

ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย



นางสาววิภัฏญา เจนสุริยะกุล


สถาบันวิทยบริการ
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-03-0542-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SELECTED VARIABLES AFFECTING THE MENTAL MODELS CHARACTERISTICS OF
EDUCATIONAL TECHNOLOGISTS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS UNDER
THE MINISTRY OF UNIVERSITY AFFAIRS



Miss Wikanya Jansuriyakul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Education in Audio-Visual Communications
Department of Audio-Visual Education

Faculty of Education
Chulalongkorn University

Academic Year 2001

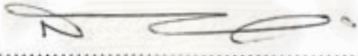
ISBN 974-03-0542-3

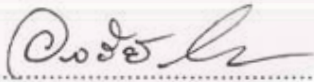
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา
สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
โดย นางสาววิกัญญา เจนสุริยะกุล
ภาควิชา โสวัตศนศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง


คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นำเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

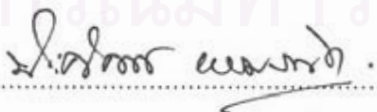

.....คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมเชาว์ เนตรประเสริฐ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิศ ภูศิริ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท)

วิทยัญญา เจนสุริยะกุล : ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (SELECTED
VARIABLES AFFECTING THE MENTAL MODELS CHARACTERISTICS OF EDUCATIONAL
TECHNOLOGISTS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS UNDER THE MINISTRY OF
UNIVERSITY AFFAIRS) อ.ที่ปรึกษา : รศ. ดร. อรรถวิทย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 182 หน้า, ISBN974-03-0542-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยกับตัวแปรคัตสรรด้านลักษณะส่วนตัว ด้านสถานภาพในหน่วยงาน และด้านลักษณะการสื่อสาร และ 3) เพื่อศึกษาตัวแปรคัตสรรที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ นักเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 617 คน ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2543 ในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 24 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับมาก และลักษณะย่อยที่พบ 3 อันดับแรกคือ 1) ยินดีให้ความรู้ทุกเรื่องด้วยความจริงใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาและขอความช่วยเหลือ 2) รับผิดชอบและหาทางแก้ไขเมื่อทำงานผิดพลาด และ 3) เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดจะนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของข้อผิดพลาดนั้นโดยทันที
2. ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องกับตัวแปรคัตสรรพบความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำนวน 21 ตัว 3 อันดับแรกได้แก่ 1) การแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา 2) การแจ้งนโยบายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา 3) การร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และพบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 11 ตัว 3 อันดับแรกได้แก่ 1) ตำแหน่งฝ่ายบริการ 2) หน้าที่ให้บริการ ยืมคืนสื่อการสอน 3) หน้าที่ผลิตสื่อภาพทัศนพื้นฐาน (ด้วยมือ)
3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติมีตัวแปรที่สามารถอธิบายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวน 47 ตัว โดยตัวแปรทั้งหมดที่พบสามารถอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้ร้อยละ 41.1
4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นมีตัวแปรที่สามารถอธิบายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จำนวน 12 ตัว ได้แก่ 1) การแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา 2) หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค 3) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีที่เกี่ยวข้องกับสาขาโสตทัศนศึกษา 4) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน 5) การร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน 6) หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อ 7) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน 8) การร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน 9) อายุ 36-45 ปี 10) การแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการ 11) อายุต่ำกว่า 25 ปี และ 12) หน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์ โดยตัวแปรทั้งหมดที่พบสามารถอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้ร้อยละ 38.6

ภาควิชา โสตทัศนศึกษา
สาขาวิชา โสตทัศนศึกษา
ปีการศึกษา 2544

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาช่วย.....

##4283810027 : MAJOR AUDIO-VISUAL COMMUNICATIONS

KEY WORD : MENTAL MODELS/EDUCATIONAL TECHNOLOGISTS/LEARNING ORGANIZATION

WIKANYA JANSURIYAKUL : SELECTED VARIABLES AFFECTING THE MENTAL MODELS CHARACTERISTICS OF EDUCATIONAL TECHNOLOGISTS IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS UNDER THE MINISTRY OF UNIVERSITY AFFAIRS. THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF.ONJAREE NATAKUATOONG, Ph.D. 182 pp. ISBN 974-03-0542-3

The purposes of this research were 1) to study the mental models characteristics of educational technologists in higher education institutions under The Ministry of University Affairs 2) to study the relationships between the mental models characteristics of educational technologists in higher educational institutions and selected variables : individual status, workplace status and communication characteristics, and 3) to identify predictor variables that affect mental models characteristics of educational technologists in higher education institutions. The samples were 617 educational technologists working in the academic year of 2000 in 24 higher education institutions.

The findings revealed that :

1. Educational technologists in higher education institutions under The Ministry of University Affairs rated their own mental models characteristics as high. The first three rated characteristics were 1) be willing to provide knowledge to colleagues when confronted with problems or on request 2) be responsive and assess solutions whenever badly perform tasks, and 3) analyze causes of fault performance whenever badly perform tasks.
2. There were statistically significant positive relationships at .05 level between mental models characteristics and 21 variables. The first three variables were 1) inform goals of Educational Technology Center 2) inform policies of Educational Technology Center, and 3) help each others in solving performance problems. There were statistically significant negative relationship at .05 level between mental models characteristics and 11 variables. The first three variables were 1) service position 2) duty to provide media, and 3) duty to produce handmade graphic media.
3. In multiple regression analysis at .05 level with enter method, there were 47 predictor variables that affected mental models characteristics of educational technologists. These predictor variables together were together were able to account for 41.1% of the variance.
4. In multiple regression analysis at .05 level with stepwise method, there were 12 predictor variables that affected mental models characteristics of educational technologists. There were : 1) inform goals of Educational Technology Center 2) duty to provide technical consultation 3) educational level lower than Bachelor's degree in related field of Audio-Visual Education 4) suggest ideas concerning job performance 5) mutual exchange ideas concerning job performance 6) duty to provide media consultation 7) suggest ideas about colleagues 8) help each others in solving performance problems 9) age between 36-45 year 10) inform information and order via official document 11) age under 25 year and 12) duty to provide computer service. These predictor variables together were able to account for 38.6% of the variance.

Department Audio-Visual Education

Field of study Audio-Visual Communications

Academic Year 2001

Student's signature.....

Advisor's signature.....

Co-advisor's signature.....

Wikanya Jansuriyakul
Onjaree Natakatoong

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของรองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ วน ตะกั่วทุ่ง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะ ให้ข้อคิดเห็นและแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัยด้วยความเอาใจใส่เสมอมา แก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สมเชาว์ เนตรประเสริฐ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ธนิต ภูศิริ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์, อาจารย์วิวัฒน์ชัย สุขทรัพย์, ดร.มณีวรรณ ฉัตรอุทัย และอาจารย์วีรวิธ มาฆะศิริรานนท์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณนักเทคโนโลยีการศึกษา ที่ให้ความร่วมมือในการทดลองเครื่องมือในการวิจัย และตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจและจริงใจ ขอขอบคุณ ร.ท.มานะ กอหรั่งกุล, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมพงษ์ สังข์ประสิทธิ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาณี ธรรมเมธา, อาจารย์ ดร.สุภาณี เส็งศรี, อาจารย์ สุทธาสินี สิทธิเกษร, อาจารย์ ดร.อนุชัย ธีระเรืองไชยศรี, คุณธีรพงศ์ วรรณะ, อาจารย์พิชัย ทองดีเลิศ, คุณอนันต์ ชูยิ่งสกุลทิพย์, คุณชนิษฐา อินทรศักดิ์, คุณทัศนพร วทานยานนท์, คุณไพบุลย์ ครุลาตะ, คุณกุลสิริ วิหคโต, คุณวุฒิชัย ประสารสอย, อาจารย์ยุมัยลา หล้าสุบ, คุณธนรัตน์ ขวัญใจ, คุณภูริช ผ่องแผ้ว, คุณอุบล พรหมโสภา, คุณโสพล จันทร์โชติ, คุณจตุพร กล่อมไสยาพันธ์, คุณชลอและคุณประยงค์ ศรีคง แก้ว, คุณทนงค์ วิทยาธาดา, คุณอุทัย หามนตรี, คุณศิริลักษณ์ สุตันไชยนนท์, คุณพัชรินทร์ อันพิพัฒน์, คุณกัลยา, คุณดวง, คุณพัฒนา, คุณสุวรรณา และอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวถึง

ขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ให้ทุนสนับสนุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ศึกษาประชากรกลุ่มเดียวกัน และเป็นผู้ช่วยวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ คุณพร้อมภักดี กัลยาสิลปิน, คุณลวริช ชัยภาสกรสกุล และคุณวรรณรัตน์ คงเจริญ ขอขอบคุณ คุณธวัชชัย เจริญสุขและครอบครัว, คุณวิมลวรรณ ปัทมรัตน์, คุณโชคก ปัญญาวรานันท์, คุณณัฐกร สงคราม ตลอดจน พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว พี่ชาย และหลานๆ ครอบครัวอันเป็นที่รักยิ่ง ซึ่งให้ความรักและกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา และขอขอบคุณคุณวิทยา เอื้อวิริยกุลที่ให้กำลังใจและพร้อมช่วยเหลือผู้วิจัยในทุกๆ เรื่องด้วยดีตลอดมา

วิกัญญา เจนสุริยะกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	8
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	8
1.4 คำจำกัดความ.....	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 นักเทคโนโลยีการศึกษา.....	13
2.2 องค์การเอื้อการเรียนรู้.....	18
2.3 ลักษณะรับรู้ภาพลักษณะโลกรอบตัวอย่างถูกต้อง.....	39
2.4 การสื่อสาร.....	72
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	83
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	95
3.1 ประชากร.....	95
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	95
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	97
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	125
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	125
อภิปรายผล.....	126

บทที่	หน้า
5.2 ข้อเสนอนะ.....	135
รายการอ้างอิง.....	140
ภาคผนวก.....	149
ก.....	150
- รายชื่อกลุ่มตัวอย่างสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย.....	151
- รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือ.....	152
ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	153
ค. กรอบทฤษฎีและงานวิจัย.....	161
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	182



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนตัวและ..... สถานในหน่วยงาน	102
2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสาร.....	104
3. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบ..... ตัวอย่างถูกต้อง	106
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับตัวแปรเกณฑ์ ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง.....	113
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การทำนายของตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพ..... ในหน่วยงานและด้านการสื่อสารที่ร่วมกันทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบ ตัวอย่างถูกต้องโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ	120
6. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวทำนายที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่..... สมการการถดถอย จากตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น	122
7. ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์..... โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง	127

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. บันไดสรุปความคิด.....	42
2. กระดานผสมสี.....	56



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

เทคโนโลยีการศึกษาเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการประยุกต์ใช้เทคนิค วิธีการ แนวคิด อุปกรณ์และเครื่องมือใหม่ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางการศึกษา ปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน (กิดานันท์ มลิทอง, 2540) เทคโนโลยีการศึกษาจึงเปรียบเสมือนสะพานเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎี (วิชาการ) และการปฏิบัติ (การจัดการหรือการบริหาร) ในทางการศึกษา (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2533) ดังนั้นเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการจัดการศึกษา ดังที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวม 7 มาตรา ดังนี้

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำและโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปแบบอื่น เพื่อให้ประโยชน์สำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิต และพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจ ผู้ผลิต และพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษาทั้งนี้โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

มาตรา 66 ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

มาตรา 67 รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนา การผลิตและการพัฒนา เทคโนโลยีการศึกษา รวมทั้งการติดตาม การตรวจสอบ และประเมินผลการใช้เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย

มาตรา 68 ให้มีการระดมทุน เพื่อจัดตั้งกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา จากเงินอุดหนุนของรัฐ ค่าสัมปทานและผลกำไรที่ได้จากการดำเนินกิจการด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ และโทรคมนาคมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์การ ประชาชน

มาตรา 69 รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผน ส่งเสริมและประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพ ของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังกล่าวข้างต้นได้ชี้ให้เห็นถึง ความสำคัญของเทคโนโลยีการศึกษาทั้งในด้านการส่งเสริมการใช้สื่อประกอบการเรียนการสอน เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ต้องตอบสนองความต้องการของผู้เรียนที่มีความ แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล รวมถึงการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นการพัฒนา นักเทคโนโลยีการศึกษาจึงสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

สิปปนนท์ เกตุทัต (2538) กล่าวว่า การศึกษาในอนาคตสะท้อนให้เห็น ประสิทธิภาพของ “เครือข่ายการเรียนรู้” ที่มีการประสานสัมพันธ์กันและใช้ความหลากหลายของ องค์การที่เกี่ยวข้องให้เป็นประโยชน์ทั้งการศึกษาในโรงเรียน การศึกษานอกโรงเรียน ชุมชน สื่อมวลชน องค์การศาสนา ภาคเอกชน องค์การเอกชนสาธารณประโยชน์และองค์การเฉพาะกิจ อื่นๆ ตลอดจนนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายข้อมูลจากทั่วโลกมาใช้ให้เป็นประโยชน์สูงสุด ต่อการเรียนรู้ เพื่อช่วยกันจัดการศึกษาของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ทั้งการศึกษาต่อเนื่อง ใน ระดับปกติที่ต้องปรับให้สอดคล้องกับธรรมชาติของเด็กยิ่งขึ้น การศึกษาและฝึกอบรมระยะสั้น ตลอดจนการฝึกอบรมในสถานที่ทำงานเพื่อพัฒนา “แรงงานที่ผลิตเป็น” ให้แก่ภาคผลิตต่างๆ ที่ ต้องการปรับตัวและแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนการศึกษาที่มาจากฐานครอบครัวและชุมชน “เพื่อสร้างความมั่นใจและความเคารพซึ่งกันและกันในด้านสังคม เพื่อสร้างความภูมิใจ ความมีศักดิ์ศรี และความสามารถพึ่งตนเองได้ และดร.สิปปนนท์ เกตุทัต ยังกล่าวถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

โดยเฉพาะการสื่อสารที่นำโลกเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์และสภาพไร้พรมแดนส่งผลกระทบต่อโลก การศึกษาในการนำเครือข่ายข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วยสื่อการศึกษาที่ทรงประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้นำไปสู่รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองที่เข้ามาเสริมระบบการเรียนแบบดั้งเดิม การเรียนรู้อยู่กับบ้าน หรือที่ทำงานผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์และสื่อสำเร็จรูปต่างๆ จะเป็นรูปแบบที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในอนาคต

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการศึกษาและการมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ หมวด 9 พ.ศ. 2542 ได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในการออกแบบและพัฒนาการสอนเพื่อสามารถประสมประสานวิธีการทางเทคโนโลยีการศึกษาและวิเคราะห์คัดเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการออกแบบระบบการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน ครู อาจารย์ และเนื้อหาที่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษาให้เกิดองค์ความรู้ในการนำมาพัฒนาการเรียนการสอน การฝึกอบรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และบทบาทนักเทคโนโลยีการศึกษาในฐานะผู้ผลิต ผู้ใช้ ผู้ให้บริการและผู้ให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีการศึกษา ในการนำเทคโนโลยีการศึกษามาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการจัดการเรียนการสอนและสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากบทบาทหน้าที่ของนักเทคโนโลยีการศึกษาข้างต้นเป็นเหตุให้นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีการเรียนรู้อยู่เสมอและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยีการศึกษา ใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ ตื่นตัวอยู่เสมอต่อการเปลี่ยนแปลง ต่อความก้าวหน้าทางการศึกษา และพร้อมกันนั้นต้องเป็นผู้นำกิจกรรม มองการณ์ไกล และเป็นนวัตกรรมที่ดี (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2530) รวมทั้งการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้เป็นบุคคลริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับตนเองก่อนและนำความรู้ เทคนิค วิธีการใหม่ๆ ไปเผยแพร่และเปลี่ยนความคิดของผู้อื่นให้ยอมรับกับสภาพเทคโนโลยีการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปอีกด้วย

การพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงมีหลายวิธีเช่น การจัดสัมมนาทางวิชาการ การจัดสัมมนาปฏิบัติการ การจัดดูงานต่างประเทศหรือการฝึกอบรมต่างๆ แต่การสัมมนาและการฝึกอบรมเป็นระยะๆ แต่เพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอีกต่อไปแล้ว จากแนวคิดแบบเดิมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตามนโยบายเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม เป็นครั้งเป็นคราวกำลังถูกแนวคิดใหม่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การเอื้อการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งเป็น

แนวทางอีกก้าวหนึ่งที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจะเข้าไปมีบทบาทในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป (อรจรรย์ ฦ ตะกั่วทุ่ง, 2542)

นอกจากนี้ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาซึ่งเป็นองค์การที่นักเทคโนโลยีการศึกษา ปฏิบัติหน้าที่ก็ได้รับกระแสการเปลี่ยนแปลงขององค์การในปัจจุบันเช่นกัน ชวินท์ ฦ มมนันท์กุล (2540) กล่าวว่าเนื่องจากเกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงโลกถึงกัน (Globalization) ข่าวดสารข้อมูล เชื่อมกันทั่ว (Information super-highway) องค์การรูปแบบเก่าหยุดนิ่งไม่ปรับตัวให้ทันโลก การ ปรับปรุงโครงสร้างและกระบวนการการทำงาน (Reengineering) องค์การต้องเน้นคุณภาพรวม (TQM) และมาตรฐาน (ISO) องค์การต้องดำเนินการนวัตกรรค์อนาคตไปสู่ศวรรษใหม่ (Reinventing the future) องค์การต้องการความได้เปรียบ (Competitive advantage) และ องค์การต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Interdependence) ด้วยเหตุนี้ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาจึง ปฏิเสธกระแสการเปลี่ยนแปลงนี้ไม่ได้ ดังนั้นศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาจึงต้องพัฒนาศักยภาพของ ตนเองให้เป็นองค์การเอื้อการเรียนรู้ อรจรรย์ ฦ ตะกั่วทุ่ง (2542) กล่าวว่า สถาบันที่จัดการก้าวทัน คู่แข่งขัน และก้าวล้ำคู่แข่งต้องพัฒนาให้เป็นองค์การเอื้อการเรียนรู้ เพราะสถาบันที่พัฒนา บุคลากรตนเองได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วกว่าคู่แข่งได้เปรียบคู่แข่ง ย่อมมีความพร้อมในการใช้ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรทุกระดับ ร่วมกันได้อย่างเต็มที่ และอย่างต่อเนื่อง

องค์การเอื้อการเรียนรู้ หมายถึง หน่วยงานที่สนับสนุนส่งเสริมให้มีการปฏิรูป อย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ เน้นกระบวนการเรียนรู้ทุกระดับ เพื่อให้บุคคลมีศักยภาพที่จะแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันและใช้ เทคโนโลยีการศึกษาที่เหมาะสมโดยอาศัยพื้นฐานการคิดและการปฏิบัติร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองเป้าหมายสูงสุดขององค์การ และลักษณะขององค์การเอื้อการเรียนรู้ตามแนวคิด ของ Senge(1990) ประกอบด้วย 5 ลักษณะได้แก่ ไฟแรงไฟรู้คู่ศักยภาพ(Personal Mastery) รั้ว รั้ว ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (Mental Models) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Building Shared Vision) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) คิดเป็นระบบครบวงจร (Systems Thinking)

การพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับการเห็น คุณค่า เห็นความจำเป็นของการเรียนรู้ เปิดใจกว้างในการเรียนรู้และปรารถนาที่จะมีการ เปลี่ยนแปลง (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2543) เฉลียว บุรีภักดีและคณะ (2520) พบว่าการ พัฒนาตนเองต้องหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมโดยวิธีการต่างๆ รู้จักนำแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ มา

ปรับปรุงการทำงาน ส่งผลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอและยังช่วยให้รับรู้และมองเห็นช่องทางของการใช้นวัตกรรมได้อย่างกว้างขวางและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับการพัฒนาตนเองของพัชริน ดำรงกิตติกุล (2540) ที่กล่าวว่า การพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ต้องพัฒนารูปแบบความคิดให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ไม่ยึดติดกับความคิดเดิมๆ ทำให้คนมีความคิดและความสามารถในการพัฒนากับภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและตลอดไป Roger (1983) กล่าวว่าปรากฏการณ์แรกในการพัฒนาตนเองให้เกิดการเรียนรู้ นั่นก็คือ กระบวนการทางจิตใจซึ่งเป็นปรากฏการณ์แรกในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม

ปรากฏการณ์แรกนี้สามารถพัฒนาได้จากลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เนื่องจากลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเป็นกระบวนการทางจิตใจในรูปแบบความคิด ความเชื่อที่ไม่ยึดติดกับรูปแบบความคิดความเชื่อแบบเดิมที่ล้าสมัย เปิดใจกว้างยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งทางด้านความคิดและการกระทำ โดยเฉพาะนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ต้องเรียนรู้ถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องทางเทคโนโลยีการศึกษาทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติ ส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีการพัฒนาตนเองให้สามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิด การทำงานได้ตามสภาวะที่เปลี่ยนแปลง ทลายกำแพงความคิด ความเชื่อเดิมที่ยึดถือจนฝังลึกและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน แสวงหาข้อมูลใหม่ๆ เลือกพิจารณาจากข้อมูลที่มีอยู่มากมายและตัดสินใจนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานด้านเทคโนโลยีการศึกษา ดังนั้นลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องจึงเป็นลักษณะที่สำคัญในการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษา

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องตามแนวคิดของ Senge(1990) ประกอบด้วยทักษะการตรวจสอบความคิด ทักษะการถาม และทักษะความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม และค่านิยมที่ต้องยึดถือคือ การเปิดกว้าง และ ความดีความชอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ทักษะและค่านิยมเหล่านี้ส่งผลให้เกิดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยทักษะการตรวจสอบความคิดของตนจะทำให้ทราบถึงมูลเหตุในการคิด การกระทำ และอาศัย ทักษะการถามจะใช้สื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยอาศัยความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความคิดของตนและสามารถให้ผู้อื่นตรวจสอบได้ รวมถึงค่านิยมการเปิดกว้างและความดี

ความชอบ เพื่อให้ความคิดความเชื่อเดิมที่ฝังลึกจะค่อยๆจางหายไป มีการตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผลตามความเป็นจริงและพัฒนาให้มีการรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตนเองได้อย่างถูกต้อง

การที่นักเทคโนโลยีการศึกษาจะมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นมีตัวแปรหลายประการเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่การศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาโดยตรงเพราะการศึกษานี้เป็นเรื่องใหม่ของเทคโนโลยีการศึกษา ผู้วิจัยศึกษาพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การเพื่อการเรียนรู้และได้กล่าวถึงลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเพียงเล็กน้อย จากงานวิจัยพบว่า เพศต่างกันทำให้มีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกตัวอย่างถูกต้องต่างกัน (อภันตรี รอดสุทธิ, 2540) เพศชายมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกตัวอย่างถูกต้องในระดับมากที่สุด (กัลยาณี คำแดง, 2542) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน (กิงกาญจน์ เพชรศรี, 2542) บุคคลที่อายุระหว่าง 20-40 ปีมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับมากที่สุด (กัลยาณี คำแดง, 2542) บุคคลที่อายุ 20-30 และ 31-40 ปี มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับปานกลาง และอายุ 41-50 มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับต่ำ (อภันตรี รอดสุทธิ, 2540) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การเพื่อการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน (กัลยาณี คำแดง, 2542; กาญจนา เกียรติธนาพันธ์, 2541; กิงกาญจน์ เพชรศรี, 2542) และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ความสำคัญของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องไม่แตกต่างกัน (อภันตรี รอดสุทธิ, 2540) ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกตัวอย่างถูกต้องไม่แตกต่างกัน (อภันตรี รอดสุทธิ, 2540; กิงกาญจน์ เพชรศรี, 2542) และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์การเพื่อการเรียนรู้แตกต่างกัน (กาญจนา เกียรติธนาพันธ์, 2541) ประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (กิงกาญจน์ เพชรศรี, 2542) และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน (กาญจนา เกียรติธนาพันธ์, 2541) ชัดแย้งกับกัลยาณี คำแดง (2542) ที่พบว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกตัวอย่างถูกต้องต่างกันและอายุงาน 0-5 ปี ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกตัวอย่างถูกต้องตามความเป็นจริงในระดับมากที่สุด

จากงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องคือ ตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตัวแปรด้านสถานภาพในหน่วยงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง หน้าที่รับผิดชอบ และประสบการณ์การทำงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์บริบทของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง พบว่า ตัวแปรด้านการสื่อสารยังส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เนื่องจากลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเป็นการเปิดเผยความคิด ความเชื่อของตน ซึ่ง Senge (1990) กล่าวว่าทำให้บุคคลมีการเปิดเผยความคิด ความเชื่อของตนเองได้นั้น ต้องอาศัยการสื่อสารแบบพบหน้ากัน (face-to-face) นอกจากนี้ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นต้องมีการสอบถามความคิด ความเชื่อของผู้อื่น แล้วนำมาวิเคราะห์ตรวจสอบถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้ข้อสรุปความคิดเห็นที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร และวิธีดังกล่าวต้องอาศัยลักษณะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันการบิดเบือนข่าวสาร และป้องกันการด่วนสรุปความคิด เพราะการด่วนสรุปความคิดมากจากการคิดเอาเองโดยไม่มีการพิสูจน์ ไม่มีการถามว่าผู้อื่นมีความคิดและความรู้สึกอย่างไร สื่อสารกับเราอย่างไร เราเข้าใจความหมายเดียวกับที่เขาส่งมาหรือไม่ และการแก้ไขความคลุมเคลือเหล่านี้ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้น กล่าวได้ว่าลักษณะรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้เป็นผู้ที่เปิดใจกว้างรับการเปลี่ยนแปลง ไม่ยึดติดกับความคิด ความเชื่อแบบเดิมที่ล้าสมัย ไม่ถูกต้องหรือไม่ก่อให้เกิดให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และแสวงหาข้อเท็จจริงในการพิจารณาและตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้บุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับธรรมชาติของเทคโนโลยีการศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจึงต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา จึงนับว่าการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาวิจัย ผู้วิจัยตระหนักและให้ความสำคัญในการศึกษาวิจัยเรื่อง "ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย" ซึ่งข้อค้นพบนี้ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อนักเทคโนโลยีการศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการศึกษาในการนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อพัฒนา ปรับเปลี่ยนและกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้นักเทคโนโลยีการศึกษามี

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณะโลกรอบตัวอย่างถูกต้อง และสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาไปสู่องค์การเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาระดับประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะรับรู้ภาพลักษณะโลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะรับรู้ภาพลักษณะโลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยกับตัวแปรคัดสรรด้านลักษณะส่วนตัว ด้านสถานภาพในหน่วยงาน และด้านการสื่อสาร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรคัดสรรที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณะโลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2543 ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 24 แห่ง
2. ลักษณะรับรู้ภาพลักษณะโลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ยึดกรอบแนวคิดของ Senge 5 ลักษณะคือ
 - 2.1 ทักษะการตรวจสอบความคิด
 - 2.2 ทักษะการถาม
 - 2.3 ความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองกับการถาม
 - 2.4 การเปิดกว้าง
 - 2.5 ความดีความชอบ
3. ตัวแปรคัดสรรที่ส่งผลต่อลักษณะการรับรู้ภาพลักษณะโลกรอบตัวอย่างถูกต้อง มี 3 ด้านดังนี้
 - 3.1 ตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว ได้แก่
 - 1) เพศ
 - 2) อายุ
 - 3) ระดับการศึกษา

3.2 ตัวแปรด้านสถานภาพในหน่วยงาน

- 1) ระดับตำแหน่ง
- 2) หน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3) ประสบการณ์การทำงาน

3.3 ตัวแปรด้านการสื่อสาร

- 1) การสื่อสารสองทาง
- 2) การสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร
- 3) การสื่อสารแบบเป็นทางการทางวาจา
- 4) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร
- 5) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางวาจา
- 6) การสื่อสารจากบนลงล่าง
- 7) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
- 8) การสื่อสารแนวนอน

คำจำกัดความ

1. นักเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง ผู้ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษารอบคอบลุ่มไปถึงฝ่ายบริหาร ได้แก่ หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุ วัสดุ ทัศนศึกษาและเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนอุปกรณ์ ฝ่ายผลิต ได้แก่ ช่างเทคนิค ช่างวาดเขียน ช่างภาพ ผู้บันทึกเสียง ผู้ทำงานด้านคอมพิวเตอร์

2. องค์การเอื้อการเรียนรู้ หมายถึง หน่วยงานที่สนับสนุนส่งเสริมให้มีการปฏิรูปอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ เน้นกระบวนการเรียนรู้ทุกระดับ เพื่อให้บุคคลมีศักยภาพที่จะแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันและใช้เทคโนโลยีการศึกษาที่เหมาะสมโดยอาศัยพื้นฐานการคิดและการปฏิบัติร่วมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองเป้าหมายสูงสุดขององค์การ

3. ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง หมายถึง ลักษณะที่นักเทคโนโลยีการศึกษาสามารถพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและสภาพความเป็นจริงของเทคโนโลยีการศึกษา โดยไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาอย่างถูกต้อง

4. ตัวแปรคัตสรร หมายถึง ลักษณะที่ทำให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้แก่ ลักษณะส่วนตัว ลักษณะสถานภาพในหน่วยงาน ลักษณะการสื่อสาร

5. ทักษะการตรวจสอบความคิด หมายถึง การสะท้อนความคิดให้เป็นรูปธรรมให้ตระหนักถึงเบื้องหลังเหตุผลของข้อสรุปจากความคิดความเชื่อและนำมาตรวจสอบข้อมูลที่นำไปสู่ข้อสรุปความคิดเห็นเพื่อพิจารณาการรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตนเองว่าก่อตัวขึ้นมาได้อย่างไรและไม่ให้เกิดการด่วนสรุปความคิด (Leap of Abstraction) ซึ่งเป็นการเลือกรับรู้โดยการสังเกตและตีความตามการรับรู้และจากพื้นฐานของความเชื่อของตนเองเป็นข้อสรุปโดยไม่มีการตรวจสอบ

6. ทักษะการถาม หมายถึง การพูดคุยสนทนาซักถามเพื่อแสดงความคิดของตนเองอย่างเปิดเผยมีการตั้งข้อคำถามให้ตนเองและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถาม รวมทั้งถามความคิดความเชื่อของผู้อื่นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อสรุปจากความคิดความเชื่อของกันและกันและนำมาพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อของตน

7. ความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม หมายถึง การแสดงความคิดเห็นของตนเองและยึดมั่นในความคิดของตน โดยเปิดเผยกรอบความคิดของตนทั้งเหตุผลหรือข้อมูลเพื่อสนับสนุนความคิดของตนให้ชัดเจนขึ้น พร้อมกับส่งเสริมให้ผู้อื่นซักถามโต้แย้งความคิดของเรา เพื่อหาข้อบกพร่องในความคิดของเราเพื่อให้เกิดการตระหนักรูปแบบสร้างสรรค์พร้อมกับการขยายและส่งเสริมความคิดให้เกิดการเรียนรู้จากผู้อื่นเป็นการเรียนรู้จากกันและกัน

8. การเปิดกว้าง หมายถึง การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกระจายอำนาจทางการคิดและการตัดสินใจ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เปิดกว้างในการมองลึกเข้าไปในตัวบุคคล มองดูภายในความคิดของตนเองให้มีการตระหนักถึงสมมุติฐาน การทดสอบและการพิสูจน์เส้นทางความคิดสู่ข้อสรุปและเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง โดยไม่ยึดติดกับความคิดหรือความเชื่อเดิมที่ฝังใจ

9. ความดีความชอบ หมายถึง การพิจารณาตัดสินใจที่ยึดเอาผลประโยชน์สูงสุดขององค์การเป็นหลัก ไม่ใช่ผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

10. ลักษณะส่วนตัว หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

11. สถานภาพในหน่วยงาน หมายถึง ลักษณะด้านงานที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้แก่ ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงาน

12. การสื่อสาร หมายถึง ลักษณะการสื่อสารที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้แก่ การสื่อสารสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบเป็นทางการทางวาจา การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร การ

สื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางวาจา การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางให้นักเทคโนโลยีการศึกษาพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษาได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งตอบสนองต่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
2. เป็นแนวทางให้ศูนย์เทคโนโลยีศึกษานำปัจจัยที่สนับสนุนให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องมาปรับใช้เพื่อพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้มีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เป็นองค์การเอื้อการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Peter M.Senge
4. เป็นแนวทางสำหรับสถาบันการศึกษาในการพัฒนานิสิต นักศึกษาที่จะเป็นนักเทคโนโลยีการศึกษาในอนาคตให้มีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเพื่อจะได้เตรียมตัวให้สามารถปฏิบัติงานในองค์การเอื้อการเรียนรู้ต่อไป
5. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในสาขาวิชาอื่นและเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยการสร้างลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องไปสู่แนวทางปฏิบัติ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานความรู้สำหรับการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 นักเทคโนโลยีการศึกษา

1. บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษา
2. นักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
3. แนวโน้มนักเทคโนโลยีการศึกษา

ตอนที่ 2 องค์การเอื้อการเรียนรู้

1. ความหมายขององค์การเอื้อการเรียนรู้
2. ประวัติขององค์การเอื้อการเรียนรู้
3. แนวคิดขององค์การเอื้อการเรียนรู้ของ
 - 3.1 Senge (1990)
 - 3.2 Marquardt และ Reynolds (1994)
 - 3.3 Garvin (1992)
 - 3.4 Pedler และคณะ (1991)

ตอนที่ 3 ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

1. ความหมายของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
2. ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
 - 2.1 ทักษะการตรวจสอบความคิด
 - 2.2 ทักษะการถาม
 - 2.3 ทักษะความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม
 - 2.4 การเปิดกว้าง
 - 2.5 ความดีความชอบ
3. วิธีฝึกปฏิบัติลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
4. กรณีศึกษาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของบริษัท Hanover และบริษัท Shell
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตอนที่ 4 การสื่อสาร

1. ความหมายของการสื่อสาร
2. วัตถุประสงค์การสื่อสาร
3. รูปแบบการสื่อสาร

ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยเกี่ยวกับนักเทคโนโลยีการศึกษา
2. งานวิจัยเกี่ยวกับองค์การเพื่อการเรียนรู้
3. งานวิจัยเกี่ยวกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
4. งานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรคัตสรรด้านต่างๆ ได้แก่
 - 4.1 ลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในที่ทำงาน
 - 4.2 ลักษณะการสื่อสาร

ตอนที่ 1 นักเทคโนโลยีการศึกษา

นักเทคโนโลยีการศึกษาคือตัวกลางของการเปลี่ยนแปลงในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ให้เข้ากับสภาพการเรียนการสอนในประเทศไทย ช่วยจัดระบบการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการศึกษา ดังนั้นการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในการพัฒนาและออกแบบการสอน ผลิตสื่อการเรียนการสอน การฝึกอบรม การเผยแพร่ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา รวมทั้งการวิจัยและพัฒนางานด้านเทคโนโลยีการศึกษา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก เพื่อให้ นักเทคโนโลยีการศึกษามีปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

1. บทบาทนักเทคโนโลยีการศึกษา

Ely (1989) ได้จำแนกหน้าที่งานที่รับผิดชอบของนักเทคโนโลยีการศึกษาในฐานะเป็นบุคคลผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่องานเทคโนโลยีการศึกษาไว้ดังนี้คือ

1. ด้านพัฒนาโปรแกรมการเรียนการสอน (Instructional Program Development) โดยเน้นทางด้านการออกแบบ การวิจัย การประเมินผลและการใช้รวมไปถึงหน้าที่ของผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและที่ปรึกษาสื่อ
2. ด้านการพัฒนาการผลิตสื่อ (Media Product Development) โดยเน้นทางด้านการผลิต เช่น ช่างศิลป์ ช่างถ่ายภาพ โปรแกรมเมอร์ ผู้กำกับโทรทัศน์

3. ด้านการจัดการด้านสื่อ (Media Management) เน้นในด้านการจัดองค์การ และงานบุคคล การสนับสนุน การเผยแพร่และการใช้สื่อ

4. การเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมให้กับนักเทคโนโลยีการศึกษา (Trainers of Educational Technologists) มีหน้าที่ในการฝึกอบรมและจัดเตรียมบุคลากรด้านเทคโนโลยี การศึกษา

สมาคมเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาแห่งสหรัฐอเมริกา (Association for Education Communications and Technology, 1977) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเทคโนโลยีการศึกษาในด้านต่างๆ ไว้ได้แก่ การบริหารหน่วยงาน (Organization Management) การบริหารบุคคล (Personal Management) การวิจัย (Research) การออกแบบ (Design) การผลิต (Production) การประเมินผลและเลือกใช้ (Evaluation & Selection) การสนับสนุนและการจัดหา (Support & Supply) การใช้ (Utilization) การเผยแพร่ (Dissemination)

ผู้วิจัยได้ประมวลงานวิจัยและข้อมูลสามารถสรุปบทบาทหน้าที่ของนักเทคโนโลยี การศึกษาไว้ดังนี้

1. นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องเป็นนักพัฒนาการสอน (Instructional Developer) หรือนักออกแบบการสอน (Instructional Designer) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Brown และคณะ (1983) ที่กล่าวว่าเทคโนโลยีการศึกษาไม่เพียงสื่อการเรียนการสอนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเทคโนโลยีทางการสอน โดยใช้วิธีระบบในการวางแผน การดำเนินงานและการ ประเมินผลเพื่อออกแบบกระบวนการสอน ดังนั้นเทคโนโลยีทางการสอนจึงเป็นแขนงหนึ่งของ เทคโนโลยีการศึกษา นักเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีหน้าที่ในการออกแบบและพัฒนาการสอนด้วย

2. นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องเป็นผู้มีความรู้ในการวิจัยและประเมินเทคโนโลยี การศึกษา สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีการศึกษา รวมทั้งศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมให้ ผู้เรียนมีโอกาสการเรียนรู้ตามความสามารถ และตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่ง สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ หมวด 9 เทคโนโลยีการศึกษา มาตรา 69 ที่ระบุ ไว้ว่า "ส่งเสริม ประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพและ ประสิทธิภาพของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา"

3. นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีความสามารถด้านการบริหาร สอดคล้องกับ งานวิจัยของณัฐวุฒิ รัตนอรุณ (2537) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาใน ยุคสารสนเทศ พบว่า นักเทคโนโลยีการศึกษาควรมีความสามารถในการบริหาร ทั้งด้านการบริหาร องค์การ สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีระบบ มีความรู้เรื่องเครื่องมือสมัยใหม่และการ

บำรุงรักษา และมีความกระตือรือร้นตลอดจนเปิดใจกว้างสำหรับสิ่งใหม่ ด้านการบริหารบุคคล จัดอบรมภายในองค์กรให้บุคลากรมีความรู้ มีทัศนคติที่ดีในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลิกภาพดึงดูดความสนใจของเพื่อร่วมงาน ศึกษาแหล่งผลิตบุคลากรและคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริหารโครงการ สามารถวางแผนโครงการ ดำเนินโครงการประเมินผล รวมทั้งสามารถเลือกกิจกรรมสื่อที่เหมาะสมในแต่ละโครงการและมีความเป็นผู้นำในการริเริ่มโครงการใหม่ได้

4. นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องเป็นผู้ให้บริการ เช่นการจัดเตรียมสื่อ การเลือกสื่อ การจัดระบบสื่อ การบำรุงรักษาและสามารถให้คำปรึกษาด้านสื่อการเรียนการสอน

5. นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องเป็นตัวกลางการแพร่กระจายนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา นักเทคโนโลยีการศึกษาเปรียบเสมือนตัวกลางในการถ่ายทอดนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาให้แพร่หลายอย่างกว้างขวาง (พวงทอง สถิตพงษ์สถาพร, 2534) สอดคล้องกับไชยยศ เรืองสุวรรณ (2528) ที่กล่าวว่า นักเทคโนโลยีการศึกษาอยู่ในฐานะตัวการการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เป็นผู้เสริมพลังในการเปลี่ยนแปลง สร้างความพร้อมในการปฏิบัติการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

6. นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีหน้าที่ในการฝึกอบรมคือเป็นทั้งผู้จัดการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม เพื่อถ่ายทอดความรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา จากงานวิจัยของ วิวัฒน์ บุตรอากาศ (2531) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง บทบาทนักเทคโนโลยีการศึกษาในงานฝึกอบรมตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยฝึกอบรม พบว่านักเทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการทำงาน ให้มีความพร้อมและเหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานและลักษณะของงาน

7. นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุนา ปาณปุ่น (2540) จินตนา ผลสนอง (2540) และศราพร วาหะสัตย์ (2539) ที่ได้ศึกษารูปแบบการจัดแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของนักเทคโนโลยีการศึกษา

8. นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีหน้าที่ผลิตสื่อการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ หมวด 9 เทคโนโลยีการศึกษา มาตรา 65 "มีความรู้ความสามารถและทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการศึกษาที่เหมาะสม มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ "

2. นักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

จากการสำรวจพบว่านักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ นักเทคโนโลยีการศึกษาที่ช่วยงานภายในคณะ ซึ่งมีจำนวน 1 หรือ 2 คน กับนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ทั้งที่เป็นศูนย์ภายในคณะและศูนย์ตามหน่วยงานการศึกษาอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งงานวิจัยนี้สนใจเฉพาะนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเท่านั้น ดังจะได้จำแนกตำแหน่งหน้าที่ของการทำงานภายในศูนย์ฯ โดยแบ่งออกเป็นฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหาร มีหัวหน้าศูนย์ หรือผู้อำนวยการศูนย์รับผิดชอบ
2. ฝ่ายบริการ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่พัสดุโสตทัศนศึกษาและเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนอุปกรณ์
3. ฝ่ายผลิต ประกอบด้วยช่างเทคนิค ช่างวาดเขียน ช่างภาพ ผู้บันทึกเสียง

วนิดา จิ่งประสิทธิ์ (2535) กล่าวว่า นักเทคโนโลยีการศึกษาที่ประจำอยู่ในศูนย์เทคโนโลยีศึกษาแบบเต็มรูปในส่วนของโสตทัศนอุปกรณ์ประกอบด้วย

1. ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาอาจเรียกว่าหัวหน้าศูนย์หรือผู้อำนวยการศูนย์ เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานของศูนย์สื่อการศึกษา ตลอดจนถึงติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ หัวหน้าศูนย์สื่อการศึกษาควรมีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1 เป็นผู้ได้รับปริญญาทางเทคโนโลยีการศึกษาหรือโสตทัศนศึกษา มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในหลักเทคโนโลยีการศึกษาตลอดจนวางแผนการผลิตและการใช้สื่อ
 - 1.2 เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรการบริหาร นิเทศการศึกษา การวิจัย และจิตวิทยาการศึกษา
 - 1.3 ควรเป็นผู้มีประสบการณ์การสอนมาแล้วอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 3 ปี
 - 1.4 มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
 - 1.5 เป็นผู้มีความกระตือรือร้น มีความสุขุม รอบคอบ มีบุคลิกภาพดึงดูดความสนใจของผู้ร่วมงาน และมีความเป็นผู้นำ เป็นผู้มีความประพฤติประจําใจ
 - 1.6 เป็นผู้มีความเข้าใจและซาบซึ้งในบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษา ในฐานะที่เป็นหัวหน้างานการให้บริการสื่อการสอน

2. คณะผู้ร่วมงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ผู้ที่มีความสามารถหรือประสบการณ์ทางเทคโนโลยีการศึกษาหรือ โสตทัศนศึกษาตลอดจนมีความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ อันได้แก่นักเทคโนโลยีการศึกษามีหน้าที่จัดและดำเนินงานสื่อต่าง ๆ เป็นผู้ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ในด้านการเลือกการผลิตสื่อ การใช้สื่อการสอน วางแผนร่วมกับหัวหน้าศูนย์ และช่างเทคนิค เช่น ช่างเขียน ช่างภาพ ช่างอิเล็กทรอนิกส์ และมักมีชื่อเรียกตำแหน่งในอัตราที่บรรจุเข้ารับราชการว่า “นักวิชาการโสตทัศนศึกษา” (ปริญญาตรี) พนักงานโสตทัศนศึกษา (ประกาศนียบัตรวิชาชีพ)

2.2 ผู้ช่วยงานบริการ เช่น ผู้ทำหน้าที่งานธุรการ นักการภารโรง (อาจรวมถึงพนักงานขับรถ) เป็นต้น บุคลากรดังกล่าว เป็นบุคลากรเต็มรูปที่ศูนย์สื่อการศึกษาพึงจะมี

สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่กล่าวมานี้เป็นคุณสมบัติและหน้าที่ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในปัจจุบัน แต่ทว่ากระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่กำลังเกิดขึ้นในขณะนี้มีผลกระทบต่อระบบการศึกษาของประเทศไทยอย่างมาก ดังนั้นพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 จึงได้เกิดขึ้นเพื่อปรับระบบการศึกษาของประเทศไทยให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ด้วยเหตุนี้นักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องรู้จักปรับตัวให้พร้อมเพื่อตอบสนองกับพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 หรือนโยบายของมหาวิทยาลัยได้ ดังนั้นแนวโน้มของนักเทคโนโลยีการศึกษาในอนาคตจึงย่อมมีลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม

3. แนวโน้มนักเทคโนโลยีการศึกษา

จากแนวโน้มเทคโนโลยีการศึกษาในอนาคต วารินทร์ รัชมีพรหม (2531) กล่าวว่าเทคโนโลยีการศึกษาในด้านวิทยาศาสตร์กายภาพจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารโดยพัฒนาสื่อให้มีขนาดเล็กลงมาก เพื่อให้ใช้สื่อได้สะดวกสบายมากขึ้น และระบบการสื่อสารด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการพัฒนาและเป็นที่นิยมอย่างมาก เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-Assisted Instruction, Web-Based Instruction, Web Based Training) และการสร้างเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ ที่มีการประสานงานกันของระบบการศึกษา และแนวโน้มเทคโนโลยีการศึกษาในด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่พัฒนาด้านการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับผู้เรียน ตอบสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลและความต้องการของผู้เรียน ซึ่งแนวโน้มเทคโนโลยีการศึกษานี้จะทำให้บทบาทหน้าที่ของนักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถเพิ่ม

มากขึ้นให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการศึกษา

ดังนั้นลักษณะของนักเทคโนโลยีการศึกษาจะต้องเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ เปิดใจรับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคนิค วิธีการรวมถึงทางด้านความรู้ ความคิด ความเข้าใจโดยมีลักษณะเป็นนวัตกรรม เปรียบเสมือนตัวกลางการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) (ไชยยศ เรื่องสุวรรณ, 2528) สามารถริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับตนเองก่อนที่จะนำความรู้ใหม่ๆ ไปเผยแพร่และเปลี่ยนแปลงความคิดของผู้อื่นให้ยอมรับกับสภาพเทคโนโลยีการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปอีกด้วย ดังนั้นนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงต้องมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา พัฒนารูปแบบความคิด ความสามารถของตนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างต่อเนื่อง ไม่ยึดติดกับความคิดเดิมๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดขององค์การเอื้อการเรียนรู้ที่เน้นให้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ตอนที่ 2 องค์การเอื้อการเรียนรู้

องค์การเป็นแหล่งรวมทรัพยากรมากมายไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยีและอื่นๆ องค์การเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดผลผลิต และในสังคมปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดการเรียนรู้ถือเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาองค์การ ให้ทุกคนได้เกิดการเรียนรู้ให้ระดับตนเองและการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่องไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้องค์การได้พัฒนาขีดความสามารถในการเรียนรู้ที่สูงขึ้น เพื่อให้องค์การเจริญเติบโต ก้าวหน้าและแนวคิดในการพัฒนาองค์การก็คือ องค์การเอื้อการเรียนรู้

1. ความหมายขององค์การเอื้อการเรียนรู้

องค์การเอื้อการเรียนรู้ หรือ Learning Organization มีคำใช้ในภาษาไทยได้หลายคำเช่น องค์การแห่งการเรียนรู้ (ธเนศ ขำเกิด, 2541; ช่อฟ้า สุประดิษฐ์ ณ อยุธยา, 2541) องค์การแห่งการเรียนรู้ (กัลยาณี คำแดง, 2542; กาญจน์ เกียรติธนาพันธ์, 2542; กิ่งกาญจน์ เพชรศรี, 2541; ประพันธ์ หาญขว่าง, 2538; เจริญสุข ภาวศิริพงษ์, 2541; นันทพร ไซตินูติ, 2540; วรนาถ แสงจันทร์, 2540) และองค์การเอื้อการเรียนรู้ (ราชบัณฑิตยสภา) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้ Learning Organization ว่า องค์การเอื้อการเรียนรู้

Senge (1990) ให้ความหมายขององค์การเอื้อการเรียนรู้ (Learning Organization) ว่าเป็นสถานที่ที่การพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกัน ขยายศักยภาพของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง เกิดรูปแบบความคิดใหม่ๆ หลากหลาย โดยเน้นที่กระบวนการเรียนรู้ของคนในองค์การ

Pedler, Burgoyne และ Boydell (1991) กล่าวว่า องค์การเอื้อการเรียนรู้ เป็นองค์การที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของสมาชิกทุกคน และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างต่อเนื่อง (อ้างใน สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ, 2540)

Garvin (1992) กล่าวว่า องค์การเอื้อการเรียนรู้เป็นองค์การที่มีทักษะที่จะสร้างสรรค์ แสวงหา และถ่ายโอนความรู้และปรับแต่งความรู้ไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่สะท้อนต่อความรู้ใหม่ที่องค์การมีและภูมิปัญญาที่เกิดขึ้นในองค์การ (วิศิษฐ์ ชูวงษ์, 2541)

Watkins และ Marsick (1992) กล่าวว่า องค์การเอื้อการเรียนรู้ เป็นองค์การที่ใช้คนในการสร้างความเป็นเลิศให้แก่องค์การ ในขณะที่เดียวกันก็ใช้องค์การในการสร้างความเป็นเลิศให้แก่คน โดยใช้การเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงกลยุทธ์ที่ต่อเนื่องและบูรณาการเข้ากับการทำงาน และใช้การกระจายอำนาจ (Empowerment) แก่คนในองค์การ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ส่งเสริมการสนทนาอย่างเปิดเผย และเชื่อมโยงการพึ่งพาหวั่นหว่างบุคคล องค์การ ชุมชนที่ตั้งอยู่ (อ้างถึงใน สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ, 2540)

Wick และ Leon (1993) กล่าวว่า องค์การเอื้อการเรียนรู้ เป็นองค์การที่ใช้การเรียนรู้ (Learning) เป็นหนทางในการปฏิรูป (Transform) องค์การไปสู่ผู้นำทางอุตสาหกรรม ใช้การเรียนรู้เป็นหนทางในการปรับปรุงผลงาน (Performance) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ ใช้ความมุ่งมั่นในการที่จะเรียนรู้ (Intentional Learning) ในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การ ภายใต้ระบบการเรียนรู้ที่หลากหลาย กว้างขวาง มีการแทรกการเรียนรู้เข้าไปในการปฏิบัติงาน (Action) ใช้ความรู้พัฒนาความสามารถใหม่ๆ (New Competencies) สร้างสมรรถนะใหม่ๆ (New Capabilities) อันจะนำไปสู่การปรับปรุงผลงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นองค์การที่มีความสามารถในการเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ (Learning to Learn) ไม่เฉพาะแต่จะสร้างความสามารถให้เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังรักษาความสามารถนั้นเอาไว้ได้ พัฒนาและปรับปรุงองค์การไม่ก่อให้เกิดการสูญเสียเอกภาพ (Identity) ขององค์การ มีการใช้วิธีการเชิงรุก (Proactive) พอกับวิธีการเชิงรับ (Reactive) ในขณะที่รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมจะส่งอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมเช่นเดียวกัน องค์การเอื้อการเรียนรู้ถือได้ว่าการพัฒนา (Development) เป็นกุญแจสำคัญขององค์การ มุ่งสร้างความสามารถในการเรียนรู้ร่วมกัน (Collective Learning) ในทุกระดับขององค์การ (อ้างถึงใน สันติมา ศรีสังข์-สุวรรณ, 2540)

Marquardt (1994) กล่าวว่า องค์การเอื้อการเรียนรู้เป็นองค์การที่ซึ่งมีบรรยากาศของการเรียนรู้รายบุคคลและกลุ่ม มีการสอนคนของตนเองให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง ขณะเดียวกันทุกคนก็ช่วยองค์การให้ได้เรียนรู้ความผิดพลาดและความสำเร็จ ซึ่งส่งผลให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ (อ้างใน อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2542)

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2542) กล่าวว่า องค์การเอื้อการเรียนรู้ หมายถึง ที่ซึ่งบุคลากรแต่ละคน แต่ละกลุ่มทั่วทั้งองค์การมีอิสระในการเรียนรู้ สร้างความรู้ที่หลากหลายร่วมแบ่งปันความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะและศักยภาพที่จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายขององค์การ

ชวินท์ รัชมณีนันท์กุล (2542) กล่าวว่า องค์การเอื้อการเรียนรู้ คือ องค์การที่สามารถเรียนรู้และสร้างความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินกิจการไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์การ

จากความหมายขั้นต้นพอสรุปได้ว่าองค์การเอื้อการเรียนรู้คือองค์การที่ซึ่งบุคลากรและกลุ่มมีการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองและกลุ่มอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปสู่เป้าหมายร่วมขององค์การ

2. ประวัติขององค์การเอื้อการเรียนรู้

องค์การเอื้อการเรียนรู้มาจากแนวคิดของ Chris Argyis ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาที่สอนด้านการศึกษาและพฤติกรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด โดยร่วมมือกับ Donald Schon ศาสตราจารย์ด้านปรัชญาแห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซต ในปี 1978 ซึ่งเป็นตำราเล่มแรกขององค์การเอื้อการเรียนรู้ แต่ใช้คำว่า Organizational Learning (OL) ซึ่งหมายถึงการเรียนรู้ของคนในองค์การ โดยเขียนหนังสือชื่อ Organization Learning : A Theory of Action Perspective (1978) และ Organizational Learning (1993) และ Knowledge for Action (1993)

ต่อมาได้มีการศึกษาเรื่ององค์การเอื้อการเรียนรู้มากขึ้น และบุคคลที่มีบทบาทสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การเอื้อการเรียนรู้ คือ ปีเตอร์ เอ็ม เซ็งกี (Peter M. Senge) ศาสตราจารย์ของสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซต ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ Center for Organization Learning แห่ง Sloan School of Management Massachusetts Institute of Technology (MIT) ที่ก่อตั้งในปี 1991 เพื่อทำการสังเคราะห์ทฤษฎีและวิธีการต่างๆ เพื่อเผยแพร่แนวคิด องค์การเอื้อการเรียนรู้ โดยใช้คำว่า Learning Organization (LO) โดยเขียนหนังสือชื่อ The Fifth Discipline : The Art and Practice of The Learning Organization

(1990) ที่นิยมอ่านกันอย่างแพร่หลายมาก และ ในปี 1994 Senge และคณะได้เขียนหนังสือเชิงปฏิบัติการเล่มหนึ่งชื่อ The Fifth Discipline : Strategies and Tool for Building a Learning Organization เพื่อสนับสนุนแนวปฏิบัติ และต่อมาในปี 1998 Senge ได้เขียนหนังสือชื่อ The Fifth Discipline Challenge : Mastering The Twelve Change in Learning Organization (บุพผา พวงมาลี , 2542) และจากการสำรวจโดยสมาคมการฝึกอบรมและพัฒนาแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Society of Training and Develop: ASTD) ในปี 1995 พบว่า 94 %ของผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวว่า การสร้างให้เกิดองค์การเพื่อการเรียนรู้เป็นสิ่งที่สำคัญ และจากการสำรวจบริษัทในประเทศเยอรมันเกือบ 200 แห่งในปี 1996 พบว่า 90% พิจารณาให้องค์การเปลี่ยนไปเป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้เช่นกัน (Gephart et al, 1996 อ้างถึงในวารนาถ แสงจันทร์, 2539) ซึ่งแสดงถึงแนวคิดองค์การเพื่อการเรียนรู้ได้รับสนใจอย่างแพร่หลาย และสังเกตได้จากมีหนังสือเกี่ยวกับเรื่ององค์การเพื่อการเรียนรู้มากกว่า 165 เล่มและมีการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์การเพื่อการเรียนรู้ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (เจริญสุข ภาวศิริพงษ์, 2542)

จากกระแสการแข่งขัน ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงของในทศวรรษนี้อย่างตลอดเวลา องค์การจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของมนุษย์ ให้เกิดการเรียนรู้อยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์การ Senge(1990 อ้างถึงในวารนาถ แสงจันทร์ , 2539) กล่าวยืนยันว่า "องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้"

3. แนวคิดองค์การเพื่อการเรียนรู้

3.1 แนวคิดองค์การเพื่อการเรียนรู้ของ Senge

องค์การเพื่อการเรียนรู้เป็นแนวคิดการพัฒนาองค์การของ Senge (1990) ซึ่งกล่าวว่าองค์การเพื่อการเรียนรู้เป็นองค์การเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ของการป้องกันปัญหาในระยะยาวเป็นการวางแผนเพื่ออนาคต ที่มีการมองการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกมิติ โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้องค์การมีการพัฒนาให้เกิดระบบสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในกระบวนการเรียนรู้ และให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตการทำงานของบุคคล โดยให้มีการเรียนรู้ข้ามสายงาน เรียนรู้เรื่องในองค์การ เรียนรู้ภาวะภายนอกขององค์การ เรียนรู้แนวโน้มและโอกาส และเรียนรู้การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดผล(อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2540) เป็นหนทางในการปฏิรูปพัฒนาองค์การไปสู่การเป็นผู้นำ

ลักษณะของ องค์การเอื้อการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Senge (1990) ประกอบด้วย

1. ไฟแรงใฝ่รู้คู่ศักยภาพ (Personal Mastery)

องค์การจะเกิดการเรียนรู้ได้ต้องเริ่มมาจากการเรียนรู้ของบุคคล ให้คนจะเป็นพลังในการกระทำให้เกิดผลผลิตต่างๆในองค์การดังนั้นศักยภาพของบุคคลจึงเป็นส่วนที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ

ดังนั้นบุคคลจึงต้องมีการพัฒนาตนให้เจริญเติบโตและมีการเรียนรู้ (Personal Growth and Learning) โดยให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพียรพยายามในการใฝ่หาความรู้ โดยเน้นความสามารถใน *การสร้างสรรค์เชิงรุก (Proactive)* ในเชิงคุณภาพตรงข้ามกับงานที่ต้องคอยตั้งรับหรือคอยแก้ปัญหา รวมทั้งการทำความเข้าใจในสิ่งที่สำคัญสำหรับตนเอง คนเรามักเสียเวลาปฏิบัติงานอย่างไร้เป้าหมายจนลืมสิ่งที่ต้องการอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างสรรค์ผลงานได้ตามความต้องการโดยกำหนดเป็น *วิสัยทัศน์ของตน (Personal Vision)* ซึ่งเป็นภาพอนาคตของความต้องการของตนเองและทำภาพอนาคตนี้ให้บรรลุผล และวิสัยทัศน์ส่วนตนต้องสอดคล้องกับ *สภาพความเป็นจริง (Current reality)* เพราะบางครั้งเราอยู่กับงานที่ไม่ทำให้เกิดผลและทำอยู่อย่างนั้นเรื่อยไป เป็นการโกหกตัวเองว่าทุกสิ่งทุกอย่างดำเนินไปด้วยดีไม่มีปัญหาไม่มองถึงความจริงที่เกิดขึ้น ดังนั้นความใฝ่ฝันภาพในอนาคตหรือวิสัยทัศน์ของตนต้องมาพร้อมกับความเป็นจริงให้เกิดแรงในการสร้างสรรค์ชีวิตของตนเพื่อขยายความสามารถในการผลิตผลงานที่ตนต้องการอย่างแท้จริง

การพัฒนาตนมีลักษณะไฟแรงใฝ่รู้คู่ศักยภาพต้องพัฒนาตนในทุกด้าน (Total Development) ให้เกิด *การเรียนรู้โดยใช้จิตใต้สำนึก (Subconscious)* เป็นการพัฒนาทั้งทางร่างกาย สติปัญญาและความรู้ รวมทั้งทางจิตใจและอารมณ์ Bill O'Brien แห่งบริษัท Hanover ได้ชี้ให้เห็นถึงการพัฒนาคอนในสังคมสมัยใหม่ว่า "ถ้าไม่มีการส่งเสริมการพัฒนาด้านอารมณ์หรือจิตใจ (Emotional Development) อย่างหนักแน่นจริงจังจะเหมือนกับการส่งเสริมการพัฒนาทางด้านร่างกายและความฉลาด และนี่คือสิ่งที่เลวร้ายอย่างมากในการพัฒนาด้านอารมณ์หรือจิตใจซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้คนได้ใช้ศักยภาพของตนที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุด"

2. รับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (Mental Models)

ความคิดที่ดีที่สุดไม่ถูกนำมาปฏิบัติ กลยุทธ์ในการบริหารไม่ได้นำไปกระทำจริง ความเข้าใจเชิงระบบไม่สามารถนำมาเป็นนโยบายในการปฏิบัติได้ โครงการนำร่องที่ประสบความสำเร็จแต่ไม่ได้รับความสนใจในการปฏิบัติอย่างกว้างขวาง สิ่งเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากความไม่ตั้งใจในการปฏิบัติหรือไม่ได้มาจากการไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง แต่สิ่งที่เป็นอุปสรรคคือลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

การรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง หมายถึง การรับรู้ภาพลักษณ์และรูปแบบความคิดความเชื่อความเข้าใจของคนที่มีต่อโลก มีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำต่อตนเอง และผู้อื่น โดยสามารถพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนไปของโลก ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ ที่ล้าสมัยไปแล้ว สามารถเปลี่ยนความคิด ความเชื่อและความเข้าใจที่มีต่อโลกต่อสิ่งอื่น ให้ถูกต้องและชัดเจนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ถูกต้องด้วย

ความคิด ความเชื่อที่ฝังอยู่ในใจเป็นตัวยึดมั่น ยึดติดกับวิถีคิดและวิธีการทำงานแบบเดิม ไม่กล้าเปลี่ยนแปลงจะส่งผลให้องค์กรไม่เกิดการเรียนรู้ ล้าหลังและล้มสลายในที่สุด ดังนั้นการพัฒนาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง จึงมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนรูปแบบความคิด ความเชื่อ ความเข้าใจที่มีต่อโลกต่อสิ่งอื่นๆ ให้ถูกต้อง และส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์กรให้ปฏิบัติได้ถูกต้องตามสภาพความเป็นจริงที่มีการเปลี่ยนแปลง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นต้องเริ่มจากทักษะการตรวจสอบความคิด (*Reflection Skill*) โดยการวิเคราะห์เส้นทางความคิดของตนเสมือนกระจกเงาสะท้อนให้มองเห็นตนเอง ตั้งแต่การรับรู้ การตีความหมายการรับรู้ พื้นฐานความเชื่อ ข้อสรุปจากความเชื่อและการกระทำ โดยเปิดเผยเส้นทางความคิดของตนให้ตนเองและผู้อื่นได้รับรู้ และนำมาตรวจสอบความเป็นไปของความคิดว่ามีข้อมูลจากสิ่งใด ข้อมูลที่รับรู้มาจากไหน เป็นการด่วนสรุปความคิดของตนเองหรือไม่ รวมทั้งให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นและสอบถามถึงเบื้องหลังความคิด ความเชื่อของตน และให้ตนเองเราสอบถามความคิดความเชื่อของผู้อื่น รวมทั้งสามารถแยกข้อมูลคิดที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้ เรียกว่า *ทักษะการถาม (Inquiry)* เมื่อมีการตรวจสอบเส้นทางความคิดความเชื่อแล้ว ตัวเราเองยังต้องมีมั่นคงในความคิดของตน สามารถนำข้อมูลมาอ้างอิงเพื่อสนับสนุนความคิดของตนเองได้ และสามารถให้ผู้อื่นสอบถามข้อมูลอ้างอิงของตนได้ เรียกว่า *ความสมดุลระหว่างยืนยันความคิดของตนเองและการถาม (Inquiry and Advocacy)* โดยค่านิยมที่ต้องยึดถือคือ *การเปิดกว้าง (Openness)* ทั้งทางด้านความคิด ยอมรับความคิดของผู้อื่นและสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดของตนเองโดยไม่ยึดติดกับความคิดเดิม รวมทั้งเปิดให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการถามหรือแสดงความคิดเห็น และค่านิยมในด้าน *ความดี ความชอบ (Merit)* ที่ยึดเอาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักและยึดหลักความเสมอภาค ของบุคคลในองค์กร

ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความเข้าใจในลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยอาศัยทักษะการตรวจสอบความคิด ความสมดุลระหว่างการยืนยันในความคิดของตนเองและการถาม เพื่อให้ทราบถึงมูลเหตุในการคิด การกระทำและอาศัยทักษะในการถามในการสื่อสารระหว่างบุคคลให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงค่านิยมการ

เปิดกว้างและความดีความชอบ เพื่อให้ความคิดความเชื่อที่ฝังลึกจะค่อยๆ จางหายไป มีการตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผลตามความเป็นจริงและพัฒนาให้มีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Building Shared Vision)

การสร้างสรรคแนวทางขององค์การให้เป็นภาพในอนาคตเป็นแรงกระตุ้นให้สมาชิกพร้อมแรงร่วมใจ ไม่ใช่เพียงแค่มองคิดแต่มีพลังอำนาจให้สมาชิกมีความมุ่งมั่นเพื่อไปถึงสิ่งที่ฝันร่วมกัน ไปสู่ภาพในอนาคตขององค์การและสิ่งที่จะทำให้เกิดพลังร่วมขององค์การได้ก็คือการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน

การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน เป็นการทำความเข้าใจร่วมกันในการตั้งเป้าหมายและมองอนาคตไปในทิศทางเดียวกันโดยให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างภาพอนาคตของหน่วยงานและมุ่งไปสู่ความต้องการร่วมของสมาชิกทั่วทั้งองค์การ เพื่อให้สมาชิกได้ตระหนักและเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงอนาคตขององค์การและยินยอมต่อข้อผูกพันในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าภายใต้จุดมุ่งหมายเดียวกันขององค์การ และสมาชิกทุกคนจะได้รับการพัฒนาวิสัยทัศน์ของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ร่วมขององค์การ

การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันจะทำให้สมาชิกในองค์การเกิดความผูกพันกันโดยมีความรู้สึกที่ว่า "บริษัทเป็นของเรา" มีจิตสำนึกว่าพวกเขามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ (Sense of Belonging) และยังก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกให้เกิดความรักใคร่ กลมเกลียวและไว้วางใจกันเพื่อพัฒนาภาพอนาคตขององค์การให้บรรลุผล

4. การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning)

Arie de Geus อดีตผู้อำนวยการวางแผนของบริษัท Royal Dutch/Shell ได้ให้แนวคิดที่ว่า กลุ่มเป็นหน่วยการเรียนรู้ที่เป็นเสมือนกุญแจขององค์การ เพราะการตัดสินใจแทบทั้งหมดกระทำกันในกลุ่ม การเรียนรู้ของบุคคลไม่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ขององค์การ แต่เมื่อใดกลุ่มได้เกิดการเรียนรู้ก็จะกลายเป็นระบบย่อยในการเรียนรู้ขององค์การ และเมื่อมีการแพร่กระจายการเรียนรู้ไปยังกลุ่มอื่นก็เท่ากับเป็นความสำเร็จของการเรียนรู้ขององค์การ ดังนั้นการเรียนรู้ขององค์การจะเกิดขึ้นเริ่มมาจากการเรียนรู้เป็นกลุ่ม

การเรียนรู้เป็นทีม เป็นการเรียนรู้แนวคิด หลักการและวิธีการทำงานร่วมกัน โดยถ่ายทอดความคิดซึ่งกันและกัน (Thinking Together) โดย การสนทนา (Dialogue) เพื่อแสดงความคิดเห็นของตนให้ผู้อื่นได้เห็นและได้ซักถาม และ การอภิปราย (Discussion) เพื่อให้มีการ

เสนอความคิดที่แตกต่างและนำความคิดที่ดีที่สุดเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นและประสบการณ์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่ม

การเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่มต้องมีการประสานงานร่วมกันให้ไปในทิศทางเดียวกัน (alignment) นำแรงของสมาชิกแต่ละคนมารวมกันเป็นหนึ่งให้เกิดแรงถ่วงหรือแรงดันในทิศทางที่สวนกันน้อยที่สุดหรือไม่เกิดเลย เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของกลุ่มให้เกิดขึ้นเพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่สมาชิกในกลุ่มต้องการอย่างแท้จริง การเรียนรู้ร่วมกันของกลุ่ม กลุ่มจะลดสิ่งที่ก่อให้เกิดอิทธิพลแนวคิดของสมาชิกที่ถูกรวบงำ ในกระบวนการเรียนรู้ของกลุ่มต้องและนำสิ่งที่ได้แลกเปลี่ยนกันมาเรียนรู้

สมาชิกในกลุ่มต้องอาศัยลักษณะของการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อให้มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน (Commonality of Purpose) ไปในทิศทางเดียวกัน และต้องอาศัยลักษณะไฟแรงใฝ่รู้คู่ศักยภาพ เพราะกลุ่มที่มีความเฉลียวฉลาดต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีความเฉลียวฉลาดด้วยและสิ่งที่สำคัญของการเรียนรู้เป็นกลุ่มคือต้องสามารถนำความสามารถของสมาชิกในกลุ่มมาร่วมกันเพื่อให้เกิดพลังความสามารถของกลุ่ม

5. คิดเป็นระบบครบวงจร (Systems Thinking)

องค์การประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันเป็นโครงสร้างเชิงระบบ (Systemic Structure) ดังนั้นในการทำความเข้าใจกับเหตุการณ์หรือปัญหาไม่ใช่พิจารณาเฉพาะแต่ละส่วน เพราะจะทำให้ไม่เข้าใจปัญหาที่แท้จริงและอาจนำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาที่ผิดพลาดหรือการเข้าปัญหาแบบไม่ลึกซึ้งเหมือนกับความคิดแบบตาบอดคลำช้าง ดังนั้นจากความสัมพันธ์และการส่งอิทธิพลถึงกันของแต่ละหน่วยในระบบจึงต้องมีการพิจารณาโดยให้เกิดการคิดเป็นระบบครบวงจร

คิดเป็นระบบครบวงจร เป็นการคิดให้เป็นภาพรวม (Holistic) เป็นหนึ่ง (A whole) ที่ประกอบด้วยหน่วยต่างๆ ที่สัมพันธ์และเชื่อมติดกันทั้งหมด

การคิดอย่างเป็นระบบจะทำให้บุคคลได้มองเห็นตนเองและโลกไปในทางใหม่ ให้บุคคลเห็นว่าตนเองเชื่อมโยงติดกับโลกไม่สามารถแยกออกจากโลกหรือไม่เกี่ยวข้องกับโลกได้ ดังนั้นการมองปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะเป็นการเชื่อมโยงจากตัวเรา ไม่ใช่มองปัญหาว่าเกิดจากผู้อื่นหรือสิ่งอื่นนอกตัว และทุกหน่วยก็มีส่วนร่วมในปัญหาเหล่านี้ โดยมองความสัมพันธ์ของแต่ละหน่วยอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่เป็นเหตุเป็นผลตามเส้นตรงต่อกันไปเท่านั้น และมองเห็นถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงมิใช่เพียงแค่แก้ตามอาการหรือสิ่งที่มองเห็นจากผลของการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของทั้งระบบ

ดังนั้นเราต้องเข้าใจในสิ่งต่างๆทั้งภาพรวมและในส่วนย่อยเปรียบเสมือนกับการมองเห็นทั้งป่าและเห็นต้นไม้แต่ละต้นด้วย (See Whole Instead of Part, See the Forest and Trees)

ลักษณะ 5 ลักษณะตามแนวคิดของ Senge เป็นลักษณะที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน โดยมีการเสริมสร้างนิสัยของบุคคลให้มีลักษณะไฟแรงใฝ่รู้คู่ศักยภาพทั้งด้านสติปัญญา ความรู้ จิตใจและอารมณ์ ให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง มีความคิดความเชื่อที่สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถปรับแก้ไขความคิดของตน มองโลกและตัดสินใจอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยมีการพัฒนาตนเองและแนวคิดที่ถูกต้องไปยังทิศทางของความคิด ความเข้าใจเดียวกันไปยังจุดมุ่งหมายในอนาคตร่วมกันขององค์การในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันขององค์การ โดยมีการปฏิบัติไปสู่เป้าหมายนั้นด้วยการทำงานร่วมแรงร่วมใจของคนในองค์การโดยการเรียนรู้เป็นทีม และมีการนำข้อมูล ความรู้ ของสมาชิกในกลุ่มมาใช้ในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือหาแนวทางการพัฒนาองค์การโดย คิดอย่างเป็นระบบครบวงจร เพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์การ เห็นถึงความสัมพันธ์ของหน่วยต่างๆในองค์การ สาเหตุของปัญหาและนำลักษณะทั้ง 5 ลักษณะนี้มาเชื่อมโยงกันเพื่อพัฒนาองค์การไปสู่ องค์การเอื้อการเรียนรู้

3.2 แนวคิดขององค์การเอื้อการเรียนรู้ของ Marquardt และ Reynolds (1994)

Marquardt และ Reynolds (1994) ได้เขียนหนังสือชื่อ Building the Learning Organization โดยนำเสนอแนวคิดขององค์การเอื้อการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ประกอบด้วยการเรียนรู้ องค์การ คน ความรู้ และเทคโนโลยี ซึ่งมี 5 องค์ประกอบดังนี้

1. พลวัตการเรียนรู้ (Learning Dynamics) การจัดให้มีการเรียนรู้ขึ้นในองค์การ โดยมีวิธีการหลากหลาย โดยเน้นการเชื่อมโยงทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การ ได้แก่

ระดับองค์การ – โดยการเพิ่มอำนาจบุคคลในการสร้างสรรค์การเรียนรู้ โดยการผสมผสานกับการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับกลุ่ม - โดยส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้อย่างทั่วถึง

ระดับบุคคล – มุ่งเน้นให้เกิดโอกาสการสร้างสรรค์การเรียนรู้ได้ตลอดเวลาและต่อเนื่องโดยศักยภาพของการเรียนรู้ในองค์การขึ้นอยู่กับความเร็วในการเรียนรู้ (Speed of Learning) ความลึกของการเรียนรู้ (Depth of Learning) และขอบเขตความกว้างขวางของการ

เรียนรู้ (Breadth of Learning) การจัดให้มีการเรียนรู้ในระดับบุคคลและระดับกลุ่มเป็นหัวใจสำคัญขององค์การ

2. การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization Transformation) โดยคำนึงถึงบรรยากาศขององค์การเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการเรียนรู้ การให้คุณค่าแก่การเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนความรู้จนกลายเป็นหน้าที่ มีบรรยากาศของความไว้วางใจและความเป็นอิสระ มีการจูงใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอและให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานรวมทั้งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย

3. การเพิ่มอำนาจแก่บุคคล (People Empowerment) เปิดโอกาสบุคคลสามารถเรียนรู้ได้อย่างอิสระ และสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองอย่างสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มที่

4. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้ความสำคัญกับความรู้ ทั้งการสะสมความรู้ การแลกเปลี่ยน การถ่ายโอน และการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง

5. การใช้เทคโนโลยี (Technology Application) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสารจากระบบข้อมูลสารสนเทศ และวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์

นอกจากนี้ในปี 1996 Marquardt ได้เสนอองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดองค์การเอื้อการเรียนรู้ 11 ประการดังนี้

1. โครงสร้างที่เหมาะสม (Appropriate Structure) โครงสร้างเล็กและคล่องตัว มีโครงสร้างแบบองค์รวม (Holistic Structure) ไม่มีสายบังคับบัญชาการมากเกินไป มีลักษณะ "จับแต่แจว" ยืดหยุ่นคล่องตัว ลักษณะงาน (Job Deescription) ยืดหยุ่นเอื้อต่อการจัดตั้งทีมงานโดยมีลักษณะแบบทีมงานข้ามหน้าที่ (Cross Functional Work Teams) เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ของทีม สามารถประสานงานและทำงานได้ซับซ้อนมากขึ้น

2. วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์การ (Corporate Learning Culture) สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ต้องตระหนักในตนเอง (Self-Awareness) การใคร่ครวญ (Self-Reflective) และการสร้างสรรค์ (Creative Way) ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้จากประสบการณ์ และการมีส่วนร่วมในการทำงาน สนับสนุนให้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้โอกาสในการพัฒนาตนเองเช่นการฝึกอบรม สัมมนา พี่เลี้ยงและศูนย์ข้อมูล ให้เกิดนิสัยการเรียนรู้จากทุกอย่างในการทำงานและส่งเสริมการทดลองทำสิ่งใหม่ๆ โดยมีการสนับสนุนด้านขวัญกำลังใจและรางวัลตอบแทน

3. การมอบอำนาจ (Empowerment) เปิดโอกาสบุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองอย่างสร้างสรรค์อย่างเต็มที่

4. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Scanning) เป็นการคาดคะเน การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยการพัฒนา Scenario เกี่ยวกับอนาคตที่เป็นไปได้

5. การสร้างและถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Creation and Transfer) เป็นการเสริมสร้างและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ เรียนรู้ทั้งจากภายนอกและภายใน ให้เป็น เครือข่ายสายสัมพันธ์ติดต่อผ่านช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ โดยมีการสร้างฐานข้อมูล เพื่อให้เข้าถึงได้ง่าย

6. เทคโนโลยีการเรียนรู้ (Knowledge Technology) เป็นการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานในการเรียนรู้อย่างทั่วถึง เพื่อให้มีการเก็บ ประมวล ถ่ายทอดข้อมูลกัน ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สร้างเครือข่าย สร้างฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence) เทียบเคียงกับการทำงานของสมองมนุษย์ ทำให้การฝึกอบรมในอนาคตจะ รวดเร็ว สั้นกระชับ เป็นที่น่าสนใจและประยุกต์ใช้ได้

7. คุณภาพ (Quality) การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงคุณภาพ โดยรวม (TQM) ที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

8. กลยุทธ์ (Strategy) การใช้กลยุทธ์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร

9. บรรยากาศสนับสนุน (Supportive Atmosphere) เป็นการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เขาได้พัฒนาศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ เคารพศักดิ์ศรีความเป็น มนุษย์ ยอมรับในความแตกต่างของบุคคลให้ความเท่าเทียม เสมอภาพกันโดยมีความสมดุล ระหว่างความต้องการของบุคคลและองค์กร ให้ความสำคัญอิสระสร้างบรรยากาศที่เป็น ประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม

10. การทำงานเป็นทีมและเป็นเครือข่าย (Team-work and Network) การ ตระหนักถึงความร่วมมือ การแบ่งปัน การทำงานเป็นทีมแบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างพลัง ร่วม (synergy)

11. วิสัยทัศน์ (Vision) วิสัยทัศน์จะเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งเข้าสู่เป้าหมายอย่างมีจิตจำนองอย่างผูกพันบนพื้นฐานของค่านิยม ปรัชญา ความคิดความเชื่อที่คล้ายคลึง กันส่งผลให้มีการร่วมกันทำกิจกรรมที่มีจุดหมายเดียวกันในที่สุด

จากแนวคิดและองค์ประกอบขององค์การเพื่อการเรียนรู้ข้างต้น Marquardt และ Reynolds (1994) ได้เสนอกกลยุทธ์เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์การเพื่อการเรียนรู้ ดังนี้

1. การเปลี่ยนรูปลักษณ์ของการเรียนรู้ (Transform the Image of Learning) การเปลี่ยนรูปลักษณ์หรือรูปแบบความคิดในการเรียนรู้ให้มีแนวทางในการควบคุม ฝึกฝน วิจัย โดยให้รูปแบบความคิดย้อนหลังมาตามอารมณ์ ความรู้สึกของพนักงาน ความตื่นเต้น ความสำเร็จของธุรกิจ ความสนุกสนาน
2. การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เป็นทีม (Develop Team Learning Activities) การเรียนรู้เป็นความสามารถของทีมในการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมาก และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กร การพัฒนาการเรียนรู้ของทีมเช่น การมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันในโครงการ การโยกย้ายตำแหน่งในหน้าที่ต่างๆ เป็นต้น
3. เปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้บริหาร (Change the Role of Manager) ผู้บริหาร ต้องติดตาม ปรับปรุงและให้การสนับสนุนโครงการการเรียนรู้ในระยะยาว
4. การให้กำลังใจต่อการเสี่ยงหรือทดลอง (Encourage Experiment and Risk Taking) องค์กรจะไม่เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีใครกล้าทดลองทำสิ่งใหม่ๆ แม้จะเป็นสิ่งที่ล้มเหลวแต่ ก็ถือได้ว่าเป็นการเรียนรู้ และต้องมีการพัฒนาระบบการให้กำลังใจต่อการทดลอง เช่นการได้รับสิ่งตอบแทนในการเรียนรู้ การสนับสนุนให้คนอื่นได้มีโอกาสในการเรียนรู้
5. การสร้างระบบกลไกในการเผยแพร่การเรียนรู้ (Build Mechanics to Disseminate Learning) เช่นการพบปะพูดคุย Dialogue โดยมีการเผยแพร่การเรียนรู้ให้ไปทุกหนทุกแห่งขององค์กร โดยการจัดให้มีการพบปะของบรรดาผู้จัดการทั้งหลายเพื่อแบ่งปัน ประสบการณ์การเรียนรู้ หรือการจัดงานประจำปีให้บรรดาทีมงานของพนักงานได้นำเสนอ สิ่งประดิษฐ์ใหม่
6. การให้อำนาจกับคนที่ทำงาน (Empower People) พนักงานควรได้รับการยอมรับในความสามารถและความสำเร็จของเขา องค์กรต้องพัฒนาระบบการทำงานที่สนับสนุน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติของพนักงานเพราะความสามารถในการผลิตและความคิดสร้างสรรค์ นั้นแต่ละคนต้องมีอำนาจในการเรียนรู้ด้วย
7. พัฒนาวินัยของการคิดเป็นระบบ (Develop the Discipline of System Thinking) การคิดเป็นระบบเป็นการมองเห็นรูปแบบโครงสร้างและความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน เป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างมาก องค์กรใดที่มีการคิดที่ไม่เป็นระบบ องค์กรนั้นก็ไม่สามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่
8. การสร้างวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Create Culture of Continuous Improvement) องค์กรเชื้อการเรียนรู้จะดำเนินไปได้ด้วยดีนั้นต้องมีวัฒนธรรมที่ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งผลิตภัณฑ์และบริการโดยยึดหลักคุณภาพเป็นข้อผูกมัดในการทำงาน

นอกจากนี้ Marquardt และ Reynolds (1994) ได้นำเสนออุปสรรคของการเรียนรู้ (Barriers to Learning) ดังนี้

1. ระบบราชการ (Bureaucracy) : ความยึดมั่นในกฎเกณฑ์เหนือระบบราชการ นโยบายและการควบคุมกำกับงาน ทำให้ขาดความเข้มแข็งและการริเริ่มสร้างสรรค์
2. การควบคุม (Control) : การควบคุมข้อมูล การตัดสินใจอยู่ในระดับสูง
3. การติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพต่ำ (Poor communication) การสื่อสารที่ไม่ยืดหยุ่น ทักชะการรับฟังแคบ มีการสรุปผลย้อนกลับที่ช้า
4. ความเป็นผู้นำที่มีคุณภาพต่ำ (Poor Leadership)
5. องค์การที่ยึดติดกับระบบสายงาน (Rigid Hierarchy)

จากการศึกษาของ Marquardt และ Reynald (1994) พบว่าการเรียนรู้ในองค์การประสบปัญหาต่างๆดังนี้

1. โครงสร้างองค์การไม่เอื้อต่อการเรียนรู้
2. คนในองค์การขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้
3. คนในองค์การขาดการสร้างสรรค์และโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
4. ระบบการเรียนรู้แยกส่วน เน้นเพียงการเรียนรู้เฉพาะบุคคล
5. มุ่งแต่การให้องค์ความรู้
6. ระบบฝึกอบรมที่เป็นระบบสอน
7. ขาดความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานจริง
8. ขาดความสามารถในการจัดการการเรียนรู้ของตน
9. ขาดระบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลยุทธ์และภารกิจขององค์การ

3.3 แนวคิดองค์การเอื้อการเรียนรู้ของ Nevis และคณะ (1995)

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดองค์การเอื้อการเรียนรู้ พิจารณาได้ 7 ประเด็นดังนี้

1. แหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอก : โดยมีการสร้างความรู้จากภายในองค์การและแสวงหาแนวทางจากภายนอกองค์การ เพื่อให้เกิดแนวคิดในการสร้างสิ่งใหม่ๆ มีการปรับเปลี่ยนหรืออาจมีการลอกเลียนแบบในบางส่วน
2. มุ่งเน้นที่อะไรและอย่างไร : โดยให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และกระบวนการเพื่อพิจารณาขั้นตอนการดำเนินงาน

3. ลักษณะการทำไว้เป็นหลักฐาน : ให้องค์ความรู้อยู่กับองค์กร เพราะถ้าความรู้อยู่กับตัวบุคคลเมื่อบุคคลออกจากองค์กร ความรู้นั้นก็จะหายไป

4. แนวทางการเผยแพร่ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะทานกาแฟน้ำชากับสมาชิกข้ามสายงาน

5. จุดเน้นการเรียนรู้ : โดยเน้นวิธีการเพื่อปรับปรุงองค์กร อาจมีการปรับปรุงแบบคอนเป็นค่อยไปหรือแบบเปลี่ยนแปลงแบบถอนรากถอนโคน

6. เน้นคุณค่าหรือเอาใจตลาด : องค์กรบางองค์กรให้ความสำคัญด้านการออกแบบการผลิต การลงทุน การวิจัยและพัฒนา บางองค์กรเน้นกิจกรรมของฝ่ายขายและการให้บริการ การตลาดและจัดจำหน่าย

7. การพัฒนาทักษะของทั้งแบบกลุ่มและบุคคล

ส่วนปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างองค์การเพื่อการเรียนรู้ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ 10 ประเด็นดังนี้

1. สภาวะสภาพแวดล้อม : จะต้องทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมรอบตัวและมีการเก็บข้อมูลของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

2. ความแตกต่างด้านการปฏิบัติกับผลลัพธ์ : บางครั้งผลลัพธ์อาจจะล้มเหลว แต่ความล้มเหลวจะทำให้เกิดการเรียนรู้ ซึ่งดีกว่าการพยายามปิดบังผลทางลบ ดังนั้นผลที่เกิดขึ้นจริงไม่ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลวก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ทั้งสิ้น

3. ให้ความสำคัญกับการประเมิน : ต้องมีการประเมินผลการเรียนรู้ให้ชัดเจน เฉพาะเจาะจงเป็นตัวเลข บ่งชี้วัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้ โดยมีมาตรฐานจากความต้องการของผู้รับบริการภายในและภายนอกองค์กร

4. การให้ริเริ่มฝึกทดลอง : การฝึกทดลองสิ่งใหม่ๆ อยู่เรื่อยๆ และปรับเปลี่ยนนโยบายในแนวทางปฏิบัติให้โอกาสในการเรียนรู้

5. บรรยากาศที่เปิดเผย โปร่งใส : การสามารถเข้าถึงข้อมูล สามารถรับรู้ปัญหาข้อผิดพลาดโดยไม่มี การปิดบังอำพราง

6. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง : ต้องมีการค้นคว้าหาความรู้เป็นประจำ ให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการเรียนรู้ ไม่ใช่กิจกรรมฝึกอบรมเป็นครั้งคราวตามนโยบายหรือตามกระแสนิยม โดยฝึกให้มีลักษณะ Personal Mastery คือต้องมีความรอบรู้และความเชี่ยวชาญของตนเอง

7. ความหลากหลายของการปฏิบัติ : โดยยอมรับในความแตกต่างในกระบวนการปฏิบัติและนำมาศึกษาเรียนรู้ถึงวิธีการต่างๆ เหล่านั้น

8. ควรมีผู้สนับสนุน : การมีผู้เห็นด้วยในความคิดและวิธีการใหม่ๆ ในทุกระดับของพนักงาน จะทำให้เกิดแนวร่วมมากขึ้น และส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ที่รวดเร็วและมากขึ้นตามมา
9. ความเกี่ยวข้องของการเห็นชอบของผู้นำ : ผู้นำเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นความร่วมมือของผู้นำจะทำให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ และเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติ
10. การพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างเป็นระบบ : ต้องมองภาพกว้างถึงกระบวนการและความสัมพันธ์ของปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กร

3.3 แนวคิดองค์การเอื้อการเรียนรู้ของ Garvin (1992)

องค์การเอื้อการเรียนรู้ เป็นองค์การที่มีทักษะที่จะสร้างสรรค์ แสวงหา และถ่ายโอนความรู้และปรับแต่งความรู้ไปสู่การปรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สะท้อนต่อความรู้ใหม่ที่องค์การมีและภูมิปัญญาที่เกิดขึ้นในองค์การ

การดำเนินการให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ต้องมีความกระตือรือร้นต่อกระบวนการเรียนรู้ กำหนดแนวทางการเรียนรู้มากกว่าจะเน้นโอกาสของการเรียนรู้ โดยสร้างกรอบของการเรียนรู้อย่างชัดเจน และกระตุ้นให้เกิดมีทักษะหลัก 5 ประการ ได้แก่

1. วิธีการแก้ไขอย่างเป็นระบบ
2. การทดลองใช้วิธีใหม่ๆ
3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและเรื่องราวในอดีต
4. การเรียนรู้จากประสบการณ์และวิธีการที่ดีที่สุดของผู้อื่น
5. การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในองค์การ

ซึ่งทักษะทั้ง 5 นี้ต้องอาศัยกรอบแนวคิด เครื่องมือการบริหารและแบบแผนพฤติกรรมขององค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งแต่ละองค์การจะมีกิจกรรมต่างกันไปขึ้นกับความสามารถในการสร้างสรรค์ระบบงาน และกระบวนการจัดกิจกรรมให้เข้าสู่การดำเนินงานประจำวันขององค์การเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ทักษะด้านที่ 1 วิธีการแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ (Systematic Problem Solving)

วิธีการแก้ปัญหอย่างเป็นระบบเป็นกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผลหรือเป็นกระบวนการคิดเชิงวิทยาศาสตร์ในการค้นหาสาเหตุ ตั้งสมมุติฐาน ทดสอบ หรือ Play-Do-Check-Art (PDCA-Cycle) และสิ่งที่สำคัญที่ต้องเน้นควบคู่กันไปคือ การใช้ข้อมูลเป็นฐานในการตัดสินใจ (Fact-based Management) ไม่ใช่ความเชื่อและใช้เครื่องมือทางสถิติในการจัดการข้อมูลและการ

อนุমানไปสู่ข้อสรุป ซึ่งการใช้สถิติจะทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูล และทำให้มีการคิดที่เป็นระบบมากขึ้น เพื่อให้การแก้ปัญหาถึงสาเหตุ แทนที่จะพิจารณาที่อาการของปัญหาและแก้ที่ปลายเหตุ

หัวใจสำคัญของการแก้ปัญหายังมีระบบคือการเปลี่ยนแนวคิดของสมาชิกในองค์กรเสียใหม่ โดยต้องให้ความสำคัญกับรายละเอียดที่ถูกต้องและเที่ยงตรงจะทำให้ข้อค้นพบเป็นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ทักษะนี้พนักงานบริษัท Xerox ได้รับการฝึกฝนอย่างทั่วทั้งองค์กร โดยจัดเป็นรูปการอบรมใน Family groups กล่าวคือ แผนกต่างๆจะจัดการอบรมลักษณะนี้ขึ้นโดยที่ผู้รับการอบรมจะเป็นบุคลากรในแผนกนั้น ใช้ปัญหาจริงในแผนกฝึกอบรมและฝึกการแก้ปัญหายังมีระบบในการประชุมทุกครั้งและในทุกระดับ

การแก้ปัญหายังเป็นระบบของบริษัท Xerox มีดังนี้

1. กำหนดและระบุปัญหา
2. วิเคราะห์ปัญหา
3. ประมวลผลทางเลือกที่เป็นไปได้ในการแก้ไข ในการแก้ปัญหาย
4. คัดเลือกและวางแผนเกี่ยวกับทางเลือกเพื่อการแก้ปัญหาย
5. การลงมือปฏิบัติตามทางเลือกที่ได้เลือกไว้
6. ประเมินผลการดำเนินการตามทางเลือก

ทักษะด้านที่ 2 การทดลอง (Experimentation)

การทดลองเป็นการทดสอบความรู้และเป็นวิธีการหาคำตอบอย่างเป็นระบบ เป็นการสนับสนุนให้สมาชิกขององค์กรใช้วิธีใหม่ๆ การทดลองแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1. โปรแกรมที่ดำเนินการต่อเนื่อง (Ongoing Program) เป็นการปฏิบัติงานตามปกติ เป็นการทดลองเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการทำงาน เช่น การลาศึกษาต่อ ดูงาน ศึกษาค้นคว้าเพื่อใช้ความคิดมาทดลองใช้ปรับปรุงที่ตนเองทำอยู่
2. โครงการสาธิต (Demonstration Projects) โครงการสาธิตเป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพื่อไปสู่การปฏิบัติจริง โดยมีการทดลองเพื่อพัฒนาจุดมุ่งหมายและความสามารถใหม่ๆให้กับองค์กร เช่น บริษัท G.M. (General Motor) ได้มีการทดลองตั้งแผนกรถเล็กเพื่อทดลองแนวคิด Self-manageing Teams และ High-commitment Work System เพื่อมาใช้ในบริษัท General Foods เป็นต้น

การทดลองใช้วิธีใหม่นั้นสิ่งที่สำคัญคือ ระบบที่ผู้บริหารสนับสนุนการดำเนินงานที่มีความเสี่ยงเพราะการทดลองใช้วิธีใหม่ๆ อาจจะไม่ประสบความสำเร็จ แต่ถ้าประสบความสำเร็จก็จะทำให้องค์กรได้ประโยชน์อย่างมาก

ทักษะที่ 3 การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต (Learning from Past Experience)

องค์การต้องทบทวนความสำเร็จและความล้มเหลวของตนอยู่เสมอ โดยต้องมีการประเมินวิเคราะห์ความสำเร็จและความล้มเหลวที่เกิดขึ้นอย่างมีระบบ และข้อมูลดังกล่าวต้องเปิดเผย เพื่อให้สมาชิกขององค์การได้ศึกษาเมื่อต้องการ โดย มีการจัดบันทึกเพื่อให้ศึกษาค้นคว้าได้ง่ายหรือจัดทำเป็นกรณีศึกษาเพื่อเป็นบทเรียนและเอาไว้เป็นฐานข้อมูลในการศึกษา

ทักษะการเรียนรู้นี้เป็นสิ่งที่จำเป็นเพราะโดยธรรมชาติคนที่จำเรื่องในอดีตไม่ได้มักทำผิดซ้ำอยู่เรื่อย ความล้มเหลวมีประโยชน์หลายอย่างจึงเป็นสิ่งที่ไม่ควรลืม เพราะความผิดหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะสอนให้เราฉลาดขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้น และไม่ทำผิดซ้ำเดิมอีก เช่น บริษัท Boeing ได้ความผิดพลาดมาเป็นความรู้ที่มีคุณค่าในการพัฒนาโครงการเครื่องบิน 737 และ 747 โดยมีการประมวลและสรุปข้อมูลปัญหาความผิดพลาดของเครื่องบินรุ่น 707 และ 727

ทักษะด้านที่ 4 การเรียนรู้จากบุคคลอื่น (Learning from Other)

เราต้องยอมรับความจริงว่าการเรียนรู้ทั้งหมด มิได้เกิดจากการคิดไตร่ตรองอย่างมีระบบและการวิเคราะห์ตนเองเท่านั้น การเรียนรู้อาจเกิดขึ้นได้จากการศึกษาสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อม เช่นองค์การอื่นๆ เพื่อให้ได้มุมมองใหม่ๆ และความคิดที่หลากหลาย การศึกษาจากผู้อื่นรับฟังจากผู้อื่นเพื่อนำมาพัฒนาตนเอง เช่นองค์การการศึกษาสนใจศึกษาแนวคิดองค์การธุรกิจเพื่อนำแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลและการควบคุมคุณภาพมาใช้ในการจัดการศึกษา เป็นต้น

การเรียนรู้จากบุคคลอื่นนั้น ผู้บริหารต้องเปิดใจกว้าง รับฟัง ยอมรับการวิพากษ์วิจารณ์ทั้งลูกค้าและคู่แข่ง รวมทั้งยอมรับความสำเร็จของบริษัทอื่น อาจมีการเยี่ยมชมองค์การอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบและนำมาปรับปรุง พัฒนาองค์การของตน แทนที่จะปิดกั้นหรือบอกกับตนเองว่าเราทำดีที่สุดแล้ว เช่น บริษัท Xerox ได้จัดตั้งทีมงานเพื่อศึกษาหาวิธีการทำงานของตนเองและการวิเคราะห์การปฏิบัติงานขององค์การอื่นเพื่อเป็นการเปรียบเทียบและนำมาศึกษาไปใช้ในการพัฒนาวิธีการทำงานของตน หรือ บริษัท Motorola ได้พบปะพูดคุยกับลูกค้าเพื่อสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการและนำมาเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

ทักษะด้านที่ 5 การถ่ายทอดความรู้ (Transfer Knowledge)

การถ่ายทอดความรู้ต้องมีการเผยแพร่อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทำให้เกิดการเรียนรู้ในองค์การอย่างไม่หยุดนิ่ง การถ่ายทอดมีหลายวิธีได้แก่ การพูด การเขียน ทั้งจาก

การศึกษาดูงาน เช่น บริษัทร่วมทุนระหว่าง Toyota กับ GM ได้กำหนดนโยบายให้ผู้บริหารและหัวหน้างานได้เยี่ยมชมโรงงานต่างๆของ Toyota และGM เพื่อเรียนรู้นโยบายการดำเนินงานและระบบงานต่างๆ การโยกย้ายหมุนเวียนพนักงานระหว่างหน่วยงาน ทีมงานหรือระหว่างองค์การ การฝึกอบรม การสาธิตโดยเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานจริง เช่นบริษัท GTM ได้ฝึกอบรม GTE's Quality ระยะเวลา 3 วันและมอบหมายให้แต่ละทีมทำแผนงานคุณภาพของหน่วยงานตนโดยอาศัยความรู้จากการฝึกอบรมให้เสร็จภายใน 60 วันและนำมาอภิปรายสรุปผลจากแผนดังกล่าวเพื่อนำแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของ GTE

ดังนั้นการถ่ายทอดความรู้ต้องมีการติดตามผลของการเรียนรู้ในองค์การด้วยเพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนในการพัฒนาด้านความรู้ จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนำไปพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานต่อไป

Garvin ได้เสนอแนวทางการวัดผลการเรียนรู้ (Measuring Learning) ดังนี้

1. Learning Curve เป็นการวัดความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ในการบริหารและการจัดการการเรียนรู้กับค่าใช้จ่ายในการผลิตหรือต้นทุนในการผลิต

2. Experience Curve จากแนวคิดของ Boston Consulting Group โดยเปรียบเทียบการเรียนรู้และการสั่งสมประสบการณ์ในการผลิต กับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมและผลผลิตโดยรวมที่เพิ่มขึ้น การได้เปรียบคู่แข่ง

ทั้ง Learning Curve และ Experience Curve เป็นการวัด Output เพียงด้านเดียวอาจยังไม่เหมาะในการวัดความเป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้ เพราะยังต้องพิจารณาการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อตัวแปรด้านอื่นด้วย

3. Half-Life Curve เป็นแนวคิดของบริษัท Analog Devices โดยวัดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพหรือผลผลิตที่เพิ่มขึ้นจากผลงานที่เฉพาะเจาะจง เช่น อัตราของเสีย การส่งสินค้าตรงเวลา เป็นต้น โดยนำมาเขียนเป็นกราฟเพื่อศึกษาเปรียบเทียบแต่ละหน่วยงาน และถ้ามีการปรับปรุงได้รวดเร็วกว่าหน่วยงานอื่นแสดงว่ามีการเรียนรู้ได้เร็วกว่า เป็นต้น การวัดแบบ Half-Life Curve จะยืดหยุ่นกว่าการวัด Learning Curve และ Experience Curve เพราะสามารถวัดได้หลายด้านและกำหนดตัววัดใหม่ๆ เพื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นได้

3.4 แนวคิดองค์การเอื้อการเรียนรู้ของ Pedler และคณะ (1991)

Pedler และคณะ (1991) กล่าวว่าองค์การเอื้อการเรียนรู้เป็นองค์การที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของทุกคน และให้เกิดการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง และองค์ประกอบขององค์การเอื้อการเรียนรู้มี 11 ประการดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy)

1.1 กลยุทธ์การเรียนรู้ (Learning Approach to Strategy) โดยองค์การใช้กลยุทธ์ให้เกิดการเรียนรู้ในกระบวนการวางแผนและการพัฒนาปรับปรุงองค์การ

1.2 นโยบายแบบมีส่วนร่วม (Participative Policy Making) สมาชิกทุกคนได้รับโอกาสการมีส่วนร่วมในการสร้างนโยบายเพื่อสะท้อนค่านิยมของสมาชิกทุกคนมิใช่เพียงผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

2. ด้านการมองภายในองค์การ (Looking In)

2.1 การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นฐานข้อมูล โดยมีระบบสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้ทุกคนเข้าใจในทิศทางการดำเนินงานขององค์การ

2.2 การสร้างการตรวจสอบและควบคุม (Formative Accounting and Control) ทั้งงบประมาณ งานบัญชี งานการเงินซึ่งจะตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานเป็นระบบที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ถึงสภาวะขององค์การ

2.3 การแลกเปลี่ยนภายใน (Internal Exchange) ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานมองว่าหน่วยงานอื่นเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการ (ลูกค้าภายใน) ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.4 การให้รางวัลอย่างยืดหยุ่น (Reward Flexibility) ระบบการให้รางวัลควรมีแบบตัวเลือก ทุกคนมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบของการให้รางวัล และการให้รางวัลควรมีการจ่ายอย่างยืดหยุ่น เช่นพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานมากกว่าจะกำหนดอัตราตายตัว รวมถึงการให้รางวัลที่ไม่ใช้ตัวเงินด้วย

3. ด้านโครงสร้าง (Structure)

โครงสร้างการกระจายอำนาจ (Enable Structure) ให้เป็นโครงสร้างที่ยืดหยุ่น เพื่อให้โอกาสแก่ทุกคนในองค์การให้มีความก้าวหน้าในสายงาน และสามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ได้เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

4. ด้านการมองภายนอก (Looking Out)

4.1 โครงสร้างการกระจายอำนาจ (Enable Structure) ให้เป็นโครงสร้างที่ยืดหยุ่นเพื่อให้โอกาสแก่ทุกคนในองค์กรให้มีความก้าวหน้าในสายงานและสามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างใหม่ได้เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

4.2 พนักงานเป็นเสมือนผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Boundary Workers as Environment Scanner) โดยให้พนักงานรอบนอกทุกคนพบกลุ่มลูกค้า ชุมชนเพื่อรวบรวมเสนอรายงานเกี่ยวกับการตลาด เหตุการณ์ของเศรษฐกิจสังคม การเมือง แนวโน้มโลกและสิ่งต่างๆที่มีผลกระทบต่อองค์กรเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

4.3 การเรียนรู้ระหว่างองค์กร (Inter-Company Learning) โดยร่วมกับองค์การคู่แข่งเพื่อแบ่งปันความคิดและข้อมูลข่าวสารเป็นประจำ และพนักงานขององค์กรต้องติดตามและมีส่วนร่วมในการประชุมเรียนรู้กับผู้ร่วมธุรกิจ ผู้ถือหุ้น ผู้ผลิต ลูกค้าและคู่แข่ง

5. ด้านโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunities)

5.1 บรรยากาศการเรียนรู้ (Learning Climate) โดยอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการเรียนรู้

5.2 การพัฒนาของทุกคนเอง (Self-Development Opportunity for All) การมีแหล่งทรัพยากรและอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในองค์กร เช่นการฝึกอบรม มีแนวทางและระบบการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อกระตุ้นการประเมินตนเองและมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

จากแนวคิดของการเอื้อการเรียนรู้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ยึดหลักแนวคิดของ Senge เพราะแนวคิดนี้เน้นส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ของการป้องกันปัญหาในระยะยาวเป็นการวางแผนเพื่ออนาคต ที่มีการมองการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกมิติ โดยมีลักษณะขององค์กรเอื้อการเรียนรู้ดังนี้คือ

1. ไฟแรงใฝ่รู้คู่ศักยภาพ คือการพัฒนาศักยภาพของบุคคลสร้างสรรค์ผลที่มุ่งหวัง และสร้างบรรยากาศกระตุ้นเพื่อร่วมงานให้พัฒนาศักยภาพไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้
2. รับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง คือรูปแบบความคิดความเชื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของตน และเพียรพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนไปของโลก ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ ที่ล้าสมัยไปแล้ว
3. การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน คือการช่วยกันสร้างภาพอนาคตของหน่วยงานที่ทุกคนทุ่มเทฝึกแรงกายแรงใจกระทำให้เกิดขึ้น
4. การเรียนรู้เป็นทีม คือการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์และทักษะวิธีคิดเพื่อ

พัฒนาภูมิปัญญา และศักยภาพของทีมงานโดยรวม

5. คิดเป็นระบบครบวงจร คือการคิดให้เป็นภาพรวม ประกอบด้วยส่วนประกอบที่ เชื่อมติดกันทั้งหมด

ลักษณะทั้ง 5 นี้ ลักษณะที่มีความสำคัญ คือ ลักษณะรับรู้ภาพลักษณโกลรอบ ตัวอย่างถูกต้องซึ่งมุ่งต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกโดยไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ ที่ล้าสมัยแล้ว ยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลก เปิดใจกว้างยอมรับสิ่งใหม่ๆ เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อความคิด ความเชื่อ

รูปแบบการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่และการทำงานที่ต้องเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา ภาวะข้อมูลสารสนเทศที่มากมาย และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ทั่วโลก ส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีรูปแบบความคิด การทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ต้องมีการแสวงหาข้อมูลใหม่ๆ เลือกรับพิจารณาจากข้อมูลที่มากมายและตัดสินใจ นำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่วงการการศึกษา

การพัฒนาลักษณะรับรู้ภาพลักษณโกลรอบตัวอย่างถูกต้องมีลักษณะคล้ายกับการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา และ Rogers (1971) อ้างถึงใน อภิญา ซอหะซัน (2537) ยังได้เสนอกระบวนการยอมรับนวัตกรรมโดยแบ่งระดับเกี่ยวกับการยอมรับได้แก่ ขั้นรับรู้ เป็นระยะเริ่มแรกที่บุคคลรับทราบว่า มีนวัตกรรมแต่ยังไม่มีแรงจูงใจในการหาข้อมูล ต่อมาคือขั้นสนใจ เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ขั้นประเมินค่า เป็นขั้นที่บุคคลประมวลความคิดแล้วตัดสินใจว่าจะทดลองหรือไม่ ขั้นทดลองใช้ เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้นวัตกรรม เพื่อทราบถึงประโยชน์ของสิ่งนั้นอย่างแท้จริง และขั้นสุดท้ายคือขั้นยอมรับ เป็นขั้นที่บุคคลตัดสินใจใช้นวัตกรรมนั้นหลังจากพิจารณาทดลองแล้ว และยอมรับที่จะใช้นวัตกรรมนั้นต่อไป และจากขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมนี้เป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อภายในใจของบุคคลนั้น กำแพงขั้นแรกที่จะทำลายลงก่อนคือการวางแผนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบในการรับรู้ การตัดสินใจจากความคิดความเชื่อ การเปิดใจ ยอมรับสิ่งใหม่ โดยไม่ยึดติดกับความคิดความเชื่อแบบเก่ามีผลทำให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมขึ้นได้ ซึ่งเป็นลักษณะรับรู้ภาพลักษณโกลรอบ ตัวอย่างถูกต้อง ดังนั้นการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้สามารถยอมรับนวัตกรรมและเปลี่ยนแปลงความคิดความเชื่อแบบเก่า เพื่อปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันและการขยายตัวของการศึกษาในอนาคต จึงเปรียบเสมือนการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้มีลักษณะรับรู้ภาพลักษณโกลรอบตัวอย่างถูกต้อง

ดังนั้นลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยี การศึกษาจึงเป็นส่วนที่สำคัญอย่างมากในการทลายกำแพงความคิด ความเชื่อ ให้มีการวางแผนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด การเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อมุ่งไปสู่การพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาไปสู่องค์การเพื่อการเรียนรู้อย่าง

ตอนที่ 3 ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

Senge (1990) กล่าวว่า ปัญหาจากภาพลักษณ์ที่ฝังอยู่ในใจไม่ได้อยู่ที่ผิดหรือถูก แต่ปัญหาอยู่ที่ภาพลักษณ์นี้ฝังลึกอยู่ต่ำกว่าระดับของความรู้สึกร่างกาย และเมื่อเราไม่รู้สึกร่างกายถึงภาพลักษณ์ที่ฝังอยู่ เราก็ไม่สำรวจตรวจสอบความคิดความเชื่อนั้น และความคิดความเชื่อก็จะถูกฝังให้ลึกลง คงอยู่ต่อไปไม่เปลี่ยนแปลง แต่ปัญหาอยู่ที่เมื่อโลกมีการเปลี่ยนแปลงไป ช่องว่างระหว่างภาพลักษณ์ภายในใจเดิมกับความเป็นจริงในโลกก็จะขยายกว้างขึ้น บางครั้งสิ่งใหม่ๆไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้เพราะว่าสิ่งนั้นไม่ตรงกับภาพหรือความเชื่อที่ฝังลึกอยู่ในใจ ที่เรารู้ภาพลักษณ์โลกรอบตน ภาพหรือความเชื่อที่จำกัด การยึดติดกับความคิดความเชื่อเดิมนี้ทำให้เรามีความคิดและทำตามวิธีที่ตนเคยคิดและเคยปฏิบัติเท่านั้นเพราะภาพในใจจำกัดและขัดขวางการเรียนรู้ของเรา บุคคลไม่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ที่มงานไม่เกิดการการเรียนรู้ องค์การไม่สามารถปรับตัวได้ และในที่สุดความล้มเหลวขององค์การก็จะเกิดขึ้น

ดังนั้นการพัฒนาให้เกิดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นจะส่งผลให้ผู้คนทำความเข้าใจความคิดความเชื่อที่อยู่ในใจเขา ตรวจสอบความคิดความเชื่อของตนเองและผู้อื่น ช่วยให้เราและผู้อื่นละเลิกความคิดความเชื่อที่ฝังใจแบบเดิมๆ ให้ค้นพบความเหมือนและความแตกต่างในการมองโลกของทีมงาน และตามสภาพที่โลกเป็นจริงเพื่อก่อให้เกิดข้อสรุปความเชื่อร่วมของทีมให้ทีมเกิดการเรียนรู้และพัฒนาไปสู่องค์การเพื่อการเรียนรู้ต่อไป เหมือนอย่างเช่นที่ Bill O'Brien กล่าวไว้ว่า องค์การเพื่อการเรียนรู้ คือ "องค์การที่ผู้คนได้ร่วมกันพัฒนาภาพลักษณ์ร่วมที่ดีที่สุดเท่าที่จะพัฒนาได้เพื่อให้สามารถเผชิญกับสถานการณ์ทุกชนิดได้"

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นต้องทำให้เกิดการคิดและการกระทำใหม่ โดยการเปิดเผยภาพในใจ ทดสอบและแก้ไขปรับปรุงภาพในใจให้เป็นภาพลักษณ์ที่ถูกต้อง เป็นจุดเริ่มต้นของการคิดและการกระทำ เป็นด่านแรกในการทะลุทะลวงเข้าไปในความคิดจิตใจและการกระทำของบุคคลในองค์การเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้ต่อไป

1. ความหมายของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

Mental Models มีคำใช้ในภาษาไทยได้หลายคำเช่น การมีแบบแผนความคิด (บุบผา พวงมาลี, 2542), มโนคติ (ชวินท์ ธีมมนันท์กุล, 2540), ภาพฝังใจ (มานะ กอหรั่งกุล, 2542), ภาพในใจโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริง (อภิมนตรี รอดสุทธิ, 2541; กัลยาณี คำแดง, 2542; สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ, 2540; ประพันธ์ หาญขว่าง, 2538), รูปแบบทางความคิดที่เหมาะสม (บุญศิริ อนันตเศรษฐ, 2541), การมีโลกทัศน์พัฒนา (สำนักพัฒนาการเรียนรู้ ธนาคาร ออมสิน, 2542) และรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2542) ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้ Mental Models ว่ารับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

Peter M.Senge (1990) ได้ให้ความหมายของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (Mental Models) ไว้ในหนังสือ The Fifth Discipline : The art and practice of the learning organization ไว้ว่า

“ Mental Models are deeply ingrained assumptions , generalization, or even picture or images that influence how we understand the world and how we take action.” Senge (1990) P.8

และในหนังสือ The Fifth Discipline Fieldbook ไว้ว่า

“ Mental Models are the images, assumptions and stories which we carry in our mind of ourselves, other people, institutions and every aspect of the world.” Senge (1990)

ชวินท์ ธีมมนันท์กุล (2542) กล่าวว่า ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องคือการทำให้เกิดความกระจ่างใจกับรูปแบบความคิดความเชื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของตน และเพื่อพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนไปของโลก ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ ที่ล้าสมัยไปแล้ว

มานะ กอหรั่งกุล (2542) ให้ความหมายของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องคือ ข้อสรุปความเชื่อ ข้อสรุปทั่วไปหรือแม้แต่ว่ารูปภาพหรือจินตภาพที่ฝังลึกอยู่ในใจที่มีอิทธิพลต่อความเข้าใจในโลกของเรา และต่อการกระทำ

สำนักพัฒนาการเรียนรู้ ธนาคารอมสิน (2542) ให้ความหมายของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง คือ การที่บุคคลมีความคิดเชิงระบบ ความคิดที่เปิดกว้าง มี

มุมมองและจิตใจที่ไม่คับแคบเพื่อค้นหาสิ่งที่ดีกว่า ไม่คิดถึงแต่ตัวเอง ไม่คิดว่าตัวเองเป็นใหญ่ ไม่ยึดติดตัวเองเป็นศูนย์กลาง คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก

บุญศิริ อนันตเศรษฐ (2541) กล่าวว่าลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องคือการที่บุคคลกรในองค์กรสะท้อนภาพที่กระจ่างชัดและถูกต้องของตนเอง ของงานที่ตนเองทำ ขององค์การ รวมทั้งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยใช้ความคิด วิจยารณญาณที่ถูกต้อง สมเหตุสมผล เพื่อประเมินสิ่งต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง และหาวิธีการพัฒนาที่เหมาะสมต่อไป

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง หมายถึง การรับรู้ภาพลักษณ์และรูปแบบความคิดความเชื่อความเข้าใจของคนที่มีต่อโลก มีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำต่อตนเอง และผู้อื่น โดยสามารถพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการแปรเปลี่ยนไปของโลก ไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆ สามารถเปลี่ยนความคิด ความเชื่อและความเข้าใจที่มีต่อโลกต่อสิ่งอื่น ให้ถูกต้องและชัดเจนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ถูกต้องด้วย

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงบันไดสรุปความคิด (Ladder of Inference) เพื่อให้เข้าใจถึงเบื้องหลังของข้อสรุปความคิด โดยอาศัยทักษะการตรวจสอบความคิด ทักษะการถาม และทักษะความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม รวมถึงค่านิยมที่ต้องยึดถือคือ การเปิดกว้าง และความดีความชอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ดังนั้นจึงได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ดังนี้

1. ทักษะการตรวจสอบความคิด
2. ทักษะการถาม
3. ทักษะความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม
4. การเปิดกว้าง
5. ความดีความชอบ

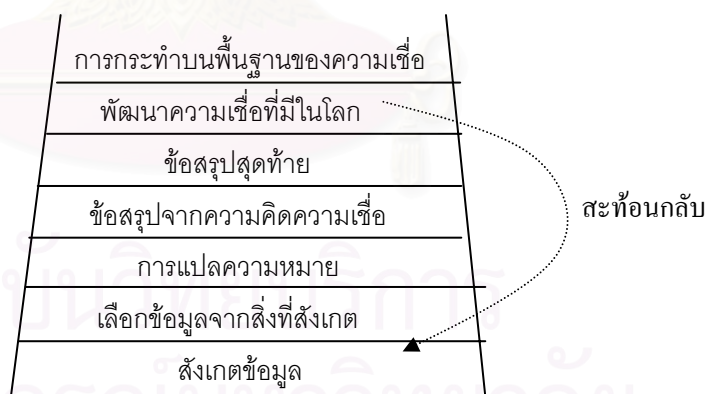
2. ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นเปรียบเสมือนเหมือนกระจกที่สะท้อนความคิด ความเชื่อ ความเข้าใจในโลกของเรา ซึ่งแต่ละคนมีความคิดความเชื่อไม่เหมือนกันจากเหตุผลที่ว่าทำไมคนเราจึงสังเกตุสิ่งเดียวกันแต่อธิบายแตกต่างกัน เพราะคนเรามี

ความสนใจในรายละเอียดแตกต่างกัน มีการรับรู้ และการตีความต่างกัน และลงเป็นข้อสรุปจากความคิดความเชื่อ (Assumptions) และข้อสรุปสุดท้าย (Generalization) ต่างกัน และส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติของคนเราที่แตกต่างกันอีกด้วย เหมือนกับคำกล่าวของ Albert Einstein กล่าวว่า "เราเลือกสิ่งที่จะสังเกตซึ่งมีน้อยมากที่จะสังเกตอย่างถูกต้อง" เช่น ถ้าเรามีความเชื่อว่าคนเราโดยพื้นฐานไว้วางใจได้ เราก็จะพูดคุยกับคนที่เพิ่งคุ้นเคยได้อย่างอิสระมากกว่าคนที่เชื่อว่าคนส่วนใหญ่ไว้วางใจไม่ได้ ซึ่งความคิดความเชื่อนี้ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรแต่มันฝังลงในจิตใต้สำนึก และความคิดเช่นนี้มักไม่ถูกทดสอบหรือตรวจสอบอย่างถูกต้อง กลายเป็นการสรุปจากการรับรู้จากการแปลความหมายจากความคิด ความเชื่อลงเป็นข้อสรุปโดยไม่ได้อาศัยเหตุผลในการวิเคราะห์หรือการทดสอบ เหตุการณ์นี้เรียกว่า บันไดสรุปความคิดเห็น (The Ladder of inference)

บันไดสรุปความคิดเห็น (The Ladder of inference)

Chris Argyris (1990) กล่าวว่า บันไดสรุปความคิดเห็นเริ่มจาก การรับรู้และเลือกเก็บข้อมูล (Perception and Select data) จากการสังเกต และตีความหมาย (Meanings) จากข้อมูลนั้น ตามพื้นฐานความเชื่อ วัฒนธรรมของแต่ละบุคคล ลงเป็นข้อสรุป(Assumptions) ซึ่งนำไปสู่รูปแบบความเชื่อ (Beliefs) มีผลไปสู่การตัดสินใจ (Decision Making) และการกระทำ (Actions) และจากความคิดความเชื่อที่ฝังอยู่ในรูปแบบความคิดเรื่อยๆ นี้จะสะท้อนกลับ (The Reflexive Loop) กลับยังความคิดความเชื่อและการเลือกเก็บข้อมูลต่อไป ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 บันไดสรุปความคิดเห็น (The Ladder of Inference)

ที่มา : Senge, The Fifth Discipline : Fieldbook, 1990 : 243.

โลกแห่งความคิดความเชื่อของเรานั้น อาจไม่มีการทดสอบว่าเป็นจริงหรือไม่ เนื่องจากเรายอมรับความเชื่อเหล่านั้นว่าเป็นความจริง (Fact) ความเชื่อของเราตั้งอยู่บนฐานของข้อมูลที่เป็นจริง ข้อมูลที่เราเลือกกว่าเป็นข้อมูลที่เป็นจริง และความจริงคือสิ่งที่เรามองเห็น ตัวอย่างเช่น

เขาได้นำเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารระดับสูง เขาสังเกตเห็นว่าผู้คนสนใจและตั้งใจฟังเขา ยกเว้นคุณดอนที่นั่งอยู่หัวโต๊ะประชุม เขาสังเกตเห็นว่าดอนรู้สึกเบื่อหน่ายที่จะฟังเขาพูด ดอนเป็นสายตาไปทางอื่น ไม่มองที่เขา และเอามือเท้าคางเหมือนไม่ฟังสิ่งที่เขาพูดเลย ดอนไม่ถามเลยตลอดการรายงานของเขา จนเกือบจบการรายงาน คุณดอนพูดขึ้นว่า "ผมคิดว่าเราเอารายงานฉบับสมบูรณ์มาอ่านเองดีกว่า" ซึ่งหมายความว่าคุณดอนให้หยุดเรื่องนี้ไว้ก่อน ให้ประชุมเรื่องอื่นกันดีกว่า นักบริหารทุกคนจึงปิดเอกสารและเก็บเข้าแฟ้ม เขาเชื่อว่าดอนคิดว่าเขาเป็นคนไม่มีความสามารถ ดอนแสดงออกชัดเจนมาก เป็นการไม่ให้เกียรติกัน ทั้งที่ข้อคิดจากรายงานฉบับนี้เป็นประโยชน์ต่อแผนกของดอน และคิดว่าดอนคงไม่ชอบข้อคิดที่นำเสนอ ดอนไม่ยอมฟังคนอื่น เมื่อกลับไปโต๊ะทำงานเขาตัดสินใจว่าจะไม่เพิ่มเติมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับแผนกตนเองไปในรายงานและคิดว่าดอนคงไม่อ่านรายงานของเขา และดอนจะใช้รายงานนี้เพื่อต่อต้านเขา มันเป็นเรื่องแย่มากสำหรับเขาที่จะมีศัตรูเป็นคนเด่นมากในบริษัท

เมื่อพิจารณากระบวนการได้ข้อสรุปดังนี้

ข้อมูล - สังเกตจากสายตา ดอนไม่ถามและจากคำพูดของดอนตอนเมื่อจบการรายงาน

เลือกข้อมูล- ดอนไม่มองในขณะที่เขาพูด เอามือเท้าคาง

แปลความหมาย- ดอนไม่สนใจฟัง เบื่อ และเมื่อดอนพูดหมายความว่าให้เขาหยุดรายงาน

ข้อสรุปจากความเชื่อ - ดอนเบื่อหน่ายที่จะฟังการรายงาน

สรุปสุดท้าย - ดอนไม่ชอบข้อคิดของเขา ดอนคิดว่าเขาไม่มีความสามารถ ดอนไม่ให้เกียรติ

การกระทำ - ไม่เพิ่มเติมข้อคิดที่เป็นประโยชน์สำหรับแผนกตนเองในรายงาน ดอนเป็นศัตรูของเขา

จากตัวอย่างที่กล่าวมา เป็นเส้นทางเดินของความคิดความเชื่อภายในใจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นการกระโดดข้ามไปสู่ข้อสรุปในใจ หรือเรียกว่า "Leaps of Abstraction" เป็นการสรุปโดยไม่มีการตรวจสอบ กลายเป็นความจริงที่ไม่ต้องพิสูจน์ และข้อสรุปนี้จะเป็นความเชื่อที่

เสริมแรงให้สังเกตและเลือกรับข้อมูลในครั้งต่อไป หรือเรียกว่า "Reflexive Loop" ซึ่งเขาจะมองไม่เห็นข้อดีของคน เลือกลงแต่สิ่งที่ไม่ดีและเมื่อเขาตอบสนองพฤติกรรมที่เป็นศัตรูต่อคน คนก็อาจจะกระโดดข้ามไปสู่ข้อสรุปในใจได้เช่นเดียวกัน และความขัดแย้งก็จะเกิดขึ้น และเมื่อมีการวิเคราะห์เส้นทางเดินของความคิดนี้ คนอาจไม่ได้เบี่ยงหนีต่อการรายงาน เขาอาจจะอยากหรือไม่อยากอ่านรายงานโดยละเอียด เขาไม่ถามเพราะอาจจะเกรงใจ ดังนั้นเราไม่สามารถรู้ได้เลยว่าใครคิดอย่างไร จนกว่าเราจะตรวจสอบการสรุปสุดท้ายของเรา

ดังนั้นข้อสรุปจากความคิดความเชื่อที่ไม่ได้มีการทดสอบ ทำให้เกิดบรรยากาศที่เต็มไปด้วยการเข้าใจผิดกันและกัน การสื่อสารกันไม่เข้าใจถึงข้อมูลที่แท้จริง และสะสมเป็นสิ่งที่ฝังลึกจนไม่เห็นเส้นทางเดินของความคิด ไม่สามารถบอกได้ว่าข้อมูลที่ได้มาจากไหน กลายเป็นคำตอบที่ตอบได้ทันทีตามสัญชาตญาณ เช่น ถ้ามีคนทำพฤติกรรมที่เบียดเบียนหน้าหนากับเรา เราต้องเบี่ยงหนีและไม่สนใจเราเป็นแน่ รวมทั้งกลไกการป้องกันตนเอง (Defensive) ป้องกันไม่ให้ความคิดตนเองเป็นฝ่ายผิดก็จะมีไม่มีการยอมรับฟังความคิดของผู้อื่น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ขัดขวางการเรียนรู้ของทีมและขององค์กรซึ่งเรียกได้ว่าเป็นทักษะที่ไม่ประสบความสำเร็จ (Skilled Incompetence) ถ้าเกิดทักษะเหล่านี้ก็จะส่งผลทำให้องค์กรเกิดการล้มเหลวทางการเรียนรู้

การด่วนสรุปความคิด (Leaps of Abstraction)

การด่วนสรุปความคิดมาจากการตัดสินใจที่มาจาก การเลือกรับรู้ การแปลความหมายตามความต้องการ และสรุปตัดสินใจโดยไม่มี การตรวจสอบ ดังนั้นการรับรู้ การแปลความหมายและการตัดสินใจจึงเป็นส่วนที่สำคัญในกระบวนการคิดเพื่อไม่ให้มีการด่วนสรุปความคิดเอาเอง

การรับรู้

การรับรู้เป็นภาพของโลกภายนอกที่บุคคลแต่ละคนมองเห็นในจินตนาการของตนเอง (จำเนียร ช่วงโชติ, 2515) โดยอาศัยอวัยวะรับความรู้สึกและประสาทสัมผัสและกระบวนการแปลความหมายซึ่งต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์เดิม ทักษะคิด ความคาดหวัง ความต้องการของบุคคล (Tulving and Donalson, 1972 อ้างถึงในชลาธรณ์ ทองเจริญ, 2531) ดังนั้นการรับรู้ของแต่ละบุคคลขึ้นกับการตีความข้อมูลตามสิ่งเร้า

เทพพนม เมืองแมน (2529) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดลอมหนึ่งๆ บุคคลเลือกรับสิ่งเร้าต่างกันเนื่องจากบุคคลให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มี

ความหมายต่อตนเองมากกว่า เช่นเดียวกับการจัดระเบียบและการแปลสิ่งเร้าก็อาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิมของตน

เรียม ศรีทอง (2540) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึงกระบวนการรับสิ่งเร้าหรือรับข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 และตีความเกี่ยวกับสิ่งเร้าและข้อมูลนั้น ออกมาเป็นความหมาย

การรับรู้ที่ก่อให้เกิดการด่วนสรุปความคิดมาจากการเลือกรับรู้ เทพพนม เมืองแมน(2529) กล่าวว่า ลักษณะเลือกรับรู้ คือ บุคคลเลือกรับรู้ในสิ่งที่เขาเห็น ขึ้นกับความสนใจ ภูมิหลัง ประสบการณ์และทัศนคติ การรับรู้แบบเลือกสรรทำให้เราอ่านคนได้เร็วขึ้น แต่เสี่ยงต่อความถูกต้อง สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2540) กล่าวว่า การรับรู้แบบเลือกสรร เป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารเพราะผู้รับสารในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะเลือกดูหรือฟังโดยขึ้นกับความต้องการ การสนใจ ประสบการณ์ ภูมิหลังและลักษณะส่วนตัวอื่นๆ

เสนาะ ติยาวัว ได้เสนอลักษณะการเลือกรับรู้ ซึ่งแบ่งได้เป็น การเลือกดู การเลือกสนใจ การเลือกรับรู้ และเลือกจำ

1. การเลือกเปิดรับรู้ (Selective Exposure) คือการเลือกรับข่าวสารที่ตนเองชอบและตรงกับทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมของตนเองเท่านั้น ตามปกติคนเรามักเลือกข่าวสารที่เสริมทัศนคติ ความเชื่อหรือค่านิยมที่แต่ละคนยึดถือ และหลีกเลี่ยงกับข่าวสารที่ไม่ตรงกับทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของตน ผู้เป็นสมาชิกของกลุ่มจะเลือกเข้ามาเป็นสมาชิกกับกลุ่มที่มีความเชื่อตรงกับตนเอง หากกลุ่มใดไม่ตรงก็จะไม่สมัครเป็นสมาชิก ดังนั้นสมาชิกในกลุ่มจึงมีพฤติกรรมที่ใกล้เคียงกันและหลีกเลี่ยงการนำข่าวสารที่ขัดแย้งกับความชอบของตนเองมาปรึกษากัน

2. การเลือกสนใจ (Selective Attention) ทำให้ต่อการมีอคติและการควบคุมต่างกัน ในสถานการณ์ที่ตนหรือกลุ่มไม่สามารถเลือกรับข่าวสารได้ก็จะพยายามเลือกและตั้งใจที่จะรับข่าวสารที่ตนสนใจเท่านั้น ซึ่งข่าวสารที่น่าสนใจอาจไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ความคิดเห็นที่น่าสนใจที่สุดอาจไม่ใช่ความคิดเห็นที่ดีที่สุด

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) คือการยอมรับข้อมูลที่สอดคล้องกับความคิดของตน ความรู้สึกของแต่ละบุคคลแตกต่างกันแม้ในสถานการณ์เดียวกัน โดยปกติคนเราจะรับรู้เฉพาะสถานการณ์ที่ตนคุ้นเคยหรือเคยพบมาก่อน ถ้าเป็นสิ่งใหม่จะไม่ยอมรับรู้เพราะคนมักจะรับรู้สิ่งที่เขาเชื่อหรือยอมเชื่อสิ่งที่เขารับรู้และเลือกยอมรับหรือรับรู้สิ่งที่ตนอยากให้เป็น การรับรู้เกิดจากความคิดเอาเองเนื่องจากสิ่งที่เห็นเป็นเพียงด้านเดียวไม่ใช่ทั้งหมด เราจึงเอาความคิดของตนเองมาปะปนกับสิ่งที่เห็น และมักคิดก่อนที่จะเป็นของจริง เมื่อมาพบความจริงจึงนำความคิดมาควบคุมการรับรู้ของตน ดังนั้นการนำความคิดเข้ามาปะปนจะเป็นอุปสรรคที่ทำให้คนไม่รับรู้ข้อมูลทั้งหมดและได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) คนเรามักจำได้มากขึ้นกับความคุ้นเคยและเมื่อเวลาผ่านไปอาจลืมเรื่องราวต่างๆ ทำให้ละเอียดข้อมูลบางอย่าง ข้อมูลจึงขาดหายหรือไม่สมบูรณ์

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าการดวนสรุปความคิดมีผลมาจากการรับรู้แบบเลือกสรร เพราะ การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ ความรู้ที่นึกคิด อารมณ์และแนวโน้มของพฤติกรรม (สมาใจ ลักษณะ, 2519 อ้างถึงในชลาภรณ์ ทองเจริญ, 2531) ดังนั้นถ้าการรับรู้ของคนมีอคติ เลือกว่าจะรับรู้หรือผิดเพี้ยนไปเพราะเห็นว่าตัวเองและคนอื่นเป็นอย่างนั้นอย่างนี้เราก็จะเห็นว่าข้อมูลควรเป็นแบบนี้ก็เท่ากับว่าเราเริ่มต้นผิดแล้ว ส่งผลต่อความหมายของการสื่อสาร อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการรับรู้ต้องยึดถือความเป็นจริงตามธรรมชาติ อดทนต่อความไม่แน่นอนและอิทธิพลแห่งความปรารถนา ความคาดหวัง ความกลัว ความวิตกกังวล หรือความเชื่อทั้งในส่วนตนหรือสังคม สิ่งที่ไม่เป็นตัวตน รวมทั้งสิ่งที่ไม่รู้

การแปลความหมาย

การแปลความหมายขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของตัวบุคคล รวมถึงการนึกคิดที่ตนเองและคนอื่นเป็นอย่างไร ตามหลักจิตวิทยาพื้นฐานสรุปว่าคนที่มีแนวโน้มความคิดเกี่ยวกับตนเองในแง่ใดก็จะเห็นคนอื่นและสิ่งอื่นในแง่ที่นั่นซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการแปลความหมาย ดังนั้นการแปลความหมายจึงมีความแตกต่างกัน แต่โดยหลักการการสื่อสารแล้วความหมายย่อมมีเพียงความหมายเดียว

แนวคิดในการแปลความหมายมี 3 แนวคิดหลักคือ (เสนาะ ตีเยาว์, 2530)

1. มนุษย์จะมีพฤติกรรมต่อสิ่งใดก็จะแปลความหมายตามแนวทางของตนเอง เพราะบุคคลเป็นผู้กำหนดว่าสิ่งนั้นจะมีความหมายต่อเขาอย่างไร หากบุคคลเห็นว่าสิ่งนั้นมี ความหมายต่อเขาก็จะมีพฤติกรรมที่สนใจหรือหากเห็นว่าสิ่งนั้นมีความสำคัญต่อเขาน้อยก็จะมี พฤติกรรมที่ต่างไป จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่บุคคล 2 คนพบเหตุการณ์เดียวกันแต่คิดกันคนละทาง เพราะแต่ละคนให้ความหมายของเหตุการณ์ต่างกัน ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นบุคคล สถานการณ์ สิ่งของ ระบบงานโครงสร้างหรืออะไรก็ตามจะมีการแปลความที่แตกต่างกันในตัวบุคคลตามความหมายที่ตนเองเข้าใจ

2. รูปแบบการแปลความหมายมีพื้นฐานมาจากกิจกรรมทางสังคมของบุคคลนั้น ทั้งในด้ายบทบาท สถานภาพ ทัศนคติ ค่านิยมที่เขาได้เรียนรู้จากสังคมและมาจากการเรียนรู้จากบุคคลอื่น

3. ความหมายของการสื่อสารขึ้นกับสถานการณ์และสิ่งของ สถานการณ์และสิ่ง

ของสิ่งเดียวกันจะมีความหมายแตกต่างกันขึ้นกับการแปลความหมายของบุคคล เมื่อทั้งสองคนสื่อความหมายกันหากทั้งสองคนตีความหมายเหมือนกันก็จะเข้าใจกัน แต่ถ้าสองคนตีความหมายต่างกันทั้งสองคนก็จะไม่เข้าใจกัน ดังนั้นการตอบสนองต่อข่าวสารและแสดงให้เห็นว่าตนเองตีความหมายของข่าวสารอย่างไร สิ่งของเดียวกันจะมีการแปลความหมายขึ้นกับแต่ละคนจะรู้จักสิ่งของนั้นในแง่ใดเป็นความคิดในแง่มุมของแต่ละคน เช่นน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพลังงานและเป็นประโยชน์ต่อมนุษย์ สำหรับบริษัทขายน้ำมันเห็นว่าน้ำมันเป็นตัวทำกำไรมหาศาล ผู้ปกครองประเทศผลิตน้ำมันเห็นว่าน้ำมันเป็นอำนาจต่อรองเศรษฐกิจของโลก นักอนุรักษ์นิยมเห็นว่าน้ำมันเป็นสาเหตุก่อให้เกิดมลภาวะขึ้นในโลก เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าการแปลความหมายต้องแปลให้ถูกต้องกับสารที่ส่งมา ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ให้สารเพราะถ้ามีการแปลความหมายผิดพลาดก็จะทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสารได้ ดังนั้นการแปลความหมายที่ถูกต้องต้องอาศัยทักษะการตรวจสอบความคิดและทักษะการถามเพื่อให้สื่อความหมายได้ถูกต้องและชัดเจน

การตัดสินใจ

การตัดสินใจที่ไร้เหตุผล มีอคติ ขาดการไตร่ตรอง ไม่มีเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ และใช้อารมณ์ ความรู้สึก รวมถึงการตัดสินใจที่ไม่เป็นระบบโดยอาศัยสามัญสำนึก ประสบการณ์ และความเคยชิน ในการตัดสินใจ ไม่ได้มากจากข้อมูลหรือข้อเท็จจริง และการตัดสินใจที่ขาดการพิจารณา ทำให้การแก้ปัญหาขององค์กรผิดพลาด ดังนั้นการตัดสินใจควรมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลก่อนตัดสินใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการตัดสินใจมีกระบวนการ 5 ขั้นตอนดังนี้ (Griffiths อ้างใน Yura (1993) Flippo (1966) และอรุณรัตน์สงวนศิริธรรม (2534) อ้างถึงสมศรี สัจจุสกุลรัตน์ (2541)

1. ตีความและจำกัดขอบเขตของปัญหา กำหนดตัวปัญหาและจุดมุ่งหมายที่ต้องการ โดยกำหนดหลักการหรือมาตรฐานเพื่อประเมินปัญหาที่ควรปฏิบัติก่อนหลัง
2. รวบรวมข้อมูลครบถ้วนของแต่ละปัญหา
3. สร้างข้อปฏิบัติต่างๆ เป็นการกำหนดลู่ทางเพื่อการตัดสินใจ โดยพิจารณาทางเลือกที่เป็นไปได้ทั้งหมด ขึ้นกับสภาพแวดล้อม ทักษะการข้อจำกัดต่างๆ และประสบการณ์ของผู้ตัดสินใจ
4. กำหนดเกณฑ์ในการประเมินและพิจารณาทางเลือก การเปรียบเทียบผลดีและผลเสียของแต่ละทางเลือก

5. ตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุดโดยพิจารณาจากเหตุผล ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย และเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงาน

Donnelly และคณะ (1987) กล่าวถึงกระบวนการการตัดสินใจมีขั้นตอนดังนี้

6. กำหนดและวิเคราะห์ปัญหา : เพื่อกำหนดขอบเขตของเรื่องที่จะต้องตัดสินใจ เมื่อทราบปัญหาแล้ว ก็ทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหานั้นอย่างรอบคอบ

7. พิจารณาเลือกแนวทางแก้ปัญหาที่มีอยู่หลายทาง : คือ ต้องกำหนดแนวทางแก้ปัญหาขึ้นมาหลายทางแล้วเลือกไว้เป็นแนวทางพิจารณาขั้นสุดท้ายไว้ 3-5 ทางเลือกซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และภูมิหลังของผู้ตัดสินใจเป็นส่วนประกอบ

8. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ ไว้จากข้อที่ 2 :

9. ตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง : พิจารณาผลดีผลเสีย จากทางเลือกวิธีการแก้ปัญหา นั้น โดยวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ และคาดว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

10. นำข้อตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ : พิจารณาว่าควรดำเนินการเมื่อใด มีใคร และอะไรบ้างที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน จะใช้ระบบติดต่อยังไร เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์

11. ประเมินผลและควบคุม : ประเมินบนพื้นฐานของสถานการณ์ที่ตัดสินใจ โดยดูจากประสิทธิภาพที่ได้รับ และการยอมรับการตัดสินใจนั้นๆ

สุชา จันทร์เอม (2530) กล่าวว่าองค์ประกอบการตัดสินใจ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ และการใช้วิจารณญาณโดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ การคาดคะเน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะ

เทพพนม เมืองแมน (2528) กล่าวว่ารูปแบบการตัดสินใจที่เหมาะสมคือ วิธีการที่บุคคลควรประพฤติเพื่อทำให้ได้ผลสูงสุด มี 6 ขั้นตอนคือ 1) ค้นหาความต้องการในการตัดสินใจ 2) ค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นจากสาเหตุใด 3) สร้างเกณฑ์ในการตัดสินใจ 4) แบ่งน้ำหนักในแต่ละเกณฑ์ 5) พัฒนาทางเลือก 6) ประเมินผลการเลือก 6) เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

รูปแบบการตัดสินใจที่เหมาะสมควรมีเหตุผล (Rationality) หมายถึง การเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดโดยใช้เหตุผลในการตัดสินใจ สามารถตัดสินใจด้วยความเป็นจริงและสมเหตุสมผล โดยเริ่มจากการวางเป้าหมายให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุด โดยรู้ทางเลือกทั้งหมด จัดลำดับตามความสำคัญอย่างชัดเจนและคงที่เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์หรือประโยชน์สูงสุด

รูปแบบการตัดสินใจตามความชอบหรือความพอใจที่แฝงอยู่ คือรูปแบบการตัดสินใจเลือกทางเลือกจากกระบวนการตัดสินใจครั้งแรกและมีความลำเอียงในการประเมินทางเลือกอื่น ๆ เรียกได้ว่าเป็นรูปแบบการตัดสินใจแบบทันทีหรือแบบรู้เอง คือการตัดสินใจโดยไม่ใช้ความคิดด้านเหตุผลหรือด้านการอ้างอิงในด้านอื่น รูปแบบนี้ใช้ใน 8 สถานะการคือ 1) เมื่อความไม่แน่นอนในระดับสูง 2) มีแบบแผนมาก่อนเพียงเล็กน้อย 3) ความคาดคะเนวิธีการทางวิทยาศาสตร์มีน้อย 4) ความจริงมีขีดจำกัด 5) ความจริงเป็นจุดที่ไม่ชัดเจนว่าจะไปทางไหน 6) เมื่อข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์น้อย 7) ผลลัพธ์ที่เป็นทางเลือกมีเหตุผลดีเพียงผิวเผิน 8) มีเวลาจำกัดและแรงกดดัน

สรุปได้ว่าแนวทางในการตัดสินใจควรมีการวางแผนการตัดสินใจโดยกำหนดเป้าหมาย รวบรวมข้อมูล เสนอทางเลือกและวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อตัดสินใจเลือก และหาแนวทางในการประเมินทางเลือกในการตัดสินใจนี้ นอกจากนี้การตัดสินใจแบบกลุ่มจะส่งผลให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมีทางเลือกในการตัดสินใจมากขึ้นด้วย ซึ่ง Peter M.Senge (1994) ได้เสนอแนวทางการตัดสินใจว่า การตัดสินใจมาจากข้อมูลที่มีอยู่และสรุปเป็นข้อตกลงเบื้องต้นหรือข้อคิดเห็นเท่านั้นไม่ใช่ข้อเท็จจริงดังนั้นจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีสถานการณ์ใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลง

จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ว่าการเลือกรับรู้ แปลความหมายตามความคิดความเชื่อและการตัดสินใจโดยไม่มีเหตุผลจะนำมาสู่ข้อสรุปความคิดความเชื่อในทางที่ผิด ดังนั้นการตรวจสอบข้อสรุปจากความคิดความเชื่อของตนเอง โดยวิเคราะห์พิจารณาถึงเบื้องหลังข้อสรุปจากความคิดความเชื่อของตนเพื่อไม่ให้มีการด่วนสรุปความคิด ให้มีความตระหนักและยอมรับในเส้นทางความคิดของตน และสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับความเป็นจริงไม่บิดเบือน และทดสอบข้อสรุปความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยทักษะดังนี้

1. ทักษะการตรวจสอบความคิด (Reflection) เพื่อทำให้รู้สึกและตระหนักถึงเส้นทางของความคิด
2. ทักษะการถาม (Inquiry) เพื่อทำให้ผู้อื่นแสดงความคิดในเหตุผลและความคิดเห็นของเรา
3. ทักษะการยืนยันความคิดของตนเอง (Advocacy) ทำการคิดและเหตุผลของเราให้คนอื่นได้เห็นชัดเจน

ทักษะการตรวจสอบความคิดและการถาม

ทักษะการตรวจสอบความคิดและการถามมาจากแนวคิด "Action Science" ของนักทฤษฎีและนักการศึกษา Chris Argyris และ Donald Schon (1978) เป็นผู้พัฒนาขึ้น โดยมุ่งสำรวจจนเห็นเหตุผลและทัศนคติที่อยู่เบื้องหลังของมนุษย์ วิธีการตรวจสอบความคิดและการถามจะมีอิทธิพลต่อการกระทำของคน และมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นทั้งในองค์กรและในระบบสังคม

ทักษะการตรวจสอบความคิดและการถาม เป็นเครื่องมือในการพิจารณาและตรวจสอบ ความคิดความเชื่อ ของบันไดสรุปความคิด (Ladder of inference) ที่แสดงให้เห็นว่าคนเรามีการด่วนสรุป (Leaps of Abstraction) จากการสังเกตและลงข้อสรุปโดยไม่มี การตรวจสอบ และกลายเป็นความจริงโดยไม่ต้องพิสูจน์ แต่สิ่งที่เชื่อว่าเป็นความจริงนี้เป็นเพียงข้อสรุป จากความคิดความเชื่อมีข้อเท็จจริง ทางพุทธศาสนาเรียกว่า "สังขาร" คือการนึกคิดที่ปรุงแต่ง (Conceptualization) มีการเปลี่ยนแปลงความคิดจากสิ่งที่ป็นรูปธรรม (Concrete Particulars) ไปยังการสรุปที่เป็นนามธรรม (Generalization) หรือการด่วนสรุปโดยไม่มีกระบวนการคิดที่ สมบูรณ์ ยึดตนเป็นศูนย์กลาง (Egocentric) ได้ยินในสิ่งที่ตนเองคาดหวังว่าจะได้ยินจากผู้อื่น เท่านั้น ปิดกั้นการตรวจสอบความคิดความเชื่อของตนเองจนกลายเป็นการปกป้องตนเองจนเป็นนิสัย (Defensive Routines) จนเป็นทักษะที่ไม่ประสพผล (Skilled Incompetence) ผลที่เกิดตามมาก็คือ ความล้มเหลวทางการเรียนรู้

พฤติกรรมการป้องกันตนเองเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคล รู้สึกว่าถูกคุกคาม จากผู้อื่นเมื่อสวัสดิภาพของเขาไม่ปลอดภัยหรือถูกขัดขวางจากผู้อื่นเขาจะป้องกันตนเองให้พ้นภัย จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการควบคุมผู้อื่น การดันทุรังยืนยันความคิดของตนและไม่ยอมรับความคิด ของผู้อื่น ความก้าวร้าวในการแสดงออก พูดถึงแต่ความผิดของผู้อื่น วางตัวเหนือผู้อื่นใช้อำนาจมา ช่มชู้ วางเฉยไม่ใส่ใจเรื่องใดๆ การหลีกเลี่ยงหรือหลบหน้า การหันเหความสนใจหรือเปลี่ยนเรื่องใน การสนทนา การปิดข่าวหรือทำให้ข่าวคลุมเครือ การกลบเกลื่อนด้วยเรื่องตลกหรือทำให้เข้าใจ ไขว้เขว การปลุกปั่นให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกกลัวและป้องกันตนเอง เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา (เสนะ ตีเยวาร์ ,2530)

2.1 ทักษะการตรวจสอบความคิด (Reflection skill)

ทักษะการตรวจสอบความคิดเป็นการสะท้อนความคิดและเปิดเผยเบื้องหลัง ความคิดออกมาให้เป็นรูปธรรม โดยทำกระบวนการคิดให้ช้าลงจนรู้สึกตัว และนำข้อสรุปความคิดเห็นของตนเองมาตรวจสอบถึงแหล่งข้อมูลที่น่ามาอ้างอิง จากเหตุและผล จากข้อมูลไปสู่ ข้อสรุปความคิด และการกระทำ และนำออกมาเปิดเผย เพื่อพิจารณาว่าการรับรู้ภาพลักษณ์โลก

รอบตัวว่าก่อตัวขึ้นมาได้อย่างไร มีเกิดการด่วนสรุปความคิด (Leaps of Abstraction) จากการรับรู้ แปลความหมาย และสรุปเป็นออกมาโดยไม่มี การตรวจสอบหรือไม่

การพัฒนาทักษะการตรวจสอบความคิด Senge (1990) ได้เสนอวิธี The Left-Hand Column ซึ่งเป็นการฝึกปฏิบัติตรวจสอบความคิดอย่างเป็นระบบโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความรู้สึกตัว มองเห็นเส้นทางความคิดความเชื่อที่มีผลต่อการคิดและการกระทำของคน โดยพิจารณาว่าการอ้างเหตุผลและการกระทำของตนมีส่วนทำให้สถานการณ์เลวร้ายขึ้นหรือไม่ เป็นทำลายโอกาสในการเรียนรู้ซึ่งกันและกันหรือไม่ โดยแสดงรูปแบบความคิดจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและนำมาวิเคราะห์ข้อสรุปความคิดความเชื่อจากบทสนทนา และพัฒนาวิธีการคิดจาก ข้อสรุปสุดท้ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การตรวจสอบความคิดเป็นแนวคิดของจิตวิทยาการศึกษาเช่นกันในการให้ ผู้รับบริการการศึกษาเชิงจิตวิทยาได้สะท้อนความคิดของตนเพื่อแสดงความรู้สึกและสำรวจ ความรู้สึก ความคิดของตนเองเพื่อให้เห็นถึงความขัดแย้งในตนเองทั้งทัศนคติและ ความรู้สึกที่เคยถูกละเลยจะทำให้เกิดการตระหนักรู้ เข้าใจความรู้สึกของตนเอง แยกแยะและ ยอมรับความรู้สึกและพฤติกรรมของตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของตนเองมิใช่สิ่งนอกตัว รู้จัก รับผิดชอบต่อความคิดของตนและนำไปสู่การค้นพบตนเอง (Self Discovery) ความเข้าใจตนเอง (Self Understanding) และการรู้ตัวเอง (Self Awareness) บุคคลสามารถเปิดรับประสบการณ์ ต่างๆมากขึ้นและคลี่คลายอุปสรรคในชีวิตของตนเอง ตั้งจุดมุ่งหมายใหม่ในชีวิตและวางแผนการ ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของตนเพื่อพัฒนาศักยภาพและความมั่งคั่งของตน (เอมอร อัมภาวิฒิเจริญ, 2524)

ขั้นตอนการศึกษาเชิงจิตวิทยาตามแนวคิดของคาร์คัพฟ์ (Carkhuff, 1969) มีดังนี้

การสำรวจตนเอง → ความเข้าใจตนเอง → การกระทำหรือพฤติกรรมใหม่ๆ
(self exploration) (self understanding) (new action)

จากแนวคิดดังกล่าวอธิบายได้ว่าการที่ให้ผู้รับบริการการศึกษาแสดงความรู้สึก ความคิดและทัศนคติและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวของตน ทำให้ผู้รับบริการได้สำรวจความรู้สึก ความเชื่อ ค่านิยมและแรงจูงใจของตนที่ถูกซ่อนไว้อยู่โดยไม่รู้ตัวมาก่อน และเมื่อผู้รับบริการ การศึกษาสามารถทำให้ความรู้สึกที่คลุมเคลือหรือสับสนนั้นชัดเจนขึ้น เข้าใจที่มาของความรู้สึกและ การกระทำของตนเองแล้ว ผู้รับบริการก็จะเกิดการตระหนักรู้ในตนเอง มีการตัดสินใจที่จะมีการ กระทำหรือพฤติกรรมใหม่ที่ต่างไปจากเดิม

จากแนวคิดการปรึกษาเชิงจิตวิทยาพบว่าการสะท้อนความคิดมีวัตถุประสงค์เดียวกันกับทักษะการตรวจสอบความคิด เพราะเป็นการตรวจสอบและพิจารณาความคิดของตนเอง แต่การสะท้อนความคิดของด้านจิตวิทยาการปรึกษาเป็นการตรวจสอบความรู้สึกที่ลึกมากกว่า เพราะจะเน้นด้านความรู้สึกและปัญหาที่พบในชีวิตมากกว่าการปฏิบัติงานในองค์กรและอาศัยกระแสกลุ่มในการเร้าอารมณ์ให้เกิดการแสดงออกทางความรู้สึกมากขึ้น รวมทั้งต้องอาศัยผู้นำในการปรึกษาที่มีความชำนาญเพราะผู้นำมีส่วนอย่างมากในการกระตุ้นให้สะท้อนความรู้สึกของตนเองและแนะแนวทางให้ผู้รับบริการหาทางออกให้กับตนเอง ดังนั้นการพัฒนาทักษะการตรวจสอบความคิดถ้ามีผู้นำที่มีความรู้และทักษะทางด้านจิตวิทยาการปรึกษาจะเป็นสิ่งที่ส่งผลให้ทักษะการตรวจสอบความคิดได้มีการแสดงออกมากขึ้นและหาหนทางในการปรับเปลี่ยนความรู้สึกและพฤติกรรมได้ดีขึ้นด้วย

2.2 ทักษะการถาม (Inquiry skill)

ทักษะการถามเป็นการพูดคุยสนทนา ชักถามเพื่อแสดงความคิดของเราอย่างเปิดเผย โดยเรียนรู้แนวทางการคิดและวิถีคิดของตนเองจากการถามตนเอง เปิดโอกาสและสนับสนุนให้ผู้อื่นถามถึงความคิดและข้อมูลที่อ้างถึงความคิดนั้นเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและแยกข้อมูล (Data) ที่เป็นข้อคิดเห็นและข้อเท็จจริง เพราะการอ้างข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นว่าเป็นความจริงนั้นอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด เกิดการวิเคราะห์ข่าวสารที่ผิดพลาดได้ (เสนาะ ตีเยาว์, 2530) รวมทั้งถามความคิดความเชื่อของผู้อื่นด้วยเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้อสรุปจากความคิดความเชื่อของกันและกัน

ทักษะการถามนี้จะกระตุ้นให้คนได้วิเคราะห์ (Critical) ในการโต้ตอบ ชักถามโต้แย้งเมื่อเราไม่เชื่อความคิดของผู้อื่น หรือต้องการถามย้ำในความเข้าใจของเราต่อความคิดของผู้อื่น รวมทั้งให้ผู้อื่นโต้แย้งความคิดเห็นของเรา ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ขึ้น

การพัฒนาทักษะการถามทำได้โดย

1. พัฒนาการเรียนรู้จากการสังเกต
2. การให้ความสนใจกับผู้คน สังคม วัฒนธรรม ค่านิยม และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปขององค์กร
3. การฝึกฝนการถ่ายทอดความคิด (Implicit) ของตนเองออกมาเป็นคำพูดหรือภาพจนที่เป็นรูปธรรม (Explicit)
4. มีการตั้งสมมุติฐานและทดสอบสมมุติฐานด้วยการพูดคุยสนทนา
5. การสร้างความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือกับคนอื่น (Learning with Each Other) โดยใช้รูปแบบของ "Talk Model"

รูปแบบของ "Talk Model" ประกอบด้วย

- การบอกเล่า (Tell) บอกเล่าถึงความคิด ความเชื่อและความต้องการของตนเองให้คนอื่นได้รู้
- การถามคำถาม (Ask) การติดต่อกับผู้อื่นเราจะใช้ความคิดของเราคนเดียวไม่ได้ เราต้องพยายามเข้าใจผู้อื่นเพื่อเก็บข้อมูลและทดสอบว่าเราเข้าใจไม่ผิดพลาด ดังนั้นประโยชน์ของการถามจะทำให้เราได้รับข้อมูลมีความกระจ่าง เข้าใจเรื่องทีพูดได้ดีขึ้นเป็นการตรวจสอบว่าเราเข้าใจเขาถูกต้องหรือไม่ การถามจะทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้นและเป็นการสร้างกำลังใจให้แก่ผู้พูดอีกด้วย วิธีการตั้งคำถามถ้าเป็นคำถามแบบคำถามปิดจะได้ข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ต้องการ หากเป็นคำถามแบบเปิดจะได้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลนั้น
- การตั้งใจฟัง (Listen) ให้เข้าใจในความหมายที่ผู้อื่นพูด เสนาติเยอร์ (2530) กล่าวว่า การฟังเป็นพฤติกรรมการเรียนรู้อย่างหนึ่งและการตั้งใจฟังเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ฟังสามารถรับเรื่องราวที่ฟังได้ทั้งหมด การตั้งใจฟังต้องตัดความคิดรบกวนที่มีอยู่ในใจออกเพื่อป้องกันการรบกวนในการฟัง รวมทั้งการควบคุมอารมณ์และระวังการมีอคติ การให้ความสนใจในการฟังต้องมีปฏิริยาตอบกลับเช่นการพยักหน้า ผงกศีรษะ และการทำงานอย่างอื่นขณะฟังเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เช่น การเขียนหนังสือ การอ่านหนังสือ การเหม่อลอยไปนอกห้อง จะทำให้ผู้พูดเสียใจ การตั้งใจฟังต้องอดทนที่จะไม่คัดค้านหรือขัดจังหวะการพูดเมื่อผู้พูดไม่เปิดโอกาสให้พูดหรือไม่ถึงเวลาอันเหมาะสม
- การเปิดใจกว้างยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น (Keep)

การพัฒนาทักษะการถามในช่วงแรกมักต้องมีผู้นำเพื่อให้กระบวนการกลุ่มเกิดกระแสของการซักถาม ดังนั้นผู้นำกลุ่มจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมทักษะการถามและส่งเสริมการสื่อสารในกลุ่มเป็นไปอย่างราบรื่น เมื่อมีการซักถามต้องซักถามเรื่องปัญหาของกลุ่มมิใช่เรื่องส่วนตัว และกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาไม่ควรให้แตกเป็นกลุ่มเล็กๆเกิดขึ้นเพราะการสนทนาเป็นของกลุ่มไม่ใช่เพียงคนแค่สองหรือสามคน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการนิินทา และในการพูดควรควรมีวาทีศิลป์ต้องพูดอย่างเปิดเผยและนุ่มนวล ไม่มีการด่าทอกันและควรระวังอารมณ์ที่เกิดขึ้น และแสดงการยอมรับข้อเสนอแนะของสมาชิกด้วยความจริงใจและสื่อสารข้อมูลที่เป็นความจริงมากกว่าข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น

การพัฒนาทักษะการตรวจสอบความคิดและการถาม

1. ลดกลไกการป้องกันตนเอง (Defensive)
2. ลดทักษะที่ไม่ประสบความสำเร็จ (Skill Incompetency) ในการหลอกตนเองไม่เปิดเผยความล้มเหลว และสอนให้เป็นคนฉลาดโดยการปลุกฝังความกล้าเปิดเผยในสิ่งที่ล้มเหลวทางด้านอารมณ์และสติปัญญา เพื่อให้ความล้มเหลวนี้ได้รับการแก้ไขอย่างแท้จริง
3. การรับรู้ (Action Perspective) ของ Chris Argyris และ Donald A. Schon (1978) การรับรู้สามารถรับรู้ได้หลายทิศทาง หลายรูปแบบเพราะแต่ละคนมีแนวทางและรูปแบบการรับรู้จากความคิดความเชื่อต่างกัน เราต้องยอมรับในความหลากหลายนี้ มุมมองหลายมุมมองทำให้พูดได้หลายแง่ ดังนั้นเราต้องหาสาเหตุของเหตุผลของแต่ละมุมมอง มิใช่พูดแต่เรื่องมุมมองคืออะไรและนำมาถกเถียงกันว่าถูกหรือไม่ถูก เพราะแต่ละคนมีมุมมองต่างกัันดังนั้นต้องหาสาเหตุว่ามุมมองมาจากไหน เพราะอะไรจึงเป็นเช่นนั้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในแต่ละมุมมอง
4. ศาสตร์แห่งการกระทำ (Action Science) โดย Chris Argyris, Robert Putnam และ Diana McLain Smith (1978) ความรู้ที่ปฏิบัติได้ (Knowledge Action โดย Chris Argyris, 1993) ความรู้ต้องปฏิบัติได้จริงมิใช่เพียงแค่ทฤษฎี และต้องเป็นความรู้ที่สามารถนำมาสร้างสรรค์ในองค์กรและทำให้เกิดการเรียนรู้ได้อีกด้วย
5. วัฒนธรรมและผู้นำองค์กร (Organizational Culture and Leadership โดย Edgar H. Schein (1985) ได้แก่วัฒนธรรมที่ถูกมนุษย์กำหนดขึ้น (Culture Artifacts) เช่น ชุดทำงาน วิธีการเรียกหัวหน้า การมองเหตุการณ์ต่างๆ เป็นต้น และค่านิยมในการสนับสนุน (Espoused Values) รวมทั้งการแสดงข้อสรุปความคิดความเชื่อ (Shared Underlying Assumption) ของผู้นำองค์กร

การตรวจสอบความคิดและการถามทำให้เราได้รู้จักตนเองมากขึ้นเป็นการตระหนักถึงความคิดของตนเองและเรียนรู้จากบุคคลอื่น การได้พูดคุยสอบถามกับผู้อื่นทำให้เราได้คุณภาพสะท้อนของตนเองจากบุคคลเหล่านั้น เราได้เรียนรู้ถึงความรู้สึกของเราที่มีต่อผู้อื่น ที่มีต่อโลกภายนอกในแง่มุมมองที่แตกต่างกัน ทำให้เราได้ทราบถึงความจริงในตัวเราทั้งในแง่บวกและแง่ลบ นอกจากนี้เรายังรู้จักตนเองในสายตาผู้อื่น ผู้อื่นที่ความรู้สึกและมองเราอย่างไร ผู้อื่นมองโลกภายนอกอย่างไร เพราะเหตุใด มุมมองของเราและของผู้อื่นเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และเพราะเหตุใด และความคิดใดที่สอดคล้องกับความเป็นจริง เมื่อเราได้รับทราบข้อมูลในด้านต่างๆแล้วก็ต้องอาศัยค่านิยมในการเปิดกว้างทางความคิด ให้ความคิดของเราสามารถปรับเปลี่ยนไปตามสภาพความเป็นจริง และส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม (Balancing Inquiry and Advocacy)

ความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม เป็นการแสดงความคิดเห็นของตนและยึดมั่นในความคิดของตน โดยเปิดเผยกรอบความคิดของตน ทั้งเหตุผลหรือข้อมูลเพื่อสนับสนุนความคิดของเราให้ชัดเจนขึ้น พร้อมกับส่งเสริมให้ผู้อื่นซักถามโต้แย้งความคิดของเรา เพื่อหาข้อบกพร่องในความคิดของเราเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้แบบสร้างสรรค์ พร้อมกับการขยายและส่งเสริมความคิดให้เกิดการเรียนรู้จากผู้อื่นเป็นการเรียนรู้จากกันและกัน (Collective Learning) ไม่ให้เกิดความคิดคล้อยตามกลุ่ม ไม่ให้กลุ่มมีอิทธิพลต่อเรา (Groupthink)

ขั้นตอนของการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม มีขั้นตอนดังนี้

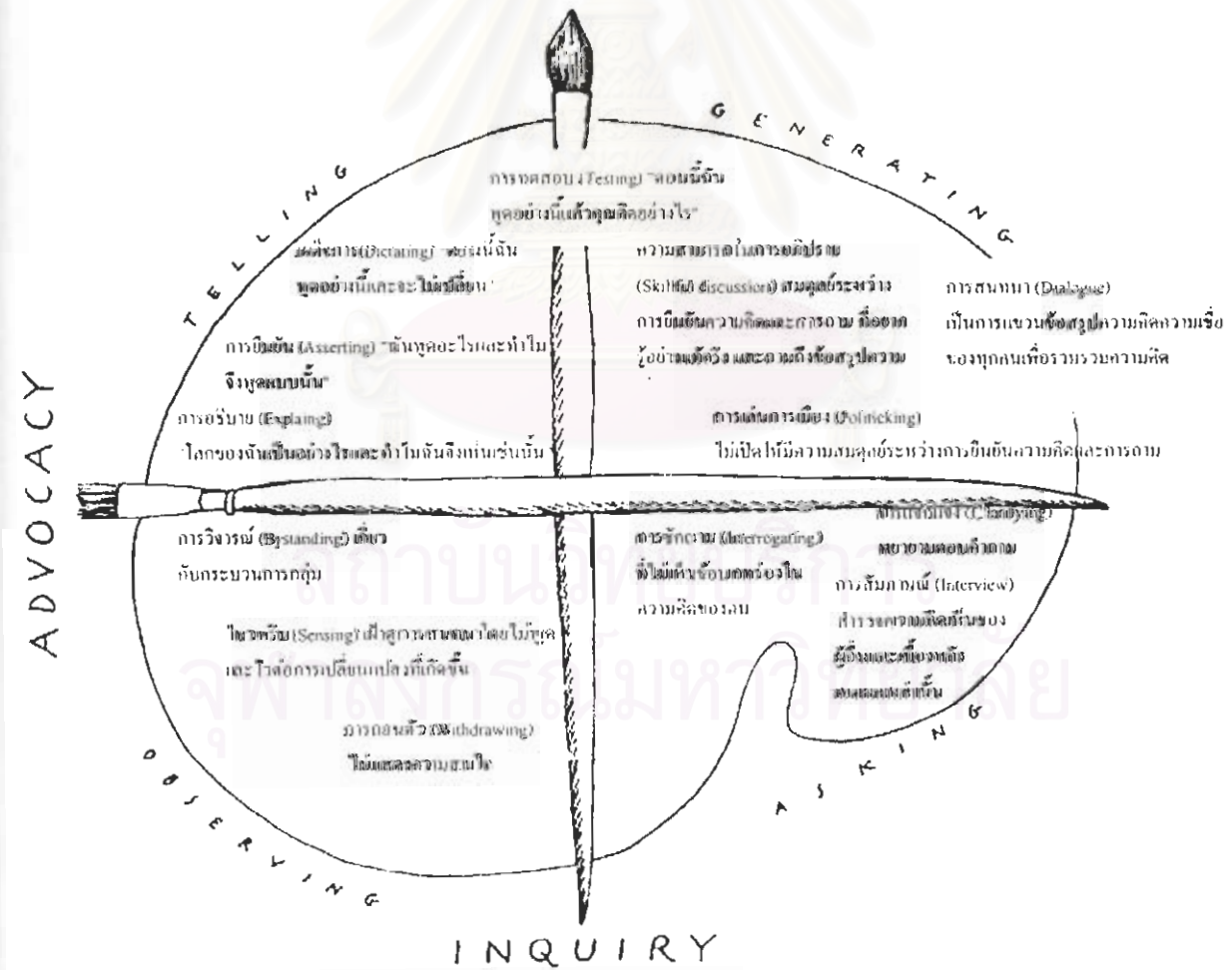
1. การแสดงความคิดโดยอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน ทั้งความคิดเห็น ที่มาของความคิดเห็นนี้และข้อมูลที่นำมาอ้างอิง โดยทำให้เป็นกระบวนการคิดที่มองเห็นได้จากแหล่งข้อมูล ข้อสรุปสุดท้าย (Conclusion) และข้อสรุปจากความเชื่อ (Assumption)
2. การถาม ถามความคิดเห็นและกระบวนการคิดของผู้อื่นให้ชัดเจน และเปรียบเทียบข้อสรุปความเชื่อของตนกับผู้อื่น

แนวทางในการปฏิบัติกรยืนยันความคิดของตนเองและการถามให้เกิดสมดุล

1. ไม่ควรเน้นย้ำการยืนยันความคิดของตนเองให้หนักมากเกินไป
2. ฝึกถามของคู่สนทนา เมื่อเราไม่เห็นด้วยกับความคิดเขา ต้องตอบสนองต่อความคิดที่แตกต่างกัน โดยให้บรรยายเกี่ยวกับความคิดนั้นมากๆ และหาสิ่งที่ยังถึงความคิดนั้น
3. ส่งเสริมให้ผู้อื่นสอบถามความคิดเห็นของคุณ เช่น "คุณเห็นช่องว่างในการให้เหตุผลของผมตรงไหนบ้าง เชิญถามเลย"
4. ส่งเสริมให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากของตน เช่น "คุณมีข้อมูลที่แตกต่างหรือมีข้อสรุปที่แตกต่างกันหรือไม่"
5. ตั้งใจถามคำถามที่มีความคิดต่างจากของตน เช่น ความคิดเห็นของคุณเป็นอย่างไรและทำไมจึงเป็นเช่นนั้น คุณมีข้อมูลที่ต่างไปจากฉันอย่างไรบ้าง และถามคำถามโดยให้ความสนใจอย่างแท้จริง
6. ระบุข้อมูลที่ช่วยให้คุณมีข้อสรุปจากความคิดความเชื่อเช่นนั้น
7. ยอมรับว่าความคิดของแต่ละคนเป็นเพียงข้อสรุปความเชื่อไม่ใช่ข้อเท็จจริง

การสร้างความสมดุลของการยืนยันความคิดของตนเองกับการถามเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะการยืนยันความคิดของตนเองเพียงอย่างเดียวจะทำให้เกิดการสร้างอิทธิพลเหนือผู้อื่น เอาแต่ความคิดของตนเองเป็นที่ตั้ง กลายเป็นตัวต่งและปิดกั้นการเรียนรู้จากกันและกันทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้นและจะทำให้เกิดอารมณ์ในการสนทนา และการถามเพียงอย่างเดียวโดยไม่แสดงความคิดเห็นเป็นการปิดซ่อนความคิดของตนเอง เป็นการหลีกเลี่ยงการเรียนรู้จากความคิดของตนเอง

ดังนั้นการสร้างความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถามจึงต้องเปิดเผยความคิดของตนเองและเปิดให้ผู้อื่นได้ซักถามอย่างเต็มที่ และมั่งคั่งต่อความคิดของตนเองว่า "นี่คือสิ่งที่ผมพูด" และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นเรียนรู้จากความคิดของท่าน "แล้วคุณคิดว่าอย่างไร" ทำสลับกันไปเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม มีทั้งการโต้เถียงและการคล้อยตาม ให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้โดยการสนทนาเปรียบได้กับสีสันทาจากสีผสมที่ติดและกระจายอยู่บนกระดานผสมสีของจิตรกร และสีสันท่างๆ ก็ส่งผลกระทบต่อกระทบถึงกันเหมือนรูปกระดานผสมสี (มานะ กอหรั่งกุล, 2542) ในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 3 กระดานผสมสี (Imaginary Palette)
ที่มา : Senge, The Fifth Discipline : Fieldbook , 1990 : 254.

ดังนั้นการทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถามต้องมีการผสมระหว่างการสังเกต (Observing) การบอกเล่า (Telling) การถาม (Asking) และการสรุป (Generating) และมีส่วนที่ขัดขวางความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถามในกระดานผสมสี่คือการขัดขวางในกระบวนการถาม การถาม (Interrogating) เป็นการถามโดยไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองผิด ไม่สนใจผู้ที่ถูกถาม และการบอกเล่าแบบเผด็จการ (Dictates) ซึ่งเอาแต่ความคิดของตนเองโดยปฏิเสธความคิดผู้อื่น การสังเกตเช่นคนที่ไม่สนใจในการแสดงความคิดเห็นจะถอนตัว (Withdraw) โดยการเจียบแทนที่จะมีโอกาสในการเรียนรู้จากการสังเกต และรูปแบบการสนทนาที่ทำลายมากที่สุดคือ การเล่นเกมการเมือง (Politicking) เป็นการโต้เถียงอย่างไม่เปิดเผย ปฏิเสธการเรียนรู้จากการสร้างสมดุลการยืนยันความคิดเห็นและการถาม

ผลที่ได้จากความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถามก็คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีขึ้นซึ่งมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เข้าใจในเหตุผลของกันและกัน และยังสามารถนำไปสู่ทักษะในการสนทนา (Dialogue) ที่ดี เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน

จากแนวทางในการทดสอบข้อสรุปความคิดความเชื่อเพื่อไม่ให้เกิดการสรุปความเอาเอง ซึ่งพิจารณาถึงเหตุและผลในการอ้างถึง โดยอาศัยทักษะการตรวจสอบความคิด การถาม และความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม ทำให้เกิดการเรียนรู้จากความคิดความเชื่อของกันและกัน เพื่อนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ที่อยู่ในใจให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์โลกรอบตนเองต้องมีการเปิดกว้างทางความคิดเพื่อพิจารณาแก้ไขอย่างเปิดเผยไม่ว่าจะเป็นข้อผิดพลาดหรือข้อขัดแย้งขององค์กร และการเปิดกว้างทางการพูดให้มีการพูดคุยกันโดยตรง ไม่ใช่เพียงพูดกันในร้านอาหารหรือการนินทา โดยลดพฤติกรรมการปิดบังซ่อนเร้นขององค์กร มีการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างเป็นกันเอง ไม่ให้ฐานะตำแหน่งหรืออำนาจตามสายงานมาเป็นอุปสรรคต่อการแก้ปัญหา ให้เกิดการตัดสินใจร่วมกัน ช่วยเหลือกันแสดงถึงความไว้วางใจกันและยอมรับถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นหรือยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ให้มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นสิ่งนี้ต้องอาศัยค่านิยมของการเปิดกว้าง (Openness) และความดีความชอบ (Merit) ถือว่าเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเพื่อนำองค์กรไปสู่องค์กรเอื้อการเรียนรู้

2.4 การเปิดกว้าง (Openness)

Senge (1990) กล่าวว่า องค์การที่จะเป็นองค์การเอื้อการเรียนรู้ จะต้องเป็นองค์การที่เปิดกว้างทางความคิด (Openness) มีทัศนคติ (Norm) ของการเปิดกว้างในการพูดคุยยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่มีการครอบงำทางความคิด เปิดกว้างที่มองลึกเข้าไปภายในตัวบุคคล เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้าง (Open Communication) ซึ่งจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Learning) มีการยอมรับความแตกต่างของคน และมีบรรยากาศที่เปิดเผยและจริงใจต่อกัน

การเปิดกว้างตามแนวคิดของ Senge (1990) มี 2 ลักษณะคือ

1. Participative Openness เป็นการเปิดกว้างในทางความคิดโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม ขจัดการเมืองอิทธิพลหรือใช้ตำแหน่งงานมาครอบงำความคิด ให้เกิดการกระจายอำนาจทางการคิดและการตัดสินใจ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดกว้าง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน แบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ รวมทั้งความรู้สึกร่วมกัน รวมทั้งมีการแบ่งปันเหตุผลเบื้องหลังความคิดของตนให้ผู้อื่นได้รับรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Learning)

2. Reflective Openness เป็นการเปิดกว้างที่มองลึกเข้าไปในตัวบุคคล มองดูภายในความคิดของตน ให้มีการตระหนักถึงสมมุติฐาน การทดสอบและการพิสูจน์เส้นทางความคิดสู่ข้อสรุป ทำให้บุคคลมีความรอบคอบในการคิดและการพูดของตนเอง มากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้บุคคลากรในองค์การมีโอกาสในการคิดเกี่ยวกับงานของตนเองมากกว่าจะคอยการสั่งการ และให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และแนวคิดกันอย่างกว้างขวาง พัฒนาทักษะการพูดคุยสนทนาในการตรวจสอบความคิดและการถาม ฟังยอมรับนับถือ (Recognizing) ผู้อื่นทั้งความคิดและการพูด ตั้งใจฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ฟังการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากความคิดของผู้อื่น ฟังคนที่จะค้นหาความจริงมากกว่าจะปกป้องความคิดของตนเอง (Defensive) เพื่อเปิดกว้างไปสู่การเปลี่ยนแปลงในสภาพความเป็นจริง โดยไม่ยึดติดกับความคิดหรือความเชื่อเดิมที่ฝังใจ ทำให้เกิดการพัฒนาและขยายความคิดจากบุคคลไปสู่ทีมและองค์การในที่สุด

การเปิดกว้างทางความคิดทั้ง 2 ลักษณะทำให้ไม่ยึดมั่นถือมั่นในตนเอง มีความคิดเป็นอิสระ ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่ เป็นรากฐานที่จะนำไปสู่ลักษณะไฟแรงไฟรู้คู่ศักยภาพ (Personal Mastery) และการเปิดกว้างนี้ทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี เกิด

การเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Learning) และนำไปสู่การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และนำไปสู่บรรยากาศขององค์การที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้

เสนาะ ตีเยาว์ (2530) กล่าวว่า การเปิดกว้างประกอบด้วย 3 ลักษณะคือ

1. ความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่น
2. การรับรู้ข้อมูลของผู้รับข่าวสารต้องมีความเต็มใจที่จะแสดงปฏิกิริยาต่อข่าวสารที่เปิดเผยนั้นอย่างจริงจังและตรงไปตรงมา การนิ่งเฉย การไม่วิพากษ์วิจารณ์และการไม่มีความรู้สึกรับรู้ต่อข้อมูลนั้นก็ทำให้การเปิดเผยของอีกฝ่ายหนึ่งไร้ความหมาย ทุกคนต้องการหรืออย่างน้อยก็หวังว่าจะเห็นปฏิกิริยาการแสดงออกของอีกฝ่ายหนึ่งแม้จะเป็นการแสดงออกที่ไม่เห็นด้วยก็ตาม ก็ยังดีกว่าไม่แสดงอะไรออกมาเลย
3. การยอมรับความรู้สึกละความคิดที่แสดงออกว่าเป็นของเรา มีความรับผิดชอบต่อความคิดและความรู้สึกนี้โดยไม่ปิดความรับผิดชอบไปยังผู้อื่น

สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ข้อจำกัดในการนำแนวคิดการเปิดกว้างขององค์การเพื่อการเรียนรู้มาใช้ในสังคมไทยยังมีข้อจำกัดบางประการได้แก่

- พฤติกรรมการทำงานของคนไทยส่วนใหญ่เน้นความสามารถเฉพาะตัวมากกว่าการทำงานเป็นทีม
- ค่านิยมของคนไทยที่นิยมเคารพผู้อาวุโส ผู้อาวุโสในที่นี้หมายถึงผู้ที่มีอายุมากกว่า มีประสบการณ์มานาน เป็นผู้รอบรู้ รวมไปถึงผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า เช่น บิดามารดา อาจารย์ เจ้านาย รุ่นพี่ และให้ผู้อาวุโสตัดสินใจโดยอ้างว่าการตัดสินใจของผู้อาวุโสถูกต้องกว่า เพราะมีประสบการณ์มากกว่า แสดงออกจนกลายเป็นพฤติกรรมส่วนร่วม คือการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใหญ่ หากมีการโต้แย้งก็จำเป็นแบบนอบน้อมหรือเรื่องโดยยอมได้ก็ยอม แบบบัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น และให้รู้จักให้เกียรติและเกรงใจผู้อาวุโส ให้มีความสุข นอบน้อม

ดังนั้นการนำลักษณะการเปิดกว้างมาใช้ในสภาพสังคมไทยก็จะค่อนข้างประนีประนอมค่อยเป็นค่อยไปเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งภายใน

2.5 ความดีความชอบ (Merit)

การตัดสินใจที่ยึดเอาผลประโยชน์สูงสุดขององค์การเป็นหลักในการพิจารณา ไม่ยึดผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยให้ความเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็นทั้งในการฟังและการพูด

สถาพร ปิ่นเจริญ (2541) กล่าวว่า ระบบความดีความชอบ (Merit System) ของตำรวจประกอบไปด้วยหลัก 4 ประการดังนี้

1. หลักความสามารถ (Competence) เช่นการพิจารณาแต่งตั้งตำรวจจากความรู้ความสามารถ ประสบการณ์
2. หลักความเสมอภาค (Equality) เช่นการแต่งตั้งโดยไม่คำนึงถึงพวกพ้อง
3. หลักความมั่นคง (Security) เช่น การตรวจสอบถ้ามีการกลั่นแกล้งกัน
4. หลักความปลอดพ้นทางการเมือง (Political Neutrality) เช่น การปฏิบัติงานโดยไม่ก้าวร้าวอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบกัน และไม่มีการใช้อิทธิพลในการบังคับบัญชา

ค่านิยมของการเปิดกว้างและความดีความชอบ จะมีผลทำให้ความคิดความเชื่อที่ฝังลึกเกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้คนสามารถกล้าเปิดเผย กล่าววิพากษ์การมองโลกที่แตกต่างจากผู้อื่นได้อย่างสบายใจ และผู้อื่นก็เต็มใจฟังด้วย

3. วิธีการฝึกปฏิบัติลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

การฝึกเพื่อพัฒนาลักษณะรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้องมีการออกแบบการสร้างห้องปฏิบัติการทดลองเพื่อการเรียนรู้ (Learning Laboratories) เพื่อเป็นสนามฝึก และพัฒนาทักษะในการพูดถึงข้อสรุปความคิดความเชื่อ ในการทำงานจริง เป็นการแก้ปัญหาจริงขององค์กร โดยฝึกปฏิบัติทักษะต่างๆ และต้องมีการฝึกเป็นทีมอย่างเป็นระบบ

การฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาลักษณะรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อสรุปจากความคิดความเชื่อเกี่ยวกับปัญหาสำคัญๆ ขององค์กร ถ้าไม่มีการตรวจสอบความคิดความเชื่อ องค์กรจะทำงานตามที่ตนเองคุ้นเคย แบบสบายๆ นี่คือการฝึกทักษะทางธุรกิจ (Business Skills) และต้องพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยกันแบบต่อหน้าหรือทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills)

รูปแบบการฝึกปฏิบัติการพัฒนาการรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้แก่

- 1) The Left-Hand Column
- 2) Scenarios

1) The Left-Hand Column

เป็นการฝึกปฏิบัติการตรวจสอบความคิดอย่างเป็นระบบโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้มีความรู้สึกตัว มองเห็นรูปแบบความคิดความเชื่อที่มีผลต่อการคิดและการกระทำของคน ทั้งการอ้างเหตุผลและการกระทำของเราว่ามีส่วนทำให้สถานการณ์เลวร้ายขึ้นหรือไม่ ทำลายโอกาสในการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยแสดงรูปแบบความคิดจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและนำมา วิเคราะห์ข้อสรุปความคิดความเชื่อจากบทสนทนา และพัฒนาวิธีการคิดจากข้อสรุปสุดท้ายให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

การฝึกปฏิบัติ The Left-Hand Column โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เลือกปัญหา - เลือกปัญหาที่ยากและประสพด้วยตนเองระหว่าง 1 -2 เดือนที่ผ่านมา เป็นเรื่องความยุ่งยากระหว่างบุคคลที่พวกเราพยายามหลีกเลี่ยง เช่น

- คุณไม่สามารถตกลงกับเพื่อนสนิทได้
- เพียงคนเดียวไม่สามารถแก้ปัญหาได้
- คุณเชื่อว่าถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- คนในองค์กรต่อต้านหรือเชื่อว่าพวกเขาต่อต้าน การเปลี่ยนแปลงที่

คุณต้องการปฏิบัติ

- คุณเชื่อว่าทีมงานไม่ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่มีความสำคัญ โดยอธิบายสถานการณ์ปัญหาเพียงย่อๆ ตอบคำถามว่าคุณกำลัง พยายามทำอะไรให้สำเร็จบ้าง ใครหรืออะไรขัดขวางคุณ อะไรบ้างที่เกิดขึ้น

2. กระดาษช่องขวามือ (สิ่งที่พูด) – ระลึกถึงการสนทนาที่มีปัญหาหรือ จินตนาการถึงการสนทนาที่จะจัดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาและบันทึกลงช่องกระดาษทางขวามือ บทสนทนาอาจยาวหลายหน้ากระดาษ จะต้องเว้นว่างช่องซ้ายมือไว้ตลอดจนกว่าจะเขียนบท สนทนาจบลง

3. กระดาษช่องซ้ายมือ (สิ่งที่คิด) - ในกระดาษช่องซ้ายมือ ให้เขียนสิ่งที่คิด ในใจและความรู้สึกแต่ไม่ได้พูดออกมา

4. การสะท้อนความคิดจากช่องทางซ้ายมือ – สัมผัสตรวจดูความคิดในใจ ของเรา และถามคำถามตัวเองดังนี้

- อะไรเป็นตัวนำให้เราคิดและมีความรู้สึกเช่นนี้ที่แท้จริง
- ความตั้งใจที่แท้จริงคืออะไร สิ่งที่เราพยายามทำให้สำเร็จคืออะไร
- คุณทำผลงานได้สำเร็จตามที่ตั้งใจไว้หรือเปล่า
- คำวิจารณ์ของคุณมีส่วนทำให้เกิดความยุ่งยากได้อย่างไรบ้าง
- ทำไมคุณจึงไม่พูดตามที่เขียนในช่องซ้ายมือ

- คุณมีข้อสรุปความเชื่อที่คิดเอาเองเกี่ยวกับบุคคลอื่นว่าอย่างไรบ้าง
- สิ่งที่เสียไปจากการดำเนินการอย่างนี้และสิ่งที่ได้ตอบแทนคืออะไร
- อะไรเป็นตัวขัดขวางไม่ให้คุณกระทำอย่างอื่น
- คุณจะใช้ข้อความทางซ้ายมือเพื่อปรับปรุงการสื่อสารอย่างไร

และเมื่อมีการตรวจสอบและพิจารณาถึงเส้นทางความคิดในการนำไปสู่ข้อสรุปว่าคุณได้นำข้อมูลใดมาอ้างอิง ข้อมูลนั้นมีเหตุผลเพียงพอหรือไม่ ข้อมูลนั้นเป็นข้อเท็จจริงมากเพียงใดหรือเป็นเพียงการคาดเดา คุณเคยทดสอบข้อมูลเหล่านี้หรือไม่ สิ่งเหล่านี้เป็นคำถามในการตรวจสอบความคิดของตนเอง

2) Scenarios

การฝึกเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องจากสิ่งใหม่ในอนาคตโดยวางแผนภูมิอนาคตขององค์กรที่ตนอยากเห็น เรียกว่า Scenarios Planning ซึ่งเกิดขึ้นครั้งแรกที่บริษัท Royal Dutch/Shell

Scenarios Planning เป็นวิธีการเขียนบรรยายภาพเหตุการณ์ในอนาคต ตามที่ Napier Collyns ผู้คิดค้นแบบฝึกหัด Scenarios โดยให้คำจำกัดความว่าหมายถึง "การกระโดดข้ามไปถึงอนาคตตามที่คิดฝัน" (An Imaginative Leap into The Future) เพื่อให้ได้ข้อสรุปจากความคิดความเชื่อที่มีอยู่ในใจของบุคคล โดยคำนึงถึงสภาพทางการเมืองในปัจจุบัน เพื่อเป็นแรงในการกระตุ้นในภาวะปัจจุบัน การเขียนภาพเหตุการณ์ในอนาคตไม่ใช่การพยากรณ์และไม่ใช้การเขียนบรรยายเพื่อการเจรจาข้อตกลง แต่เป็นการหาทางร่วมในการทำความเข้าใจโลกร่วมกัน และสร้างสรรค์ภาพในอนาคต

ขั้นตอนของ Scenarios Planning

1. การปรับจุดมุ่งหมาย - โดยกำหนดจุดมุ่งหมาย ที่เป็นปัญหาจริงหรือเรื่องจริงที่น่าสนใจ และอาจเป็นเรื่องที่ไม่แน่นอน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม (กลุ่มควรมีตั้งแต่ 8 คนขึ้นไปแต่ไม่ควรเกิน 20 คน) ผู้เข้าร่วมควรเป็นผู้ที่มีผลประโยชน์ไม่ตรงกัน
2. ความเข้าใจในแรงผลักดัน - เมื่อภาพเหตุการณ์ในอนาคตถูกสร้างขึ้น จะมีแรงผลักดันระหว่างแรงผลักดันที่รู้ได้ล่วงหน้าอย่างมีเหตุผล กับแรงผลักดันที่ไม่มีความแน่นอน และแรงผลักดันที่ไม่แน่นอนนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดได้ล่วงหน้า เราไม่สามารถรู้คำตอบได้
3. การกำหนดเค้าโครงภาพเหตุการณ์ในอนาคต

4. กลยุทธ์ ฝึกซ้อม และการสนทนา - เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด เมื่อกำหนดเค้าโครงภาพเหตุการณ์ในอนาคตได้หลายภาพเหตุการณ์แล้ว ให้พิจารณา ว่ากลยุทธ์ใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด และอาจมีการฝึกซ้อมตามภาพเหตุการณ์นั้น ให้ทุกคนแสดงเป็นตัวละคร รวมทั้งการอธิบายภาพเหตุการณ์ในอนาคตให้ผู้อื่นให้เข้าใจ และให้เราเข้าใจผู้อื่นในองค์กร อาจทำให้ภาพวาดมีความชัดเจนมากขึ้น

ในการฝึก Scenarios Planning จะทำให้มีการยอมรับ และความเข้าใจกันและกันอย่างมากเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปสู่การหาข้อสรุปได้อย่างประสบความสำเร็จ เช่นตัวอย่างของ Adam Kahane นักวางแผนของบริษัท Shell ได้ใช้ Scenarios Planning กับผู้นำทางการเมืองของประเทศอาฟริกาได้ เขาพบว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกที่แตกต่างกันและแม้จะเป็นศัตรูกันจะสามารถพูดคุยได้อย่างเข้าใจ ด้วยการอธิบายเหตุการณ์ในอนาคตของแต่ละคน จากความคิดความเชื่อของแต่ละคนโดยมีแกนร่วมเดียวกัน ทำให้พวกเขาเข้าใจในความเชื่อความศรัทธาของกันและกันดียิ่งขึ้น และนำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกัน

สิ่งที่ต้องปฏิบัติในการฝึกพัฒนาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

1. ฝึกปฏิบัติด้วยกันตลอดเวลา เนื่องจากในการเรียนรู้ทักษะที่จะค้นหาความคิดความเชื่อที่ฝังลึกก่อให้เกิดปัญหาเรื้อรังในองค์กรนั้น ต้องใช้ทีมฝึกเดิมเพื่อให้สามารถสร้างทักษะนี้ให้อยู่ในความคิด อารมณ์และการกระทำให้เป็นการตอบสนองแบบอัตโนมัติ (automatic responses)
2. เตรียมพร้อมการแก้ไขปัญหาทางอารมณ์ จากความคิดเห็นที่แตกต่างกันจะเกิดการโต้เถียงเข้าข้างตนเอง หรือเกิดความผิดหวังกับตนเองหรือผู้อื่นเมื่อมีการทดสอบข้อสรุปจากความคิดความเชื่อ
3. ใช้สิ่งที่ไม่สมหวังเพื่อให้เกิดเป็นข้อคำถาม เมื่อบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกไม่สมหวัง เราจะตั้งคำถามกับตัวเองหรือทีมงานว่าทำไมถึงเป็นเช่นนั้น อะไรที่พวกเราไม่รู้
4. ระวังความตื่นเต้นและการกระทำที่ไม่มีการควบคุม เมื่อทีมงานได้ค้นพบสิ่งที่พวกเขาเห็นว่าจริง รู้สึกตื่นเต้นและอยากที่จะลงมือทำทันที แต่สิ่งนี้เป็นเพียงการสร้างความคิดความเชื่อของพวกเขาใหม่เท่านั้นเอง ไม่มีการทดสอบ ซึ่งอาจทำให้พวกเขาตาบอดยิ่งขึ้น ดังนั้นในการพัฒนาลักษณะลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นต้องอาศัยช่วงเวลาในการคิดทบทวน และทดสอบข้อสรุปจากความคิดความเชื่อใหม่ก่อนจะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร

5. คุณสามารถสร้างสรรค์การรับรู้โลกรอบตัวอย่างใหม่ได้ เนื่องจากความคิดความเชื่อมาจากจินตนาการไปสู่การกระทำ จากนั้นจึงมาตรวจสอบความคิดความเชื่อใหม่ๆ ว่าสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงหรือยัง ถ้าไม่สามารถสร้างสรรค์ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องขึ้นใหม่ได้ การเปลี่ยนแปลงความคิดความเชื่อก็ไม่เกิดขึ้น

จากการฝึกพัฒนาลักษณะรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด แม้ว่าตอนแรกในการฝึกจะไม่ตรงกับโลกของเรา หรือโลกที่แท้จริง แต่เมื่อมีการฝึกทักษะในการตรวจสอบความคิด การถาม การยืนยันความคิดของตนเอง บทพื้นฐานของการเปิดกว้างและความดีความชอบแล้ว ทั้งความคิด อารมณ์และจิตใจ รวมไปถึงพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของเรา ส่งผลให้มีการเปิดเผยความคิดความเชื่อ อย่างชัดเจนมีเหตุผล ตระหนักและสำรวจตนเอง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นได้อย่างอัตโนมัติและไม่รู้สึกตัว และพัฒนาพัฒนาการรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้องอย่างต่อเนื่องและถาวร

4. กรณีศึกษาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของบริษัท Hanover และบริษัท Shell

บริษัท Hanover

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เป็นเป้าหมายที่สำคัญของบริษัทประกัน Hanover และนำสู่ค่านิยมและเป็นประเพณีที่คงอยู่กับองค์กรมานาน โดยสร้างวินัยพื้นฐานในการทำงานคือ การเปิดกว้าง (Openness) และความดีความชอบ (Merit) รวมทั้งทักษะในพัฒนาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องอีกด้วย

หลักความเชื่อเรื่อง ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของบริษัท Hanover มีดังนี้

1. ประสิทธิภาพของผู้นำต้องมีการพัฒนาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องอย่างต่อเนื่อง
2. อย่าบังคับให้มีการสนับสนุนการรับรู้ภาพลักษณ์ของโลก แต่ควรเป็นการตัดสินใจสรุปข้อมูลด้วยตนเองเพื่อการทำงานที่ดีที่สุดของพวกเขา
3. การสรุปข้อมูลด้วยตนเองย่อมจะมีผลต่อตัดสินใจและการนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า
4. ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องจะทำให้เขาสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้เหมาะสมขึ้น

5. สมาชิกกลุ่มไม่ได้มีหน้าที่ในการตัดสินใจแต่จะเป็นผู้ช่วยในการทดสอบและเพิ่มเติมลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
6. การรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวที่หลากหลายย่อมทำให้มีมุมมองที่หลากหลายด้วย
7. กลุ่มจะเพิ่มกระแสความเคลื่อนไหวของกลุ่มและความรู้ที่คนๆเดียวไม่สามารถทำได้
8. เป้าหมายไม่ใช่การเข้ากันได้ของกลุ่ม
9. แต่เมื่อกระบวนการทำงานดำเนินไปจะนำไปสู่การเข้ากันได้ที่เหมาะสมของกลุ่ม
10. ค่าของผู้นำวัดจากการสร้างให้ผู้อื่นมีการรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวที่หลากหลายขึ้น

บริษัท Shell

บริษัท Shell เป็นองค์การที่นำความคิดเรื่ององค์การเอื้อการเรียนรู้มาใช้และตระหนักถึงความสำคัญและพบศักยภาพของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยวางแผนกระบวนการเรียนรู้ (Planning as Learning) ใหม่และจัดตั้งผู้นำภายใน (internal boards of directors) โดยการพัฒนาเทคนิค Scenario Planning ซึ่งเป็นการวางแผนประเมินภาพเหตุการณ์ของโลกในปัจจุบันและวางแผนภาพเหตุการณ์ในอนาคต

ในปี 1970 และ 1980 เป็นช่วงเวลาของกระแสความแปรปรวนทางธุรกิจน้ำมันโลก บริษัท Shell ได้มีการใช้เทคนิค Scenario โดยให้ผู้จัดการอาวุโสและผู้จัดการท้องถิ่นมาร่วมมือกันในการแสดงความคิดเห็นของตน ความคิดเห็นที่ได้แสดงออกมาเช่น การลดการสร้างโรงกลั่น การสำรวจแหล่งน้ำมัน จากเทคนิคการวางแผนภาพเหตุการณ์ในอนาคตนี้บริษัท Shell ได้ค้นพบถึงข้อสรุปจากการรับรู้ ความคิด ความเชื่อของผู้จัดการแต่ละคนต่างสาขาเป็นทางเลือกที่ต่างกัน รวมทั้งสิ่งที่ค้ำภายในใจเพื่อให้เกิดการค้นพบโลกทัศน์ใหม่ นำไปสู่กลยุทธ์ใหม่เป็นโดยให้ทุกคนได้มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Consensus) และได้อิสระในการดำเนินงานตามท้องถิ่นตามวัฒนธรรมของตน และสิ่งที่สำคัญของการวางแผนนี้คือ การสนทนาพบปะกับแบบเห็นหน้าเห็นตา (face to face)

ศักยภาพของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนั้นทำให้บริษัท Shell ได้มีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องผ่านวิกฤตความแปรปรวนทางธุรกิจน้ำมันมาได้และเจริญเติบโตขึ้น มีการวางแผนการเรียนรู้ ค่านิยม ประเพณีให้เป็น สถาบันการเรียนรู้ (Institutional Learning) โดยมีหลักในการทำงานลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เริ่มจาก การ

สะท้อนความคิดภายในใจ นำขึ้นมาเปิดเผย และพิจารณาความคิดนั้นโดยใช้ทักษะการตรวจสอบความคิด ทักษะการถามและทักษะความสมดุลระหว่างการยืนยันความคิดของตนเองและการถาม

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

1) Espoused Theory versus Theory-In-Use

(ทฤษฎีสันับสนุนจากคำพูดและทฤษฎีสันสนับสนุนจากการนำไปใช้)

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องนี้เป็นการทำความเข้าใจในโลกทั้งวิธีคิดและวิธีการปฏิบัติตัว เพราะการเกิดการเรียนรู้ที่แท้จริงนั้นต้องส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการกระทำ ไม่ใช่แค่ได้ความรู้ใหม่หรือเพียงแค่มีข้อคิดดีๆเท่านั้น

Espoused Theory เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการพูด และ Theory-In-Use เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการกระทำ เช่นผู้บริหารพูดอยู่เสมอถึงความสำคัญของการเรียนรู้เป็นทีมแต่เมื่อนำมาปฏิบัติเขามักใช้อำนาจในการตัดสินใจเสมอโดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น หรือการสร้างวิสัยทัศน์แต่ไม่มีใครปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ที่สร้างขึ้น ดังนั้นจึงต้องทำให้ความคิด คำพูด โดยเฉพาะการกระทำให้เกิดขึ้นจริง จึงจะทำการเกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

2) Cognitive Theory

Senge (1990)กล่าวในหนังสือ The fifth discipline : fieldbooks หน้า 235 ว่า การรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเป็นการนำทางจากพุทธิปัญญา (cognitive) โดยใช้ "mental map" และ Senge ก็ยังได้อ้างถึง The Mind's new science ของ Howard Garder ซึ่งกล่าวเรื่อง "Mind" เป็นส่วนที่สำคัญของ Cognitive Science ว่าเป็นภาพจำลองแทนที่ในใจ (Representation) นั่นก็คือ การที่ภาพในใจสะท้อนออกมาจากกระบวนการคิด จากความรู้ และการจัดระเบียบความรู้ในระบบความทรงจำแสดงออกทางสัญลักษณ์ทั้งการกระทำและการพูด (Mandles และคณะ , 1983 อ้างถึงในเพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์, 2540) ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ซึ่งหมายถึงการรับรู้ภาพลักษณ์และรูปแบบความคิดความเชื่อความเข้าใจของคนที่มีต่อโลก ดังนั้นจึงทำให้เห็นว่ากระบวนการคิดหรือพุทธิปัญญาจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ทฤษฎีพุทธิปัญญาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางปัญญา ทั้งการรับรู้ การจำ การประเมิน ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การรับรู้เข้าสู่ความจำระยะสั้น (Short-Term) มีการเปลี่ยนแปลง การเก็บสะสม และการสร้างตลอดเวลาจนเป็นความจำระยะยาว (Long-term) เป็นความเชื่อที่ลึกซึ้ง และมีการเชื่อมโยงของกระบวนการคิดเป็นแผนที่ในใจ (Mental Map) เป็นกระบวนการทางปัญญาที่สามารถอธิบายเส้นทางความคิดของบันไดความคิด (Ladder of Inference)

Flavell (1985 อ้างถึงในเพ็ญพิไล ฤทธาคุณานนท์, 2540) ได้กล่าวว่า แนวคิดทางพุทธิปัญญาในระดับวัยผู้ใหญ่จะมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลและมีการเชื่อมโยงโครงสร้างทางความคิดได้มากขึ้น ซึ่งบางครั้งจะมีวิธีการแก้ปัญหาจากความทรงจำมากกว่าเหตุผล Flavell กล่าวว่า การประมวลผลความคิดอย่างรวดเร็วอาจทำให้เกิดความไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการตัดสินใจโดยยังมีข้อมูลไม่เพียงพอ อาจมีการกระโดดข้ามทางความคิดไม่มีการตรวจสอบข้อมูลที่เราได้รับรู้ ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดการด่วนสรุปความคิด (Leaps of Abstraction) ของบันไดความคิด (Ladder of Inference)

ทักษะการตรวจสอบความคิด (Reflection Skill) เป็นการตรวจสอบและพิจารณาข้อสรุปความคิดเห็นของตนเอง จากข้อมูลไปสู่ข้อสรุปความคิด และการกระทำ โดยให้รู้สึกตัวถึงการรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตนเองว่าก่อตัวขึ้นมาได้อย่างไร ทำให้กระบวนการคิดช้าลงจนมีความรู้สึกตัวมากขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีพุทธิปัญญาในด้านอภิปัญญา (Metacognition) ซึ่งหมายถึง ความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงกระบวนการคิดทางปัญญาของตนเอง เป็นกิจกรรมทางปัญญาที่ควบคุมกระบวนการคิด

อภิปัญญา (Metacognition) แบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1. ความรู้ทางอภิปัญญา (Metacognitive Knowledge) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรู้คิด เป็นความรู้ที่สะสมในสมอง ความรู้เป็นทั้งข้อเท็จจริงและกระบวนการ
2. ประสบการณ์ทางอภิปัญญา (Metacognitive Experience) หมายถึง ความรู้และประสบการณ์ทางอารมณ์ที่มีต่อการใช้ปัญญา มักใช้เมื่อต้องคิดไตร่ตรอง คิดอย่างมีคุณภาพ

ทักษะการตรวจสอบความคิด (Reflection Skill) เป็นการทำให้ความคิดลอยตัวขึ้นมาจากก้นบึ้ง (Surface to Depth) และตรวจสอบความคิดของตนเอง โดยทำความเข้าใจในความเป็นเหตุเป็นผล (Causal Relations) และใช้กรอบอ้างอิงภายใน (Allocentric

Representation)ตนเอง มีให้ความคิดของตนเองและผู้อื่นบิดเบือน เพราะเรามักใช้ตนเองเป็นแหล่งอ้างอิงหรือเป็นฐานในการตัดสินใจผู้อื่น โดยตีความเข้าข้างตนเองมากกว่าตอบสนองตามความเป็นจริงและมีการตัดสินพฤติกรรมผู้อื่นจากลักษณะนิสัยเขาเอง และตัดสินพฤติกรรมตนเองจากสิ่งแวดล้อม เช่น เขาหกล้มเพราะชุ่มช้ำม ฉันทกล้มเพราะมันมีด โดยยึดตนเองเป็นศูนย์กลางและมีกรอบอ้างอิงภายนอก (Egocentric Representation)ทำให้เกิดกลไกการป้องกันตนเองจนเป็นนิสัย (Defensive Routines) ดังนั้นทักษะการตรวจสอบความคิดของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องจึงสอดคล้องกับแนวคิดทางพุทธิปัญญาในการทำความเข้าใจในความเป็นเหตุเป็นผลของกรอบอ้างอิงภายในและภายนอกตนเอง

ทักษะการถามและการยืนยันในความคิดของตนเองสอดคล้องกับทฤษฎีพุทธิปัญญาของ Piaget ที่กล่าวถึงโครงสร้างทางความคิด (Scheme)ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาโดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย 2 รูปแบบคือ

1. การดูดซึมเข้าสู่โครงสร้าง (Assimilation) เป็นการตีความและรับข้อมูลจากภายนอกเข้าสู่โครงสร้างทางความคิดโดยอาศัยความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่แล้ว นั่นก็คือปรับสภาพแวดล้อมให้เข้ากับโครงสร้างความคิดของเรา

2. การปรับโครงสร้าง (Accommodation) เป็นการสังเกตข้อมูลจากภายนอกตามความเป็นจริงแล้วปรับโครงสร้างทางความคิดของเราให้เข้ากับความเป็นจริงนั้น นั่นก็คือการปรับโครงสร้างความคิดของเราให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

จากแนวคิดทั้งสองนั้นสามารถอธิบายถึงกระบวนการคิดในทักษะการถามและการยืนยันในความคิดของตนเองของการรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เมื่อมีการแสดงความคิดของตนเองและผู้อื่น ตนก็จะนำความคิดที่เหมาะสมกับแนวคิดของตนมาปรับใช้ เป็นการยืนยันความคิดของตนเอง (Advocacy) เพื่อให้ตนเองสามารถพูดคุยสนทนาได้อย่างมีเป้าหมายและมีแนวทางความคิดของตนเองเสียก่อนมิใช่เพื่อการสนทนาเพื่อยึดแนวคิดของผู้อื่นสอดคล้องกับการดูดซึมเข้าสู่โครงสร้าง (Assimilation) และเมื่อมีการสนทนาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเมื่อมีข้อมูลที่ต่างจากแนวคิดของตน มีการซักถามโต้แย้ง (Inquiry) เพื่อให้ได้ข้อสรุปสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและนำข้อสรุปนี้มาปรับแนวคิดของตนให้สอดคล้องกับการปรับโครงสร้าง (Accommodation)

ดังนั้นการพัฒนาโครงสร้างทางความคิดให้สร้างสรรคมากที่สุดจะต้องมีทั้ง การดูดซึมเข้าสู่โครงสร้างและการปรับโครงสร้าง สลับไปมาทั้งการรับข้อมูลให้สอดคล้องกับแนวคิดของตนและปรับแนวคิดของตนให้สอดคล้องกับความเป็นจริง เสมือนกับการทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการถามและการยืนยันในความคิดของตนเอง

ทฤษฎีพุทธิปัญญาสามารถอธิบายกระบวนการของลักษณะรับรู้โลกรอบตัวอย่าง ถูกต้องได้ในเชิงของกระบวนการคิด เริ่มตั้งแต่

- 1) กระบวนการทางปัญญาในการอธิบายเส้นทางการคิดไปสู่ข้อสรุป จากบันไดความคิด (Ladder of Inference)
- 2) พัฒนาการของผู้ใหญ่ในการแก้ปัญหาจากความทรงจำมากกว่าเหตุผลส่งผลให้เกิดการด่วนสรุปความคิด(Leaps of Abstraction)
- 3) มีความรู้ความเข้าใจในความรู้ความคิดของตนโดยการตรวจสอบ สอปปิจารณาความคิดของ อภิปัญญา (Metacognitive) สอดคล้องกับทักษะการตรวจสอบ ความคิด (Reflection Skill)
- 4) การใช้กรอบอ้างอิงภายใน (Allocentric Representation) และ กรอบอ้างอิงภายนอก(Egocentric Representation) ในการทำความเข้าใจเหตุผลและที่มาของ ความคิดเพื่อนำมาใช้ในทักษะการตรวจสอบความคิด (Reflection Skill)
- 5) การดูซึมเข้าสู่โครงสร้างและการปรับโครงสร้างที่อธิบายการทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการถามและการยืนยันในความคิดของตนเอง

6. วิธีการเรียนรู้ในการพัฒนาทักษะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

6.1 การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Knowledge) เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองเหมาะสมกับผู้เรียนที่มีวุฒิภาวะสามารถรับผิดชอบการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ เป็นการเรียนที่ผู้เรียนที่นำตนเอง สอดคล้องกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ เป็นการพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการศึกษา จากสายตาตนเองและสายตาของผู้อื่น

การศึกษาตนเองแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่

1. ศึกษาว่าตนเองทำอะไรได้บ้าง
2. ศึกษาว่าตนเองมีความรู้ (Knowledge) และความเข้าใจ (Understanding) อะไรบ้าง ถือเป็นภาระหน้าที่ในตนเอง (Self-Confidence)
3. ทำความรู้จักกับตนเองว่าตนเองคือใคร และต้องการเป็นอะไรในอนาคต เป็นการค้นหาบุคลิกภาพ (Personality) และเอกลักษณ์แห่งตน(Identity)
4. ระดับนี้เป็นระดับสูงสุดของ Self-Knowledge เป็นการทำความเข้าใจตนเองอย่างลึกซึ้ง (Insight) รู้ว่าตนเองต้องทำอะไรได้บ้าง รู้ตามความต้องการ (Needs) ของตนเอง ซึ่งเป็นเครื่องชี้นำการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง สามารถกำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ เส้นทางในการเรียนรู้ (Learning Path) และวิธีการที่จะเรียนรู้ (Method of Learning) ของตนเองได้

6.2 วิธีการเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ (Learning to Learn) เป็นวิธีการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาศักยภาพ (Potential) ในการเรียนรู้ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคของการศึกษาตนเองโดยการหาจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) ศึกษาวิธีคิด และวิธีการในการให้เหตุผลของตนเอง ศึกษาวิธีการรับรู้ และการตั้งสมมุติฐานของตนเองเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แล้วกำหนดวิธีการและแนวทางในการเรียนรู้ของตนเอง

6.3 วิธีการเรียนรู้แบบ Inquiry Technique เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้แบบนี้ คือการใช้การพูดคุยสนทนาซักถาม (Dialogue) โดยระดมความคิดออกมาจากสมองคน เป็นการเรียนรู้โดยมีการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับคนอื่น เรียนรู้ถึงแนวคิดและวิธีการคิดของตนเองให้อยู่บนพื้นฐานของการเปิดกว้างทางความคิด (Open Mind) และความไว้วางใจ (Trust) เป็นวิธีการเรียนรู้ที่จะกระตุ้นให้คนได้คิดวิเคราะห์ (Critical) ในการตอบโต้ ซักถามโต้แย้งความคิดของคนอื่น ก่อให้เกิดการเรียนรู้ การใช้ความคิด การพัฒนาทักษะของการเรียนรู้แบบ "Inquiry Skill" ทำได้โดย

1. พัฒนาการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observation)
2. การให้ความสนใจกับผู้คน สังคม วัฒนธรรม ค่านิยม และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปขององค์กร
3. การฝึกฝนการถ่ายทอดความคิด (Implicit) ของตนเองออกมาเป็นคำพูดหรือภาพพจน์ที่เป็นรูปธรรม (Explicit)
4. มีการตั้งสมมุติฐานที่ถูกต้อง และค้นหาคำตอบหรือทดสอบสมมุติฐานนั้นด้วยการพูดคุย หรือการถกเถียงสนทนา
5. สร้างความสัมพันธ์อันดี และความร่วมมือกับคนอื่น (Learning with Each Other) โดยใช้ "Talk Model" ประกอบไปด้วย
 - 1) การบอกเล่า (Tell) การบอกเล่าความคิด ความเชื่อ และความต้องการของตนเองให้คนอื่นได้รับรู้
 - 2) การถามคำถาม (Ask) ในสิ่งที่คนอื่นแสดงให้เห็นให้เราเรียนรู้
 - 3) การตั้งใจฟัง (Listen) ในสิ่งที่คนอื่นพูดในความหมายของเขา
 - 4) การเปิดกว้างการยอมรับ และรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น (Keep)

6.4 วิธีการเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning)

วิธีการนี้จะสอนให้คนได้เรียนรู้ผ่านการแก้ปัญหาและพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาเก่าสู่การแก้ปัญหาใหม่ โดยอาศัยการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานดังนี้

- 1) การเรียนรู้จากประสบการณ์
- 2) การเรียนรู้โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น

- 3) การเรียนรู้โดยให้ผู้ร่วมงานวิจารณ์และแนะนำ
- 4) การเรียนรู้โดยนำเอาคำแนะนำจากผู้ร่วมงานไปปฏิบัติ
- 5) การเรียนรู้โดยการทบทวนร่วมกับผู้ร่วมงานถึงสิ่งที่ได้นำไปปฏิบัติ

ว่าได้รับความรู้จากการเรียนรู้ในเรื่องดังกล่าวหรือไม่

ดังนั้นการเรียนรู้จะต้องเริ่มจากบุคคลได้เผชิญปัญหาและมีโอกาสแก้ปัญหาพร้อมกับผู้ร่วมงาน มีโอกาสร่วมมือกันในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานของแต่ละคนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากการทำงาน การเรียนรู้แบบนี้เรียกว่าการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ และส่วนที่สำคัญคือให้เป็นการเรียนรู้ร่วมกันจากความเป็นจริง

เทคนิคการเรียนรู้โดยการปฏิบัติ ได้แก่

1. Action Research ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องมีการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เป็นการค้นหาความต้องการ ในการเปลี่ยนแปลงโดยศึกษาปัญหาต่างๆ แล้วเสนอหนทางแก้ไข ทำได้โดยการรวมกลุ่มคนที่มีปัญหาค้นคว้ากับเข้าด้วยกัน
 - 1.1 ให้มีการนำเสนอปัญหาของแต่ละคนต่อกลุ่ม
 - 1.2 ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา
 - 1.3 วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันในกลุ่ม สรุปเป็นความเห็นของกลุ่ม
 - 1.4 วางแผนการนำไปปฏิบัติ
 - 1.5 นำไปปฏิบัติ (Action Implementation)
2. Action Reflection Learning เป็นการเรียนรู้จากการทำงาน การแก้ไขปัญหในงาน พัฒนาการเรียนรู้ร่วมกับคนอื่นซึ่งอาจทำได้โดย
 - 2.1 มอบหมายงานที่ท้าทายให้ทำ
 - 2.2 ให้คนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ
 - 2.3 มอบหมายให้ทำงานโครงการ (Project Work)
 - 2.4 ให้มีการประชุม ปรึกษาหารือ สัมมนาภิเษมในเรื่องงาน
3. Action Science เป็นเทคนิคที่รวบรวมข้อมูลจาก Action Research และ Action Reflection learning มาสร้างเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการทำงาน หรือการปฏิบัติงานร่วมกัน พัฒนาให้คนได้ทำอย่างที่เขาคิด (Think) และพูด (Speaking) นสร้างเทคโนโลยีต่างๆ เข้าช่วย เช่น Action Technology ซึ่งประกอบด้วย
 - 3.1 การใช้ประโยชน์ (Utilizing) จากความรู้ที่ได้จากการทดลองปฏิบัติ (Action Experiments)
 - 3.2 Team Network ให้มีการเรียนรู้และทำงานไปพร้อมๆ กัน โดยผ่านเครือข่าย

ข่ายการทำงานเป็นทีม

3.3 การกระตุ้นให้คนมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และองค์การ

(Will / Courage)

3.4 สร้างแนวคิด วิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาที่ยากกว่า และซับซ้อนกว่า

3.5 สร้างเครื่องมือใหม่ๆ ในการเรียนรู้ให้แก่ทุกคน

3.6 เปลี่ยนระบบที่ไม่เหมาะสม

จากการศึกษาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องผู้วิจัยพบว่า การจะทำให้ นักเทคโนโลยีการศึกษามีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องได้นั้นมีตัวแปรหลายด้านที่ส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีลักษณะดังกล่าว ซึ่งตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษาและคัดสรรมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

1) ลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงาน ซึ่งรายละเอียดของตัวแปรคัดสรรทั้ง 2 ด้านนี้จะกล่าวต่อไปในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหน้า 88

2) ลักษณะการสื่อสาร

ตอนที่ 4 การสื่อสาร

การสื่อสารเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเพราะ ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องเป็นการเปิดเผยและแลกเปลี่ยนความคิดซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารเป็นช่องทางในการนำความคิดความรู้สึกไปยังผู้อื่นได้ เนื่องจาก การสื่อสารเป็นกระบวนการที่บุคคลแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดและความรู้ซึ่งกันและกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจกันตลอดเวลา การสื่อสารนั้นมีพลังอย่างมากต่อการพัฒนาองค์การ เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือโยงไม่ว่าจะเป็นการควบคุมงาน การสั่งการวินิจฉัย การประสานงานและช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของตนเองเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและทำให้กิจการขององค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียว

1. ความหมายของการสื่อสาร

Frank and Brownell (1989 อ้างถึงใน อรนุช เมฆาวิบูลย์ , 2539) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึง การที่บุคคลหนึ่งหรือผู้ส่ง พยายามใช้สัญลักษณ์ใดๆก็ตามในการส่งความรู้สึกหรือความคิดที่มีความหมายจำเพาะเจาะจงให้เกิดเป็นความคิดในใจของอีกบุคคลหนึ่งหรือผู้รับ

The American Society of Training Directors ให้คำจำกัดความหมายไว้ว่า กระบวนการสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดหรือข่าวสารข้อมูล เพื่อที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจและเชื่อในระหว่างกันหรือเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

James and Charles (1986 อ้างถึงในบัลดี อุณหะเลขกะ, 2533) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการส่งความคิด ข่าวสาร ข้อเท็จจริงและความรู้สึกของบุคคลไปสู่ผู้อื่น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม โดยเฉพาะการสื่อสารแบบเปิดจะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร

Gilson and Odiome (1962) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การคือ การแลกเปลี่ยนคำพูดอักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสาร เพื่อที่จะทำให้สมาชิกในองค์การหนึ่งได้เข้าใจความหมาย และสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นๆได้

Lewis (1980 อ้างถึงในอรนุช เมฆาวิบูลย์, 2539) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การเป็นกระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด หรือทัศนคติระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานในหน่วยงานต่างๆโดยใช้สื่อต่างๆในการถ่ายทอด ข่าวสาร ความคิด หรือทัศนคติเหล่านั้น

Megginson (1967 อ้างถึงในกมลเวช นิตยสุทธิ, 2531) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การคือการกระจายหรือสื่อความเกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับกับเขา ข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่างๆกลับขึ้นมา และต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน

สรุปได้ว่าการสื่อสารคือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งและผู้รับ

2. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วิจิตร ศรีสอ้าน (2512) กล่าวว่า วัตถุประสงค์สำคัญ 2 ประการเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การคือ

1. เพื่อให้ข่าวสารข้อเท็จจริง ความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานไปได้ด้วยดี
2. ช่วยสร้างทัศนคติ ให้แรงจูงใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในหน่วยงานดีขึ้น หน่วยงานที่มีระบบการสื่อสารที่ดี มักจะเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพเพราะทุกคนต้องมีส่วนร่วมในหน่วยย่อย

เสนาะ ตีเขารวี (2530) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ได้แก่

1. เพื่อให้คนได้รู้จักตนเอง เพราะ การที่เราได้พูดคุยกับบุคคลอื่นก็เท่ากับเราได้ดูภาพสะท้อนของตัวเองจากบุคคลเหล่านั้น เราได้เรียนรู้ถึงความรู้สึกของเราที่มีต่อบุคคลอื่น ที่มีต่อโลกภายนอกในแง่มุมมองที่แตกต่างกัน จะทำให้เราทราบความจริงในตัวเราทั้งในแง่บวกและแง่ลบ นอกจากทำให้เรารู้จักตัวเองในสายตาของบุคคลอื่น คนอื่นมีความรู้สึกและมองเราอย่างไร ใครที่ชอบเราและใครไม่ชอบเราเพราะเหตุใด ซึ่งเป็นการช่วยให้เราเห็นภาพพจน์ของตัวเองในแนวอื่นที่เราไม่เคยรู้จักมาก่อน
2. เพื่อให้เข้าใจโลกภายนอก ทั้งความรู้และทัศนคติ ในการได้รับข่าวสาร การอภิปรายหรือถกเถียง
3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เพราะการสื่อสารกับบุคคลอื่นเป็นเพราะคนนั้นต้องการที่จะรู้จักและมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการสังสรรค์สมาคมเพราะการสื่อสารไม่ได้มุ่งทำงานเพียงอย่างเดียวแต่ต้องมุ่งที่การสร้าง ความเข้าใจ สร้างความรักความชอบพอกัน เช่น การปรึกษาเรื่องงานบางครั้งเราใช้เวลากับการพูดเรื่องอื่น เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว หรือการจัดฝึกอบรม สัมมนาทำให้ได้พบ ได้รู้จักกับบุคคลอื่น และได้รับความสัมพันธ์อันดีไปนอกจากเรื่องความรู้ทางวิชาการ
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม เนื่องจาก วิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมมีหลายวิธีได้แก่ การอ่านหนังสือ การเข้าอบรมหลักสูตรพิเศษ การหัดสร้างแนวคิด การดูภาพยนตร์ และอื่นๆ แต่วิธีหนึ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ก็คือการสื่อสาร เพราะ การเรียนรู้จากตัวเองและจากบุคคลอื่นที่สื่อสารกับเราทำให้เราได้เห็นข้อดีและข้อบกพร่องของตนที่ควรปรับปรุง แนวคิดหรือทัศนคติต่างๆในการสื่อสารส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม

Derek Torrington และ Jane Weightman (1994) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ดังนี้

1. เพื่อให้พนักงานทราบและเกิดการยอมรับและเกิดปฏิกิริยาไปในทางเดียวกันในกฎต่างๆขององค์การ
2. เพื่อให้ทราบและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ยังต้องการ
3. เพื่อรักษาคติพจน์ในการทำงานและพัฒนาความยึดมั่นต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ
4. เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น สิ่งที่ต้องกระทำ มาตรฐานคุณภาพ เป็นต้น

บทบาทหน้าที่ที่สำคัญของการสื่อสารมี 4 ประการคือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ , 2541)

1. การควบคุม คือการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาการและผู้ใต้บังคับบัญชาในการบังคับบัญชาการ การติดตามงาน การประเมินผลงานเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ
2. การจูงใจ คือ ผู้บังคับบัญชาการสามารถจูงใจและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยบอกถึงความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน เช่น การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน การชมเชย
3. การแสดงออกทางอารมณ์ คือ การสื่อสารสามารถช่วยลดความคับข้องใจทางด้านอารมณ์โดยการพูดคุยกับผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน
4. การให้ข้อมูล การสื่อสารในองค์การเพื่อรับทราบข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจการกำหนดกลยุทธ์

3. รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง วิธีการส่งข่าวสารให้ผู้อื่นสามารถรับรู้และเข้าใจข่าวสารนั้นได้จำแนกได้หลายประเภทได้แก่

1. จำแนกตามรูปแบบการสื่อสาร (อุทัย บุญประเสริฐ, 2529) มี 2 รูปแบบคือ
 - 1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-Way Communication) คือการส่งข่าวสารจากผู้ส่งถึงผู้รับเท่านั้นฝ่ายเดียว เช่น การออกคำสั่ง ข้อกำหนด
 - 1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) คือ การสื่อสารโดยเปิดโอกาสให้ผู้ส่งและผู้รับสามารถมีการโต้ตอบข้อมูลข่าวสารและป้อนกลับแลกเปลี่ยนข่าวสารต่อกันและกันได้ เช่น การพูดคุย สนทนา สัมภาษณ์ อภิปราย

จากทฤษฎีการสื่อสารในด้าน Uncertainty Reduction Theory ของ Infante A. Dominic, Rancer S. Andrew และ Womack F. Deanna, 1993) พบว่า การสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่ช่วยลดความไม่แน่ใจ โดยมีการโต้ตอบกลับไปมา จึงสามารถตรวจสอบปฏิกิริยาตอบกลับ (Feed Back) ของอีกฝ่ายได้ว่าผู้รับสารเข้าใจสารที่ส่งไปหรือไม่ หรือว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้องหรือไม่ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ ก็คือ Interactive Strategies ซึ่งหมายถึง กลยุทธ์การสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลโดยการซักถามเมื่อมีข้อสงสัย หรือชี้แจงข้อมูลต่างๆเพื่อลดความไม่แน่ใจ

จากงานวิจัยของกัลยิมา ไตกะคุณะ (2541) พบว่า การสื่อสารแบบสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่เน้นมนุษย์สัมพันธ์ไปพร้อมๆกับการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเป็นกันเอง สอดคล้อง

กับงานวิจัยของเขมารตี มาสิงบุญ (2535) พบว่า การเปิดโอกาสให้พยาบาลได้เสนอแนวคิดต่างๆ จะช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอกับพยาบาลดียิ่งขึ้น และสมยศ นาวิกการและผุสดี รุมาคม (2520 อ้างถึงในกัลยิมา โตกะคุณะ, 2541) พบว่า ทิศทางการบริหารที่เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดคือการสื่อสารสองทางโดยเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูด ได้เสนอความคิด

2. จำแนกตามลักษณะการใช้มี 2 รูปแบบคือ

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) คือ การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนขั้นตอนที่วางไว้ ข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ตัวอย่างเช่นการสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นระเบียบตามแบบแผนและธรรมเนียมในการปฏิบัติราชการ การสื่อสารแบบเป็นทางการนิยมใช้สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร 2 ช่องทาง (เสาวลักษณ์ สิงหโกวิทย์, 2525) ได้แก่

2.1.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร คือการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้ชัดเจน และแสดงออกโดยทางลายลักษณ์อักษร การสื่อสารรูปแบบนี้สามารถบันทึกข้อมูลข่าวสารต่างๆได้เป็นอย่างดี สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้ ตัวอย่างเช่น หนังสือราชการ หนังสือเวียน รายงาน คู่มือ จดหมายข่าว บันทึกข้อความ เอกสารต่างๆเพื่อแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ

2.2.2 การสื่อสารแบบเป็นทางการทางวาจา คือการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้ชัดเจน และแสดงออกโดยทางวาจา การสื่อสาร ในรูปแบบนี้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้พูดสามารถปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้เหมาะสมกับความเข้าใจของผู้ฟังได้ เช่น การประชุม อบรมสัมมนา การประกาศ

จากการศึกษาของทิตาพร เลิศสมบุญ (2532) พบว่าการสื่อสารในการสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรที่เป็นทางการจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด การสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการสื่อสารข่าวสารทั่วไป และการสื่อสารทางวาจาเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการยุติข้อโต้แย้ง สอดคล้องกับการศึกษารูปแบบการสื่อสารและวิธีการสื่อสารระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ของRice (1993) พบว่าการสื่อสารด้วยวาจาโดยใช้วิธีการพบปะ พูดคุยโดยตรงและการประชุมเป็นวิธีการที่เหมาะสมมากสำหรับการสื่อสารในหน่วยงาน รองลงมาคือการใช้โทรศัพท์ การสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการศึกษาเรื่องบทบาทพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัตนาวดี บุญญาประภา (2520 อ้างถึงใน โอบเอื้อ

หิรัญวิศ, 2542) พบว่า การปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสั่งการ มอบหมายงาน และแจ้งเจ้าหน้าที่ทราบกฎ ระเบียบด้วยวาจาค่อนข้างน้อยจึงทำให้การปฏิบัติงานมีปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจและรับข่าวสารไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น

สมยศ นาวิการ (2527) กล่าวว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการจะขาดการ แสดงออกทางอารมณ์ หลีกเลียงหรือไม่พิจารณาความคิดเห็นที่อาจกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ ผลที่ตามมาในระยะยาวคือ การตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่นน้อยลง ขาดความสามารถในการคาดคะเนปฏิกริยาทางอารมณ์ของบุคคลอื่นอย่างถูกต้อง ในที่สุดองค์การจะประกอบด้วยบุคคลที่ไม่สามารถสื่อสารความรู้สึกของพวกเขาและใช้กฎ นโยบายมาตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างตายตัว ขาดการประนีประนอมซึ่งกันและกัน

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) คือ การสื่อสารที่ไม่มีแบบแผนหรือรูปแบบที่แน่นอน เช่นการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยส่วนตัว การพบปะในชีวิตประจำวัน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ไม่เสียเวลาผ่านขั้นตอนต่างๆ ในงานที่ต้องการความเร่งด่วนหรือพูดคุยเรื่องที่จะเลียดอ่อน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีการใช้ช่องทางการสื่อสารดังนี้

2.2.1 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร คือการสื่อสารในลักษณะที่กระทำกันเองส่วนตัว ไม่ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดและแสดงออกโดยทางลายลักษณ์อักษร เช่นจดหมายส่วนตัว การส่งบันทึก บัตรสนทนา

2.2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางวาจา คือ การสื่อสารในลักษณะที่กระทำกันเองส่วนตัว ไม่ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดและแสดงออกโดยทางวาจา เช่น การสื่อสารทางโทรศัพท์ การบอกต่อกันไป ข่าวลือ

จากทฤษฎีการสื่อสารในด้าน Uncertainty Reduction Theory ของ Infante A. Dominic, Rancer S. Andrew และ Womack F. Deanna, 1993) กล่าวว่า การสื่อสารสองทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่ช่วยลดความไม่แน่ใจโดยมีการโต้ตอบกลับไปมา จึงสามารถตรวจสอบปฏิกริยาตอบกลับ (Feed Back) ของอีกฝ่ายได้ว่าผู้รับสารเข้าใจสารที่ส่งไปหรือไม่ หรือว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้องหรือไม่ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ ก็คือ Interactive Strategies ซึ่งหมายถึง กลยุทธ์การสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลโดยการซักถามเมื่อมีข้อสงสัย หรือชี้แจงข้อมูลต่างๆเพื่อลดความไม่แน่ใจ

กัลยิมา ไตกะคุณะ (2541) พบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่เน้นมนุษยสัมพันธ์ไปพร้อมๆ

กับการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเป็นกันเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณ รักรธรรม (2525) ที่กล่าวว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมิใช่เป็นการสื่อสารเพียงเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความชอบพอและความเชื่อถือ

หลุยส์ จำปาเทศ (2522) กล่าวว่าลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบเป็นทางการ คือมีความรวดเร็วในการสื่อสารมาก แต่มีข้อเสียที่ข่าวสารอาจผิดจากความเป็นจริงได้ง่าย สอดคล้องกับ Davis (1976 อ้างถึงในอรุณ เมฆาวินบูลย์, 2539) ที่แสดงความคิดเห็นว่าการสื่อสาร แบบไม่เป็นทางการจะเต็มไปด้วยข่าวที่ไม่ได้รับการยืนยันความถูกต้อง ซึ่งจะถูกลำเลียงไปตาม ช่องทางระหว่างบุคคลหรือเป็นข่าวโคมลอยที่สื่อสารกันโดยปราศจากความชัดเจนและไม่ทราบ ที่มาของแหล่งข่าวสารที่แน่นอน ดังนั้นการปฏิบัติงานขององค์การควรมีการสื่อสารแบบไม่เป็น ทางการก่อนแล้วจึงตามด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการภายหลังหรือควบคู่กันจะได้ทั้งความ สะดวก รวดเร็วและถูกต้องสมบูรณ์

การสื่อสารภายในองค์การมีทั้งการสื่อสารที่เป็นทางการ เช่นการออกคำสั่งที่เป็น ลายลักษณ์อักษร การสื่อสารโดยใช้จดหมายข่าว การประชุม การออกคำสั่งทางวาจา และการ สื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่นบันทึกส่วนตัว การสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Lewis, 1980 อ้างถึงในอรุณ เมฆาวินบูลย์, 2539) ซึ่งการสื่อสารทั้งสองแบบนี้จะคาบเกี่ยวและมีส่วนสนับสนุน หรือเอื้ออำนวยซึ่งกันและกัน ทำให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย ขององค์การได้

3. จำแนกตามทิศทางทางการสื่อสาร โดยจำแนกตามลักษณะและทิศทาง การกระจายข่าวสารในองค์การ ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทางดังนี้

3.1 การสื่อสารแบบแนวตั้ง (Vertical Communication) คือ การสื่อสารตาม โครงสร้างของสายบังคับบัญชา แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ การสื่อสารจากบนลงล่างและการ สื่อสารจากล่างขึ้นบน

3.1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) คือการ สั่งการหรือแจ้งให้ทราบจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติงานตามโครงสร้างขององค์การ ซึ่ง Katz และ Kahn (1966) กล่าวว่าจุดมุ่งหมายของการสื่อสารแบบบนลงล่างมี 5 ประการ 1) เพื่อให้แนวทางการปฏิบัติงานที่จำเพาะเจาะจงในการสั่งงาน 2) เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติและขั้นตอน การดำเนินงานขององค์การ 3) เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุผลสำคัญของงาน 4) เพื่อบอก ผู้ใต้บังคับบัญชาถึงการปฏิบัติงานของเขา 5) เพื่อให้ข่าวสารแบบอุดมการณ์ที่จะช่วยให้เขาซึ่งใน

เป้าหมาย และประเภทของข่าวสารที่จัดส่งได้แก่ 1) วิธีการทำงานในรูปแบบของคำแนะนำ คำสั่ง คำอธิบาย คู่มือการปฏิบัติ 2) วัตถุประสงค์ของการทำงาน 3) นโยบายขององค์การได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เงินเดือน การรักษา พยาบาล การลาฯลฯ 4) ผลจากการปฏิบัติงานของพนักงาน 5)เป้าหมายขององค์การ

การให้ข้อมูลด้านวิธีการทำงาน Katz และ Kahn (1966) ให้ข้อสังเกตว่า ถ้าคนเราทราบเหตุผลของงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำแล้วมักจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และถ้าได้ทราบต่อไปถึงความสัมพันธ์ของงานที่ตนปฏิบัติกับระบบงานส่วนรวม คนเราจะยิ่งผูกพันกับเป้าหมายขององค์การยิ่งขึ้นตามส่วน สอดคล้องกับ Davito (1994 อ้างถึงในโอบเชื้อ หิรัญรัตน์, 2542) กล่าวว่า การที่หัวหน้าห่อผู้ช่วย สื่อสารให้พยาบาลประจำการเข้าและรับทราบขอบเขตงานและความรับผิดชอบจะส่งผลให้เกิดความผูกพันและรักองค์การและเป็นแรงผลักดันให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การให้ข้อมูลด้านวัตถุประสงค์การทำงาน เสนาะ ตีเยาว์ (2530) กล่าวว่า การเปิดเผยความตั้งใจหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดการยอมรับมากขึ้นและส่งผลถึงความสำเร็จของงานอีกด้วย และในด้านผลการทำงาน เขมมาวดี มาสิงบุญ (2535 อ้างถึงในกัลยิมา ไตกะคุณะ, 2541) พบว่าผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในข่าวสารด้านผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานโดยให้ทราบโดยทั่วกัน

การสื่อสารจากบนลงล่างจึงมีความสำคัญอย่างมากในการสื่อสารข่าวสารข้อมูลจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสารโดยหัวหน้างานทำให้พนักงานสามารถโต้ตอบซักถาม และลดการบิดเบือนข่าวสารได้มาก (วิญญูลี สุทธิวิเศษ, 2540) สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยิมา ไตกะคุณะ (2541) พบว่าพนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลจากหัวหน้ามากที่สุดและหัวหน้าให้ข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุดเนื่องจากคุณลักษณะความน่าเชื่อถือและการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทของหัวหน้ามีมาก รวมทั้งความรับผิดชอบของข่าวสารนั้นจากหัวหน้า สอดคล้องกับการศึกษาของ Barnard (1968) ที่พบว่าผู้บริหาร คือ ศูนย์กลางของการสื่อสาร ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารข้อมูลจากที่ต่างๆและผ่านข่าวสารข้อมูลเหล่านั้นไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย

สมยศ นาวิการ (2527) แสดงความคิดเห็นว่า การสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การ แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าการสื่อสารจากบนลงล่างนี้มีใช้ราบรื่นเสมอไป อาจมีปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารหรือในบางองค์การอาจเกิดความเบื่อหน่ายและขาดความสนใจที่จะติดตามข่าวสารหรือปฏิเสธการสื่อสารได้ และอาจมาจากผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีการสื่อสารแบบสั่งการ มีการชี้แจงรายละเอียดของข่าวสารน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจ เนื่องจากมีความแตกต่างด้านระดับ

การศึกษา (Devito, 1994) รวมทั้งการสื่อสารตามสายบังคับบัญชายิ่งมากขึ้นตอนเท่าไร การติดต่อ บิดเบือนข่าวสารยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งรัตนาวดี บุญญาประภา (2520 อ้างถึงใน โอบเอื้อ หิริวัตร, 2542) พบว่าถ้าหัวหน้ามีการสั่งการ มอบหมายงาน และแจ้งเจ้าหน้าที่ทราบกฎ ระเบียบ ด้วยวาทะก่อนข้างน้อยจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจและรับข่าวสารไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น

3.1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) คือการส่งสารจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชาตามโครงสร้างขององค์การ เพื่อต้องการคำตอบเพิ่มเติม แสดงความคิดเห็น รายงานผลการปฏิบัติงาน คำชี้แจง คำขออนุมัติ คำร้องเรียน คำเสนอแนะ เป็นต้น ซึ่ง Katz และ Kahn (1966) กล่าวว่าเนื้อหาสาระของการสื่อสารแบบบนลงล่างคือ 1) เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวผู้ใต้บังคับบัญชา การปฏิบัติงาน และปัญหา 2) เป็นเรื่องเกี่ยวกับคนอื่น และปัญหาของคนอื่น 3) เป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน 4) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการและวิธีการที่จะปฏิบัติให้บรรลุตามความต้องการ และประเภทของข่าวสารที่จัดส่งจากเบื้องล่างไปยังเบื้องบนได้แก่ 1) งานที่เขาทำอยู่ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า แผนงานในอนาคต 2) ปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข 3) ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น 4) ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงานต่อองค์การ นโยบาย

เนื้อหาสาระในการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้ต้องชัดเจนและตรงต่อความต้องการที่จะให้ผู้บังคับบัญชาได้รับทราบ เพื่อให้ทราบแนวคิดและแนวทางการปฏิบัติงาน ปัญหาในการปฏิบัติงาน ความต้องการความช่วยเหลือและความคิดเห็นต่างๆของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของสมยศ นาวิกาน (2527) กล่าวว่า การสื่อสารจากล่างสู่บนจะมีการให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของบุคคลที่บริหารงานองค์การ ทำให้หัวหน้าทราบว่าลูกน้องพร้อมในการรับข้อมูล เข้าใจ และลูกน้องยอมรับสิ่งที่หัวหน้าได้บอกมากน้อยเพียงใด ทำให้เกิดการชื่นชมและจงรักภักดีต่อองค์การด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถามและให้ข้อเสนอแนะทางการดำเนินงานขององค์การและช่วยให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาของพวกเขาได้เอง

ดังนั้นผู้ที่เป็นหัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสได้ถาม แสดงความคิดเห็นในการตอบโต้ ซึ่งการทำเช่นนี้จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมและนิยมชมชอบ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ (Pffifer และ Fels, 1964 อ้างถึงในอัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) รวมถึงความถี่ในการติดต่อสื่อสารก็จะเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับพนักงานในองค์การด้วย (Homan, 1950 อ้างถึงในอัศวฤทธิ์

อูทัยรัตน์, 2537) แต่ในสภาพการสื่อสารในองค์กร Sharma (อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, 2527) ยังพบความยุ่งยากของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ซึ่ง Sharma ชี้ให้เห็นว่ามีเหตุผลมาจาก

- 1) การปกปิดความคิดของพนักงานเนื่องจากพวกเขา รู้สึกยุ่งยากเมื่อต้องคุยกับหัวหน้า และวิธีการที่ดีที่สุดในการเลื่อนตำแหน่งคือ การเห็นด้วยกับหัวหน้า
- 2) หัวหน้าไม่สนใจปัญหาและไม่ตอบสนองต่อปัญหาของพนักงาน และระงับการติดต่อจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน
- 3) ขาดรางวัลในการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน ทำให้ขาดความต่อเนื่อง
- 4) หัวหน้าเข้าหายากและไม่ตอบสนองต่อสิ่งที่ลูกน้องพูด หัวหน้ายุ่งเกินไปที่จะรับฟัง หรือลูกน้องไม่สามารถเข้าหาหัวหน้าได้

ดังนั้นการสื่อสารจากล่างขึ้นบนควรมีหลักการในการสื่อสารซึ่ง Planty และ Machaver (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2527) ได้เสนอหลักการการสื่อสารจากล่างขึ้นบนดังนี้

- 1) ต้องมีการวางแผน : โดยให้ความไว้วางใจและการเปิดเผยเป็นพื้นฐาน
- 2) ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- 3) ต้องใช้ช่องทางประจำ
- 4) ต้องเน้นความรู้สึกและเปิดรับการแสดงความคิดเห็นจากระดับต่ำ : ตำแหน่งของบุคคลแตกต่างกันทำให้การแปลความหมายและการรับรู้เหตุการณ์ต่างกันด้วย ความแตกต่างทางค่านิยมและลำดับความสำคัญนำไปสู่ความแตกต่างในการอ้างอิงและการสรุปได้
- 5) ต้องมีการรับฟังอย่างตั้งใจ : ไม่ใช่ต้องใช้เวลาอดทน แต่ให้เป็นความต้องการอย่างแท้จริง ทำให้พวกเขาเกิดความสบายใจ และให้มีความตึงเครียดในการเปิดเผยน้อยที่สุด หรือไม่มีเลย โดยให้เห็นถึงความตั้งใจเปิดรับและความตั้งใจฟังความคิดเห็น

3.2 การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) คือการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน โดยสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารตามงานที่ได้รับมอบหมายหรือภารกิจที่รับผิดชอบร่วมกัน Stuart and Moran (1993) กล่าวว่า การสื่อสารตามแนวนอนมีจุดมุ่งหมายเพื่อประสานงาน ให้และแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล แก้ปัญหาหรือความขัดแย้งในการทำงาน และสร้างความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสารแบบนี้จะพบเห็นทั่วไปในองค์กรและมักเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากกว่าเป็นทางการ เช่น การเขียนบันทึกส่วนตัว การพูดคุยโดยใช้โทรศัพท์ หรือระหว่างพักเลิกงาน การประชุมอย่างไม่เป็นทางการ การปรึกษาระหว่างการปฏิบัติงาน

การสื่อสารตามแนวนอนจะช่วยลดปัญหา ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็ว และยังช่วยลดความคับข้องใจทางด้านอารมณ์โดยการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541) เพราะถ้ามีการสื่อสารในระดับเดียวกันไม่เพียงพอ ไม่สามารถพูดคุยปรึกษาหารือกันได้ จะก่อให้เกิดการขัดแย้ง การทำงานซ้ำซ้อน บรรยากาศของความไม่เป็นมิตร การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น และการขาดการประสานงาน (อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537)

รูปแบบการสื่อสารเพื่อให้เกิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรม (สินีนานู กำเนิดเพชร , 2539) โดยอาศัยแนวคิดดังนี้

- 1) แนวทาง KAP หมายถึง การมุ่งเปลี่ยนแปลงความรู้ เพื่อให้เกิดทัศนคตินำไปสู่วิธีการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น การบรรยาย การจัดอบรม การสอนงานชี้แจง
- 2) แนวทาง PAK หมายถึง การปฏิบัติโดยการสาธิตทำให้อุเพื่อให้เกิดทัศนคติซึ่งได้รับความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อให้เกิดการยอมรับ
- 3) แนวทาง AKUS หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการให้ข่าวสาร ข้อมูล และความรู้เทคนิคเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ ให้เกิดความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจนเกิดทักษะจากการปฏิบัติจริงเช่น การอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความคิดเห็นร่วมกันของกลุ่มโดยให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เพื่อนำไปปฏิบัติทำให้เกิดความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง และนำไปปฏิบัติจนเกิดทักษะ
- 4) แนวทาง MAK หมายถึงการหาปัจจัยประกอบและวิธีการที่จะให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเพื่อนำไปสู่ความรู้ในทางปฏิบัติ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารข้างต้นผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารมีบทบาทในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น รวมทั้งความรู้สึกของบุคคลในองค์กร ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรมและมีความถูกต้องจะส่งผลให้การสื่อสารทางความคิด ความรู้สึกตรงตามจุดมุ่งหมายไม่มีการบิดเบือนหรือดวนสรุปความคิดเอาเอง และการสื่อสารยังเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (อรุณ รักธรรม, 2525) จากการวิเคราะห์ของผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตอนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนักเทคโนโลยีการศึกษา

จากการศึกษา ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและสมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาดังนี้

ชาญชัย พิพัฒน์สันติกุล (2529) ได้ศึกษาเรื่องสภาพของเทคโนโลยีการศึกษาไทยในปี 2550 ตามความคาดการณ่นักเทคโนโลยีการศึกษา พบว่า ในปี พ.ศ. 2540 สภาพการเรียนเน้นรายบุคคล สอดโดยเน้นความรู้มากกว่าเนื้อหา มีแหล่งวิทยาการสำหรับค้นคว้าหาความรู้ สภาพหลักสูตรเทคโนโลยีการศึกษาระดับปริญญาตรีเน้นการใช้เครื่องมือและแนะนำให้ผู้เรียนได้และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสมัยใหม่ และในระดับบัณฑิตศึกษาเน้นให้ผู้เรียนเชี่ยวชาญแขนงหนึ่งโดยเฉพาะ เน้นการออกแบบระบบ วิจัยทางเทคโนโลยีการศึกษาและการจัดฝึกอบรม ศึกษาขบวนการทางเทคโนโลยีการศึกษา เน้นการวิจัย และบทบาท หน้าที่ของบุคลากรทางเทคโนโลยีการศึกษาในปี พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 พบว่า บุคลากรทางเทคโนโลยีมีบทบาทเป็นผู้วิจัย เป็นผู้วางแผนและวิเคราะห์งานทางเทคโนโลยีการศึกษา รวมทั้งมีคุณลักษณะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี

ลาวัลย์ ปานดิษฐ์ (2531) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชนตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหน่วย พบว่า สมรรถภาพด้านทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมากที่สุด และการรับรู้ของนักเทคโนโลยีการศึกษาและตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยพบว่า สมรรถภาพที่จำเป็นมากที่สุดคือการตระหนักในความสำคัญและประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรับรู้เกี่ยวกับสมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาของหัวหน้าหน่วยเห็นว่าทักษะในการตั้งคำถามมีความจำเป็นต่อนักเทคโนโลยีการศึกษา

พวงทอง สถิตพงศ์สถาพร (2533) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในฐานะตัวกลางการแพร่กระจายนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา พบว่า ผู้บริหารครูผู้สอนและครูโสตทัศนศึกษาเห็นว่านักเทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทในฐานะตัวกลางการแพร่กระจายนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาในด้านการแนะนำนวัตกรรม การให้รายละเอียด และการใช้นวัตกรรม การสาธิต การฝึกอบรมการใช้นวัตกรรม การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และการเสริมแรงหลักการใช้นวัตกรรมเป็นบทบาทที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง

ทงศักดิ์ ปัดจะภาศ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารต่อบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดอุดรธานี สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ด้านความรู้ ความเข้าใจของนักเทคโนโลยีการศึกษามีความรู้ความสามารถในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาเผยแพร่อยู่เสมอ และด้านเจตคติของนักเทคโนโลยีการศึกษามีความกล้าแสดงออกทางความคิดเห็นในการแก้ปัญหาหรือการปรับจากข้อเสนอแนะและจากนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานจนเกิดผลดีแก่หน่วยงานในระดับมาก

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนักเทคโนโลยีการศึกษาสรุปได้ว่า แนวโน้มทางเทคโนโลยีการศึกษามีการเปลี่ยนแปลงตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมส่งผลให้บทบาทหน้าที่ของนักเทคโนโลยีการศึกษา นักเทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทหน้าที่เป็นผู้วิจัยวางแผนงานและต้องมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี และมีบทบาทเป็นตัวกลางการเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะของนวัตกรรม และมีความรู้ความสามารถในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ กล้าคิดกล้าแสดงออกทางความคิด และมีทักษะในการตั้งคำถามเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนั้นนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงต้องมีการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และคุณลักษณะของนักเทคโนโลยีการศึกษา โดยมีการพัฒนาทางด้านทัศนคติซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะรับรู้โลกกรอบตัวอย่างถูกต้องของแนวคิดองค์การเอื้อการเรียนรู้

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การเอื้อการเรียนรู้

จากงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การเอื้อการเรียนรู้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่เน้นกรณีศึกษาและนำเสนอแนวคิดองค์การเอื้อการเรียนรู้ ดังนี้

กัลยาณี คำแดง (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะและวินัยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานกลุ่มงานช่าง/วิศวกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-40 ปี อายุงาน 0-5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ มีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริงในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความใฝ่ใจพัฒนาตน

ประพันธ์ หาญกว้าง (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์การแห่งการเรียนรู้ : แนวทางการพัฒนาองค์การและทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในอนาคต เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดย

การศึกษาจากเอกสารเพื่อเป็นแนวคิดเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ แนวทางการพัฒนาองค์การและทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับองค์การของไทยในสภาพแวดล้อมปัจจุบันและอนาคต

เจริญสุข ภาวศิริพงษ์ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นการวิจัยที่หาแนวทางการปรับเปลี่ยนวิธีการให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของไทย โดยมีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นตัวอย่างโดยมีการพัฒนาองค์การให้มีบรรยากาศที่เสริมการเรียนรู้ตลอดเวลาและมีปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จคือความร่วมมือและเข้าใจเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสารในองค์การและความสามารถในการเลือกแนวทางและกิจกรรมที่เหมาะสมกับองค์การ

กาญจนา เกียรติธนาพันธ์ (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศขององค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา กองสาธารณสุขและสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นการศึกษาศึกษาปัจจัยในการพัฒนาตามแนวคิดของ Michael J.Marquardt (1996) พบว่า อายุ สถานะทางตำแหน่งที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้การพัฒนาองค์การ ผู้บริหารมีความสำคัญต่อการกำหนดทิศทางในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาองค์การ และต้องอาศัยความตั้งใจจริง ความร่วมมือ ใช้เวลาภายใต้บรรยากาศที่เอื้ออำนวยจึงจะส่งผลต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

กิงกาญจน์ เพชรศรี (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยใช้กรอบแนวคิดของ Michael J.Marquardt (1996) พบว่า พนักงานมีความเห็นว่าศักยภาพการพัฒนาไปสู่องค์การเอื้อการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามระดับตำแหน่ง สายการทำงาน ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการพัฒนาไปสู่องค์การเอื้อการเรียนรู้ไม่ต่างกัน

นันทพร โชติณัฐิต (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ในรูปแบบทีมข้ามสายงาน พบว่า การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์การและเป็นไปในทางที่ดีขึ้น สำหรับองค์การที่สลับซับซ้อนมีกระบวนการทำงานและการบริหารที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานจะถูกเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการพัฒนาองค์การ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การเป็นแบบราบหรือการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานและบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วรรณาท แสงจันทร์ (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวคิดและวิธีส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาแนวคิดและวิธีส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ปัจจัยสนับสนุน ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค วิเคราะห์นโยบายในการพัฒนาและเป้าหมายหลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน พบว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นวิธีที่มีความเหมาะสมกับผู้เรียนที่มีวุฒิภาวะสามารถรับผิดชอบการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ เป็นผู้ชี้แนะตนเอง แต่การเรียนรู้แบบนี้ยังไม่คุ้นเคยกับลักษณะนิสัยคนไทย ดังนั้นจึงต้องมีการแนะนำ คอยเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน องค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างกว้างขวางและมีแหล่งวิทยากรสำหรับค้นคว้า

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การเอื้อการเรียนรู้ สรุปได้ว่าเป็นการศึกษาแนวคิด องค์การเอื้อการเรียนรู้เพื่อหาแนวทางการพัฒนาองค์การ ซึ่งส่วนใหญ่เน้นกรณีศึกษา และมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดองค์การเอื้อการเรียนรู้ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ผู้บริหาร บรรยากาศขององค์การ นอกจากนี้ยังมีการวัดระดับการเป็น องค์การเอื้อการเรียนรู้ และวัดระดับลักษณะทั้ง 5 ขององค์การเอื้อการเรียนรู้ด้วย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

จากการศึกษาผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องโดยตรง มีเพียงงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้เรื่ององค์การเอื้อการเรียนรู้ที่สนับสนุนด้านลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้แก่

บุษผา พวงมาลี(2542) ศึกษาเรื่องการรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร และฝ่ายพยาบาลของสังกัดกระทรวงกลาโหม สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขพบว่า ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับสูง และฝ่ายพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับปานกลาง

กัลยาณี คำแดง (2542) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะและวินัยในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าพนักงานกลุ่มงานช่าง/วิศวกรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-40 ปี อายุงาน 0-5 ปี ระดับ

การศึกษาปริญญาตรีส่วนใหญ่ มีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริงในระดับมากที่สุด รองลงมา คือความใส่ใจพัฒนาตน

ธรรมรัตน์ วัฒนบุตรและคณะ (2540) ศึกษาเรื่อง องค์การเอื้อการเรียนรู้ : ศักยภาพของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในปัจจุบัน กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในองค์ประกอบเรื่องไฟแรงใฝ่รู้คู่ศักยภาพและลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องที่ต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผล

จากการค้นคว้าวิจัยลักษณะรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้องไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงแต่มีงานวิจัยที่กล่าวถึงภาพลักษณ์ทางด้านวิชาชีพได้แก่

โสรัตน์ คณิงคิด (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล ได้ศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามแนวคิดของสตราเซน (Strsen, 1992) โดยมีการประเมินภาพลักษณ์จากการวิเคราะห์จากสื่อต่างๆซึ่งการรับรู้ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพทั้งในด้านดีและไม่ดี

การประเมินภาพลักษณ์สามารถนำมาใช้กับการประเมินลักษณะรับรู้โลกรอบตัวอย่างถูกต้องได้ว่าขณะนี้บุคคลมีภาพลักษณ์ต่อวิชาชีพอย่างไรหรือมีภาพลักษณ์ต่อสังคมเป็นอย่างไร เพื่อประเมินข้อดี ข้อเสีย จุดเด่นจุดด้อย สิ่งที่เป็นที่ยอมรับและไม่เป็นที่ยอมรับ เพื่อปรับปรุงแก้ไขภาพลักษณ์หรือส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น และทราบความต้องการที่แท้จริงของบุคคลและความคาดหวังของผู้อื่นเพื่อให้สามารถตอบสนองอย่างถูกต้อง จากงานวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาภาพลักษณ์ ได้แก่ (พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร, 2537)

- เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อมเช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา
- ช่องทางการสื่อสาร เพราะช่องทางการสื่อสารจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการรับความสมบูรณ์ของเหตุการณ์แตกต่างกัน เพราะช่องทางการสื่อสารจะเป็นประเด็นแรกของการรับรู้เหตุการณ์ ดังนั้นคุณสมบัติของ "ข่าวสาร" และ "ตัวสื่อ" ย่อมมีความสำคัญที่สุด
- องค์ประกอบเฉพาะบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของพยาบาลทั้งการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นจริงและในอนาคต ได้แก่ เมนเดสและหลุยส์ (Mendez & Louis, 1991) ได้ศึกษาภาพลักษณ์วิชาชีพของนักศึกษาพยาบาล และมาริเนอร์-ทอมมี่ ซีไวเออร์ มารีคคี และอัลสติน (Marriner-Tomey, Schwier,

Maricke, Austin, 1990) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลและการปฏิบัติงานของพยาบาลที่เกิดขึ้นจริงกับภาพลักษณ์ในอุดมคติของนักเรียนมัธยมศึกษา พบว่าภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจริงและในอนาคตมีความแตกต่างกัน

สำหรับในประเทศไทยมีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์เกี่ยวกับพยาบาลในด้านการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นจริง แต่ไม่ได้ศึกษาภาพลักษณ์ในอนาคต ได้แก่งานวิจัยของวิจิตร ศรีสุพรรณ และวิภาดา คุณาวิกติกุล (1997) และสิระยา สัมมาวาจ (2541) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลตามแนวคิดของนักศึกษาพยาบาลชั้นที่ 2, 3 และ 4 โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล จีวีวรรณ โปธิศรี และปราชิตย์ อุจะรัตน์ (2541) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของพยาบาลและวิชาชีพการพยาบาลตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ และโสรัตน์ คณิงคิด (2542) ได้ศึกษาภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคัตสรรด้านต่าง ๆ ได้แก่

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคัตสรรด้านลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงาน

จากงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงาน และสรุปจำแนกแต่ละตัวแปรดังนี้

เพศ

เพศเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างกันหลายด้าน จากงานวิจัยของ อภันตรี รอดสุทธิ (2540) พบว่า เพศต่างกันมีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกอย่างถูกต้อง และกัลยาณี คำแดง (2542) พบว่า เพศชายมีการรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกอย่างถูกต้องได้ในระดับมากที่สุด และในด้านการยอมรับนวัตกรรม Demos (1978) พบว่าครูชายมีการเปิดกว้างในด้านความคิดในการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษามากกว่าครูหญิง จารึก ชุกิตติคุณ (2524) พบว่า นักศึกษาเพศชายมีลักษณะมุ่งเฝ้าหาความรู้และยอมรับสิ่งใหม่ๆ มากกว่านักศึกษาหญิง รุ่งฟ้า รักษาดี (2526) พบว่าครูภาษาไทยที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศมีการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนต่างกัน

อายุ

อายุเป็นตัวชี้พฤติกรรมด้านการปรับตัวต่อสภาวะใหม่ๆ ของสังคม (Wohlwill, 1970 อ้างในสุจิตรา บุญอยู่, 2541) และแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และผลงานวิจัยของ Thondike กล่าวว่า อายุของบุคคลไม่เป็นอุปสรรคในการเรียนรู้และช่วงที่มีความสามารถในการ

เรียนรู้สูงสุดคืออายุประมาณ 22 ปี และจากงานวิจัย กาญจนนา เกียรติธนาพันธ์(2541) พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน อกันตรี รอดสุทธิ (2540) พบว่า อายุ 20-30 และ 31-40 ปี มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ เรื่องโลกทัศน์ที่มองเห็นโลกตามความเป็นจริงในระดับปานกลาง และอายุ 41-50 มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องโลกทัศน์ที่มองเห็นโลกตามความเป็นจริงในระดับต่ำ กัลยาณี คำแดง(2542) พบว่า อายุระหว่าง 20-40 ปี มีโลกทัศน์ที่มองเห็นโลกตามความเป็นจริงในระดับมากที่สุด และในด้านการยอมรับนวัตกรรม วีรวัดณ์ พิงเจริญ (2538) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาของครูโรงเรียนประถม ซึ่ง Rogers and Other (1974) พบว่าครูที่ทราบความคิดใหม่ทางการศึกษาในระยะเริ่มต้นมักเป็นครูที่มีอายุน้อยกว่าคนอื่นๆในโรงเรียนเดียวกัน สอดคล้องกับพนาลัย อยู่สำราญ (2535) และบุญนิตย์ ไวกู้ศึก (2522) พบว่าครูอายุตั้งแต่ 25 - 30 ปีมีความตระหนักถึงความรู้ใหม่และวิธีการใหม่ การแสวงหาความรู้มากกว่าครูที่มีอายุมาก

ระดับการศึกษา

กิงกาญจน์ เพชรศรี(2542) การศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การเอื้อการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับกาญจนนา เกียรติธนาพันธ์(2541) กัลยาณี คำแดง(2542) และ อกันตรี รอดสุทธิ(2540) และยังพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ความสำคัญของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในด้านโลกทัศน์ที่มองเห็นโลกตามความเป็นจริงไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องโลกทัศน์ที่มองเห็นโลกตามความเป็นจริงในระดับมาก มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อเนื่อง และในด้านการยอมรับนวัตกรรม Rogers and Other (1974) พบว่า ครูที่ทราบความคิดใหม่ทางการศึกษานั้นมักเป็นครูที่ได้รับการศึกษามากกว่าครูอื่นในระดับเดียวกัน สอดคล้องกับภารดี ศิริบุรี (2525) พบว่า อาจารย์ที่วุฒิสองกว่าเป็นบุคคลที่มีการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงความเจริญก้าวหน้าทางการศึกษามากกว่าอาจารย์ที่มีวุฒิต่ำกว่า

ระดับตำแหน่ง

อกันตรี รอดสุทธิ (2540) และกิงกาญจน์ เพชรศรี (2542) พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องโลกทัศน์ที่มองเห็นโลกตามความเป็นจริงไม่แตกต่างกัน กาญจนนา เกียรติธนาพันธ์ (2541) พบว่าสถานะทางตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์การเอื้อการเรียนรู้แตกต่างกันด้วย

ประสบการณ์

กาญจนา เกียรติธนาพันธ์ (2541) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน และกิงกาญจน์ เพชรศรี (2542) พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่างจาก กัลยาณี คำแดง (2542) พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริงต่างกันและอายุงาน 0-5 ปี มีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริงในระดับมากที่สุด และในด้านการยอมรับนวัตกรรม สาริศจน์ แพ่งย้ง (2536) พบว่า นักฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาต่างกัน และ บุญนิตย์ ไวกู้ศึก (2522) พบว่า ครูที่เก่งรับราชการเป็นครูมีเวลาในการทำสอนน้อยมีความตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของนวัตกรรมมากกว่าครูที่ทำการสอนมานาน สอดคล้องกับ Rogers and other (1974) พบว่าครูที่มีประสบการณ์การสอนน้อยรับทราบเรื่องความคิดใหม่ทางการศึกษาเร็วกว่าครูที่มีประสบการณ์การสอนมาก

จากการประมวลหลักการและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนตัว ได้แก่ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ปัจจัยด้านสถานภาพในหน่วยงาน ได้แก่ระดับตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงานมีผลกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษา

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคัตสรรด้านลักษณะการสื่อสาร

จากงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตัวแปรด้านการสื่อสารในด้านการสื่อสารสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทางลายลักษณ์อักษรและทางวาจา การสื่อสารแบบบนลงล่าง ล่างขึ้นบนและการสื่อสารแนวนอน ดังนี้

กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับบรรยากาศในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เกศินี จุฑาวิจิตร (2532) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอยู่ร่วมกันระหว่างผู้ติดเชื้อเอดส์ในระยะที่ไม่มีอาการกับครอบครัว (2532) พบว่า ผู้ติดเชื้อเอดส์และครอบครัวส่วนใหญ่เปิดรับข่าวสารทั่วไปทางหนังสือพิมพ์มากที่สุด สื่อที่เปิดรับน้อยที่สุดคือภาพยนตร์ แทบทั้งหมดได้รับรู้เรื่องโรคเอดส์จากโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือสื่อบุคคลได้แก่ นักสังคมสงเคราะห์และเพื่อน

กมลเวช นิตยสุทธิ (2531) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการสื่อสารในโรงเรียนเป็นแบบทางการมากกว่าไม่เป็นทางการ ใช้ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากกว่าจากล่างขึ้นบนและใช้วิธีการส่งผ่านข่าวสารโดยตรงมากกว่าวิธีการส่งผ่านบุคคลอื่น การใช้โอกาสแบบเป็นทางการในการประชุมที่ตั้งไว้มากที่สุด ผู้บริหารเรียกพบรายบุคคลน้อยที่สุด การติดต่อสื่อสารทางวาจามากกว่าลายลักษณ์อักษร ทางวาจาใช้การประชุมกรรมการมากที่สุด ใช้เสียงตามสายน้อยที่สุด ส่วนทางลายลักษณ์อักษรใช้หนังสือเวียนมากที่สุด และใช้จดหมายส่วนตัวน้อยที่สุด ปัญหาการสื่อสารในโรงเรียนอยู่ในระดับน้อย ส่วนที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ การแจกข่าวสารกระชั้นชิดเกินไปจนไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ส่วนที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ขนาดของตัวหนังสือและความชัดเจนของการเขียนหรือการพิมพ์

ณัฐฐวดี นิตย (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์การด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ไม่แตกต่างกัน รูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การมีความแตกต่างกัน และพนักงานมีความเข้าใจเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจระดับปานกลาง

พรพรรณ เชยจิตร (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยในวิทยานิพนธ์ (2524-2541) พบว่า ประเด็นการวิจัยมากที่สุดคือ เรื่องรูปแบบและเนื้อหาของสื่อสารในองค์การ รองลงมาคือผลการสื่อสารในองค์การ บริบทการสื่อสาร และผลกระทบที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารในองค์การ แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้มาก คือ แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบมนุษย์สัมพันธ์ และแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล วิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้มากที่สุด คือ การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้องค์การใดองค์การหนึ่งเป็นกรณีศึกษา และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ เพียงอย่างเดียวมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์ และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการ

วิเคราะห์ในเชิงปริมาณมากกว่าเชิงคุณภาพ ข้อค้นพบที่นำไปสู่ความรู้เรื่องการสื่อสารในองค์กรไทย ส่วนใหญ่จะเน้นประสิทธิภาพของการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน การเลือกใช้สื่อภายในองค์กรและการสร้างการยอมรับ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีการสื่อสารในองค์กร

ดาริกา จารุวัฒนกิจ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) พบว่า รูปแบบการสื่อสารเป็นแบบสองทาง พนักงานมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่เป็นผู้บังคับบัญชาเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการประกาศอย่างเป็นทางการ องค์กรประกอบทางด้านเพศ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่ระยะเวลาที่ทำงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

วิบูลย์ วิชาศาสตร์ ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 พบว่า ข่าวสารที่ได้รับมากที่สุดคือ ข่าวสารการกุศล รองลงมาคือ ข่าวระเบียบและคำสั่ง ข่าวบทความทางการศึกษาได้รับน้อยที่สุด มีการใช้การสื่อสารทางวาจามากกว่าทางลายลักษณ์อักษร โดยใช้การประกาศทางเครื่องขยายเสียงมากที่สุด รองลงมาคือการประชุมคณะกรรมการ น้อยที่สุดคือ การใช้วิทยุสื่อสาร ส่วนลายลักษณ์อักษรใช้หนังสือคำสั่งมากที่สุด รองลงมาคือใช้หนังสือเวียน มีการใช้จดหมายส่วนตัวน้อยที่สุด ลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าไม่เป็นทางการ โดยเป็นการสื่อสารจากผู้บริหารสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นการสื่อสารโดยตรง โอกาสการสื่อสารแบบเป็นทางการโดยใช้การประชุมคณะกรรมการมากที่สุด ใช้การประชุมครูทั้งโรงเรียนน้อยที่สุด โอกาสการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการใช้เมื่อมีกิจกรรมต่างๆในโรงเรียนมากที่สุด การไปที่สนศึกษาาร่วมกันน้อยที่สุด ปัญหาที่พบในการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย การยึดติดรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัดเป็นปัญหามากที่สุด ขนาดตัวหนังสือที่ใช้ในการสื่อสารเป็นปัญหาน้อยที่สุด

สินีนางู กำเนิดเพชร (2539) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสาร ทักษะคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการรื้อปรับระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์เฉพาะกิจประเภทป้ายประกาศ วารสารภายในองค์กร และสื่อบุคคลประเภทเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาเรื่องการรื้อปรับระบบ เป็นความสัมพันธ์

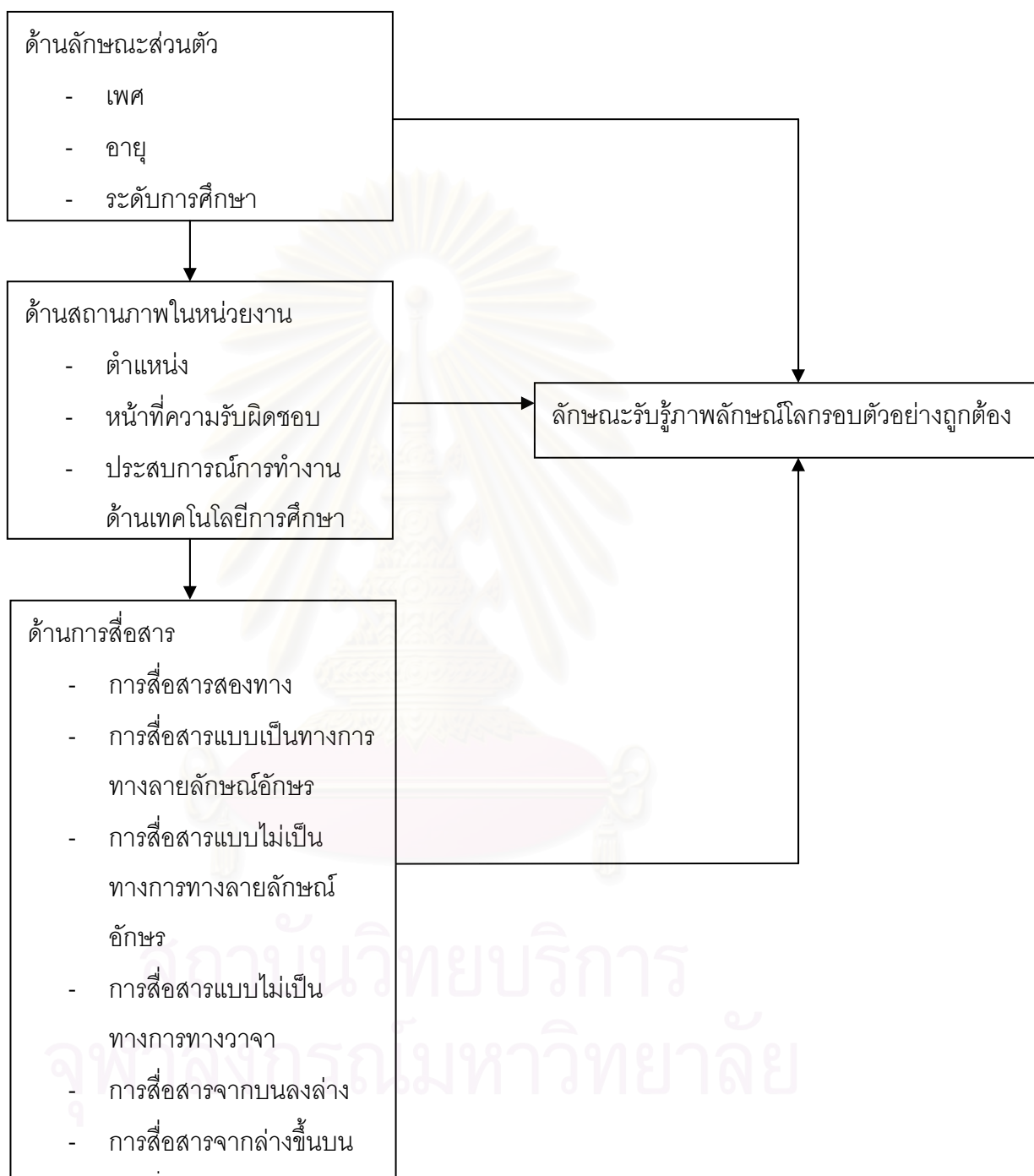
ทางบวกในระดับต่ำ ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการเปิดรับข่าวสารจากวารสารภายในองค์กร, ข่าวสารการรื้อปรับระบบ ผู้บังคับบัญชา พนักงานในทีมการรื้อปรับระบบ เจ้าหน้าที่บริษัทเรื่องการรื้อปรับระบบ เพื่อนร่วมงาน อาจารย์มหาวิทยาลัย และสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับทัศนคติต่อการรื้อปรับระบบ และการมีส่วนร่วมในการรื้อปรับระบบ ปัจจัยแวดล้อมทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพร้อมขององค์กร และการยอมรับเรื่องการรื้อปรับระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับปัจจัยแวดล้อมทางการสื่อสาร จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่ารูปแบบการสื่อสารที่ทำให้เกิดการยอมรับเรื่องการรื้อปรับระบบคือ AKUS

อรนุช เมฆาวิบูลย์ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า การสื่อสารจากบนลงล่างใช้รูปแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนมากที่สุด การสื่อสารจากล่างขึ้นบนใช้รูปแบบเป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนมากที่สุด การสื่อสารในสื่อสารในแนวนอนใช้รูปแบบเป็นทางการด้วยวาจาและไม่เป็นทางการด้วยวาจาเป็นจำนวนมากที่สุดเช่นเดียวกัน

อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในดารติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ด้านความพึงพอใจในการสื่อสาร พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านการบังคับบัญชามากที่สุด พนักงานมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง องค์กรประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร องค์กรประกอบทางสังคมด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

จากงานวิจัยตัวแปรคัตสรรด้านลักษณะการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้องค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นกรณีศึกษา โดยศึกษาวิจัยรูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารมากที่สุด ข้อค้นพบที่นำไปสู่ความรู้เรื่องการสื่อสารส่วนใหญ่จะเน้นประสิทธิภาพของการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน

กรอบความคิดตัวแปรคัตสรรคที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบัน อุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษากับตัวแปรคัตสรรด้านลักษณะส่วนตัว ด้านสถานภาพในหน่วยงาน และด้านการสื่อสาร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรคัตสรรที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ทั้ง 24 แห่ง (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

ผู้วิจัยได้สำรวจจำนวนกลุ่มตัวอย่างซึ่งนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานในปี 2543 จากการสอบถามงานการเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในสถาบัน หรือคณะหรือหน่วยงานที่มีฝ่ายโสตทัศนศึกษาหรือหน่วยงานทางเทคโนโลยีการศึกษา ทางโทรศัพท์และสอบถามด้วยตนเอง โดยนักเทคโนโลยีการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ทำงานอยู่ในหน่วยงาน หรือมีเพื่อร่วมงานมากกว่า 2 คนขึ้นไป โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้ในงานวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 853 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (รายละเอียดในภาคผนวก ข) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสถานภาพในหน่วยงาน ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะการสื่อสารเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เป็นแบบวัดระดับความเป็นจริงแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 47 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องจากแนวคิดของ Senge และนำมาสังเคราะห์ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
2. ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และนำมาสังเคราะห์เพื่อคัดสรรตัวแปรที่ส่งผล
3. ศึกษาลักษณะศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ของนักเทคโนโลยีการศึกษา จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. สร้างเครื่องมือวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (จากขั้นตอนที่ 1) และแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรคัดสรร (จากขั้นตอนที่ 2) โดยปรับให้เข้ากับลักษณะของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาและงานของนักเทคโนโลยีการศึกษา (จากขั้นตอนที่ 3)
5. ส่งเครื่องมือให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข
6. ส่งเครื่องมือให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านองค์การการเรียนรู้ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหาด้านลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องและความสัมพันธ์ของตัวแปรคัดสรรกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
7. ส่งเครื่องมือให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 1 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและภาษาที่ใช้สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษา
8. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือโดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา
9. นำเครื่องมือที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับนักเทคโนโลยีการศึกษาที่เป็นกลุ่มทดลอง ซึ่งคัดออกจากประชากร จำนวน 20 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ภาษา แล้วนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไข
10. แก้ไขปรับปรุงเครื่องมืออีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาความตรงตามเนื้อหา และความเที่ยงของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา 3 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานเทคโนโลยีการศึกษา ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา ลักษณะของแบบสอบถาม และความเข้าใจของภาษาที่ใช้ แล้วนำไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

2. การหาความเที่ยง (Reliability)

เนื่องจากการหาความเที่ยง จะต้องมีขนาดของ N ใหญ่พอสมควร คือ ประมาณตั้งแต่ 60 คนขึ้นไป (ประคอง กรรณสูต, 2538 : 37) และกลุ่มทดลองมีขนาดเพียง 20 คนเท่านั้น ดังนั้น การหาความเที่ยงของเครื่องมือ จึงได้ทำหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากประชากร โดยนำข้อมูลในตอนที่ 3 คือ แบบวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง มาคำนวณหาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยง = .9681

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งระหว่างวันที่ 2 –10 กรกฎาคม 2544 โดยแบ่งส่งให้ประชากรตามลักษณะที่อยู่ของประชากร ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ประชากรที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และแบบสอบถามตามจำนวนนักเทคโนโลยีการศึกษา และนัดวันมารับด้วยตนเอง โดยมีทั้งแจกผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจกให้ประชากรด้วยตนเองโดยตรง

กลุ่มที่ 2 ประชากรที่อยู่ต่างจังหวัด ผู้วิจัยจัดส่งหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และแบบสอบถามตามจำนวนนักเทคโนโลยีการศึกษาทางไปรษณีย์ และนัดวันส่งกลับทางไปรษณีย์ โดยแนบซองและติดแสตมป์พร้อมชื่อและที่อยู่ เพื่อความสะดวกในการส่งกลับ

2. หลังจากส่งแบบสอบถามแล้วประมาณ 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระหว่างวันที่ 17-24 กรกฎาคม 2544 และรอรับทางไปรษณีย์ จนถึงวันที่ 10 สิงหาคม 2544
3. โทรศัพท์ติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 25-27 กรกฎาคม 2544 และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง
4. โทรศัพท์ติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 1-3 สิงหาคม 2544 และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนด้วยตนเองอีกครั้งหนึ่ง
5. โทรศัพท์ติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน ครั้งที่ 3 ระหว่างวันที่ 8-10 สิงหาคม 2544 และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนด้วยตนเองอีกครั้งหนึ่ง
6. คัดเลือกแบบสอบถามที่ใช้ได้จริงแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล จากการรวบรวมข้อมูลปรากฏว่า แบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 853 ฉบับ ได้รับคืนมาทั้งสิ้น 628 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.62 แต่เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 617 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.33

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามและแบบวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องลงคะแนน โดยกำหนดรหัสของตัวแปรในแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรคัดสรรในด้านลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงาน

เพศ	ชาย	ให้คะแนนเท่ากับ 1
	หญิง	ให้คะแนนเท่ากับ 2
อายุ	อายุต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 25-35 ปี, อายุ 36-45 ปี, และอายุ 45 ปีขึ้นไป	ให้คะแนนเรียงจาก 1-4
ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	ให้คะแนนเรียงจาก 1-3
ระดับตำแหน่ง	ฝ่ายบริหาร, ฝ่ายผลิต และฝ่ายบริการ	ให้คะแนนเรียงจาก 1-3

หน้าที่รับผิดชอบ

ผลิตสื่อกราฟิกพื้นฐาน, ผลิตสื่อกราฟิกด้วยคอมพิวเตอร์, ผลิตรายการโทรทัศน์, ให้บริการสื่อการสอน, ให้บริการคอมพิวเตอร์, ให้บริการวัสดุตีพิมพ์, ให้บริการยืมคืนสื่อการสอน, ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค, ให้ปรึกษาด้านสื่อ, วิจัยและพัฒนาสื่อ, จัดฝึกอบรม ให้คะแนนจากตอบในตัวเลือกนั้น ให้คะแนนเท่ากับ 1 ไม่ตอบตัวเลือกนั้น ให้คะแนนเท่ากับ 0

ประสบการณ์

ต่ำกว่า 1 ปี, 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี ให้คะแนนเรียงจาก 1-6

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรคัดสรรในด้านการสื่อสารโดยแบ่งระดับปริมาณการสื่อสาร เป็น 5 ระดับ คือ

ปริมาณการสื่อสารมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
ปริมาณการสื่อสารมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ปริมาณการสื่อสารปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ปริมาณการสื่อสารน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่มีการสื่อสาร	ให้คะแนนเท่ากับ	1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ตรงกับปริมาณการสื่อสารในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ตรงกับปริมาณการสื่อสารในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ตรงกับปริมาณการสื่อสารในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ตรงกับปริมาณการสื่อสารในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ไม่ตรงกับปริมาณการสื่อสาร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยแบ่งระดับตามสภาพความเป็นจริง ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ความเป็นจริงมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
ความเป็นจริงมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
ความเป็นจริงปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
ความเป็นจริงน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
ไม่เป็นจริง	ให้คะแนนเท่ากับ	1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ตรงกับสภาพความเป็นจริงในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ตรงกับสภาพความเป็นจริงในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ตรงกับสภาพความเป็นจริงในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ตรงกับสภาพความเป็นจริงในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงานโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลด้านการสื่อสารโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัตสรรด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงาน และด้านการสื่อสารกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
6. ศึกษาตัวแปรคัตสรรด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงาน และด้านการสื่อสาร โดยใช้ตัวแปรคัตสรรทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis)
7. คัดเลือกตัวแปรคัตสรรที่ดีที่สุด ด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงาน และด้านการสื่อสาร ที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบ ตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 853 คน ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งสิ้น 617 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.33

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอในรูปแบบตารางความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์การสื่อสาร นำเสนอในรูปแบบตารางค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง นำเสนอในรูปแบบตารางค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงานและด้านการสื่อสารกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งผลการหาตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตอนที่ 1 ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้นำข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละเป็นรายข้อ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงาน

ลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	445	72.2
หญิง	172	27.8
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	36	5.8
25-35 ปี	264	42.7
36-45 ปี	221	35.8
สูงกว่า 45 ปี	96	15.7
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา	30	4.9
ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาอื่นๆ	101	16.3
ปริญญาตรีสาขาอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการศึกษา	191	30.9
ปริญญาตรีสาขาอื่นๆ	170	27.7
สูงกว่าปริญญาตรีสาขาอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการศึกษา	99	16.0
สูงกว่าปริญญาตรีสาขาอื่นๆ	23	3.7
อื่นๆ	3	0.5
ตำแหน่ง		
ฝ่ายบริหาร	77	12.5
ฝ่ายผลิต	260	42.2
ฝ่ายบริการ	280	45.3

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนตัวและสถานภาพ
ในหน่วยงาน

ลักษณะส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
<u>หน้าที่ความรับผิดชอบ</u>		
ผลิตสื่อกราฟฟิกพื้นฐาน	169	27.3
ผลิตกราฟฟิกพื้นฐานด้วยคอมพิวเตอร์	263	38.2
ผลิตรายการโทรทัศน์	184	29.8
ให้บริการสื่อการสอน	326	52.8
ให้บริการคอมพิวเตอร์	165	26.7
ให้บริการวัสดุตีพิมพ์	91	14.7
ให้บริการยืมคืนสื่อการสอน	251	40.6
ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค	268	43.4
ให้ปรึกษาด้านสื่อ	290	46.9
วิจัยและพัฒนาสื่อ	84	13.6
จัดฝึกอบรม	108	17.5
อื่นๆ	88	14.2
<u>ประสบการณ์การทำงาน</u>		
ต่ำกว่า 1 ปี	29	4.7
1-5 ปี	175	28.3
6-10 ปี	162	26.2
11-15 ปี	79	12.8
16-20 ปี	101	16.5
มากกว่า 20 ปี	71	11.5

จากตารางที่ 1 พบว่า นักเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัด
ทบวงมหาวิทยาลัยที่เป็นประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.2 มีอายุ 25-35 ปีมาก
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.7 และอายุต่ำกว่า 25 ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.8 ประชากรมีระดับ
การศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา/เทคโนโลยีการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
30.9 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีสาขาอื่นๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.7

ด้านระดับตำแหน่ง พบว่า ประชากรมีตำแหน่งฝ่ายบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
45.3 และตำแหน่งบริหารน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.5 ประชากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้าน

ให้บริการสื่อการสอนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.8 และหน้าที่ความรับผิดชอบด้านวิจัยและพัฒนาสื่อ น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 13.6 ประชากรมีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 28.3 และประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.7

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์การสื่อสาร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสาร

ลักษณะการสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ตรงกับปริมาณการสื่อสารในระดับ
1. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการ เช่น หนังสือเวียน	3.59	.99	มาก
2. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.39	1.03	ปานกลาง
3. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.34	1.02	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.30	.99	ปานกลาง
5. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	3.28	.92	ปานกลาง
6. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ เช่น การประชุม การประกาศ	3.27	.94	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอปัญหาในการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	3.26	.87	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	3.21	.87	ปานกลาง
9. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ การบอกต่อ	3.20	.95	ปานกลาง
10. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งคำแนะนำ คำอธิบายในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่	3.17	.90	ปานกลาง
11. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่	3.17	.93	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสาร

ลักษณะการสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ตรงกับปริมาณการสื่อสารในระดับ
12. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งนโยบายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่	3.16	.94	ปานกลาง
13. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน	3.13	.93	ปานกลาง
14. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาให้เจ้าหน้าที่	3.02	.94	ปานกลาง
15. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอแผนงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จและผลของการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2.99	.95	ปานกลาง
16. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2.96	.92	ปานกลาง
17. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	2.93	.97	ปานกลาง
18. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารส่วนตัว เช่น บันทึกส่วนตัว	2.88	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่านักเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่เป็นประชากรมีลักษณะการสื่อสารแบบแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) และมีลักษณะการสื่อสารในระดับปานกลาง 3 อันดับแรกได้แก่ หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.39$) ,หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.34$) ,เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.30$) และการสื่อสารในระดับปานกลางที่น้อยที่สุดได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ เช่น การประชุม การประกาศ ($\bar{x} = 2.88$)

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง	\bar{x}	S.D.	ตรงกับสภาพความเป็นจริงในระดับ
1. ในระหว่างการทำงาน หากเพื่อนร่วมงานมีปัญหาและขอความรู้ จะยินดีให้ความรู้ทุกเรื่องด้วยความจริงใจ	4.25	.82	มาก
2. รับผิดชอบและหาทางแก้ไขในผลงานที่เกิดขึ้นเมื่อทำงานผิดพลาด	4.24	.77	มาก
3. ถ้าการปฏิบัติงานของตนเองผิดพลาด จะนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของข้อผิดพลาดนั้นโดยทันที	4.17	.76	มาก
4. ยินดีร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทุกคน เพื่อให้งานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.16	.75	มาก
5. ยอมรับข้อผิดพลาดในการทำงานของตนเองเมื่อทำงานผิดพลาด	4.15	.77	มาก
6. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นภาพสะท้อนที่ควรรับฟัง	4.11	.77	มาก
7. ปรับความคิดของตนให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป	4.09	.77	มาก
8. ปฏิบัติงานโดยทุ่มเทแรงกาย แรงใจและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ต่อการปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	4.08	.75	มาก
9. หากพบวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม จะแจ้งให้เพื่อนร่วมงานได้ทราบ	4.07	.78	มาก
10. สนใจรับรู้ รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากตน	4.07	.78	มาก
11. เปิดกว้างให้ผู้ให้บริการประเมินการปฏิบัติงานของตน	4.06	.86	มาก
12. ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากตน	4.04	.77	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง	\bar{x}	S.D.	ตรงกับสภาพความเป็นจริงในระดับ
13. ยินดีเปิดเผยผลการประเมินการปฏิบัติงานของตน เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและสัมพันธภาพอันดีของระหว่างบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	4.04	.86	มาก
14. ควรประเมินผลงานที่ผลิต เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของผลงาน	4.03	.80	มาก
15. เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากตน	4.01	.80	มาก
16. ผู้ร่วมงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาทุกคนควรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานหรือโครงการที่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้จัดขึ้น	4.01	.92	มาก
17. นำเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการปฏิบัติงานของตน	4.00	.85	มาก
18. ถ้าเพื่อนร่วมงานแนะนำวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ จะรับฟังความคิดเห็นของเขา	3.99	.75	มาก
19. ส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานซักถามความคิดเห็นของตนที่แตกต่างไปจากผู้อื่น	3.99	.80	มาก
20. ควรประเมินกระบวนการทำงานของตนเองเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	3.98	.92	มาก
21. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งระหว่างตนเองกับผู้ใช้บริการ จะรับฟังความคิดเห็นของเขา	3.96	.79	มาก
22. สนใจซักถามเหตุผลของความคิดที่แตกต่างกับเพื่อนร่วมงาน	3.91	.81	มาก
23. นำข้อมูลการประเมินผลงานที่ได้ทำมาแล้ว มาพัฒนาเพื่อผลิตผลงานครั้งต่อไป	3.86	.92	มาก
24. หารือรับฟังเพื่อนร่วมงานของตนเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.85	.78	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง	\bar{x}	S.D.	ตรงกับสภาพความเป็นจริงในระดับ
25. เปรียบเทียบคุณสมบัติของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำมาใช้	3.85	.86	มาก
26. ใช้แหล่งความรู้หลายๆ แหล่ง เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือด้านเทคโนโลยีการศึกษา	3.85	.98	มาก
27. พิจารณาระบวนการทำงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน	3.83	.77	มาก
28. ปรับวิธีการปฏิบัติงานของตนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	3.83	.78	มาก
29. นำข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงานมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจวางแผนงาน	3.82	.80	มาก
30. หารือ/รับฟังหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของตนเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.82	.89	มาก
31. ทดลองหรือทดสอบเครื่องมือก่อนนำมาใช้	3.80	.92	มาก
32. ถ้าเพื่อนร่วมงานแนะนำวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ จะนำไปทดลองปฏิบัติ	3.79	.80	มาก
33. สนับสนุนให้ผู้ร่วมงานสอบถามความคิดเห็นและข้อมูลของตนในการวางแผนงาน	3.77	.83	มาก
34. สอบถามความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในระหว่างดำเนินการวางแผนงาน	3.76	.84	มาก
35. พิจารณาสาระสำคัญของเนื้อหาก่อนเลือกสื่อ	3.76	.88	มาก
36. ประเมินผลงานของตนเอง เมื่อการปฏิบัติงานของท่านเสร็จสิ้น	3.74	.87	มาก
37. สอบถามข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน	3.74	.88	มาก
38. เลือกสื่อการสอนโดยพิจารณาจากความต้องการ ความสนใจของผู้สอนและผู้เรียน	3.70	1.00	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง	\bar{x}	S.D.	ตรงกับสภาพความเป็นจริงในระดับ
39. หารือ/รับฟังผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน	3.69	.95	มาก
40. สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ในระหว่างดำเนินการวางแผนงาน	3.69	.95	มาก
41. วิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนงานของตนเองก่อนนำไปปฏิบัติงานจริง	3.59	.82	มาก
42. สามารถแยกข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้	3.58	.79	มาก
43. ถ้าไม่เห็นด้วยกับงานที่ได้รับมอบหมาย จะบอกเหตุผลที่แตกต่างและขอเสนอแนะให้หัวหน้าทราบ	3.57	.89	มาก
44. วิเคราะห์สภาพความเป็นจริงของงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงาน	3.49	.84	ปานกลาง
45. หารือ/รับฟังนักเทคโนโลยีการศึกษากายนอกศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.43	1.03	ปานกลาง
46. หารือกับอาจารย์หรือนักศึกษาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน	3.39	.96	ปานกลาง
47. ทดลอง ค้นคว้า วิจัยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	3.26	1.03	ปานกลาง
รวมลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง	3.83	.20	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า นักเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยที่เป็นประชากรมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) ลักษณะย่อยที่พบมาก 3 อันดับแรกได้แก่ยินดีให้ความรู้ทุกเรื่องด้วยความจริงใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาและขอความรู้ ($\bar{x} = 4.25$) รับผิดชอบและหาทางแก้ไขเมื่อทำงานผิดพลาด ($\bar{x} = 4.24$) เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดจะนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของข้อผิดพลาดนั้นโดยทันที

($\bar{x} = 4.17$) และลักษณะย่อยที่พบน้อยที่สุดคือทดลอง ค้นคว้า วิจัยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อนำมาพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ($\bar{x} = 3.26$)

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรด้าน ลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงานและด้านการสื่อสารกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบ ตัวอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งผลการหาตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

Y = ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

X 1 = เพศชาย

X 2 = เพศหญิง

X 3 = อายุต่ำกว่า 25 ปี

X 4 = อายุ 26 - 35 ปี

X 5 = อายุ 36 - 45 ปี

X 6 = อายุสูงกว่า 45 ปี

X 7 = ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการ ศึกษา

X 8 = ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยี การศึกษา

X 9 = ระดับการศึกษاپริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการศึกษา

X 10 = ระดับการศึกษاپริญญาตรี สาขาอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการ ศึกษา

X 11 = ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการศึกษา

X 12 = ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สาขาอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยี การศึกษา

X 13 = ตำแหน่งฝ่ายบริหาร

X 14 = ตำแหน่งฝ่ายผลิต

X 15 = ตำแหน่งฝ่ายบริการ

X 16 = หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิคพื้นฐาน (ด้วยมือ)

X 17 = หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิคด้วยคอมพิวเตอร์

- X 18 = หน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์
- X 19 = หน้าที่ให้บริการสื่อการสอน
- X 20 = หน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์
- X 21 = หน้าที่ให้บริการวัสดุตีพิมพ์
- X 22 = หน้าที่ให้บริการยืมคืนสื่อการสอน
- X 23 = หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค
- X 24 = หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อ
- X 25 = หน้าที่วิจัยและพัฒนาสื่อ
- X 26 = หน้าที่จัดฝึกอบรม
- X 27 = หน้าที่อื่นๆ
- X 28 = ประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาต่ำกว่า 1 ปี
- X 29 = ประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา 1 - 5 ปี
- X 30 = ประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา 6 - 10 ปี
- X 31 = ประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา 11 - 15 ปี
- X 32 = ประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา 16-20 ปี
- X 33 = ประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษามากกว่า 20 ปี
- X 34 = หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นการปฏิบัติงาน
- X 35 = หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน
- X 36 = ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการ เช่น หนังสือเวียน
- X 37 = ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารส่วนตัว เช่น บันทึกส่วนตัว
- X 38 = ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ เช่น การประชุม การประกาศ
- X 39 = ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ การบอกต่อ
- X 40 = หัวหน้าแจ้งคำแนะนำ คำอธิบาย ในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่
- X 41 = หัวหน้าแจ้งวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ
- X 42 = หัวหน้าแจ้งผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาให้เจ้าหน้าที่
- X 43 = หัวหน้าแจ้งนโยบายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่
- X 44 = หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่
- X 45 = เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอแผนงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จและผลของการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

X 46 = เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอปัญหาในการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์
เทคโนโลยีการศึกษา

X 47 = เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์
เทคโนโลยีการศึกษา

X 48 = เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้า
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

X 49 = เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมาย
ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

X 50 = เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

X 51 = เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

R = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R 2 = ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย

B = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายซึ่งทำนายในรูปคะแนนดิบ

Beta = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวทำนาย และตัวทำนายกับตัวทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตัวแปร	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
Y	1.000										
X1	.064	1.000									
X2	-.064	-1.000**	1.000								
X3	-.038	.031	-.031	1.000							
X4	-.047	-.010	.010	-.215**	1.000						
X5	.046	-.018	.018	-.186**	-.646**	1.000					
X6	.028	.018	-.018	-.107**	-.371**	-.321**	1.000				
X7	-.266**	.023	-.023	.040	.033	-.043	-.014	1.000			
X8	-.018	.060	-.060	.002	.016	.008	-.033	-.100*	1.000		
X9	-.011	-.037	.037	.001	.009	.031	-.055	-.139**	-.273**	1.000	
X10	.029	-.022	.022	.043	.030	-.076	.032	.151**	.296**	-.413**	1.000
X11	.135**	.006	-.006	-.071	.084*	.079	.056	-.099*	-.193**	-.270**	-.293**
X12	.027	-.011	.011	-.012	.003	-.004	.010	-.044	-.087*	-.121**	-.132**
X13	.177**	.013	-.013	-.072	-.195**	.059	.234**	-.085*	-.139**	-.110**	-.048
X14	-.016	-.092*	.092*	-.016	.085*	-.042	-.049	-.056	-.085*	.054	.060
X15	-.097*	.080*	-.080*	.065	.047	-.002	-.104**	.112**	.169**	.021	-.026
X16	.019	-.025	.025	.013	.017	.087*	-.147**	.004	.095*	-.101*	-.068
X17	-.010	.061	-.061	.054	-.142**	.115**	.007	.069	.159**	-.052	-.108**
X18	.019	-.105**	.105**	.132**	-.023	-.001	-.052	.081*	.087*	.077	-.069
X19	-.162**	-.129**	.129**	-.083*	.043	.039	-.056	.043	-.041	.006	-.071
X20	-.159**	.008	-.008	-.053	-.077	.062	.057	.034	.069	-.152**	.072
X21	-.100**	.006	-.006	-.033	.036	-.004	-.023	-.033	.023	.001	-.008
X22	-.110**	-.081*	.081*	-.118**	.069	.020	-.045	-.074	-.053	.045	-.038
X23	-.255**	-.231**	.231**	.037	.024	.041	.111**	.092	.140**	-.023	-.064
X24	-.260**	-.071	.071	-.015	.079*	.026	-.133**	.062	.162**	.041	-.023
X25	-.123**	-.047	.047	.079	.057	-.048	-.064	.090*	.112**	.086*	.102*
X26	-.168**	-.030	.030	.042	.114**	-.056	-.108**	.084*	.135**	.026	-.005
X27	-.046	.046	-.046	.003	.025	-.005	-.030	.028	-.007	.013	.053
X28	.027	.001	-.001	.435**	-.006	-.134**	-.095*	-.050	.026	.069	-.016
X29	-.068	-.042	.042	.104**	.401**	-.275**	-.250**	.058	.023	.063	-.025
X30	-.038	-.015	.015	.101*	.251**	-.039	-.226**	.088*	.074	-.055	.055
X31	.033	.000	.000	-.095*	-.175**	.250**	-.031	-.064	-.052	-.041	.006
X32	.095*	.070	-.070	-.110**	-.374**	.355**	.112**	-.059	-.030	.051	-.059
X33	.049	-.002	.002	-.068	-.291**	-.142**	.630**	-.034	-.063	-.075	.033
X34	.0388**	.046	-.046	.114**	-.023	-.017	-.020	-.152**	-.024	-.001	.005
X35	.319**	.055	-.055	.100*	-.006	-.041	-.003	-.127**	.037	.047	-.038
X36	.256**	-.003	.003	.061	-.014	-.031	.020	-.164**	-.019	.025	.013
X37	.150**	.086*	-.086*	.083*	.066	-.055	-.072	-.040	.018	-.045	.058
X38	.217**	-.016	.016	.031	.056	-.001	-.096*	-.074	-.054	.007	.026
X39	.176**	-.022	.022	.041	.121**	-.036	-.145**	-.089*	-.077	.001	.126**
X40	.348**	.002	-.002	.091*	.021	-.113**	.062	-.077	.023	-.094*	.067
X41	.400**	.033	-.033	.096*	-.034	-.045	.043	-.102*	-.002	-.075	.065
X42	.329**	-.004	.004	.047	-.020	-.065	.082*	-.068	.006	-.097*	.036
X43	.405**	.024	-.024	.089*	-.064	-.040	.083*	-.104**	.030	-.077	.036
X44	.418**	.042	-.042	.072	-.062	-.041	.093*	-.107**	.007	-.072	.052
X45	.249**	.016	-.0169	.104**	-.012	-.074	.047	-.053	.000	-.009	.025
X46	.334**	.024	-.024	.116**	.004	-.099*	.051	-.050	-.017	-.006	-.011
X47	.388**	.078	-.078	-.145**	-.002	-.121**	.069	-.081*	.007	-.026	-.007
X48	.230**	.056	-.056	.124**	-.031	-.024	-.006	-.073	-.024	-.033	.009
X49	.266*	.071	-.071	.097*	-.009	-.061	.031	-.030	.014	-.079*	-.017
X50	.360**	.057	-.057	.121**	-.009	-.102*	.069	-.113**	.036	-.067	.026
X51	.404**	.031	-.031	.050	-.018	-.070	-.085*	-.124	.072	-.132**	.064

* p < .05

** p < .01

ตารางที่ 4 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวทำนาย และตัวทำนายกับตัวทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตัวแปร	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21
Y											
X1											
X2											
X3											
X4											
X5											
X6											
X7											
X8											
X9											
X10											
X11	1.000										
X12	-.086*	1.000									
X13	.036**	.161**	1.000								
X14	.020	-.081*	-.320**	1.000							
X15	-.221**	-.025	-.342**	-.778**	1.000						
X16	.080*	.063	.031	-.168**	.144**	1.000					
X17	-.038	.049	-.020	-.240**	.249**	.414**	1.000				
X18	-.169**	.035	-.047	-.226**	.260**	-.075	.063	1.000			
X19	.082*	.037	.002	.160**	-.163**	.216**	.156**	-.058	1.000		
X20	-.025	.042	.037	-.026	-.001	.138	.285**	.022	.160**	1.000	
X21	.007	-.015	.045	-.043	.012	.288	.209	-.121**	.228**	.101**	1.000
X22	.083*	.024	-.001	.199**	-.199**	.157**	.081*	-.028	.465**	.185**	.223**
X23	-.089*	.017	-.209**	.079*	.063	.166**	.266**	.144**	.291**	.246**	.180**
X24	-.172**	-.020	-.151**	.008	.089*	.223**	.214**	.096-	.343**	.187**	.222**
X25	-.342**	-.097*	-.239**	-.063	.219**	.106**	.174**	.0216**	-.004	.091*	.115**
X26	-.147**	-.089*	-.243**	.048	.111**	.071	.111**	.026	.111**	.242**	.145**
X27	-.062	-.067	-.101*	-.056	.120**	-.084*	-.140**	-.094*	-.153**	-.079	-.039
X28	-.034	-.044	-.060	-.065	.105**	.051	.096*	.111**	-.087*	-.004	.006
X29	-.128**	.066	-.192**	.067	.062	.064	-.097*	.143**	-.090*	-.140**	.028
X30	-.110**	-.059	-.134**	.035	.048	-.046	.015	-.014	-.025	.036	-.001
X31	.110**	.053	.033	.017	-.038	.050	-.062	-.040	.036	.067	-.059
X32	.081*	.005	.127**	.004	-.087*	.032	-.012	.033	-.058	-.030	-.051
X33	.147**	-.044	.313**	-.123**	-.084*	-.143**	.085*	-.009	-.005	.115**	.078
X34	.070	.017	.198**	-.065	-.061	.050	-.062	-.040	-.043	-.062	-.077
X35	.036	.018	.161**	-.027	-.078	.032	-.012	.033	-.054	-.107**	-.085*
X36	.052	.073	.051	.033	-.065	-.143**	.085*	-.009	.035	-.003	.007
X37	-.048	.090*	-.033	-.019	.040	.050	-.062	-.040	-.080*	-.021	-.071
X38	.038	.043	.112**	-.083*	.010	.032	-.012	.033	-.032	-.016	-.084*
X39	-.006	-.052	.034	-.091*	.068	-.143**	.085*	-.009	-.176**	-.137**	-.128**
X40	.030	.067	.192**	-.094*	-.033	.050	-.062	-.040	-.210**	-.076	-.185**
X41	.034	.088*	.191**	-.083*	-.042	-.112**	-.101*	-.044	-.205**	-.081*	-.180**
X42	.057	.106**	.198**	-.002	-.128**	-.081*	-.113**	-.069	-.101*	-.028	-.162**
X43	.032	.094*	.203**	-.079*	-.055	.019	-.010	.019	-.110**	-.028	-.152**
X44	.032	.101*	.215**	-.050	-.093*	-.112**	-.101*	-.044	-.109**	-.029	-.138**
X45	-.023	.074	.149**	-.057	-.042	-.081*	-.113**	-.069	-.018	.036	-.100*
X46	.056	.029	.091*	-.108**	.048	.019	-.010	.019	-.126**	-.025	-.106**
X47	.070	.030	.145**	-.104**	.012	-.112**	-.101*	-.044	-.131**	-.057	-.092*
X48	.067	.083*	.123**	-.103	.024	-.081*	-.113**	-.069	-.087*	-.026	-.092*
X49	.100*	.067	.149**	-.088*	-.008	.019	-.010	.019	-.103*	-.059	-.134**
X50	.076	.046	-.159**	-.117**	.015	-.112**	-.101*	-.044	-.171**	-.111**	-.172**
X51	.089*	.017	.135**	-.054	-.034	-.081*	-.113**	-.069	-.134**	-.133**	-.183**

* p < .05

** p < .01

ตารางที่ 4 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวทำนาย และตัวทำนายกับตัวทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตัวแปร	X22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Y											
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22	1.000										
23	.246**	1.000									
24	.317**	.518**	1.000								
25	-.011	.205**	.280**	1.000							
26	.113**	.302**	.267**	.290**	1.000						
27	-.177**	.508	-.087*	.081*	-.029	1.000					
28	-.034	.148**	.102*	.066	.022	.003	1.000				
29	.001	.080*	.160**	.103*	.063	-.042	-.140**	1.000			
30	-.031	-.034	-.080*	.033	.062	.128**	-.133**	-.375**	1.000		
31	.100*	.032	.011	-.032	.023	.004	-.085*	-.241**	-.229**	1.000	
32	.001	-.072	-.066	-.144**	-.107**	-.033	-.098*	-.278**	-.264**	-.170**	1.000
33	-.043	.114**	-.118**	-.035	-.088*	-.085*	-.080*	-.227**	-.215**	-.138**	.019
34	-.067	-.087*	-.053	-.047	-.061	.020	.124**	-.008	-.069	-.023	.007
35	-.099*	-.076	-.055	-.030	-.039	.013	.076	.033	-.087*	-.028	-.033
36	.012	.025	.009	.026	.002	-.057	.076	.025	-.042	-.051	.043
37	-.049	.009	-.037	.041	-.079*	.124**	.108**	.007	.056	.021	-.094*
38	-.027	.010	-.024	.004	-.089*	.049	.132**	.036	.003	-.018	-.082*
39	-.201--	-.108**	-.047	.071	-.094*	.068	.073	.001	.109**	.040	.123*
40	-.180**	-.051	-.120**	-.056	-.131**	.052	.103*	.016	-.012	-.046	-.075
41	-.173**	-.073	-.142**	-.048	-.123**	-.021	.140**	.014	-.071	-.054	-.021
42	-.100*	-.008	-.086*	-.083*	-.100*	.013	.069	.011	-.074	-.012	-.055
43	-.095*	-.039	-.075	-.067	-.143**	-.028	.133**	-.006	-.100*	-.041	-.021
44	-.125**	-.054	-.103*	-.083*	-.152**	-.058**	-.526**	-.514**	.329**	-.042	-.087*
45	-.015	-.030	-.016	-.056	-.148**	-.024	.276**	.294**	.264**	-.037	-.052
46	-.100*	-.098*	-.083*	-.044	-.126**	-.027	.350**	.367**	.198**	.052	.078
47	-.133**	-.122**	-.078	-.071	-.127**	.010	.139**	.039	-.100*	-.94*	-.008
48	-.071	-.041	-.036	-.053	-.117**	.028	.126**	.031	-.095*	.000	-.024
49	-.097*	-.073	-.044	-.087*	-.099*	.033	.079*	.008	-.075	-.002	-.013
50	-.117**	-.112**	-.122**	-.030	-.091*	.028	.125**	.019	-.100*	-.075	.032
51	-.113**	-.128**	-.131**	-.036	-.118*	.018	.025	.017	-.073	-.045	.019

* p < .05

** p < .01

ตารางที่ 4 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวทำนาย และตัวทำนายกับตัวทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตัวแปร	X33	X34	X35	X36	X37	X38	X39	X40	X41	X42	X43
Y											
X1											
X2											
X3											
X4											
X5											
X6											
X7											
X8											
X9											
X10											
X11											
X12											
X13											
X14											
X15											
X16											
X17											
X18											
X19											
X20											
X21											
X22											
X23											
X24											
X25											
X26											
X27											
X28											
X29											
X30											
X31											
X32											
X33	1.000										
X34	.026	1.000									
X35	.044	.863**	1.000								
X36	.062	.263**	.303**	1.000							
X37	-.072	.255**	.25**	.240**	1.000						
X38	-.029	.259**	.272**	.289**	.413**	1.000					
X39	-.999*	.214**	.189**	.055	.329**	.381**	1.000				
X40	.061	.529**	.529**	.292**	.355**	.365**	.270**	1.000			
X41	.066	.557**	.566**	.339**	.308**	.349**	.241**	.835**	1.000		
X42	.117**	.492**	.518**	.283**	.302**	.294**	.207**	.720**	.720**	1.000	
X43	.127**	.507**	.500**	.347**	.339**	.346**	.198**	.706**	.706**	.773**	1.000
X44	-.094*	.000	.294**	.264**	.345**	.257**	.164**	.454**	.759**	.763**	.911**
X45	-.008	-.024	.367**	.198**	.249**	.178**	.157**	.458**	.447**	.523**	.516**
X46	.098*	.032	.413**	.174**	.267**	.234**	.249**	.490**	.463**	.415**	.439**
X47	.098*	.328**	.356**	.151**	.356**	.261**	.215**	.473**	.486**	.442**	.459**
X48	.032	.356**	.388**	.177**	.308**	.232**	.155**	.294**	.476**	.478**	.438**
X49	.057	.151**	.510**	.299**	.329**	.254**	.190**	.264**	.464**	.500**	.438**
X50	.069	.267**	.356**	.308**	.329**	.240**	.150**	.346**	.540**	.504**	.468**
X51	.070	.234**	.261**	.232**	.254**	.192**	.217**	.344**	.554**	.488**	.487**

* p < .05

** p < .01

ตารางที่ 4 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์กับตัวทำนาย และตัวทำนายกับตัวทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตัวแปร	X44	X45	X46	X47	X48	X49	X50	X51
Y								
X1								
X2								
X3								
X4								
X5								
X6								
X7								
X8								
X9								
X10								
X11								
X12								
X13								
X14								
X15								
X16								
X17								
X18								
X19								
X20								
X21								
X22								
X23								
X24								
X25								
X26								
X27								
X28								
X29								
X30								
X31								
X32								
X33								
X34								
X35								
X36								
X37								
X38								
X39								
X40								
X41								
X42								
X43								
X44	1.000							
X45	.523**	1.000						
X46	.433**	.550**	1.000					
X47	.454**	.521**	.809**	1.000				
X48	.430**	.582**	.646**	.701**	1.000			
X49	.439**	.507**	.507**	.643**	.676**	1.000		
X50	.495**	.501**	.563**	.605**	.575**	.585**	1.000	
X51	.497**	.379**	.480**	.471**	.413**	.468**	.712**	1.000

* p < .05 , ** p < .01

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับตัวแปรเกณฑ์ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องพบว่า ตัวทำนายที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับตัวแปรเกณฑ์มีจำนวน 21 ตัวคือ

1. ตัวแปร (X 44) หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่ (r=.418)
2. ตัวแปร (X 43) หัวหน้าแจ้งนโยบายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่ (r=.405)
3. ตัวแปร (X 51) เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน (r=.404)
4. ตัวแปร (X 41) หัวหน้าแจ้งวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ (r=.400)
5. ตัวแปร (X 35) หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน (r=.319)
6. ตัวแปร (X 34) หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นการปฏิบัติงาน (r=.388)
7. ตัวแปร (X 47) เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา (r=.388)
8. ตัวแปร (X 50) เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน (r=.360)
9. ตัวแปร (X 40) หัวหน้าแจ้งคำแนะนำ คำอธิบาย ในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ (r=.348)
10. ตัวแปร (X 46) เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอปัญหาในการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา (r=.334)
11. ตัวแปร (X 42) หัวหน้าแจ้งผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาให้เจ้าหน้าที่ (r=.329)
12. ตัวแปร (X 49) เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา (r=.266)
13. ตัวแปร (X 36) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการ เช่นหนังสือเวียน (r=.256)
14. ตัวแปร (X 45) เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอแผนงาน ความก้าวหน้าความสำเร็จและผลของการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา (r=.249)

15. ตัวแปร (X 48) เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ($r=.230$)

16. ตัวแปร (X 38) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ เช่น การประชุม การประกาศ ($r=.217$)

17. ตัวแปร (X13) ตำแหน่งฝ่ายบริหาร ($r=.177$)

18. ตัวแปร (X 39) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ การบอกต่อ ($r=.176$)

19. ตัวแปร (X 37) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารส่วนตัว เช่น บันทึกส่วนตัว ($r=.150$)

20. ตัวแปร (X11) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา ($r=.135$)

21. ตัวแปร (X 32) ประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา 16- 20ปี ($r=.095$)

และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับตัวแปรเกณฑ์จำนวน 10 ตัวคือ

1. ตัวแปร (X 15) ตำแหน่งฝ่ายบริการ ($r =-.097$)

2. ตัวแปร (X22) หน้าที่ให้บริการยืมคืนสื่อการสอน ($r =-.110$)

3. ตัวแปร (X16) หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิกพื้นฐาน (ด้วยมือ) ($r =-.114$)

4. ตัวแปร (X25) หน้าที่วิจัยและพัฒนาสื่อ ($r =-.123$)

5. ตัวแปร (X17) หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิกด้วยคอมพิวเตอร์ ($r =-.150$)

6. ตัวแปร (X20) หน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์ ($r =-.159$)

7. ตัวแปร (X19) หน้าที่ให้บริการสื่อการสอน ($r =-.162$)

8. ตัวแปร (X26) หน้าที่จัดฝึกอบรม ($r =-.168$)

9. ตัวแปร (X 23) หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค ($r =-.255$)

10. ตัวแปร (X24) หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อ ($r =-.260$)

11. ตัวแปร (X7) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา ($r = -.266$)

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพ
ในหน่วยงานและด้านการสื่อสารที่ร่วมกันทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ

ตัวแปร	B	Beta	T
1. เพศหญิง	-.018	-.014	-.399
2. อายุต่ำกว่า 25 ปี	-.207	-.086	-2.238
3. อายุ 36 - 45 ปี	.092	.078	1.672
4. อายุสูงกว่า 45 ปี	-.014	-.009	-.162
5. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม ศึกษา	-.365	-.139	-.381
6. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาอื่น	.039	.026	.637
7. ระดับการศึกษาปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา	.036	.030	.710
8. ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา	.106	.069	1.590
9. ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สาขาอื่น	.060	.020	.559
10. ตำแหน่งฝ่ายบริหาร	.673	.391	1.424
11. ตำแหน่งฝ่ายผลิต	.653	.596	1.396
12. ตำแหน่งฝ่ายบริการ	.648	.570	1.385
13. หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิกพื้นฐาน (ด้วยมือ)	-.051	-.040	-1.018
14. หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิกด้วยคอมพิวเตอร์	-.032	-.028	-.975
15. หน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์	-.049	-.040	-1.057
16. หน้าที่ให้บริการสื่อการสอน	-.043	-.038	-.921
17. หน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์	-.089	-.070	-1.874
18. หน้าที่ให้บริการวัสดุพิมพ์	.039	.025	.661
19. หน้าที่ให้บริการยืมคืนสื่อการสอน	.024	.021	.511
20. หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค	-.099	-.087	-1.995
21. หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อ	-.153	-.135	-3.130
22. หน้าที่วิจัยและพัฒนาสื่อ	-.054	.033	.844
23. หน้าที่จัดฝึกอบรม	.012	.008	.220
24. หน้าที่อื่นๆ	-.102	-.063	-1.783
25. ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี	.092	.034	.888
26. ประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี	.034	.026	.625

ตารางที่ 5 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว
สถานภาพในหน่วยงานและด้านการสื่อสารที่ร่วมกันทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม
ตัวอย่างถูกต้องโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ

ตัวแปร	B	Beta	T
27. ประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 15 ปี	-.028	-.017	-.373
28. ประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี	.047	.031	.618
29. ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี	-.061	-.035	-.621
30. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดง ความคิดเห็นการปฏิบัติงาน	.016	.030	.427
31. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในการปฏิบัติงาน	.068	.116	1.659
32. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทาง ราชการ เช่นหนังสือเวียน	.045	.079	2.073
33. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสาร ส่วนตัว เช่น บันทึกส่วนตัว	-.015	-.028	-.681
34. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่าง เป็นทางการ เช่น การประชุม การประกาศ	.024	.039	.965
35. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่าง ไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ การบอกต่อ	.009	.017	.415
36. หัวหน้าแจ้งคำแนะนำ คำอธิบายในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่	-.028	-.036	-.547
37. หัวหน้าแจ้งวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	.046	.007	.102
38. หัวหน้าแจ้งผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาให้เจ้าหน้าที่	-.040	-.067	-1.077
39. หัวหน้าแจ้งนโยบายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่	.055	.091	1.049
40. หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้ เจ้าหน้าที่	.080	.133	1.536
41. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอแผนงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จและผลของการปฏิบัติงานให้ หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	.011	.018	.383
42. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอปัญหาในการ ปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	.014	.022	.366

ตารางที่ 5 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว
สถานภาพในหน่วยงานและด้านการสื่อสารที่ร่วมกันทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวม
ตัวอย่างถูกต้องโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบปกติ

ตัวแปร	B	Beta	T
43. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	.167	.257	.386
44. เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	-.088	-.142	-2.586
45. เจ้าหน้าที่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	-.009	-.017	-.338
46. เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน	-.023	-.038	-.663
47. เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	.081	.141	2.778
$R = .641, R^2 = .411$			

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวแปร 47 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณรวมเท่ากับ .641 สามารถอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมตัวอย่างถูกต้องได้ร้อยละ 41.1 ($R^2 = .411$)

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวทำนายที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย จากตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงานและด้านการสื่อสารกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมตัวอย่างถูกต้อง ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) และค่า F สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่เพิ่มขึ้น ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายในรูปคะแนนดิบ (Beta) และค่าสัมประสิทธิ์การทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน (B) โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น

ลำดับขั้นการคัดเลือกตัวทำนาย	ตัวทำนายที่ได้รับการคัดเลือก	B	Beta	R	R^2	F
1.	หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	.253	.418	.418	.174	129.999
2.	หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค	-.266	-.233	.478	.228	90.924

ตารางที่ 6 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวทำนายที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการการถดถอย จากตัวแปรด้านลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงานและด้านการสื่อสารกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โดยรวมอย่างถูกต้อง ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) และค่า F สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณที่เพิ่มขึ้น ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายในรูปคะแนนดิบ (Beta) และค่าสัมประสิทธิ์การทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน (B) โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น

ลำดับขั้นการคัดเลือกตัวทำนาย	ตัวทำนายที่ได้รับการคัดเลือก	B	Beta	R	R^2	F	
3.	ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาโสตทัศนศึกษา	-.539	-.205	.519	.270	75.466	
4.	เจ้าหน้าที่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	.141	.218	.554	.307	67.775	
5.	หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาพร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	.091	.163	.570	.325	55.947	
6.	หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อ	-.162	-.143	.583	.340	52.422	
7.	เจ้าหน้าที่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน	-.090	-.145	.592	.351	46.966	
8.	เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	.076	.131	.601	.361	42.987	
9.	อายุ 36-45 ปี	.116	.098	.609	.371	39.725	
10.	ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการ เช่น หนังสือเวียน บันทึกราชการ	.048	.085	.614	.377	36.623	
11.	อายุต่ำกว่า 25 ปี	-.171	-.071	.618	.381	33.915	
12.	หน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์	-.086	-.068	.621	.386	31.591	
		$R^2 = .386$					

จากตารางที่ 6 พบว่า เมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณด้วยตัวแปรทำนาย X44 ในขั้นที่ 1 ได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .174 หลังจากนั้นเพิ่มตัวทำนายทีละตัวเข้าไปในขั้นวิเคราะห์เริ่มจาก X23, X7, X47, X35, X24, X48, X51, X5, X36, X3 และ X20 ปรากฏว่าค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกครั้ง โดยขั้นสุดท้ายมีค่าเท่ากับ .386 และไม่มีตัวทำนายอื่นที่สามารถทำให้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอีก การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อหาตัวทำนายที่ดีที่สุดจึงยุติในขั้นที่ 12

จึงสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวทำนายนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่าง ถูกต้องประกอบด้วยตัวทำนาย 12 ตัวได้แก่ หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา (X44) หน้าให้คำปรึกษาด้านเทคนิค (X23) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา (X7) เจ้าหน้าที่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน (X47) หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน (X35) หน้าให้คำปรึกษาด้านสื่อ (X24) เจ้าหน้าที่ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน (X48) เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงาน (X51) อายุ 36-45 ปี (X5) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสาร ทางราชการ เช่น หนังสือเวียน บันทึกราชการ (X36) อายุต่ำกว่า 25 ปี (X3) หน้าให้บริการ คอมพิวเตอร์ (X20)

กลุ่มตัวแปรทำนายนทั้งหมดนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะ รับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้ร้อยละ 38.6 ($R^2 = .386$)

จะเห็นได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวทำนายน 12 ตัว กับตัวแปร เกณฑ์มีค่าเท่ากับ .621 ค่าที่ได้สูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวทำนายนแต่ละตัวกับตัว เกณฑ์ แสดงว่าการใช้ตัวทำนายนร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องได้ดีกว่าการใช้ตัวทำนายนเพียงตัวเดียว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
- 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยกับตัวแปรคัตสรร ด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านสถานภาพในหน่วยงาน และด้านการสื่อสาร
- 3 เพื่อศึกษาตัวแปรคัตสรรที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2544 ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย 24 แห่ง จำนวน 617 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงาน ตอนที่ 2 เป็นคำถามด้านการสื่อสาร ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดส่งหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และแบบสอบถามตามจำนวนนักเทคโนโลยีการศึกษาด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ระหว่างวันที่ 2 -10 กรกฎาคม 2544 หลังจากส่งแบบสอบถามแล้วประมาณ 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง คือระหว่างวันที่ 17-24 กรกฎาคม 2544 ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แล้วจึงติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน 3 ครั้ง คือ ระหว่างวันที่ 25-27 กรกฎาคม 2544 ,1-3 สิงหาคม 2544 และ 8-10 สิงหาคม 2544 ผู้วิจัยคัดเลือกแบบสอบถามที่ใช้ได้จริงแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล จากการรวบรวมข้อมูลปรากฏว่า แบบสอบถามที่ส่งไปรวม 853

ฉบับ ได้รับคืนมาทั้งสิ้น 628 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.62 เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ 617 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 72.33

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวทำนายกับตัวเกณฑ์โดยใช้สูตรของเพียร์สัน เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านสถานภาพส่วนตัวและสถานภาพในหน่วยงาน และด้านการสื่อสาร กับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง จากนั้นคำนวณสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวทำนายกับตัวเกณฑ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ เพื่อใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยการเพิ่มตัวแปรเข้าไปทีละตัวในขั้นการวิเคราะห์ เพื่อคัดเลือกตัวแปรที่ดีที่สุดที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows

สรุปผลการวิจัย

1. นักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับมาก ลักษณะย่อยที่พบมาก 3 อันดับแรกได้แก่

- 1) ยินดีให้ความรู้ทุกเรื่องด้วยความจริงใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาและขอความรู้
- 2) รับผิดชอบและหาทางแก้ไขเมื่อทำงานผิดพลาด
- 3) เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดจะนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของข้อผิดพลาด

นั้นโดยทันที

และลักษณะย่อยที่พบน้อยที่สุดคือทดลอง ค้นคว้า วิจัยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนางานเทคโนโลยีการศึกษา

2. ในการหาตัวแปรทำนายเพื่ออธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยวิธีการวิเคราะห์พหุคูณแบบปกติ โดยใช้ตัวแปรทั้งหมดทุกตัวร่วมกันทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องและ วิเคราะห์พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นเพื่อคัดเลือกตัวทำนายที่ดีที่สุด ผู้วิจัยของสรุปผลการวิจัยดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องที่พบโดยวิธีวิเคราะห์พหุคูณแบบปกติ (แสดงสัญลักษณ์ *) และที่พบโดยวิธีวิเคราะห์พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นเพื่อคัดเลือกตัวทำนายที่ดีที่สุด (แสดงด้วยสัญลักษณ์ /)

ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการทำนาย	ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง	
เพศหญิง	*	
อายุต่ำกว่า 25 ปี	*	/
อายุ 36 - 45 ปี	*	/
อายุสูงกว่า 45 ปี	*	
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา	*	/
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาอื่น	*	
ระดับการศึกษาปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา	*	
ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สาขาอุตสาหกรรมศึกษา	*	
ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สาขาอื่น	*	
ตำแหน่งฝ่ายบริหาร	*	
ตำแหน่งฝ่ายผลิต	*	
ตำแหน่งฝ่ายบริการ	*	
หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิกพื้นฐาน (ด้วยมือ)	*	
หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิกด้วยคอมพิวเตอร์	*	
หน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์	*	
หน้าที่ให้บริการสื่อการสอน	*	
หน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์	*	/
หน้าที่ให้บริการวัสดุตีพิมพ์	*	
หน้าที่ให้บริการยืมคืนสื่อการสอน	*	
หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค	*	/
หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อ	*	/
หน้าที่วิจัยและพัฒนาสื่อ	*	
หน้าที่จัดฝึกอบรม	*	
หน้าที่อื่นๆ ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี	*	
ประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี	*	

ตารางที่ 7 (ต่อ) ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลก
รอบตัวอย่างถูกต้องที่พบโดยวิธีวิเคราะห์พหุคูณแบบปกติ (แสดงสัญลักษณ์*) และที่พบโดยวิธี
วิเคราะห์พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นเพื่อคัดเลือกตัวทำนายที่ดีที่สุด (แสดงด้วยสัญลักษณ์/)

ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการทำนาย	ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์ โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
ประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 15 ปี	*
ประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี	*
ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี	*
หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่แสดงความ คิดเห็นการปฏิบัติงาน	*
หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงาน	* /
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการ เช่นหนังสือเวียน	* /
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารส่วนตัว เช่น บันทึกส่วนตัว	*
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ ทางการ เช่น การประชุม การประกาศ	*
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจาอย่างไม่เป็น ทางการ เช่น โทรศัพท์ การบอกต่อ	*
หัวหน้าแจ้งคำแนะนำ คำอธิบายในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่	*
หัวหน้าแจ้งวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติ	*
หัวหน้าแจ้งผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาให้เจ้าหน้าที่	*
หัวหน้าแจ้งนโยบายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่	*
หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่	* /
เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอแผนงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จและผลของการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยี การศึกษา	*
เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอปัญหาในการปฏิบัติงาน ให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	*

ตารางที่ 7 (ต่อ) ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลก
รอบตัวอย่างถูกต้องที่พบโดยวิธีวิเคราะห์พหุคูณแบบปกติ (แสดงสัญลักษณ์*) และที่พบโดยวิธี
วิเคราะห์พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นเพื่อคัดเลือกตัวทำนายที่ดีที่สุด (แสดงด้วยสัญลักษณ์/)

ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการทำนาย	ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์ โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง	
เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	*	/
เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ เพื่อนร่วมงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	*	/
เจ้าหน้าที่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของศูนย์ เทคโนโลยีการศึกษาให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	*	
เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน	*	
เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	*	/

ในการวิเคราะห์พหุคูณโดยใช้ตัวแปรทั้งหมดทุกตัว ร่วมกันทำนายลักษณะรับรู้
ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 จำนวน 47 ตัว จำแนกตามด้านได้ดังนี้

ด้านสถานภาพส่วนตัว จำนวน 9 ตัว ได้แก่ เพศหญิง, อายุต่ำกว่า 25 ปี,
อายุ 36-45ปี, อายุสูงกว่า 45 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีในสาขาที่เกี่ยวข้องกับโสต
ทัศนศึกษา, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสาขาอื่น, ระดับการศึกษาปริญญาตรีสาขาโสต
ทัศนศึกษา, ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีสาขาโสตทัศนศึกษา และระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรีสาขาอื่น

ด้านสถานภาพในหน่วยงาน จำนวน 20 ตัว ได้แก่ ตำแหน่งฝ่ายบริหาร, ตำแหน่ง
ฝ่ายผลิต, ตำแหน่งฝ่ายบริการ, หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิกพื้นฐาน (ด้วยมือ), หน้าที่ผลิตสื่อกราฟฟิ
คด้วยคอมพิวเตอร์, หน้าที่ผลิตรายการโทรทัศน์ หน้าที่ให้บริการสื่อการสอน, หน้าที่ให้บริการ
คอมพิวเตอร์, หน้าที่ให้บริการวัสดุตีพิมพ์, หน้าที่ให้บริการยืมคืนสื่อการสอน, หน้าที่ให้คำปรึกษา
ด้านเทคนิค, หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อ, หน้าที่วิจัยและพัฒนาสื่อ, หน้าที่จัดฝึกอบรม, หน้าที่อื่นๆ
, ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี, 6 - 10 ปี, 11 - 15 ปี, 16-20 ปี และมากกว่า 20 ปี

ด้านการสื่อสาร ทุกตัวจำนวน 18 ตัว

ตัวแปรทุกตัวที่ใช้ทำนาย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้
ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้ร้อยละ 41.1

ในการวิเคราะห์พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น สามารถคัดเลือกตัวทำนายที่ดีที่สุดในการอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้จำนวน 12 ตัว จำแนกตามด้านได้ดังนี้

ด้านสถานภาพส่วนตัว จำนวน 3 ตัว ได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี, อายุ 36-45 ปี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา

ด้านสถานภาพในหน่วยงาน จำนวน 3 ตัว ได้แก่ หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค, หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อและหน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์

ด้านการสื่อสาร จำนวน 6 ตัว ได้แก่

1. หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
2. เจ้าหน้าที่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน
4. เจ้าหน้าที่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน
5. เจ้าหน้าที่ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
6. ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการ เช่น

หนังสือเวียน บันทึกราชการ

ตัวทำนายทั้งหมดนี้สามารถสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้ร้อยละ 38.6

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายผลการวิจัยเป็น 2 หัวข้อคือ

1. ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องและร่วมอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

1. ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

จากผลการวิจัยพบว่านักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับมาก เมื่อพิจารณาลักษณะย่อยที่พบมาก 3 อันดับแรกได้แก่ 1) ยินดีให้ความรู้ทุกเรื่องด้วยความจริงใจ เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาและขอความรู้ 2) รับผิดชอบและหาทางแก้ไขเมื่อทำงานผิดพลาด 3) เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดจะนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของข้อผิดพลาดนั้นโดยทันที ที่เป็นเช่นนี้เพราะนัก

เทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทหน้าที่ทั้งผู้ออกแบบ พัฒนาการสอน ผู้ผลิต ผู้ใช้ ผู้ให้บริการและผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ มีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลให้เกิดความสนิทสนมและมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ดังนั้นนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงอาจเปิดเผยข้อมูลของตนเองด้วยความจริงใจ ยินดีและเต็มใจในการให้ความรู้ หรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้งานเทคโนโลยีการศึกษาเป็นงานที่ต้องทดลองวิธีการใหม่ๆอยู่เสมอ ต้องประยุกต์และวิเคราะห์เนื้อหาความรู้ แนวคิด วิธีการต่างๆ เพื่อนำมาแก้ปัญหาของการศึกษา (ทงนศักดิ์ ปิตตะภาค, 2539) และนักเทคโนโลยีการศึกษายังมีลักษณะเป็นนวัตกรรม (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2530) ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บุกเบิกในการยอมรับและนำนวัตกรรมมาทดลองใช้ ดังนั้นอาจเกิดข้อผิดพลาดในปฏิบัติงานได้ แต่สิ่งที่สำคัญคือเมื่อเกิดข้อผิดพลาดแล้วนำข้อผิดพลาดนั้นมาวิเคราะห์ ตรวจสอบแก้ไขทันที ซึ่งเป็นกระบวนการการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด และเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ดีที่สุด (Garvin, 1993 อ้างถึงในบุญศิริ อนันตเศรษฐ, 2541)

และลักษณะย่อยที่พบน้อยที่สุดคือ ทดลอง ค้นคว้า วิจัยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา เนื่องจากผลงานวิจัยพบว่า นักเทคโนโลยีการศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีหน้าที่วิจัยและพัฒนาสื่อเพียงร้อยละ 13.6 ผู้วิจัยคาดว่า นักเทคโนโลยีการศึกษามีหน้าที่หลากหลาย และลักษณะงานเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษามุ่งงานบริการดังนั้นหน้าที่วิจัยจึงเป็นเพียงงานรอง มีการวิจัยน้อยหรือบางแห่งไม่ปรากฏเลย

2. จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีวิเคราะห์พหุคูณแบบปกติและวิเคราะห์พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นเพื่อคัดเลือกตัวทำนายความสัมพันธ์ได้ดีที่สุดในการวิจัยครั้งนี้คือตัวแปรที่พบทั้งในวิธีวิเคราะห์พหุคูณแบบปกติและวิเคราะห์พหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น จำนวน 12 ตัว ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ตัวแปรที่ค่าสัมประสิทธิ์ในทางบวกและร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้แก่

- 1) หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
- 2) ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาแจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารทางราชการ
- 3) การร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน
- 4) นักเทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 5) นักเทคโนโลยีการศึกษาร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

6) อายุ 36-45 ปี

การที่ หัวหน้าแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา จะมีอิทธิพลต่อการทำงานและการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน (Robert, 1991; Ruppel, 1978; Schunk, 1985 อ้างถึงในศวิน ปราชญ์นคร, 2538) ซึ่ง Lock และ Latham (1990) ได้กล่าวว่า เป้าหมายทำให้บุคคลมุ่งมั่นและมีการประสานงานในทิศทางเดียวกับเป้าหมาย และบุคคลจะมีความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยนำความรู้ ทักษะที่มีอยู่และค้นหาวิธีการที่เหมาะสมในการวางแผนและใช้ประโยชน์จากยุทธวิธีนั้น นอกจากนี้เป้าหมายยังส่งผลต่อการตัดสินใจอีกด้วย (เทพพนม เมืองแมน, 2528)

การแจ้งข่าวสารที่เป็น *ทางการทางลายลักษณ์อักษร* นั้นจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงและสามารถทบทวนได้ตลอดเวลา (ถวิล ธาราโกชนและศรันย์ ดำริสุข, 2543) นักเทคโนโลยีการศึกษาทุกคนรับรู้ได้อย่างเปิดเผยและลดการปิดเป็นข่าวสารได้ และผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตเพิ่มเติมว่าการตั้งเป้าหมายควรให้สมาชิกทุกคนของศูนย์เทคโนโลยีศึกษามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นสอดคล้องกับลักษณะสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันของ Senge ในขณะเดียวกัน การร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของหัวหน้าและนักเทคโนโลยีการศึกษา และระหว่างนักเทคโนโลยีการศึกษาด้วยกัน ส่งผลให้เกิดการพูดคุยสนทนา มีการเปิดเผยความคิดและซักถามกันได้โดยตรง มีการสื่อสารแบบเผชิญหน้าซึ่ง Senge กล่าวว่าพัฒนาการสื่อสารแบบเผชิญหน้าเป็นสิ่งสำคัญของการพัฒนาลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เนื่องจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดแบบนี้จะส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีการมีความคิดที่เปิดกว้าง เห็นมุมมองของคนอื่นและยอมรับแนวคิดที่แตกต่างกัน มีข้อมูลในการพิจารณาและวิเคราะห์มากขึ้น นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการแก้ปัญหาร่วมกันยังส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน สร้างความเข้าใจและความร่วมมือกันในหน่วยงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานและมีความไว้วางใจกันในการเปิดเผยข้อมูลหรือการซักถาม

สิ่งที่สำคัญในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องมีการสนับสนุน ส่งเสริมให้ นักเทคโนโลยีการศึกษาเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติ เพราะอาจมีเหตุผล ข้อมูลเชิงปฏิบัติซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่ดี (เย็นฤดี สัจฉกร, 2541) หรือเหตุผลที่ดีในการแก้ปัญห การปฏิบัติงาน และยังส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษารู้สึกว่าตนเองได้รับความความยุติธรรม และมีความนิยมชมชอบ (Pffner และ Fels, 1964 อ้างถึงในอัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) และเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีการปิดบัง (Michael J. Glaser, 1984 อ้างถึงในชาลิน นานา, 2539) ทำให้ผู้บังคับบัญชาได้เข้าใจข้อจำกัด ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานจริง รวมทั้งมีข้อมูลในการพิจารณา ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องมากขึ้น (เรียม ศรีทอง, 2542) นอกจากนี้ยังส่งผล

ให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกผูกพันและรักองค์กรและเป็นแรงผลักดันให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นพลังในการพัฒนาองค์กร (Davito, 1994 อ้างถึงในโอบเชื้อ หิรัญรัตน์, 2542)

นอกจากนี้นักเทคโนโลยีการศึกษาที่มี อายุ 36-45 ปี ยังส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นเนื่องจาก เป็นบุคคลที่มีอายุมากสามารถคาดคะเนคนได้ถูกต้องและเข้าใจความหมายของพฤติกรรมของคนได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย (เสนาะ ตีเยาว์ , 2530) และบุคคลที่มีอายุมากจะมีความคิดสุขุม รอบคอบทั้งในด้านการปฏิบัติงานและด้านการตัดสินใจ (วุฒิชัย จำนงวงศ์, 2527) สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยาณี คำแดง (2542) ที่พบว่าบุคคลอายุระหว่าง 20-40 ปีมีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องมากที่สุด

สรุปได้ว่า ถ้ามีการแจ้งเป้าหมาย แจ้งข่าวสารด้วยเอกสารที่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร มีการร่วมกันแสดงความคิดเห็นและการร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของหัวหน้าและนักเทคโนโลยีการศึกษา ของนักเทคโนโลยีการศึกษาด้วยกัน นักเทคโนโลยีการศึกษาสามารถเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติ และนักเทคโนโลยีการศึกษาที่มีอายุ 36-45 ปี จะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิด มีการเปิดเผยความคิดและซักถามกันได้โดยตรงไม่มีการปิดบังและได้รับข้อมูลที่ไม่มีบิดเบือน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

2.2 ตัวแปรที่ค่าสัมประสิทธิ์ทางลบและร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ได้แก่

- 1) หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค
- 2) หน้าที่ให้คำปรึกษาด้านสื่อ
- 3) หน้าที่ให้บริการคอมพิวเตอร์
- 4) อายุต่ำกว่า 25 ปี
- 5) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมศึกษา
- 6) นักเทคโนโลยีการศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน

การที่นักเทคโนโลยีการศึกษาให้คำปรึกษาด้านเทคนิคและด้านสื่อมีความสัมพันธ์ทางลบกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง อาจเป็นเพราะอาจารย์มหาวิทยาลัยส่วนหนึ่งมีรูปแบบการขอคำปรึกษาแบบ The Product Model (Davis, 1975 อ้างถึงในอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2532) ซึ่งเป็นรูปแบบการให้ปรึกษาและขอคำปรึกษาที่ผู้ขอคำปรึกษากำหนดวิธีการแก้ปัญหา และสั่งให้ผู้รับคำปรึกษา ซึ่งก็คือนักเทคโนโลยีการศึกษาทำตามโดยนักเทคโนโลยีการศึกษาไม่มีโอกาสโต้แย้งหรือพิจารณาความไม่เหมาะสมใดๆ ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายจึงมี

น้อยมากและไม่มีสิ่งใดรับประกันประสิทธิภาพของผลงาน เพราะหน้าที่ของนักเทคโนโลยี การศึกษาสิ้นสุดลงเมื่อผลิตผลงานเสร็จ (ออร์จรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2532) ซึ่งรูปแบบการปรึกษาแบบนี้ จะส่งผลถึงประสิทธิภาพของผลงานและความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานลดต่ำลง นอกจากนี้ นักเทคโนโลยีการศึกษาที่ต้องให้คำปรึกษาในรูปแบบนี้จะต้องคอยรับคำสั่งเพื่อปฏิบัติตาม ส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษาไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ไม่มีอิสระในการริเริ่มแนวคิดใหม่ๆ ไม่มีโอกาสสร้างสรรค์งานใหม่จึงส่งผลให้ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องลดต่ำลง

นอกจากนี้ Davis (1975 อ้างถึงในออร์จรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2532)ยังได้กล่าวอีกว่า นักเทคโนโลยีการศึกษามีส่วนมากยังมีรูปแบบการให้คำปรึกษาแบบ The Prescription Model ซึ่งมีลักษณะคล้ายนายแพทย์กับผู้ป่วย โดยผู้ให้คำปรึกษาซักถามอาการต่างๆเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและบอกวิธีการแก้ไข ซึ่งผู้ขอคำปรึกษาต้องบอกอาการหรือข้อสงสัยเกิดให้ถูกต้องแน่นอน เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทั้งหมด รูปแบบนี้มีการแก้ปัญหาโดยผู้ขอคำปรึกษาและติดตามผล การแก้ปัญหาด้วยตนเอง การตัดสินใจเป็นของนักเทคโนโลยีการศึกษา ส่งผลให้กระบวนการ ปรึกษาไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันมากนัก

การให้คำปรึกษาและการบริการคอมพิวเตอร์ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ และร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง ผู้วิจัย คาดว่าอาจเป็นเพราะการปรึกษาด้านคอมพิวเตอร์เป็นการสอบถามและแก้ปัญหาตามอาการ มิได้ มีการอธิบายสาเหตุของปัญหานั้นอย่างลึกซึ้ง และมีรูปแบบการปรึกษาแบบ The Product Model หรือ The Prescription Model ส่งผลให้ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้หน้าที่การให้คำปรึกษา การบริการคอมพิวเตอร์ และเป็นนักเทคโนโลยี การศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาที่เกี่ยวข้องกับไอที ทัศนศึกษา เป็นตัวแปรที่ส่งผลร่วมกันให้ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องลดต่ำลง ผู้วิจัยคาดว่าอาจเป็นเพราะนักเทคโนโลยีการศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ถือว่าเป็นบุคคลที่มีอายุน้อยในการทำงาน ซึ่ง ปรมะ สตะเวทิน (2526 อ้างถึงในอัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) กล่าวว่าบุคคลที่มีอายุน้อยเป็นผู้ที่ยึดถืออุดมการณ์ (idealistic) ใจร้อน (impatient) มีความคิดสุขุม รอบคอบทั้ง ในด้านการปฏิบัติงานและด้านการตัดสินใจ ผู้บุคคลที่มีอายุมากกว่าไม่ได้ (วุฒิชัย จ่านวงค์, 2527) และบุคคลที่มีอายุน้อยยังเป็นบุคคลที่มีอำนาจในการปฏิบัติงานน้อยด้วย และถ้ามีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีซึ่งมีแนวโน้มการศึกษาหาความรู้ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การค้นคว้าหาข้อมูลในการตัดสินใจหรือการวางแผนการดำเนินงานใน ระดับต่ำ จะส่งผลให้ขาดทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาและบริการคอมพิวเตอร์ และส่งผลให้ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องลดลง

นอกจากนี้ นักเทคโนโลยีการศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และนักเทคโนโลยีการศึกษาที่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่ส่งผลร่วมกันให้ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องลดต่ำลง เนื่องจากค่านิยมของคนไทยมีลักษณะของผู้เยาว์คือต้องเคารพ นอบน้อมและให้เกียรติผู้อาวุโสกว่า (สันติมา ศรีสุวรรณ, 2540) และถ้านักเทคโนโลยีการศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีซึ่งเป็นบุคคลที่มีอายุน้อยในการทำงานมีการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานที่มีอายุมากกว่า ผู้วิจัยคาดว่าอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้ง เนื่องจากอาจถูกมองว่าไม่เคารพนับถือผู้ที่มีอายุมากกว่า และถือว่าการเสนอความคิดเห็นแบบนี้เป็นการละลาบละล้วง ก้าวก่ายงาน หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการประเมินเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาควรเน้นให้มีการสื่อสารสองทางมากขึ้น เนื่องจาก การสื่อสารสองทางเป็นการโต้ตอบกลับไปมา นักเทคโนโลยีการศึกษาสามารถตรวจสอบปฏิกิริยาตอบกลับของอีกฝ่ายได้ว่าเข้าใจสารที่ส่งไปหรือไม่ หรือว่าข้อมูลได้รับถูกต้องหรือไม่ และสามารถซักถามเมื่อมีข้อสงสัยหรือชี้แจงข้อมูลเพื่อลดความไม่แน่ใจ นอกจากนี้การสื่อสารสองทางยังเป็นการสื่อสารที่เน้นด้านมนุษยสัมพันธ์ไปพร้อมๆกับการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทำให้นักเทคโนโลยีการศึกษาเกิดความเป็นกันเองและมีความไว้วางใจกัน

1.2 ควรมีการแจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้นักเทคโนโลยีการศึกษาทุกคนได้รับทราบเพื่อให้นักเทคโนโลยีการศึกษามุ่งสนใจและมีการประสานงานในทิศทางเดียวกับเป้าหมาย สามารถกำหนดแนวทาง กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานและการประเมิน เป้าหมายยังเป็นตัวกระตุ้นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้การตั้งเป้าหมายควรให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ความยึดมั่น ผูกพันและยอมรับเป้าหมายกันทั่วทั้งศูนย์ฯ และเมื่อทุกคนมีเป้าหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแล้วการกำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการต่างๆก็จะได้รับการสนับสนุนและร่วมแรงร่วมใจกันเป็นอย่างดี

การแจ้งเป้าหมายควรแจ้งแบบเป็นทางการทางลายลักษณ์อักษรซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงและสามารถทบทวนได้ตลอดเวลา นักเทคโนโลยีการศึกษาทุกคนสามารถรับรู้ได้อย่างเปิดเผยและลดการบิดเบือนข่าวสารได้

1.3 ควรสนับสนุนให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ความรู้ซึ่งกันและกันมากขึ้น เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารจะทำให้นักเทคโนโลยี การศึกษาได้รู้จักตนเองเพราะเมื่อนักเทคโนโลยีการศึกษาพูดคุยกับผู้อื่นก็เท่ากับเขาได้คุณภาพ สะท้อนของเขาจากบุคคลนั้น ได้มีการเรียนรู้ถึงความรู้สึกของเขามีต่อบุคคลอื่น ที่มีต่อโลก ภายนอกในแง่มุมที่แตกต่างกัน จะทำให้นักเทคโนโลยีการศึกษาทราบความจริงของตนทั้งในแง่ บวกและแง่ลบ นอกจากนี้ยังส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษาเข้าใจโลก เกิดความรู้และทัศนคติที่ เปิดกว้างเมื่อได้รับข้อมูล ข่าวสาร ได้อภิปรายหรือถกเถียง สอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1994) ที่กล่าวว่า การสื่อสารสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมทางความคิด มีการเปิดเผยเหตุผลและ ทัศนคติของคนเราออกมาเพื่อนำมาพัฒนาความรู้ ความเข้าใจและข้อสรุปความคิดของคน และ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดควรมีการอ้างอิงข้อเท็จจริง ข้อมูลและเหตุผลที่มีอยู่ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นยังส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ เนื่องจากการเรียนรู้ไม่ได้ จำกััดเฉพาะการศึกษาวิเคราะห์ด้วยตนเองเท่านั้นแต่การได้รับรู้ รับฟังจากบุคคลอื่นจะช่วยให้เกิด ความรู้และความคิดใหม่ๆ ได้รับรู้สิ่งใหม่ๆจากภายนอก จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จาก องค์การอื่นๆภายนอก ซึ่งเป็นการค้นหาข้อมูลและประสบการณ์เรียนรู้ที่มีความสำคัญ นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นกับผู้ขอใช้บริการในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเป็นวิธีหนึ่งที่ นักเทคโนโลยีการศึกษาจะสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจความคิดของผู้ขอใช้บริการที่มีต่อ ผลผลิตและการบริการงานเทคโนโลยีการศึกษา และนำคำตำหนิหรือข้อเสนอแนะมาปรับปรุง ต่อไป

1.4 ควรเปิดโอกาสให้นักเทคโนโลยีการศึกษาที่เป็นผู้ปฏิบัติงานได้เสนอความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน และมีอิสระ โดยสร้างเสริมบรรยากาศ ที่ดีในการแสดงความคิดเห็นมีความเป็นประชาธิปไตย ให้อำนาจในการพูดหรือเสนอความคิดเห็น และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

ผู้บริหารควรแสดงความสนใจ และพิจารณาข้อเสนอของนักเทคโนโลยีการศึกษา อย่างจริงจังและเป็นธรรม เปิดกว้างในการยอมรับฟังความคิดเห็นของนักเทคโนโลยีการศึกษา ให้ความเคารพในการเสนอความคิดเห็นโดยไม่ยึดติดกับระดับตำแหน่ง หรือสถานะอื่นๆ สนับสนุน ให้มีการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยและเพิ่มการเสริมแรงในทางบวกให้กับผู้ที่แสดง ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ และเมื่อได้รับข้อเสนอแนะแล้วควรให้ผลย้อนกลับอย่าง รวดเร็ว

1.5 ควรสนับสนุนความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักเทคโนโลยีการศึกษาด้วยกัน โดยให้มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพราะการอยู่ร่วมกันในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาไม่ได้มุ่งทำงานเพียงอย่างเดียวแต่ต้องมุ่งที่การสร้างความเข้าใจ สร้างความรัก ความชอบพอกัน เช่น การปรึกษาเรื่องงานบางครั้งนักเทคโนโลยีการศึกษาใช้เวลากับการพูดเรื่องอื่น เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ครอบครัว หรือการจัดฝึกอบรม สัมมนาทำให้ได้พบ ได้รู้จักกับบุคคลอื่นและได้รับความสัมพันธ์อันดีไปนอกจากเรื่องความรู้ทางวิชาการ ส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษาเกิดความร่วมมือกันในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาดีขึ้น มีการช่วยเหลือ เกื้อกูลกันในการทำงาน และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดกันด้วยความเต็มใจและจริงใจก่อให้เกิดความไว้วางใจในการสะท้อนความรู้สึกและความคิดออกมาอย่างเปิดเผย

ดังนั้นศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาควรสนับสนุน โดยให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีการทำกิจกรรมร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน กิจกรรมทางสังคม กิจกรรมนันทนาการ หรือช่วงงานข้าวพักกลางวัน เพื่อให้ได้พบปะ พูดคุย ปรึกษาหารือกันอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างกัน

1.6 ควรส่งเสริมให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีการเรียนรู้จากสมาชิกในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาด้วยกันเองโดยเป็นครูให้กันและกัน ถ่ายทอดสอนงาน เป็นที่ปรึกษาคอยชี้แนะ และให้ข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน (Coaching) ซึ่งสามารถเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้กับนักเทคโนโลยีการศึกษาได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

1.7 ควรสร้างค่านิยมในการเรียนรู้จากงานที่ผิดพลาดให้กับนักเทคโนโลยีการศึกษา เนื่องจากข้อผิดพลาดเป็นโอกาสของการเรียนรู้ เป็นประสบการณ์ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นวิธีการเรียนรู้ที่ดีที่สุด ดังนั้นนักเทคโนโลยีการศึกษาควรมีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ อยู่เรื่อยๆ และยอมรับเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ถือว่าผิดเป็นครู ไม่ควรหลอกตนเองหรือปกปิดความผิดพลาดของตนหรือของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา เพราะข้อผิดพลาดไม่ใช่สิ่งที่เลวร้ายและทำลายอนาคตในการทำงาน แต่ข้อผิดพลาดทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาต่อไป ดังนั้นเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน นักเทคโนโลยีการศึกษาคควรนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขข้อผิดพลาดว่าจะทำอย่างไรมากกว่าใครเป็นคนทำ นอกจากนี้ควรมีการจดบันทึกข้อผิดพลาดและความสำเร็จเพื่อให้นักเทคโนโลยีการศึกษาสามารถประเมิน วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และศึกษาค้นคว้าได้ รวมทั้งมีการแบ่งปันความรู้ร่วมกัน

1.8 นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ทดลองค้นคว้า วิจัยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาอยู่เสมอ เพราะนักเทคโนโลยีการศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติงาน ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง และงานวิจัยจะส่งผลให้มีการนำเสนอและพัฒนาแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา และสร้างสรรค์เทคนิควิธีการเพื่อพัฒนางานด้านเทคโนโลยีการศึกษา นอกจากนี้การศึกษายังส่งผลให้ผู้วิจัยมีทักษะในการค้นคว้าหาความรู้ หาข้อมูลในการอ้างอิงและนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 9 มาตรา 67 ที่ระบุว่ารัฐต้องส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษา ถึงแม้ว่านักเทคโนโลยีการศึกษาจะไม่มีเวลาในการทำวิจัยแต่ก็ควรศึกษาลงงานวิจัยใหม่ๆ ที่ออกมาและประยุกต์ใช้กับงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา

1.9 ควรสนับสนุน ส่งเสริมหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเทคโนโลยีการศึกษาในการให้คำปรึกษาโดยให้มีวิธีการให้คำปรึกษาแบบ The Collaboration Model ที่ผู้ให้คำปรึกษาและผู้ขอรับคำปรึกษาทำงานร่วมกันตั้งแต่ต้นจนเสร็จงาน โดยทุกขั้นตอนต้องตกลงใจเห็นชอบร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดของผู้ขอรับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษา ส่งผลให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีการเปิดกว้างทางความคิดมากขึ้น มองเห็นมุมมองความคิดที่แตกต่างกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อพิจารณา วิเคราะห์ร่วมกัน

1.10 ควรพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาที่มีหน้าที่ด้านบริการให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ มีใจรักในการบริการอย่างแท้จริงและมีการวางแผนการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน ควบคุมและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติการในการให้บริการควรได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร เช่น ค่ายกยอชมเชยในการปฏิบัติงาน การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารควรมีการประชุมปรึกษาเพื่อปรับปรุงการบริการอยู่เสมอ

1.11 ควรเปิดโอกาส สนับสนุน ส่งเสริมและกระตุ้นให้นักเทคโนโลยีการศึกษามีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการศึกษาต่อ การเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย เปิดโลกทัศน์ทางความคิด เปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลง ไม่ยึดติดกับแนวคิดเก่าๆ สามารถหาข้อมูลที่น่ามาอ้างอิงเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันระดับและประเภทอื่น เช่น โรงเรียน สถาบันราชภัฏ หรือสถาบันการศึกษาอื่น หรือองค์การภาคเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและละเอียดมากขึ้นสำหรับการพัฒนานักเทคโนโลยีการศึกษาให้ครบทั้งระบบ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของผู้ใช้บริการงานเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและละเอียดมากขึ้นในการพัฒนางานเทคโนโลยีการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยลักษณะย่อยของลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง เพื่อช่วยในการพัฒนาบุคลากรให้มีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องได้อย่างละเอียดและชัดเจนมากขึ้น

2.4 ควรมีการศึกษาวิจัยตัวแปรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในด้านอื่น เช่น วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศในองค์การ เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรใดอีกที่สามารถใช้ทำนายลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

2.5 ควรมีการศึกษาวิจัยลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีส่วนร่วมในหน่วยงานทำความเข้าใจกับระบบของหน่วยงานและเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต สัมภาษณ์หรือการทดสอบ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ อาจไม่ได้ศึกษาเฉพาะลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องอาจเป็นการศึกษาทั้ง 5 ลักษณะขององค์การเอื้อการเรียนรู้พร้อมกัน ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพนี้จะได้ข้อมูลที่ลึกมากขึ้นทั้งในด้านความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ข้อมูลในแง่วัฒนธรรมซึ่งไม่สามารถวัดเป็นค่าสถิติได้

2.6 ควรมีการศึกษาวิจัยพัฒนาแบบวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องที่เป็นมาตรฐานสำหรับคนไทยเพื่อเป็นแนวทางในวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของคนไทยอย่างมีมาตรฐาน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยาณี คำแดง . ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตลักษณะกับวินัยในการสร้างองค์การแห่งการ
เรียนรู้ กรณีศึกษา : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย . ภาคนิพนธ์โครงการ
บัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- กัลยิมา ไตกะคุณะ. รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการ
สื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานไทย
ในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศส. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาส
ศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2541.
- กาญจนา เกียรติธนาพันธุ์ . บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ :
กรณีศึกษา กองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข . ภาคนิพนธ์
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
2541.
- กิดานันท์ ชำนาญเวช. ผลการรักษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มต่อการยอมรับตนเองของเด็กกำพร้า.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา ภาควิชาจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- กิงกาญจน์ เพชรศรี. ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ : กรณีศึกษา โรงพยาบาล
กรุงเทพ . ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- เก็จวลี จิตวัฒนาวิไล. รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสาย ก. และสาย ข. ในมหาวิทยาลัยธรรม
ศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอยู่ร่วมกันระหว่าง
ผู้ติดเชื้อเอดส์ในระยะที่ไม่มีอาการกับครอบครัว. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2532.

- กรรถนิการ์ จิตต์บรรเทา. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสนใจ และความคาดหวังในผลการเรียนภาษาอังกฤษ กับความสามารถในการอ่านเพื่อความเข้าใจภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- จารุวัฒนา ชินธรรมมิตร. ผลของกลุ่มสร้างเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อการพัฒนาสัจการแห่งตนของพนักงานในโรงงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- จำเรียง วัลย์วัฒน์และเบญจมาศ อ่ำพันธุ์. วินัย 5 ประการ พื้นฐานองค์การเรียนรู้.
กรุงเทพมหานคร : บริษัท คู่แข่งจำกัด (มหาชน) . พิมพ์ครั้งที่ 2 (ตุลาคม 2540).
- จิรา วงษ์เลขา. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานรัฐบาล วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- จิราภรณ์ แจ่มชัดใจ. การคาดเดาเทคโนโลยี. NECTEC 5, 25 (พฤศจิกายน - ธันวาคม 2541) : 41-47.
- เจริญสุข ภาวศิริพงษ์. การพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้. ภาควิชาบริหารการศึกษามหาบัณฑิตศึกษาศาสตร์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- เฉลย โพธิ์เพื่อนน้อย. แนวโน้มเกี่ยวกับบทบาทนักเทคโนโลยีทางการศึกษาในงานฝึกอบรมสำหรับกรรมการศึกษานอกโรงเรียนในปีพ.ศ.2546. วิชาเอกเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537.
- ชลดาภรณ์ ทองเจริญ. บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาตักการรับรู้ของตนเองและผู้บริหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- ชวินท์ ธัมมพันธ์กุล. LEARNING ORGANIZATION (WORKSHOP) สำหรับฝ่ายสนับสนุนการเรียนรู้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 1997.
- ช่อฟ้า สุประดิษฐ์ ณ อยุธยา. องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงคืออะไร. วารสารกองทุนสงเคราะห์การศึกษาเอกชน 8,78 (กรกฎาคม 2541) : 23-25.
- ชาญชัย พิพัฒน์สันติกุล. สภาพเทคโนโลยีการศึกษาไทยในปี พ.ศ. 2550 ตามความคาดหวังของนักเทคโนโลยีการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. การบริหารสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์พัฒนาพานิช จำกัด, 2528.

ณัฐวุฒิ รัตนอรุณ. สมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาในยุคสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2537.

ดาริกา จารุวัฒน์กิจ. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานกลุ่มบริษัท มินิแทบ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขา
วิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิติศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

เดวิด เอ กาวิน. การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้. แปลโดย วิศิษฐ์ ชูวงษ์. วารสารร่วมโพธิ์ 24,92
(ตุลาคม 2541).

เดือนเพ็ญ ทองน่วม . กระตระหนักในตนเองและการรับรู้สาเหตุ . วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ถวิล ธาราโภชน และศรัณย์ ดำริสุข. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. พิมพ์ครั้งที่ 1.
โรงพิมพ์อักษรพิพัฒน์. มิถุนายน , 2543.

ทิวาพร ทวีกุล. การศึกษาลักษณะพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของศึกษานิเทศก์
อำเภอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์และการศึกษาและพัฒนาหลัก
สูตร ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ . พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

ธรรมรัตน์ วัฒนบุตร และ คณะ . องค์การแห่งการเรียนรู้ : ศักยภาพของการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ขององค์การในปัจจุบัน . เอกสารประกอบวิชาสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับปัญหา
ทรัพยากรมนุษย์ (รศ.820) หลักสูตรปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

นภาพร มิณณา. การพัฒนาตนเองของบัณฑิตที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษา
กรุงเทพมหานคร ตระมัทชนะของตนเอง ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา. วิทยานิพนธ์
ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาประถมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

บัลดี อุณหเลขกะ. ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำ
การกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วย.
วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2533.

บุญณิกา วงศ์วานิช. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา. ปรินญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

บุญศิริ อนันตเศรษฐ์. เราจะสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ได้อย่างไร. วารสารปริทัศน์ 17 (2541) : 33-38.

ประเวศ วะสี. ไอทีเพื่อประชาชน: เทคโนโลยีสารสนเทศก้าวไกลประเทศไทยก้าวหน้า. ผ่าตัดระบบการศึกษาไทย : บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ. สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (หน้า 139 –144)

ประพันธ์ หาญกว้าง . องค์การแห่งการเรียนรู้ : แนวทางในการพัฒนาองค์การและทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในอนาคต . ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

พัชรา ล้อมอำไพ. ผลการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของบุคคลที่สูญเสียหน้าที่ของอวัยวะที่ไม่เกี่ยวกับการพูดและการเขียน . วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

เพชร เพชรแก้ว. การเปรียบเทียบระดับการยอมรับนวัตกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ ของครูคณิตศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาที่มีภูมิหลังต่างกัน เขตการศึกษา 11. วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคณิตศาสตร์ ภาควิชามัธยมศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

ไพฑูรย์ สิลารัตน์. บริการโสตทัศนศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา. วารสารวิทยบริการ 4, 1 (กันยายน) .

พงษ์จันทร์ ไกรสิทธิ์. องค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีการศึกษา และการสื่อสารของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

พรพรรณ เชนจิตร์. สถานภาพการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์กรไทยในวิทยานิพนธ์ (2524 – 2541). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาวาทวิทยา ภาควิชาวาทวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

พรทิพย์ เกียรติธรรม. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของนักเทคโนโลยีการศึกษาในหน่วยงานฝึกอบรมรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

พวงทอง สถิตพงศ์สถาพร . บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในฐานะตัวกลางการแพร่กระจายนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษา . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

มะลิวัลย์ ต้นดีสันติสม. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. โครงการตำราเฉลิมพระเกียรติ ราชภัฏ, 2542.

มนูญ วงศ์นารี. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง “ทิศทางการพัฒนาคนของไทยในปี 2000” : ยุทธศาสตร์ทางสติปัญญา เพื่อความอยู่รอดปลอดภัยของสังคมไทย. (30 พฤศจิกายน 2542).

มานะ กอหรั่งกุล. เอกสารประกอบคำบรรยาย วิธีการสร้างให้เป็นองค์การเพื่อการเรียนรู้ , 2542.
เวียม ศรีทอง. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ ฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น พับลิคริ่งที่ 1 (กรกฎาคม 2542).

ลาวัลย์ ปานดิษฐ์ . สมรรถภาพของนักเทคโนโลยีการศึกษาที่ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาคเอกชนตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหน่วย . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ลือชัย พันธุ์เจริญกิจ . การพัฒนาองค์การตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) . ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

วนิดา เตชะวิเศษพงษ์ . ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารขั้นต้นและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ. วารสารศาสตรมหาบัณฑิต(สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

วิวัฒน์ บุตราภาศ . บทบาทนักเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรมตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยฝึกอบรม . วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย . การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ : ที่มาที่ไป. วารสารข้าราชการ 42,5 (กันยายน-ตุลาคม 2540) : 16-48.

วีรุธ มาชะศิริานนท์ . การพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้นำ . พิมพ์ครั้งที่ 2 . บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด : กรุงเทพฯ , 2541.

สันติมา ศรีสังข์สุวรรณ . การพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช . ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

สาโรจน์ แพ่งยัง. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาของนักฝึกอบรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

สินีนางู กำเนิดเพชร. รูปแบบการสื่อสารทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการปรับเปลี่ยนระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนากการ ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

สุชา จันทร์ เอ็ม. จิตวิทยาการเรียนรู้. โอเดียนสโตร์, 2530.

สุดาพร สงวนวงษ์. ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลัง อัตมโนทัศน์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเองกับความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาคณะกรรมการบริหาร หลักสูตรครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2535.

สุภากร บุญปลั่ง. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับคอมพิวเตอร์ช่วยสอนของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

สุภากร ธีรสวัสดิ์. ตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับการฝึกอบรมทางไกลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมทางไกลของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักระบบการข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

สุจิตรา บุญอยู่. ปัจจัยที่ส่งผลยอมรับระบบการศึกษาทางไกลของนักศึกษาในโครงการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2541.

สุธิภา แสนทอง. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2540

สุนทรี กุลนันทน์ . ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในประเทศไทย. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาระบบการมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

- สุรศักดิ์ นานานุกูล. LEARNING ORGANIZATION. PRODUCTIVITY WORLD เพื่อการเพิ่ม
ผลิต 1,5 (พฤศจิกายน - ธันวาคม 2539) : 22-27.
- เสนาะ ดิยาวี. การสื่อสารในองค์กร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรม
ศาสตร์, 2530.
- สำราญ สุขรุ่งเรืองสันติ. การรับรู้ความชอบพอระหว่างบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
ตามแนวคิดของไฟโร ของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานต่างๆ โรงพยาบาล.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม ภาควิชาจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- โสรัตน์ คณิงคิด. ภาพลักษณ์พยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาล.
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- สถาบันเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. พ.ร.บ.
การศึกษาแห่งชาติกับการศึกษาตลอดชีวิต. วารสารการศึกษานอกโรงเรียน
EDUCATION 2000 ปีที่ 3,3 (กุมภาพันธ์ 2543).
- สมิต สัชฌุกร. การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. For Quality Journal. 5, 28
(พฤศจิกายน-ธันวาคม 2541).
- สมโภชน์ เขียมสุภาสิต. ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1 .สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2527.
- สมศักดิ์ ภูวิภาดาสุวรรณ. เทคนิคการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ .พิมพ์ครั้งที่ 4 .
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช : กรุงเทพฯ , 2541.
- สมศรี สัจจะสกุลรัตน์. การสร้างแบบวัดความทันสมัยด้านจิตใจของอาจารย์พยาบาลสังกัด
สถาบันพระบรมมหาราชนก กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ . พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์ .
พิมพ์ครั้งที่ 2 . สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : กรุงเทพฯ , 2542.
- ศิริพร จันทรปาน. การศึกษาตัวแปรคิดสรรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่
ฝึกอบรมในภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชา
โสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . พฤติกรรมองค์กร . พิมพ์ครั้งที่ 1 . บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์
จำกัด : กรุงเทพฯ , 2541.

- วารินทร์ รัชมีพรหม. สื่อการสอน เทคโนโลยีการศึกษาและการสอนร่วมสมัย, 2528.
- วีรวุฒิ บัณฑิตามัย. การสร้างองค์การเพื่อการเรียนรู้ ที่มาและที่ไป. สถาบันใหม่
กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ
พลเรือน, 2540.
- วีรวุฒิ พิงเจริญ. องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาของ
ครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการ
ศึกษา 5 . ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- อภิญา ซอหะซัน. องค์ประกอบการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการศึกษาของครูสอน
อิสลาม เขตการศึกษา 1 . วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ
งานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- อุทุมพร จามรมาน. แบบสอบถาม : การสร้างและการใช้ . คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2530.
- เอมอร อัสภาวิณีเจริญ. ผลสะท้อนความรู้สึก การทวนซ้ำและการตีความที่มีต่อการอ้างถึงความ
รู้สึกของตนเองของผู้อาสาสมัครเข้ารับบริการรักษาเชิงจิตวิทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. องค์การเพื่อการเรียนรู้ เอกสารประกอบการประชุมปฏิบัติการ คณะ
ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 21 สิงหาคม 2542 .
- อรนุช เชาว์ปรีชา. ผลการสอนโดยประยุกต์ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่อการรับรู้
ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการปฏิบัติตัวในการป้องกันการแพร่กระจายโรค
ของหญิงตั้งครรภ์ที่เป็นพาหะของโรคไวรัสตับอักเสบ บี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2539.
- อรนุช เมฆาวิบูลย์. การสื่อสารของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดกลาง สถาบันอุดมศึกษา.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

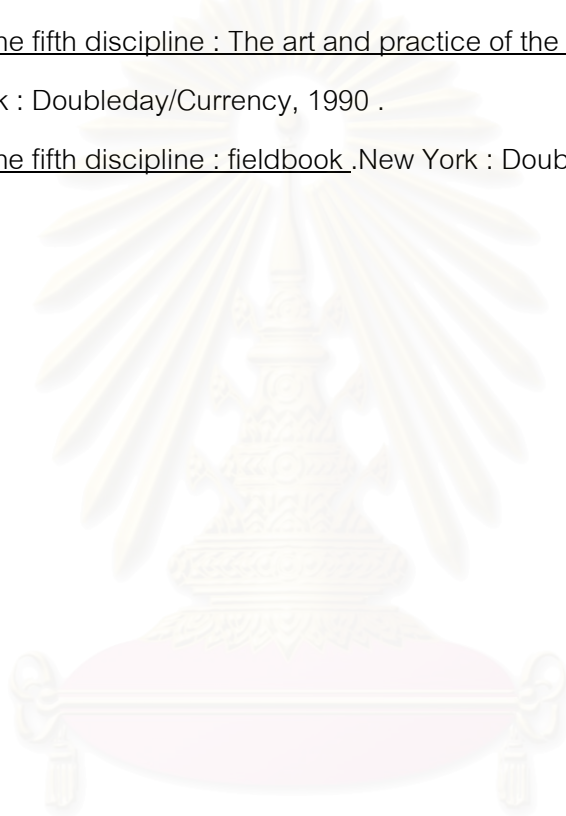
โอบเคื้อ หิรัญวิศ. การติดต่อสื่อสารในกระบวนการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคเหนือ.
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542

ภาษาอังกฤษ

George Boak and David Thompson. Mental Models for Managers : Frameworks for
Practical Thinking. London :Century Business , 1998.

Senge, P.M. . The fifth discipline : The art and practice of the learning organization .
New York : Doubleday/Currency, 1990 .

Senge, P.M. . The fifth discipline : fieldbook .New York : Doubleday/Currency, 1990 .

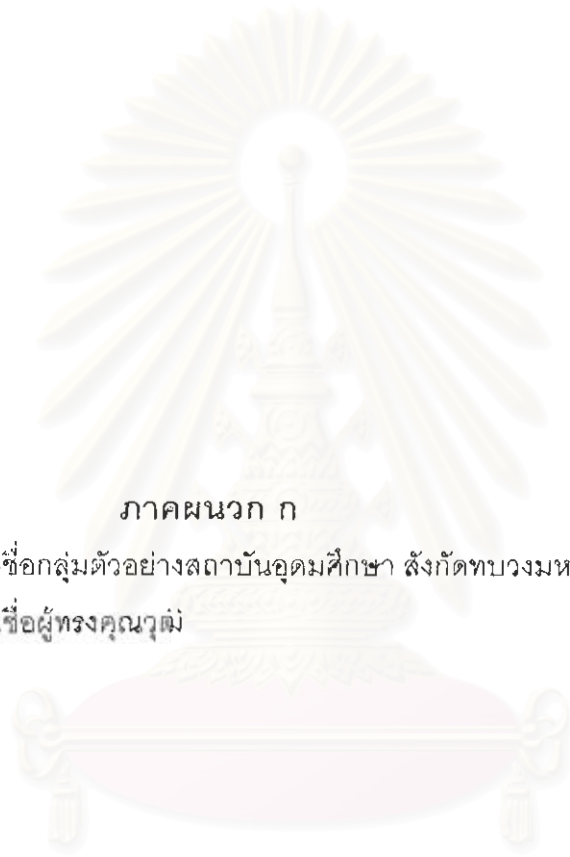


สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

- รายชื่อกลุ่มตัวอย่างสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
- รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 24 แห่งและ
จำนวนนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	67	7.85
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	27	3.17
3. มหาวิทยาลัยขอนแก่น	40	4.69
4. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	36	4.22
5. มหาวิทยาลัยทักษิณ	7	0.82
6. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	13	1.52
7. มหาวิทยาลัยนเรศวร	20	2.34
8. มหาวิทยาลัยบูรพา	6	0.70
9. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	12	1.41
10. มหาวิทยาลัยมหิดล	142	16.65
11. มหาวิทยาลัยแม่โจ้	4	0.47
12. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	2	0.23
13. มหาวิทยาลัยรามคำแหง	97	11.37
14. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	22	2.58
15. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	18	2.11
16. มหาวิทยาลัยศิลปากร	15	1.76
17. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	53	6.21
18. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	180	21.10
19. มหาวิทยาลัยสุรนารี	15	1.76
20. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	17	1.99
21. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง	9	1.06
22. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	7	0.82
23. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	22	2.58
24. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	22	2.58
รวม	853	100

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

ด้านองค์การและกระบวนการเรียนรู้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์
ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ดร. มณีวรรณ จิตรอุทัย
โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาศูนย์พัฒนาระบบสุขภาพ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์
3. อาจารย์วีรวิธ มาชะศิริานนท์
ประธานกรรมการ บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด

ด้านเทคโนโลยีการศึกษา

- อาจารย์วิวัฒน์ชัย สุขทัศน์
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอนแต่ละตอนจะสอบถามข้อมูลต่อไปนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว
ตอนที่ 2 ข้อมูลการสื่อสารในหน่วยงาน
ตอนที่ 3 แบบวัดข้อมูลลักษณะการรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง
- แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

กรอบแนวคิดสำหรับการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง ลักษณะที่นักเทคโนโลยีการศึกษาสามารถพัฒนารูปแบบความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและสภาพความเป็นจริงของเทคโนโลยีการศึกษา โดยไม่ยึดติดกับความเชื่อเก่าๆที่ล้าสมัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาที่ถูกต้อง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 - 35 ปี

36 - 45 ปี

สูงกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

สาขาอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการศึกษา

อื่นๆ (โปรดระบุ)

ปริญญาตรี

สาขาอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการศึกษา

อื่นๆ (โปรดระบุ)

สูงกว่าปริญญาตรี

สาขาอุตสาหกรรมศึกษา / เทคโนโลยีการศึกษา

อื่นๆ (โปรดระบุ)

อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ระดับตำแหน่ง

ฝ่ายบริหาร (โปรดระบุชื่อตำแหน่ง).....

ฝ่ายผลิต (โปรดระบุชื่อตำแหน่ง).....

ฝ่ายบริการ (โปรดระบุชื่อตำแหน่ง).....

5. หน้าที่รับผิดชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผลิตสื่อกราฟฟิค (ด้วยมือ)

ผลิตสื่อกราฟฟิคด้วยคอมพิวเตอร์

ผลิตรายการโทรทัศน์

ให้บริการสื่อการสอน

ให้บริการคอมพิวเตอร์

ให้บริการวัสดุพิมพ์

ให้บริการยืมคืนสื่อการสอน

ให้คำปรึกษาด้านเทคนิค

ให้คำปรึกษาด้านสื่อ

วิจัยและพัฒนาสื่อ

จัดฝึกอบรม

อื่นๆ

6. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ต่ำกว่า 1 ปี

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 20 ปี

มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 : ข้อมูลการสื่อสารในหน่วยงาน

อ้าชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับปริมาณ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของท่าน...					
1. แจกข่าวสาร / คำสั่ง ด้วยเอกสารทางราชการ เช่น หนังสือเวียน บันทึกราชการ					
2. แจกข่าวสาร / คำสั่ง ด้วยเอกสารส่วนตัว เช่น บันทึกส่วนตัว					
3. แจกข่าวสาร / คำสั่ง ด้วยวาจาที่เป็นทางการ เช่น การประชุม การ ประกาศ					
4. แจกข่าวสาร / คำสั่ง ด้วยวาจาที่ไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ การ บอกต่อ					
หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา...					
5. เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน					
6. ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน					
7. แจกคำแนะนำ คำอธิบายในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่					
8. แจกวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายการให้เจ้าหน้าที่					
9. แจกผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาให้เจ้าหน้าที่					
10. แจกนโยบายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่					
11. แจกเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่					
เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา...					
12. เสนอแผนงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จและผลของการปฏิบัติ งานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา					
13. เสนอปัญหาในการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา					
14. เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์ เทคโนโลยีการศึกษา					
15. เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้าศูนย์ เทคโนโลยีการศึกษา					
16. เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของศูนย์ เทคโนโลยีการศึกษาให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา					

ข้อความ	ระดับปริมาณ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา...					
17. แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน					
18. ร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 : แบบวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เป็นจริง
1. ท่านวิเคราะห์สภาพความเป็นจริงของงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงาน					
2. ท่านวิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนงานของท่านก่อนนำไปปฏิบัติงานจริง					
3. ท่านคิดว่าควรประเมินผลงานที่ผลิต เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของผลงาน					
4. ท่านคิดว่าควรประเมินกระบวนการทำงานของท่านในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน					
5. ท่านประเมินผลงานของท่าน เมื่อการปฏิบัติงานของท่านเสร็จสิ้น					
6. ถ้าการปฏิบัติงานของท่านผิดพลาดท่านจะนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุของข้อผิดพลาดนั้นโดยทันที					
7. ท่านใช้แหล่งความรู้หลายๆ แหล่ง เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือด้านเทคโนโลยีการศึกษา					
8. ท่านทดลองหรือทดสอบเครื่องมือก่อนนำมาใช้					
9. ในระหว่างการทำงาน หากเพื่อนร่วมงานของท่านมีปัญหาและขอความรู้จากท่าน ท่านยินดีให้ความรู้ทุกเรื่องด้วยความจริงใจ					
10. ในระหว่างดำเนินการวางแผนงาน ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่					
11. ท่านพิจารณาระบวนการทำงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน					

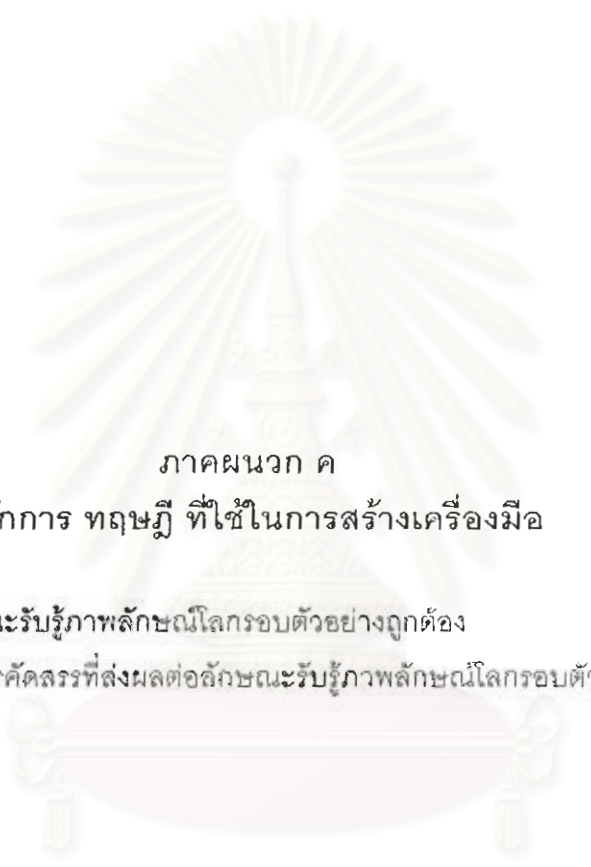
ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เป็นจริง
12. ท่านพิจารณาสาระสำคัญของเนื้อหาก่อนเลือกสื่อ					
13. ในการวางแผนงาน ท่านสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานสอบถามความคิดเห็นและข้อมูลของท่าน					
14. ในระหว่างดำเนินการวางแผนงาน ท่านสอบถามความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน					
15. ท่านสามารถแยกข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้					
16. ท่านเลือกสื่อการสอนโดยพิจารณาจากความต้องการ ความสนใจของผู้สอนและผู้เรียน					
17. ท่านเปรียบเทียบคุณสมบัติของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีการศึกษาก่อนนำมาใช้					
18. ท่านนำข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงานมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจวางแผนงาน					
19. ท่านสอบถามข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน					
20. ถ้าท่านไม่เห็นด้วยกับงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านจะบอกเหตุผลที่แตกต่างและข้อเสนอแนะให้หัวหน้าทราบ					
21. ท่านนำข้อมูลการประเมินผลงานที่ได้ทำมาแล้ว มาพัฒนาเพื่อผลิตผลงานครั้งต่อไป					
22. เมื่อความคิดเห็นของท่านและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน ท่านสนใจศึกษาค้นหาเหตุผลของความคิดที่แตกต่างกับเพื่อนร่วมงาน					
23. ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากท่าน					
24. ท่านยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากท่าน					
25. ท่านสนใจรับรู้ รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากท่าน					
26. ท่านส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานซักถามความคิดเห็นของท่านที่แตกต่างไปจากผู้อื่น					
27. ท่านคิดว่าผู้ร่วมงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาทุกคนควรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานหรือโครงการที่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้จัดขึ้น					

ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เป็นจริง
28. ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน ท่านหาหรือ/รับฟังหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของท่าน					
29. ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน ท่านหาหรือ/รับฟังเพื่อนร่วมงานของท่าน					
30. ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน ท่านหาหรือ/รับฟังนักเทคโนโลยีการศึกษาภายนอกศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา					
31. ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน ท่านหาหรือ/รับฟังผู้ให้บริการ					
32. ท่านปรึกษาหารือกับอาจารย์หรือนักศึกษาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน					
33. ท่านเปิดกว้างให้ผู้ให้บริการประเมินการปฏิบัติงานของท่าน					
34. ท่านยินดีเปิดเผยผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและสัมพันธ์ภาพอันดีของระหว่างบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา					
35. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดในการทำงานของตนเองเมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
36. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะรับผิดชอบและหาทางแก้ไขในผลงานที่เกิดขึ้น					
37. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งระหว่างท่านกับผู้ให้บริการ ท่านจะรับฟังความคิดเห็นของเขา					
38. ถ้าเพื่อนร่วมงานของท่านแนะนำวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ ท่านจะรับฟังความคิดเห็นของเขา					
39. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นภาพสะท้อนที่ท่านควรรับฟัง					
40. ถ้าเพื่อนร่วมงานของท่านแนะนำวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ ท่านจะนำไปทดลองปฏิบัติ					
41. หากท่านพบวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิมท่านจะแจ้งให้เพื่อนร่วมงานได้ทราบ					
42. ท่านปรับความคิดของท่านให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป					
43. ท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการปฏิบัติงานของท่าน					

ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เป็นจริง
44. ท่านปรับวิธีการปฏิบัติงานของท่านให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา					
45. ท่านทดลอง ค้นคว้า วิจัยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา					
46. ท่านปฏิบัติงานโดยทุ่มเทแรงกาย แรงใจและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ต่อการปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา					
47. ท่านยินดีร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อให้งานของศูนย์เทคโนโลยีศึกษามุ่งบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน
นางสาววิกัญญา เจนสุริยะกุล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

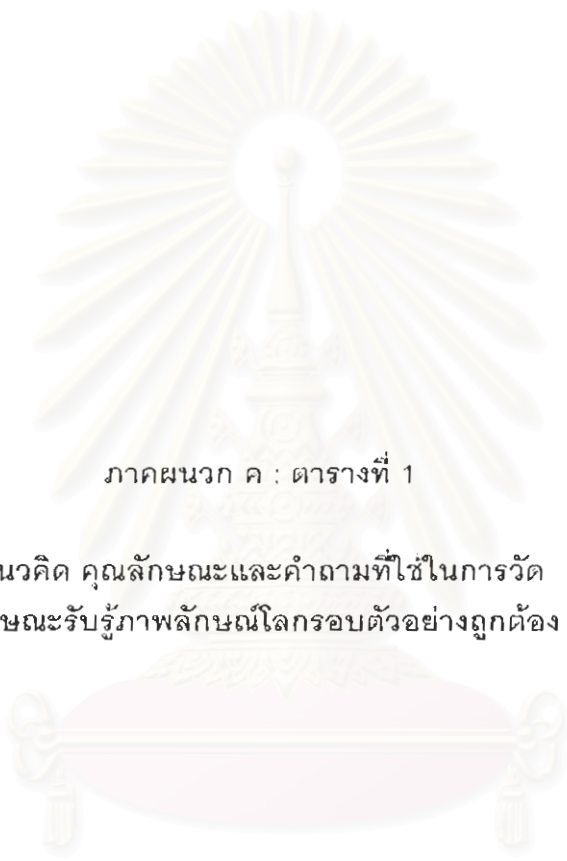


ภาคผนวก ค
หลักการ ทฤษฎี ที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

ตารางที่ 1 ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

ตารางที่ 2 ตัวแปรคัตสรรที่ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ค : ตารางที่ 1

แนวคิด คุณลักษณะและคำถามที่ใช้ในการวัด
ลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวคิด คุณลักษณะและคำถามที่ใช้ในการวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง

แนวคิดของ Peter M.Senge	คุณลักษณะ	คำถาม
<p>1. ทักษะการตรวจสอบความคิด (Reflection Skill)</p> <p>การทำให้ความคิดช้าลงเพื่อให้ตระหนักถึงเหตุผลเบื้องหลังความคิด โดยมี การเปิดเผยและพิจารณาตรวจสอบขั้นตอนของความคิดตั้งแต่การรับรู้ การ แปลความหมายจากความเชื่อแล้วลงเป็นข้อสรุปและนำไปสู่การกระทำเพื่อ ให้เห็นที่มาของข้อสรุปและป้องกันไม่ให้เกิดการด่วนสรุปความคิดเห็นการ เลือกรับรู้ การแปลความหมายตามสิ่งที่เลือกรับรู้ และข้อสรุปที่ไม่มีการ ทดสอบ (Senge, 1996)</p>	<p>ตรวจสอบเส้นทางของความคิด</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ท่านวิเคราะห์สภาพความเป็นจริงของงานในศูนย์เทคโนโลยีการ ศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงาน 2. ท่านวิเคราะห์ข้อมูลการวางแผนงานของท่านก่อนนำไปปฏิบัติงาน จริง 3. ท่านคิดว่าควรประเมินผลงานที่ผลิต เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพ ของผลงาน 4. ท่านคิดว่าควรประเมินกระบวนการทำงานของท่านในศูนย์ เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 5. ท่านประเมินผลงานของท่าน เมื่อการปฏิบัติงานของท่านเสร็จสิ้น 6. ถ้าการปฏิบัติงานของท่านผิดพลาดท่านจะนำมาวิเคราะห์ถึง สาเหตุของข้อผิดพลาดนั้นโดยทันที
	<p>ด่วนสรุปความคิดเห็น</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเลือกรับรู้ - การตีความตามการรับรู้ - ไม่มีการทดสอบข้อสรุป 	<ol style="list-style-type: none"> 7. ท่านใช้แหล่งความรู้หลายๆ แหล่ง เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ เลือกซื้อวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือด้านเทคโนโลยีการศึกษา 8. ท่านทดลองหรือทดสอบเครื่องมือก่อนนำมาใช้

แนวคิด คุณลักษณะและคำถามที่ใช้ในการวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (ต่อ)

แนวคิดของ Peter M.Senge	คุณลักษณะ	คำถาม
<p>2. ทักษะการถาม (Inquiry Skill)</p> <p>การเปิดเผยความคิดของตนเองเพื่อให้ตนเองและผู้อื่นซักถามถึงเหตุผลและที่มาของความคิดและการกระทำ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้อื่นสอบถามความคิดของตนเอง และสามารถแยกข้อมูลที่ชี้ถึงเหตุผลของความคิดนั้นว่าเป็นข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็น (Senge, 1996)</p>	<p>แสดงความคิดอย่างเปิดเผย</p>	<p>9. ในระหว่างการทำงาน หากเพื่อนร่วมงานของท่านมีปัญหาและขอความรู้จากท่าน ท่านยินดีให้ความรู้ทุกเรื่องด้วยความจริงใจ</p> <p>10. ในระหว่างดำเนินการวางแผนงาน ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่</p>
	<p>ถามความคิดของตนเอง</p>	<p>11. ท่านพิจารณากระบวนการทำงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน</p> <p>12. ท่านพิจารณาสาระสำคัญของเนื้อหา ก่อนเลือกสื่อ</p>
	<p>ให้ผู้อื่นสอบถามความคิดของตน</p>	<p>13. ในการวางแผนงาน ท่านสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานสอบถามความคิดเห็นและข้อมูลของท่าน</p>
	<p>สอบถามความคิดเห็นของผู้อื่น</p>	<p>14. ในระหว่างดำเนินการวางแผนงาน ท่านสอบถามความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน</p>
	<p>แยกข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น</p>	<p>15. ท่านสามารถแยกข้อมูลที่ เป็นข้อเท็จจริงและความคิดเห็นของ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้</p>

แนวคิด คุณลักษณะและคำถามที่ใช้ในการวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (ต่อ)

แนวคิดของ Peter M.Senge	คุณลักษณะ	คำถาม
<p>3. ความสมดุลการยืนยันความคิดของตนกับการถาม (Balancing Inquiry and Advocacy) หมายถึง การแสดงความคิดของตนเองที่สามารถอ้างถึงข้อมูลได้อย่างชัดเจนและสอบถามความคิดและข้อมูลที่อ้างถึงความคิดของผู้อื่น รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้อื่นได้ซักความคิดเห็นของท่านและส่งเสริมให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากท่านด้วย (Senge, 1996)</p>	<p>แสดงความคิดเห็นพร้อมอธิบายเหตุผล</p>	<p>16. ท่านเลือกสื่อการสนทนาโดยพิจารณาจากความต้องการ ความสนใจของผู้สนทนาและผู้เรียน</p> <p>17. ท่านเปรียบเทียบคุณสมบัติของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีการศึกษาที่นำมาใช้</p> <p>18. ท่านนำข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงานมาใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจวางแผนงาน</p> <p>19. ท่านสอบถามข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน</p> <p>20. ถ้าท่านไม่เห็นด้วยกับงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านจะบอกเหตุผลที่แตกต่างและข้อเสนอแนะให้หัวหน้าทราบ</p> <p>21. ท่านนำข้อมูลการประเมินผลงานที่ได้ทำมาแล้ว มาพัฒนาเพื่อผลิตผลงานครั้งต่อไป</p>
	<p>ถามข้อมูลที่ยังถึงของผู้อื่น</p>	<p>22. เมื่อความคิดเห็นของท่านและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน ท่านสนใจซักถามเหตุผลของความคิดที่แตกต่างกับเพื่อนร่วมงาน</p>

แนวคิด คุณลักษณะและคำถามที่ใช้ในการวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (ต่อ)


แนวคิดของ Peter M.Senge	คุณลักษณะ	คำถาม
<p>ความสมดุลการยืนยันความคิดของตนเองกับการถาม (Balancing Inquiry and Advocacy)</p>	<p>ส่งเสริมความคิดที่แตกต่าง</p>	<p>23. ท่านเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง</p> <p>24. ท่านยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างจากท่าน</p> <p>25. ท่านสนใจรับรู้ รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างจากท่าน</p> <p>26. ท่านส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานซักถามความคิดเห็นของท่านที่แตกต่างไปจากผู้อื่น</p>
<p>4. การเปิดกว้าง</p> <p>Participative Openness (Senge)</p> <p>เป็นการเปิดกว้างทางความคิดโดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ โดยมีให้มีการใช้อิทธิพลหรือตำแหน่งงานมาครอบงำความคิด ให้เกิดการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อให้เกิดการกระจายอำนาจทางการคิดและการตัดสินใจ และ มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดกว้าง สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน แบ่งปันประสบการณ์ ความรู้ ความชำนาญ และความรู้สึกร่วมกัน รวมทั้งมีการแบ่งปันเหตุผลเบื้องหลังความคิดของตนให้ผู้อื่นได้รับรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Collaborative Learning) (Senge, 1996)</p>	<p>ทุกคนมีส่วนร่วม</p>	<p>27. ท่านคิดว่าผู้ร่วมงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาทุกคนควรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานหรือโครงการที่ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาได้จัดขึ้น</p> <p>28. ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน ท่านหาหรือรับฟังหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของท่าน</p> <p>29. ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน ท่านหาหรือรับฟังเพื่อนร่วมงานของท่าน</p> <p>30. ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน ท่านหาหรือรับฟังนักเทคโนโลยีการศึกษากายนอกศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา</p> <p>31. ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน ท่านหาหรือรับฟังผู้ใช้บริการ</p> <p>32. ท่านปรึกษาหารือกับอาจารย์หรือนักศึกษาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน</p>

แนวคิด คุณลักษณะและคำถามที่ใช้ในการวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (ต่อ)

แนวคิดของ Peter M.Senge	คุณลักษณะ	คำถาม
<p>Reflective Openness</p> <p>เป็นการเปิดกว้างในการตรวจสอบเส้นทางความคิดของตนเอง เพื่อค้นหาความจริงมากกว่าจะปกป้องความคิดของตนเอง (defensive) โดยมีไย่ติดติดกับความคิดหรือความเชื่อเดิมที่ฝังใจ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตามสภาพความเป็นจริง และการเปิดกว้างในการตามห้ความคิดเห็นของตนเองและถามความคิดเห็นของผู้อื่น โดยตั้งใจฟังและฝึกการยอมรับนับถือเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (Senge, 1996)</p>	<p>ตรวจสอบความคิด</p>	<p>33. ท่านเปิดกว้างให้ผู้ให้บริการประเมินการปฏิบัติงานของท่าน</p> <p>34. ท่านยินดีเปิดเผยผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคลากรในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา</p> <p>35. ท่านยอมรับข้อผิดพลาดในการทำงานของตนเองเมื่อท่านทำงานผิดพลาด</p> <p>36. เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะรับผิดชอบและหาทางแก้ไขในผลงานที่เกิดขึ้น</p> <p>37. เมื่อเกิดข้อขัดแย้งระหว่างท่านกับผู้ให้บริการ ท่านจะรับฟังความคิดเห็นของเขา</p>
	<p>ยอมรับความคิดของผู้อื่น</p>	<p>38. ถ้าเพื่อนร่วมงานของท่านแนะนำวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ ท่านจะรับฟังความคิดเห็นของเขา</p> <p>39. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นภาพสะท้อนที่ท่านควรรับฟัง</p> <p>40. ถ้าเพื่อนร่วมงานของท่านแนะนำวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ ท่านจะนำไปทดลองปฏิบัติ</p>

แนวคิด คุณลักษณะและคำถามที่ใช้ในการวัดลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง (ต่อ)

แนวคิดของ Peter M.Senge	คุณลักษณะ	คำถาม
Reflective Openness	ความคิดเปิดกว้างไม่ยึดติด	41. หากท่านพบวิธีการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิมท่านจะแจ้งให้เพื่อนร่วมงานได้ทราบ 42. ท่านปรับความคิดของท่านให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป 43. ท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์กับการปฏิบัติงานของท่าน
5. ความดีความชอบ การยึดเอาผลประโยชน์สูงสุดขององค์การเป็นหลักในการพิจารณา ไม่ยึดผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง (Senge, 1996)	ผลประโยชน์สูงสุดขององค์การ	44. ท่านปรับวิธีการปฏิบัติงานของท่านให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา 45. ท่านทดลอง ค้นคว้า วิจัยงานด้านเทคโนโลยีการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา 46. ท่านปฏิบัติงานโดยทุ่มเทแรงกาย แรงใจและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ต่อการปฏิบัติงานในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา 47. ท่านยินดีร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อให้งานของศูนย์เทคโนโลยีศึกษาบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้



ภาคผนวก ค : ตารางที่ 2

ตัวแปรอิสระ หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถาม
ลักษณะส่วนตัว สถานภาพในหน่วยงานและลักษณะการสื่อสาร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปรอิสระ หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะส่วนตัว

ตัวแปรอิสระที่ศึกษา	หลักการ/งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
<p>1. ลักษณะส่วนตัว</p> <p>1.1 เพศ</p>	<p>เพศส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง</p> <p>อกันตรี รอดสุทธิ(2540) พบว่า เพศต่างกันมีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกอย่างถูกต้องต่างกัน</p> <p>กัลยาณี คำแดง(2542) พบว่า เพศชายมีการรับรู้ภาพลักษณ์รอบโลกอย่างถูกต้องได้ในระดับมากที่สุด</p> <p>ด้านการยอมรับนวัตกรรม</p> <p>Demos (1978) และจาร์ก ชุกิตติคุณ (2524) พบว่าเพศชายมีการเปิดกว้างในด้านความคิดในการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษาและมุ่งเฝ้าหาความรู้และยอมรับสิ่งใหม่ๆมากกว่าเพศหญิง</p> <p>Bernard (1990) ช้างโนนภัตสร ชูชุม (2538) พบว่า เพศหญิงมีความตั้งใจและพัฒนาศักยภาพของตนได้สูงกว่า</p> <p>ชนินาด เจริญผล (2538 ช้างถึงในกัลยิมา โตะกะคุณะ, 2541) พบว่า พนักงานชายมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การแตกต่างจากพนักงานหญิง</p> <p>ปรมะ สตะเวทิน (2526 ช้างถึงในอัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) ได้ศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาพบว่า ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะมีจิตใจอ่อนไหวและหยิ่งถึงจิตใจของคนอื่นได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงและจดจำข่าวสารได้มากกว่า</p>	<p>1. เพศ</p> <p>ชาย</p> <p>หญิง</p>

ตัวแปรคัดสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะส่วนตัว (ต่อ)

ตัวแปรคัดสรรที่ศึกษา	หลักการ/งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1.2 อายุ	<p>อายุส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wohlwill (1970) อ้างในสุจิตรา บุญอยู่ (2541) อายุเป็นตัวที่พฤติกรรมด้านการปรับตัวต่อสภาวะใหม่ๆ ของสังคม 2. Throndike เสนอแนวคิดว่าผลการเรียนรู้ของผู้ใหญ่พบว่าอายุของบุคคลไม่เป็นอุปสรรคในการเรียนรู้และช่วงที่มีความสามารถในการเรียนรู้สูงสุดคืออายุประมาณ 22 ปี 3. กาญจนา เกียรติธนาพันธ์(2541) พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน 4. อกันตริ รอดสุทธิ(2540) พบว่า อายุ 20-30 และ 31-40 ปี มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับปานกลาง และอายุ 41-50 มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับต่ำ 5. กัลยาณี คำแดง(2542) พบว่า อายุระหว่าง 20-40 ปี มีลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับมากที่สุด 6. Rogers and Other (1974) และพนาลัย ขยู่สำราญ (2535) พบว่าครูที่ทราบความคิดใหม่ทางการศึกษาในระยะเริ่มต้นมักเป็นครูที่มีอายุน้อยกว่าคนอื่นๆในโรงเรียนเดียวกัน 	<p>2. อายุ</p> <p>() ต่ำกว่า 25 ปี</p> <p>() 25 - 35 ปี</p> <p>() 36 - 45 ปี</p> <p>() สูงกว่า 45 ปี</p>

ตัวแปรคัดสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะส่วนตัว (ต่อ)

ตัวแปรคัดสรรที่ศึกษา	หลักการ/งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1.2 อายุ	<p>7. บุญนิตย์ ไชยศึก (2522) พบว่าครุอายุตั้งแต่ 25 - 30 ปีมีความตระหนักถึงความรู้ใหม่และวิธีการใหม่ การแสวงหาความรู้มากกว่าครุที่มีอายุมาก</p> <p>8. เสนาะ ดิเยาว์ พบว่า บุคคลที่มีอายุมากย่อมมีการรับรู้ที่ถูกจัดมากขึ้น คนที่มีอายุมากสามารถดูคน หรือคาดคะเนคนได้ถูกต้องและสามารถเข้าใจความหมายจากพฤติกรรมของคนได้ดีกว่าคนอายุน้อย ประมะ สตะเวทิน (2526 อ้างถึงในอัครฤทธิ อูทัยรัตน์, 2537) ได้ศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าคนที่อายุน้อย มักมีเสรีนิยม (Liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (Idealistic) ใจร้อน (Impatient) และมองโลกในแง่ดี (Optimistic) มากกว่าคนที่อายุมาก สำหรับคนที่อายุมากมักจะเป็นคนที่มีความคิดอนุรักษนิยม (Conservative) ยึดถือการปฏิบัติ (Pragmatic) ระมัดระวัง (Cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) มากกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากคนที่อายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่าน ยุคปัญหาต่างๆ ตลอดจนถึงมีความผูกพันที่ยาวนานและมีผลประโยชน์ในด้านสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อย</p> <p>9. Burgoon (1974 อ้างถึงในอัครฤทธิ อูทัยรัตน์, 2537) ได้วิจัยทางจิตวิทยาพบว่าคนที่อายุมากขึ้น โอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง</p>	

ตัวแปรคัดสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะส่วนตัว (ต่อ)

ตัวแปรคัดสรรที่ศึกษา	หลักการ/งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1.3 ระดับการศึกษา	<p>ระดับการศึกษาส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กิ่งกาญจน์ เพชรศรี(2542) กาญจนา เกียรติธนาพันธ์(2541) กัลยาณี คำแดง(2542) พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน 2. อกันตรี รอดสุทธิ(2540) พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ความสำคัญของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ในลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับมาก มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อเนื่อง 3. ปรมะ สดะเวทิน (2526) อ่างถึงในอัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกนึกคิด จุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป 	<p>3. ระดับการศึกษา</p> <p>..... ต่ำกว่าปริญญาตรี</p> <p>() สาขาไอทีศึกษา</p> <p>() อื่น ๆ (โปรดระบุ)</p> <p>..... ปริญญาตรี</p> <p>() สาขาไอทีศึกษา</p> <p>() อื่น ๆ (โปรดระบุ)</p> <p>..... สูงกว่าปริญญาตรี</p> <p>() สาขาไอทีศึกษา</p> <p>() อื่น ๆ (โปรดระบุ)</p>
2. สถานภาพในหน่วยงาน 2.1 ระดับตำแหน่ง	<p>ระดับตำแหน่งส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อกันตรี รอดสุทธิ (2540) และกิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องโลกทัศน์ที่มองเห็นโลกตามความเป็นจริงไม่แตกต่างกัน 2. กาญจนา เกียรติธนาพันธ์ (2541) พบว่าสถานะทางตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์การการเรียนรู้แตกต่างกันด้วย 3. วุฒิชัย จำนง (2524) อ่างถึงในอัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) พบว่า ผู้ที่อยู่ระดับค่อนข้างต่ำในองค์การเมื่อส่งข่าวสารออกมามักไม่มีผู้ใดฟังหรือให้ความสนใจในความสำคัญ ถ้าหาข่าวสารเดียวกันนั้นส่งออกมาจากผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งสูง ความเชื่อถือและความพึงพอใจจะยิ่งมากขึ้น 	<p>4. ระดับตำแหน่ง</p> <p>..... ฝ่ายบริหาร (โปรดระบุชื่อตำแหน่ง)</p> <p>.....ฝ่ายผลิต (โปรดระบุชื่อตำแหน่ง)</p> <p>.....ฝ่ายบริการ (โปรดระบุชื่อตำแหน่ง)</p>

ตัวแปรคัตสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะส่วนตัว (ต่อ)

ตัวแปรคัตสรรที่ศึกษา	หลักการ/งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ		5. หน้าที่ความรับผิดชอบผลิตสื่อกราฟฟิค (ด้วยมือ)ผลิตสื่อกราฟฟิคด้วยคอมพิวเตอร์ผลิตรายการโทรทัศน์ให้บริการสื่อการสอนให้บริการคอมพิวเตอร์ให้บริการวัสดุพิมพ์ให้บริการยืมคืนสื่อการสอนให้คำปรึกษาด้านเทคนิคให้คำปรึกษาด้านสื่อวิจัยและพัฒนาสื่อจัดฝึกอบรมอื่นๆ

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปรอิสระ หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะส่วนตัว (ต่อ)

ตัวแปรอิสระที่ศึกษา	หลักการ/งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
2.3 ประสบการณ์	<p>ประสบการณ์ส่งผลต่อลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กาญจนา เกียรติธนาพันธ์ (2541) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน 2. กิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ 3. กัลยาณี คำแดง (2542) พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริงต่างกันและอายุงาน 0-5 ปี มีโลกทัศน์ที่มองโลกตามความเป็นจริงในระดับมากที่สุด 4. ผู้ใหญ่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์กับผู้อื่นได้ เป็นการขยายโลกทัศน์ของผู้อื่นให้กว้างขึ้น และสามารถโยนหรือสัมผัสประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ใหม่ได้ จึงทำให้ประสบการณ์ใหม่มีความหมายมากขึ้น แต่ประสบการณ์ มีความฝังแน่นจึงทำให้เปลี่ยนแปลงได้ยาก 	<p>6. ประสบการณ์ในการทำงานด้านเทคโนโลยีการศึกษา</p> <p>() ต่ำกว่า 1 ปี</p> <p>() 1 - 5 ปี</p> <p>() 6 - 10 ปี</p> <p>() 11 - 20 ปี</p> <p>() มากกว่า 20 ปี</p>

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปรคัดสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอดคล้องตามลักษณะการสื่อสาร

ตัวแปรคัดสรรที่ศึกษา	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1. การสื่อสารสองทาง	<p>1. จากทฤษฎีการสื่อสารในด้าน Uncertainty Reduction Theory ของ Infante A. Dominic, Rancer S. Andrew and Womack F. Deanna, 1993) กล่าวว่า การสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบไม่มีเป้าหมาย เป็นการสื่อสารที่ช่วยลดความไม่แน่ใจ โดยมีการโต้ตอบกลับไปมา จึงสามารถตรวจสอบปฏิกริยาตอบกลับ (feed back) ของอีกฝ่ายได้ว่าผู้รับสารเข้าใจสารที่ส่งไปหรือไม่ หรือว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้องหรือไม่ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ ก็คือ Interactive Strategies ซึ่งหมายถึง กลยุทธ์การสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลโดยการซักถามเมื่อมีข้อสงสัย หรือชี้แจงข้อมูลต่างๆ เพื่อลดความไม่แน่ใจ</p> <p>2. กัลยิมา ไตกะคุณะ (2541) พบว่า การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบไม่มีเป้าหมายและการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและการสื่อสาร ความยึดมั่นผู้พันต่อองค์การและบรรยากาศการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารที่เน้นมนุษย์สัมพันธ์ไปพร้อมๆ กับการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเป็นกันเอง</p> <p>3. เขมารดี มาสิงบุญ (2535) อ้างถึงในกัลยิมา ไตกะคุณะ, 2541) พบว่า การเปิดโอกาสให้พยาบาลได้เสนอแนวคิดต่างๆ จะช่วยให้สัมพันธ์ภาพระหว่างหัวหน้าหอกับพยาบาลดียิ่งขึ้น</p> <p>4. สมยศ นาวีการและมุสดี ฐมาคม (2520) อ้างถึงใน กัลยิมา ไตกะคุณะ, 2541) พบว่าทิศทางการบริหารที่เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดคือการสื่อสารสองทางโดยเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูดได้เสนอความคิด</p>	<p>หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของท่าน...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน 2. ร่วมแสดงความคิดเห็นกับท่านในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรคิดสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะการสื่อสาร (ต่อ)

ตัวแปรคิดสรรที่ศึกษา	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
<p>2. การสื่อสารแบบเป็นทางการ ทางลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือราชการ หนังสือเวียน</p> <p>3. การสื่อสารแบบเป็นทางการ ด้วยวาจา เช่น การประชุม อบรม สัมมนา การประกาศ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทิชาพร เตชสมบุญ (2532) กล่าวว่า การสื่อสารในการสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรที่เป็นทางการจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด 2. รัตนาวดี บุญญประภา (2520) ช้างถึงใน โอบเอื้อ หิริญรัฐ (2542) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงมหาดวิทยาลัยพบว่า การปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสั่งการ มอบหมายงาน และแจ้งเจ้าหน้าที่ทราบกฎ ระเบียบด้วยวาจาค่อนข้างน้อยจึงทำให้การปฏิบัติงานมีปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจและรับข่าวสารไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น 3. สมยศ นววิการ กล่าวว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการจะขาดการแสดงออกทางอารมณ์ หลีกเลียงหรือไม่ พิจารณาความคิดเห็นที่อาจกระตุ้นให้เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ ผลที่ตามมาในระยะยาวคือ การตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่นน้อยลง ขาดความสามารถในการคาดคะเนปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลอื่นอย่างถูกต้อง ในที่สุดองค์การจะประกอบด้วยบุคคลที่ไม่สามารถสื่อสารความรู้สึกของพวกเขา และใช้กฎ นโยบายมาตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างตายตัว ขาดการประนีประนอมซึ่งกันและกัน 4. นิตยา แพรวานิษฐ์ (2532) ช้างถึงใน โอบเอื้อ หิริญรัฐ (2542) พบว่า ปัญหาในการสื่อสารตามการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยรับผิดชอบงาน มีเวลาในการสื่อสารน้อยและบุคลากรให้ความสนใจเกี่ยวกับหนังสือเวียนน้อย 	<p>ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของท่าน..</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. แจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสาร ทางราชการ เช่นหนังสือเวียน บันทึกราชการ 4. แจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยวาจา อย่างเป็นทางการ เช่น การประชุม การประกาศ

ตัวแปรคัตสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะการสื่อสาร (ต่อ)

ตัวแปรคัตสรรที่ศึกษา	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
<p>4. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการทางลายลักษณ์อักษร เช่น จดหมายส่วนตัว การส่งบันทึก</p> <p>5. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการด้วยวาจา เช่น การสื่อสารทางโทรศัพท์ การบอกต่อกันไปข่าวลือ</p>	<ol style="list-style-type: none"> จากทฤษฎีการสื่อสารในด้าน Uncertainty Reduction Theory ของ Infante A. Dominic, Rancer S. Andrew and Womack F. Deanna, 1993) กล่าวว่า การสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่ช่วยลดความไม่แน่ใจ โดยมีการโต้ตอบกลับไปมา จึงสามารถตรวจสอบปฏิกิริยาตอบกลับ (feed back) ของอีกฝ่ายได้ว่าผู้รับสารเข้าใจสารที่ส่งไปหรือไม่ หรือว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้องหรือไม่ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ ก็คือ Interactive Strategies ซึ่งหมายถึง กลยุทธ์การสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลโดยการซักถามเมื่อมีข้อสงสัย หรือชี้แจงข้อมูลต่างๆเพื่อลดความไม่แน่ใจ หลุย จำปาเทศ (2522) กล่าวว่าลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการคือมีความรวดเร็วในการสื่อสารมาก แต่มีข้อเสียที่ข่าวสารอาจผิดจากความเป็นจริงได้ง่าย ดังนั้นการปฏิบัติงานขององค์การควรมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการก่อนแล้วจึงตามด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการภายหลังหรือควบคู่กันจะได้ทั้งความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องสมบูรณ์ Davis (1976) อ้างถึงในอรนุช เมฆาวิบูลย์, 2539) แสดงความคิดเห็นว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจะเต็มไปด้วยข่าวที่ไม่ได้รับการยืนยันความถูกต้อง ซึ่งจะถูกถ่ายทอดไปตามช่องทางระหว่างบุคคลหรือเป็นข่าวโคมลอยที่สื่อสารกันโดยปราศจากความชัดเจนและไม่ทราบที่มาของแหล่งข่าวสารที่แน่นอน กัลยิมา ไตกะคุณะ(2541) พบว่า การสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและการสื่อสาร ความยึดมั่นผู้พันต่อองค์การและบรรยากาศการสื่อสาร เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่เน้นมนุษย์สัมพันธ์ไปพร้อมๆกับการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเป็นกันเอง 	<p>ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของท่าน...</p> <ol style="list-style-type: none"> แจ้งข่าวสาร / คำสั่งด้วยเอกสารส่วนตัว แจ้งข่าวสาร / คำสั่งอย่างไม่เป็นทางการ เช่นโทรศัพท์ การบอกต่อ

ตัวแปรคัตสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะการสื่อสาร (ต่อ)

ตัวแปรคัตสรรที่ศึกษา	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
<p>การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal communication)</p>	<p>5. อรุณ รักธรรม (2525 อ้างถึงในกัลยิมา โคตะคุณะ (2541)) พบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมิใช่เป็นการสื่อสารเพียงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความชอบพอและความเชื่อถือ</p> <p>6. Rice (1993) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารและวิธีการสื่อสารระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน พบว่าการสื่อสารด้วยวาจาโดยใช้วิธีการพบปะ พูดคุยโดยตรงและการประชุมเป็นวิธีการที่เหมาะสมมากสำหรับการสื่อสารในหน่วยงาน รองลงมาคือการใช้โทรศัพท์ การสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรและการสื่อสารโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์</p>	
<p>6. การสื่อสารจากบนลงล่าง ประเภทของข่าวสารได้แก่</p> <p>6.1 วิธีการทำงานในรูปแบบของคำแนะนำ คำสั่ง คำอธิบาย</p> <p>6.2 วัตถุประสงค์การทำงาน</p> <p>6.3 นโยบายขององค์การเช่น ชั่วโมงการทำงาน เงินเดือน การลา</p> <p>6.4 ผลจากการปฏิบัติงาน</p> <p>6.5 เป้าหมายขององค์การ</p>	<p>1. Davito (1994 อ้างถึงในโอบเชื้อ นิรัญรัช, 2542) การที่หัวหน้าหรือผู้บ่วย สื่อสารให้พยาบาลประจำการเข้าและรับทราบขอบเขตงานและความรับผิดชอบจะส่งผลให้เกิดความผูกพันและรักองค์การและเป็นแรงผลักดันให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2. Katz และ Kahn (1966) ให้ข้อสังเกตว่า ถ้าคนเราทราบเหตุผลของงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำแล้วมักจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น และถ้าได้ทราบต่อไปถึงความสัมพันธ์ของงานที่ตนปฏิบัติกับระบบงานส่วนรวม คนเราจะยิ่งผูกพันกับเป้าหมายขององค์การยิ่งขึ้นตามส่วน</p> <p>3. เสนาะ ติเยาว์ กล่าวว่ การเปิดเผยความตั้งใจหรือวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดการยอมรับมากขึ้นและส่งผลถึงความสำเร็จของงานอีกด้วย</p> <p>4. รัตนาวดี บุญญประภา (2520) อ้างถึงใน โอบเชื้อ นิรัญรัช (2542) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทพยาบาลหัวหน้าหรือผู้บ่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงมหาดวิทยาลัยพบว่า การปฏิบัติงานของหัวหน้าหรือผู้บ่วยมีการสั่งการ มอบหมายงาน และแจ้งเจ้าหน้าที่ทราบกฎ ระเบียบด้วยวาจาค่อนข้างน้อยจึงทำให้การปฏิบัติงานมีปัญหาเนื่องจากความไม่เข้าใจและรับข่าวสารไม่สมบูรณ์เกิดขึ้น</p>	<p>หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของท่าน....</p> <p>7. แจ้งคำแนะนำ คำอธิบาย ในการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่</p> <p>8. แจ้งวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ</p> <p>9. แจ้งผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาให้เจ้าหน้าที่</p> <p>10. แจ้งนโยบายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้เจ้าหน้าที่ทราบ</p> <p>11. แจ้งเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาให้ทราบ</p>

ตัวแปรอิสระ หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะการสื่อสาร (ต่อ)

ตัวแปรอิสระที่ศึกษา	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
การสื่อสารจากบนลงล่าง	<p>5. เขมารดี มาสิงบุญ (2535) อ้างถึงในกัลยิมา โดกะคุณะ , 2541) พบว่าผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในข่าวสารด้านผลสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานโดยให้ทราบโดยทั่วกัน</p> <p>6. Devito (1994) กล่าวว่า ปัญหาการสื่อสารของผู้บริหารในเรื่องการพูดทำให้บุคคลรับรู้ข่าวสารไม่สมบูรณ์ โดยที่ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีการสื่อสารแบบสั่งการ มีการชี้แจงรายละเอียดของข่าวสารน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจ เนื่องจากมีความแตกต่างด้านระดับการศึกษา</p> <p>7. Devito (1994) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ บางครั้งมีการพูดรายละเอียดมากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน เลือกรับข้อมูลผิดประเด็น อาจทำให้การรับข่าวสารผิดไปจากข้อเท็จจริง และยังมีการสื่อสารตามสายบังคับบัญชามากเกินไปจนตอหน้่าให้ การติดต่อ บิดเบือนข่าวสารยังมีมากขึ้นเท่านั้น</p>	
<p>7. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน ประเภทของข่าวสารได้แก่</p> <p>7.1 งานที่เขาทำอยู่ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า แผนงานในอนาคต</p> <p>7.2 ปัญหาที่ยังไม่ได้แก้ไข</p> <p>7.3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น</p> <p>7.4 ความรู้สึกต่องาน เพื่อนร่วมงานต่อองค์การ นโยบาย</p>	<p>1. จากทฤษฎีการสื่อสารในด้าน Uncertainty Reduction Theory ของ Infante Dominic, Rancer S. Andrew and Womack F. Deanna, 1993) กล่าวว่า การสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบไม่เบ้้าทางการ เป็นการสื่อสารที่ช่วยลดความไม่แน่ใจ โดยมีการโต้ตอบกลับไปมา จึงสามารถตรวจสอบปฏิกิริยาตอบกลับ (feed back) ของอีกฝ่ายได้ว่าผู้รับสารเข้าใจสารที่ส่งไปหรือไม่ หรือว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้องหรือไม่ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ ก็คือ Interactive Strategies ซึ่งหมายถึง กลยุทธ์การสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลโดยการซักถามเมื่อมีข้อสงสัย หรือชี้แจงข้อมูลต่างๆเพื่อลดความไม่แน่ใจ</p> <p>2. กัลยิมา โดกะคุณะ (2541) พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและการสื่อสาร เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่เน้นมนุษย์สัมพันธ์ไปพร้อมๆกับการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเป็นกันเอง</p>	<p>เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา...</p> <p>12. เสนอแผนงาน ความก้าวหน้า ความสำเร็จและผลของการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา</p> <p>13. เสนอปัญหาในการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา</p>

ตัวแปรคัตสรร หลักการ/งานวิจัยและคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะการสื่อสาร (ต่อ)

ตัวแปรคัตสรรที่ศึกษา	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	<p>3. Pflfner and Fels (1964 อ้างถึงในอีควดฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) พบว่าหัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสได้ตามแสดงความคิดเห็นเป็นการโต้ตอบได้ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในที่สุด</p> <p>4. Burke, Geogepolos and Willits Z1984 อ้างถึงใน กัลยิมา โตกพคุณะ (2541) พบว่า การเปิดโอกาสในการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบความต้องการ หรือนโยบายของผู้บังคับบัญชาได้ตรง</p> <p>5. Davito (1994 อ้างถึงในอินเื้ออ หิรัญรัต, 2542) การที่หัวหน้าหือสื่อสารให้พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการจัดองค์การจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกผูกพันย์ และรักองค์การและเป็นแรงผลักดันให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นพลังในการพัฒนาองค์การ</p> <p>6. Michael J.glauser (1984 อ้างถึงใน ชาลินี นานา , 2539) พบว่า เมื่อช่องการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดแล้วจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชา</p> <p>7. Hunt (1994) ได้ศึกษาการสื่อสารจากล่างขึ้นบนพบว่า เน้นการสื่อสารด้วยวาจา ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาจะสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่</p>	<p>เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา....</p> <p>14. เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา</p> <p>15. เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา</p> <p>16. เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของศูนย์เทคโนโลยีให้หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา</p>
<p>8. การสื่อสารตามแนวนอน</p> <p>- การประสานงาน</p> <p>- การให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูล</p> <p>- การแก้ปัญหา</p> <p>- การสร้างความเข้าใจร่วมกัน</p>	<p>1. ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) พบว่า การสื่อสารสามารถช่วยลดความคับข้องใจทางด้านอารมณ์ โดยการพูดคุยกับผู้อื่น เช่นเพื่อนร่วมงาน</p> <p>2. อีควดฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) พบว่า ถ้าการสื่อสารในระดับเดียวกันไม่เพียงพอ ไม่สามารถพูดคุยปรึกษาหารือกันได้ จะก่อให้เกิดการขัดแย้ง การทำงานช้าช้อน บรรยากาศของความไม่เป็นมิตร การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น และการขาดการประสานงาน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา....</p> <p>17. แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน</p> <p>18. ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน</p>



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาววิภาญญา เจนสุริยะกุล เกิดวันที่ 6 กันยายน 2521 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี
ครุศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 2 สาขามัธยมศึกษา(วิทยาศาสตร์) จากจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2538 และเข้าศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2542



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย