน อีกทั้งยังต้องจัดเตรียมบรรยากาศภายในห้องเรียนเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนนักเรียนได้เกิดการเรียนรู้

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการชั้นเรียน (classroom management) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของครูภายในชั้นเรียนเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีการพัฒนาพฤติกรรมการเรียนรู้ให้เป็นไปตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของโรงเรียน

2) ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 (2549, หน้า 222-223) กล่าวถึง การบริหารจัดการชั้นเรียนของครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา มีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. การจัดบรรยากาศการจัดการเรียนการสอน

1.1 มีความยืดหยุ่นในการจัดห้องเรียน

1.2 มีป้ายนิเทศหรือสื่อการเรียนการสอนหรือมุมวิชาการสำหรับการ

ศึกษาค้นคว้าที่เป็นปัจจุบัน

1.3 ส่งเสริมให้ผู้เรียนช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

1.4 ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้เรียนและผู้เรียนกับผู้เรียน

1.5 ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน

1.6 ผู้เรียนมีความสุข

2. การจัดทำข้อมูล สารสนเทศ และเอกสารประจำชั้นเรียน/ประจำ

วิชา

2.1 จำแนกข้อมูลที่จำเป็นและเอกสารประจำชั้นเรียน/ประจำ

วิชา

2.2 จัดระบบข้อมูลและเอกสารประจำชั้นเรียน/ประจำวิชา

2.3 ข้อมูลและเอกสารมีความถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

2.4 สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียนได้บางส่วน

2.5 สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผู้เรียนได้อย่างเต็มศักยภาพ

3. การกำกับ ดูแล ชั้นเรียน/ประจำวิชา

เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ

3.1 มีการสร้างข้อตกลงในการอยู่ร่วมกันในชั้นเรียน/ประจำวิชา

3.2 มีการกำกับดูแลการปฏิบัติของผู้เรียนให้เป็นไปตาม

ข้อตกลง

3.3 สามารถปรับพฤติกรรมผู้เรียนให้เรียนร่วมกันได้

3.4 ผู้เรียนเรียนร่วมกันได้อย่างราบรื่น

สุวิทย์ มูลคำ (2550, หน้า 269-270) กล่าวถึง ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูในสถานศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในชั้นเรียน ไว้ดังนี้

1. จำนวนผู้เรียนต่อห้องแต่ละห้อง ไม่ควรเกิน 35 คน เพื่อความสะดวกในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง เรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากกลุ่มและเรียนรู้จากแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ที่มีอยู่

2. จัดระดับตกแต่งสภาพภายในห้องเรียนให้สะอาด สวยงาม ด้วยภาพหรือของจริงที่มีสีสัน มีชีวิตชีวา มีประโยชน์ต่อการจัดการเรียนรู้ และอาจมีการปรับเปลี่ยนเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสมและบริบทของสถานที่ รวมทั้งการดูแลในเรื่องของความปลอดภัยในห้องเรียนด้วย

3. จัดให้มีสื่อ อุปกรณ์ ตลอดจนมุมเสริมความรู้ มุมกิจกรรม ภายในห้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกอยากเรียนรู้ พอใจที่จะเรียนรู้ เกิดความสนุกในการเรียนรู้และมีความสุขที่ได้เรียนรู้

4. จัดให้มีป้ายนิเทศ เพื่อเป็นสื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของเรื่องราวต่างๆ ซึ่งอาจเป็นความรู้เสริมบทเรียน ข้อมูลข่าวสาร โดยมีการมอบหมายให้ผู้เรียนเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเพื่อฝึกให้มีความสามารถในการเสนอความรู้ความเข้าใจในบทเรียน ฝึกการเป็นคนใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีทักษะในการนำเสนอข้อมูล มีทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่น มีความรับผิดชอบ

5. ผู้สอนต้องเป็นกัลยาณมิตรของผู้เรียน มีความกระตือรือร้น มีความสนใจเอาใจใส่ในงานสอน แสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ มีจิตใจดีงาม มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพอ่อนโยนประพฤติปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนในทุกๆ ด้าน

วิณา นนทพันธ์วาทย์ (2551, หน้า 15) กล่าวถึง ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูในสถานศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในชั้นเรียน ไว้ดังนี้

1. การสร้างข้อกำหนดและขั้นตอนการปฏิบัติที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่ชัดเจน

2. การพัฒนาระบบในการยึดเหนี่ยวนักเรียนให้รับผิดชอบการเรียนรู้และพฤติกรรมในห้องเรียน

3. การวางแผนและการดำเนินการกับนักเรียนที่ไม่ตั้งใจเรียนและมักจะก่อความมากกว่าจะร่วมมือในกิจกรรมการเรียนรู้

4. การเข้าไปแก้ปัญหาโดยทันทีกับนักเรียนที่สร้างปัญหาและ
ต้องดำเนินการด้วยความยุติธรรม

5. การยอมรับในอิทธิพลระหว่างบุคคล ที่จะมีเหนือผู้อื่นได้ด้วย
วิธีการ 5 วิธี คือ

5.1 การควบคุมและให้รางวัลที่มีค่า

5.2 การที่จะระงับการให้รางวัล

5.3 ความมีอำนาจโดยกฎหมาย ซึ่งเป็นทรัพย์สินสมบัติที่มีมา

พร้อมกับตำแหน่งหน้าที่

5.4 ความเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือมีความรู้เฉพาะทาง

5.5 ความเป็นผู้มีเสน่ห์ หรือเป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีอิทธิพล

6. การกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่คาดหวังได้ด้วยการยกย่องชมเชย
การให้รางวัลและการลงโทษ

7. การยืนยันความถูกต้องเกี่ยวกับความประพฤติและความ
คาดหวัง ในขณะที่มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ หรือพิจารณาว่าจะใช้พื้นที่ในห้องเรียนทำ
ประโยชน์อะไร

มารศรี กลางประพันธ์ (2551, หน้า 33) กล่าวถึง ลักษณะของการ
บริหารจัดการชั้นเรียนของครูในสถานศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในชั้นเรียน ไว้
ดังนี้

1. การจัดสภาพแวดล้อม

1.1 บอร์ดหรือมุมแสดงผลงานนักเรียน

1.2 มุมหนังสือ

1.3 โต๊ะ เก้าอี้ ครู นักเรียน

1.4 มุมสื่อ การเรียนการสอน

1.5 สัญลักษณ์ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

1.6 จัดห้องเรียนให้สะอาด สวยงาม น่าดู น่าอยู่ น่าเรียน

2. งานธุรการชั้นเรียนหรือการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ และเอกสาร
ประจำชั้นเรียน / วิชาเรียน ได้แก่

2.1 เอกสารการวัดประเมินผล

2.1.1 เครื่องมือวัด ประเมินผล

2.1.2 คู่มือ ระเบียบการวัดประเมินผล

2.2 เอกสารหลักสูตร

2.3 ข้อมูล สารสนเทศ นักเรียน ผลการเรียนรู้

2.4 สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอน

2.5 รายงานการวิจัย หรือการแก้ปัญหา การเรียน

2.6 นวัตกรรมทางการศึกษา

3. การกำกับชั้นเรียนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เต็มศักยภาพ และสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างราบรื่น งานจัดระเบียบ กฎเกณฑ์ กติกาในชั้นเรียนครูควรวางระเบียบ วิธีปฏิบัติ ให้ครอบคลุม 6 ด้านดังนี้

3.1 การบริการที่ทำเป็นกิจวัตร เช่น ตรวจสอบรายชื่อนักเรียนเข้าเรียน ตรวจแถว – การแต่งกาย

3.2 การวางระเบียบด้านความประพฤติ (การเข้า – ออกห้องเรียน)

3.3 การมอบหมายงานให้นักเรียนทำในห้องเรียน เช่น การรดต้นไม้ และทำความสะอาดภายในห้องเรียน

3.4 กติกาการทำงานในชั้นเรียน เช่น การส่ง – คืนการบ้าน

3.5 การปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน การใช้ภาษาพูด และภาษากายให้เหมาะสม

3.6 การแสดงมารยาทในการพูดกันระหว่างนักเรียนด้วยกัน
 ลือชัย ชูนาคา (2551, หน้า 1) กล่าวถึง ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูในสถานศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในชั้นเรียน ไว้ดังนี้

1. การจัดบรรยากาศในชั้นเรียน

1.1 ห้องเรียนสะอาด สดชื่น สวยงาม มีความยืดหยุ่นในการจัดห้องเรียน

1.2 มีป้ายนิเทศหรือมุมวิชาการสำหรับศึกษาค้นคว้าที่เป็นปัจจุบัน

1.3 ส่งเสริมให้นักเรียนช่วยเหลือเกื้อกูลกันและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้เรียนและผู้เรียนกับผู้เรียน

2. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศและเอกสารประจำชั้นเรียน

2.1 จำแนกข้อมูลที่จำเป็นและเอกสารประจำชั้น

2.2 จัดทำระบบข้อมูลและเอกสารประจำชั้นเรียนให้มีความถูกต้องครบถ้วน

2.3 สามารถนำมาใช้ได้สะดวก ข้อมูลและเอกสารเป็นปัจจุบัน

3. การกำกับ ดูแลชั้นเรียน

3.1 มีการสร้างข้อตกลงในการอยู่ร่วมกันในชั้นเรียน

3.2 มอบหมายหน้าที่และมีการปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 มีการประเมินผลและรายงานผลและดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1 (2551, หน้า 3) กล่าวถึง ลักษณะของการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูในสถานศึกษา เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ภายในชั้นเรียน ไว้ดังนี้

1. การจัดบรรยากาศการจัดการเรียนการสอน
 - 1.1 สภาพจริงของห้องเรียน
 - 1.2 โครงการ และกิจกรรมต่างๆ
 - 1.3 ภาพถ่ายต่างๆ ภายในห้องเรียน
 - 1.4 แบบประเมินพฤติกรรมนักเรียน
 - 1.5 การจัดบรรยากาศการเรียนการสอน
 - 1.6 รายการสื่อ อุปกรณ์และรูปแบบการจัดห้องปฏิบัติการ
 - 1.7 ผลงานนักเรียน
 - 1.8 แฟ้มสะสมงาน
2. การจัดทำข้อมูล สารสนเทศ และเอกสารประจำชั้นเรียน
 - 2.1 เอกสารประจำชั้นเรียน เช่น ปพ.4, ปพ.5 ,ปพ.6
 - 2.2 เอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการเรียน
 - 2.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
 - 2.4 สถิติการสอนซ่อมเสริม
3. การกำกับ ดูแล ชั้นเรียน/ประจำวิชา
 - 3.1 ข้อตกลง/ระเบียบการอยู่ร่วมกัน
 - 3.2 การมอบหมายหน้าที่
 - 3.3 รายงานการประเมินผลผลงานผู้เรียน

จากข้อความข้างต้นที่เกี่ยวกับลักษณะการบริหารจัดการชั้นเรียน สรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) การจัดบรรยากาศการจัดการเรียนการสอนให้มีความสะอาดสวยงาม 2) การจัดป้ายนิเทศ สื่ออุปกรณ์ มุมหนังสือเป็นระเบียบ 3) การปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับนักเรียนในชั้นเรียน 4) การจัดทำข้อมูลสารสนเทศเอกสารประจำชั้นครบถ้วนถูกต้อง 5) ข้อมูลสารสนเทศสามารถนำไปใช้พัฒนาผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6) การสร้างข้อตกลงในการอยู่ร่วมกันในชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ 7) การกำกับดูแลการปฏิบัติของผู้เรียนให้เป็นไปตามข้อตกลงของห้องเรียน 8) การมอบหมายให้นักเรียนรับผิดชอบทำความสะอาดในห้องเรียน 9) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้เรียนให้เรียนรู้ร่วมกันได้ และ 10) การประเมินผลรายงานผลการดำเนินการจัดชั้นเรียนอย่างสม่ำเสมอ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สุวรรณ ไชยวัฒนานนท์ (2530, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สมรรถนะการดำเนินงานของโรงเรียนชุมชนในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการดำเนินงานของโรงเรียนชุมชนดังกล่าวสรุปได้ดังนี้ คือ โรงเรียน พบว่า ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำชุมชน มีความเสียสละ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีบ้านพักอยู่ในตำบลที่ชุมชนตั้งอยู่ ส่วนบุคลากรในโรงเรียนที่ประกอบด้วย ครู นักเรียน และภารโรงนั้น พบว่า เป็นทั้งชายและหญิง ที่อายุระหว่าง 35 – 36 ปี มีความสามารถพิเศษนอกเหนือจากการสอนตามปกติและมีภูมิสำเนาอยู่ในตำบลที่โรงเรียนชุมชนตั้งอยู่ ส่วนนักเรียนและภารโรงนั้น พบว่า ผู้บริหารและครูในโรงเรียนจะต้องเป็นผู้สนับสนุนให้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน คณะกรรมการการศึกษาของโรงเรียน พบว่า คณะกรรมการที่ประกอบด้วยประชาชนที่เป็นผู้นำทางการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคมในชุมชน จะเป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานของโรงเรียนชุมชนได้เป็นอย่างดี ประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในชุมชน มีการศึกษาสูงจะมีความเข้าใจบทบาทของโรงเรียนชุมชนดี และสิ่งที่ทำให้ประชาชนเข้าใจดีก็คือกิจกรรมต่างๆ ที่โรงเรียนจัดบริการให้กับประชาชน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน ส่วนการปลูกสร้างบ้านเรือนของคนในชุมชนที่อยู่รวมกันเป็นกลุ่มจะช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชนได้ง่าย องค์กรของรัฐและเอกชน พบว่า องค์กรเหล่านี้ช่วยให้เศรษฐกิจของประชาชนดีขึ้น และถ้าองค์กรเหล่านี้ให้การสนับสนุนโรงเรียนชุมชน โรงเรียนก็จะดำเนินการไปได้ด้วยดี สภาพเศรษฐกิจและสังคม พบว่า โรงเรียนที่ตั้งอยู่ในชุมชนที่ประชาชนมีเศรษฐกิจทางการเกษตรดีส่งผลให้ประชาชนให้ความร่วมมือกับโรงเรียนดี

มานิดา อินทรีย์มีศักดิ์ (2541, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สมรรถภาพของครูระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถภาพของครูระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน คือ สมรรถภาพด้านความรู้ความสามารถ และสมรรถภาพด้านคุณลักษณะและเจตคติ ตามลำดับ การเปรียบเทียบสมรรถภาพของครูระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครปฐม เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าเฉลี่ยสมรรถภาพของครูที่สอนในโรงเรียนขนาดกลาง สูงกว่าครูที่สอนอยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก จากการประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถภาพของครูระดับก่อนประถมศึกษาตามความคิดเห็นของศึกษานิเทศก์ ผู้บริการ และผู้ปกครอง ดังนี้ คือ ด้านความต้องการเกี่ยวกับสมรรถภาพของครูระดับก่อนประถมศึกษา ศึกษานิเทศก์ ผู้บริการ และผู้ปกครอง มีความเห็นสอดคล้องกัน กล่าวคือมีความเห็นว่า ครูควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการพัฒนาและการวางแผนการจัดประสบการณ์ การจัดกิจกรรมและประสบการณ์ การ

จัดสภาพแวดล้อม การส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ การวัดและประเมินพัฒนาการ นอกจากนี้ควรเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความประพฤติทางศีลธรรมและจรรยาที่เหมาะสมกับการเป็นครู ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของครูระดับก่อนประถมศึกษาศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารและผู้ปกครอง มีความเห็นสอดคล้องกัน กล่าวคือ ควรมีแนวทางดำเนินการดังนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรควรจัดให้มีการอบรม ประชุม สัมมนา มีการนิเทศติดตามผลอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ควรให้ครูมีการสำรวจและประเมินตนเองด้วย ด้านปัญหาเกี่ยวกับสมรรถภาพของครูระดับก่อนประถมศึกษา ศึกษานิเทศก์ ผู้บริหารและผู้ปกครอง มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ ครูประสบปัญหาเกี่ยวกับ งบประมาณในการจัดซื้อ สื่อ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ในการดำเนินการจัดกิจกรรม รูปแบบของการวัด และประเมินพัฒนาการ แบบประเมินที่ใช้ในปัจจุบันมีจำนวนตัวบ่งชี้ ละเอียดยาก จึงเกิดความยุ่งยากในการประเมินผล ครูส่วนมากยึดแผนการจัดประสบการณ์ของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เป็นหลัก ขาดการพัฒนา และปรับให้เหมาะสมกับสภาพสังคม และผู้ปกครองขาดความรู้ความเข้าใจในความมุ่งหมายของการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา จึงต้องการให้บุตรหลานอ่านออก เขียนได้

อรสา ห้อยระย้า (2543, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สมรรถภาพการนิเทศของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติการกิจกรรมการศึกษา ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า สมรรถภาพการนิเทศของผู้บริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถภาพด้านการแก้ปัญหา ความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลาง และการปฏิบัติการนิเทศการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การปฏิบัติการนิเทศศึกษาด้านการวิจัยเชิงปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถภาพการนิเทศของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติการกิจกรรมการศึกษาโดยภาพรวม คือ สมรรถภาพด้านการตัดสินใจ ด้านการมอบหมายงานบุคลากร และด้านการสร้างทีมงาน

สุวัฒน์ ไพโรจน์กัลยา (2545, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สมรรถภาพทางการนิเทศของผู้บริหารโรงเรียน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถภาพการนิเทศของผู้บริหารโรงเรียน โดยอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก การปฏิบัติงานนิเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก การปฏิบัติงานนิเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านก็อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน สมรรถภาพทางการนิเทศกับการปฏิบัติงานนิเทศของผู้บริหารโรงเรียน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้งสองต่างอธิบายซึ่งกันและกันได้ร้อยละ 58.78 สมรรถภาพทางการนิเทศของผู้บริหารโรงเรียนทั้ง 8 ด้าน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนิเทศอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติมี 5 ตัว เรียงลำดับจากที่ดีที่สุด และรองลงมา คือ การนำในการเปลี่ยนแปลง การสร้างทีม การวางแผนและจัดระเบียบการประชุม การสร้างบรรยากาศที่ดี และการตัดสินใจ

ปิยวัฒน์ บัวขาว (2547, บทคัดย่อ) การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ดำรงการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤตมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อสมรรถนะการเจรจาต่อรองของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และปัญหาอุปสรรคตลอดจนแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 378 นาย ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multistage sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson โดยการทดสอบสมมติฐานได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลกลุ่มตัวอย่าง มีสมรรถนะ ในการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤตในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่มีผลต่อสมรรถนะการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤต ส่วนผลการศึกษาเรื่องประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจ และการฝึกอบรมในเรื่องการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤต พบว่า มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการเจรจาต่อรองแก้ไขภาวะวิกฤตของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทิศทางเดียวกัน คือ เมื่อระดับประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ และการฝึกอบรม เพิ่มขึ้น จะมีระดับสมรรถนะเพิ่มสูงขึ้นด้วย

ฉนิศา อุบลวรรณ (2548, บทคัดย่อ) สมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของสถานประกอบการเขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล เขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี รวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ จำแนกตามลักษณะการถือหุ้นร่วมลงทุนของสถานประกอบการ และตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี จำนวน 197 คนได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมีความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามอันดับความต้องการมากที่สุดได้

ดังนี้ ด้านคุณสมบัติประจำตัว ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ 2) เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามลักษณะการถือหุ้นร่วมลงทุนของสถานประกอบการ พบว่า ผู้ถือหุ้นที่เป็นคนไทยมีความต้องการในสมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ แตกต่างจากผู้ถือหุ้นที่เป็นต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า โรงงานที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่มีความต้องการในสมรรถนะของบุคลากรทั้งสามด้านได้แก่ ด้านความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณสมบัติประจำตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาวดี วีรพันธุ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดสมรรถนะครูด้วยสื่อไอที ที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาการศึกษาของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา และนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน ผลการวิจัยพบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษา เพศชาย กับหญิง มีจำนวนต่างกันเล็กน้อย ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีคะแนนความรู้การจัดทำสื่อไอที (information technology) เพื่อแก้ปัญหาการศึกษาของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา และนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินระดับสูง มีการรับรู้ประโยชน์ความคาดหวัง ประโยชน์ และการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาการศึกษาที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนของการจัดทำสื่อไอที ที่มีผลต่อนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาและนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินระดับสูง ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาขีดสมรรถนะครูและบุคลากรทางการศึกษา ปีการศึกษา 2549 มีต้นแบบสื่อไอที สำหรับการแก้ไขปัญหาการศึกษาที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน ควรจะนำเอาผลการศึกษาไปผลักดันกระตุ้นและส่งเสริม สมรรถนะครูและบุคลากรทางการศึกษาคณะคุณลักษณะของวิชาชีพชั้นสูง 10 ข้อ คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณครูในการแก้ไขปัญหาการศึกษาของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาและนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในความรับผิดชอบของโรงเรียนระยองปัญญานุกูล จังหวัดระยอง และโรงเรียนอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานบริหารงานการศึกษาพิเศษให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการและพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2545 ให้เป็นรูปธรรมต่อไป

ชาญชัย วิเศษกุลพรหม (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาบทบาทของผู้ทำหน้าที่นี้เทศภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า 1) บทบาทของผู้ทำหน้าที่นี้เทศภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการเสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพ ด้านการพัฒนาทักษะการทำงานกลุ่ม ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ครูโดยตรง ($\bar{X} = 3.63$, S.D.= 0.53) ด้านการพัฒนาหลักสูตร และการวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน 2) การ

เปรียบเทียบบทบาทของผู้ทำหน้าที่นี้เทศภายในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพชรบูรณ์ เขต 3 เป็นดังนี้ 2.1) บทบาทของผู้ทำหน้าที่นี้เทศภายในโรงเรียน จำแนกตาม ตำแหน่ง พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน 2.2) บทบาทของผู้ทำหน้าที่นี้เทศภายในโรงเรียน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างในบทบาทด้านการพัฒนาหลักสูตร การพัฒนา ทักษะการทำงานกลุ่ม และการวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน ส่วนบทบาทด้านการให้ความ ช่วยเหลือแก่ครูโดยตรง และการเสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพ พบว่าแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.3) บทบาทของผู้ทำหน้าที่นี้เทศภายในโรงเรียน จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน และ 2.4) การเปรียบเทียบบทบาทของผู้ทำ หน้าที่นี้เทศภายในโรงเรียน จำแนกตาม วิทยฐานะ พบว่าไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน

มนตรี เทพทวี (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักของครู โรงเรียนวัดควนโกนตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการและการปฏิรูปการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของครูโรงเรียนวัดควนโกน ตามแนวทางการ ปฏิรูประบบราชการครู มีความต้องการในการพัฒนาสาระความรู้ 3 ลำดับแรก คือ 1) มาตรฐานที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) มาตรฐานที่ 3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 3) มาตรฐานที่ 2 การ บริการที่ดี ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักตามแนวทางการปฏิรูป การศึกษา พบว่า ครูต้องการได้รับการพัฒนาสาระความรู้มากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ 1) มาตรฐานที่ 8 นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา 2) การวิจัยทางการศึกษา และ 3) มาตรฐานที่ 3 การจัดการเรียนรู้ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของครูโรงเรียนวัด ควนโกน ก่อนและหลังการพัฒนาตามกระบวนการการพัฒนาตามแนวทางการปฏิรูประบบ ราชการและการปฏิรูปการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันดังนี้ คือ การพัฒนาตามแนวทางการ ปฏิรูประบบราชการก่อนและหลังพัฒนาตามกระบวนการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001 และการพัฒนาตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาก่อนและหลังพัฒนาตาม กระบวนการมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ไพบุลย์ ไชยเสนา (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สมรรถนะการบริหารงานของ ผู้บริหาร โรงเรียนฝักอาชีพรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝักอาชีพรุงเทพมหานคร โดยรวมการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง (3.38) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะ การบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝักอาชีพรุงเทพมหานคร ด้านคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก (3.53) ส่วนสมรรถนะการบริหารงาน 4 ด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝักอาชีพรุงเทพมหานคร ตามความ คิดเห็นของครูเพศหญิง กับครูผู้สอนเพศชาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน โดยครูผู้สอนเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ฝักอาชีพรุงเทพมหานคร โดยรวมสูงกว่าครูผู้สอนเพศชายสำหรับสมรรถนะการบริหารงาน

ของผู้บริหารโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนจำแนกตามอายุ และประเภทของครูผู้สอน ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

อเรนด์ (Arend, 1973, unpage) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะพื้นฐานของครูในการจัดการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การวิจัยครั้งนี้ได้มีการกำหนดข้อความซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญ 9 ประการในการช่วยเหลือการจัดการศึกษาของครู และเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาสมรรถนะพื้นฐานตามแผนพัฒนาการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ลักษณะพิเศษของสมรรถนะพื้นฐานของครูในการจัดการเรียนรู้ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจของสมรรถนะพื้นฐานของครูในการจัดการเรียนรู้ ซึ่งมีกิจกรรมที่หลากหลาย กระบวนการที่เกิดจากผลผลิตของสมรรถนะพื้นฐานของครู ในการจัดการเรียนรู้สำหรับการสอนนักเรียน เริ่มต้นการปฏิบัติงานพื้นฐานของครูในการจัดการศึกษาที่เปลี่ยนแปลง ในความขาดแคลนงบประมาณ สมรรถนะพื้นฐานของครูกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยเล็ก ๆ และอยู่ในชนบท การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดลงสำหรับผู้สอนนักเรียน ประเมินผลสมรรถนะพื้นฐานของครูในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการศึกษา การรับรองวิทยฐานะ เกณฑ์การประเมิน และลักษณะที่ใกล้กับสมรรถนะของครู และปัจจุบันมีการตอบสนองถึงสมรรถนะพื้นฐานของครูในการจัดการศึกษา

คาลเดโรน (Calderon, 1989, p.3296-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่สอนได้ดีเยี่ยมในทัศนะของนักเรียน เพื่อนครู และผู้บริหารโรงเรียนในเขตวิทยาลัยชุมชนลอสแอนเจลีส การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างเลือกจากประชากรในเขตวิทยาลัยชุมชนลอสแอนเจลีส เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่สำคัญของครูที่ทำการสอนได้ดีเยี่ยม ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนมีทัศนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของครูที่ดีมี 3 ลักษณะ คือ ลักษณะเกี่ยวกับอาชีพครู มีการสอนที่ดี และมีบุคลิกภาพที่ดี

ซุลลีแวน (Sullivan, 1994, p.1163-A) ได้ศึกษาลักษณะของครูใหญ่การใช้สมรรถภาพตามเกณฑ์ของรัฐฟลอริดา ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมการทำงานของโรงเรียนท้องถิ่น โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบตรวจสอบรายการ ผลการศึกษาพบว่า ครูใหญ่โรงเรียนมีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์ปกติในด้านการจัดองค์กร การวางแผนงานและการพัฒนาตามเป้าหมาย และมีความสามารถอยู่สูงกว่าระดับปกติในเรื่องการเขียนเพื่อการสื่อสารการใส่ใจต่อ ภาพลักษณ์ การเป็นตัวแทน ตลอดจนการทุ่มเทการทำงานให้กับโรงเรียนตามภารกิจที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังพบว่า ครูใหญ่ควรจะสามารถทำงานได้หลายแนวทาง ต้องพัฒนาสมรรถภาพเฉพาะอย่างในการเป็นผู้นำ ตลอดจนต้องกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบใน

ตำแหน่งหน้าที่ ในด้านวัฒนธรรมการทำงานในโรงเรียนระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา พบว่าสูงกว่าในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย

จอห์นสัน (Johnson, 2001, p.52) ได้ศึกษาถึงความสามารถในการใช้เว็บ รูปแบบ ทบทวนบทเรียน พบว่าเว็บเป็นแหล่งทางความรู้ที่สามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษา สามารถนำมาออกแบบบทเรียน เพื่อใช้ทบทวนความรู้ได้นบนอินเทอร์เน็ต เรียกว่า ดิวซัม (tutor) ผู้เรียนสามารถทำแบบฝึกหัด และรับผลย้อนกลับได้ทันที

มินกูซซี่ (Mingucci, 2001, unpage) ได้ประเมินผลของโครงการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ที่มีต่อการพัฒนาวิชาชีพของครูสอนภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาที่สองในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 8 คน วิธีการศึกษาใช้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการจดบันทึก ภาคสนาม รวมทั้งการบันทึกเรื่องสั้นๆ ผลการศึกษาพบว่า ครูที่ร่วมวิจัยได้รับประโยชน์หลาย ด้านจากการศึกษาภาคปฏิบัติ ได้แก่ ความเชื่อมั่นส่วนตัวและทางวิชาชีพเพิ่มขึ้น มีความสามารถในการสะท้อนผลเพิ่มขึ้น และมีความมั่นใจในฐานะนักวิจัยเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอน และครูมีความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จ และ ผลงานเป็นที่รู้จักของนักวิชาชีพอื่นๆ เพิ่มขึ้น

แฮร์วูด, และสมิเลีย (Harewood, & Smiley, 2007, unpage) ได้ทำการวิจัย เกี่ยวกับความร่วมมือการพัฒนาสมรรถนะวัฒนธรรมในด้านการศึกษาของครู ตามที่โรงเรียนได้ พยายามศึกษาการเตรียมการสอนของครู ผู้ซึ่งปรารถนาที่จะพัฒนาผู้เรียน ซึ่งมีความแตกต่างกันในชั้นเรียน ครูแต่ละคนจะคอยดูแลและจัดประสบการณ์ให้แก่นักเรียน ตามบริบทของตนเอง โดยมีสื่อการเรียนการสอนเหมาะสมกับสภาพของผู้เรียน และเป็นไปตามการขับเคลื่อนนโยบาย ของทางราชการ ความมุ่งหมายของโรงเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีภายใน โรงเรียนและสิ่งต้องการจะเกิดขึ้นภายในโรงเรียน คือ ศีลธรรมและวัฒนธรรมของอินเดียยา ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีกฎเกณฑ์ที่ครูจะต้องเตรียมการทางเอกสารของแต่ละคน ในการเตรียม ตารางสอนพยายามถึงการเตรียมอย่างมีแบบแผนจะเป็นสิ่งที่ดีในประเด็นเหล่านี้ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่ทำการสอนในโรงเรียนนั้นในแต่ละภาคเรียนจะทำให้เกิดการสอนดังนี้ คือ ความเข้าใจ ในการเรียนของนักเรียนเพิ่มขึ้นในความพยายามของครูผู้สอน และความพยายามของผู้สอนตาม ข้อกำหนดของโรงเรียนตามมาตรฐาน 4 ข้อ บนความแตกต่างกัน การพัฒนาความรู้ ในการ วางแผนปฏิบัติอย่างไรถึงการรวมเข้าไว้ ในแบบแผนของการสอนสมรรถนะวัฒนธรรม และ กิจกรรมหลักสูตรของโรงเรียนในปัจจุบัน ข้อกำหนดมาตรฐานเช่นเดียวกันกับการประเมินการ ทำงานของนักเรียน และส่งเสริมความเจริญงอกงามอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับสมรรถนะ วัฒนธรรม

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ สรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัด สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 และตั้งสมมติฐานเบื้องต้นว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของ

ครูในสถานศึกษา แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา อายุ ตำแหน่งหน้าที่ วิทยฐานะ ประสบการณ์ในการทำงานในสถานศึกษา และขนาดสถานศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี