

๖71.201  
๐745๕  
ร.๖

ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

บทคัดย่อ  
ของ  
วิวารวรรณ เนตรทิพย์

11 6 ก.พ. 2549

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
ตุลาคม 2548

6 270332 ร.๖

วิวารวรรณ เนตรทิพย์. (2548). ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศน แสงศักดิ์.

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้านคือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากรโดยจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) จากนั้นสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐาน ประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จำนวน 45 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .96 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีเทสต์ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé Post Hoc Comparison)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษาพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15-25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี

A STUDY OF PERFORMANCE ABILITY OF OFFICERS AT  
SAMUTPRAKAN EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 1

AN ABSTRACT  
BY  
WIWAWAN NETTIPAWAN

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Education degree in Educational Administration  
at Srinakharinwirot University

October 2005

Wiwawan Nettiawan. (2005). *A Study of Performance Ability of Officers at Samutprakan Educational Service Area Office 1*. Master's Project, M.Ed. (Educational Administration). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Project Advisor : Asst. Prof. Dr.Thasana Swaengsakdi.

The purposes of this research were to study of performance ability of officers at Samutprakan Educational Service Area Office 1 in 4 aspects: creative thinking, coordination, human relations, and information technology utilization; compare the performance ability as a whole and in each aspect according to the age, education, and work experience of the officers. The sample, acquired by simple random sampling technique, consisted of 80 officers at Samutprakan Educational Service Area Office 1. The sample size was estimated by Krejcie and Morgan Table. The instrument used for data collection was a 5-point rating scale questionnaire. It was developed by the researcher, consisted of 45 items, and had an alpha coefficient of .96. It was designed to investigate the 4 aspects of the performance ability under study. The data were analyzed by percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA as well as Scheffé Post Hoc Comparison.

The research findings were as follows.

1. The performance ability of the officers at Samutprakan Educational Service Area Office 1 as a whole and in aspects, i.e. creative thinking, coordination, human relations and information technology utilization was at a high level.

2. The comparisons of the performance ability of the officers by the age or education variables found no significant difference while the comparison by the work experience variable found a significant difference at .05 level. The Scheffé Post Hoc Comparison revealed that the officers with 15-25 years of work experience had higher opinions toward the performance ability than those with more than 25 years of work experience.

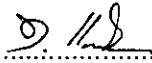
ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

สารนิพนธ์  
ของ  
วิวาวรรณ เนตรทิพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
ตุลาคม 2548  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

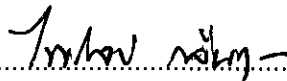
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ของ วิวารวรรณ เนตรทิพย์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



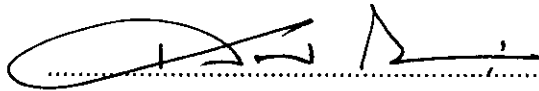
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนาศาแสงศักดิ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



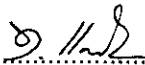
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

คณะกรรมการสอบ



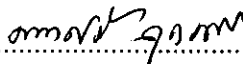
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์)

ประธาน



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนาศาแสงศักดิ์)

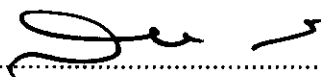
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(อาจารย์ ดร.มารศรี สุธานี)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

วันที่ 12 เดือน ตุลาคม พ.ศ.2548

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนาศ แสงศักดิ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับงานวิจัยทั้งทางตรงและทางอ้อม จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะกรรมการพิจารณาโครงการสารนิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระ สุภากิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ท. ดร.ไพบุลย์ อ่อนมั่ง และอาจารย์ ดร.มารศรี สุขานิติ ที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้งานสารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งประกอบด้วย ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และอาจารย์ ดร.มารศรี สุขานิติ ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์จนทำให้ผลงานครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.สุวิทย์ มูลคำ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ดร.มารศรี สุขานิติ อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นายชลิต เพ็ชรรัตน์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ว่าที่ ร.ท.สาโรช ยกให้ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 และนางจิรพร แหวนทอง ศึกษาพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่ได้สละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้คำชี้แนะตรวจแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ที่ให้ความเอื้อเฟื้อในการทดลองใช้แบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ให้การศึกษาอบรม และขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่มีพระคุณและได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

วิาวรรณ เนตรทิพย์

## สารบัญ

| บทที่                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                                           | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                                         | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                          | 4    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                                             | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                                | 5    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                                  | 6    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                             | 7    |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                                              | 8    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                 | 10   |
| โครงสร้างและภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1..... | 10   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน.....                 | 12   |
| ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร.....                              | 22   |
| ด้านความคิดสร้างสรรค์.....                                            | 22   |
| ด้านการประสานงาน.....                                                 | 28   |
| ด้านมนุษยสัมพันธ์.....                                                | 35   |
| ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                                      | 40   |
| ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร.....                                          | 47   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                            | 50   |
| งานวิจัยในประเทศ.....                                                 | 50   |
| งานวิจัยต่างประเทศ.....                                               | 53   |
| 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....                                      | 56   |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....                          | 56   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                               | 56   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                              | 58   |
| การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....                           | 58   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                    | หน้า |
|----------------------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                              | 61   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                 | 61   |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                         | 61   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                | 61   |
| 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....                      | 79   |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                             | 79   |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                                 | 79   |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                   | 80   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                          | 80   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                 | 81   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                  | 81   |
| สรุปผลการวิจัย.....                                      | 81   |
| อภิปรายผล.....                                           | 83   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                          | 90   |
| บรรณานุกรม.....                                          | 91   |
| ภาคผนวก.....                                             | 99   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....                    | 100  |
| ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย..... | 108  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....                            | 116  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ<br>วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร.....                                                                                | 62   |
| 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การ<br>ศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและเป็นรายด้าน.....                            | 63   |
| 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การ<br>ศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านความคิดสร้างสรรค์ จำแนกเป็นรายข้อ.....           | 64   |
| 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การ<br>ศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านการประสานงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....                | 65   |
| 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การ<br>ศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายข้อ.....               | 66   |
| 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การ<br>ศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็น<br>รายข้อ..... | 67   |
| 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การ<br>ศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ.....                   | 69   |
| 8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถ<br>ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ<br>เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ .....                   | 71   |
| 9 การเปรียบเทียบผลการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรายคู่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่<br>การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ตามกลุ่มอายุ.....                        | 72   |
| 10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถ<br>ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ<br>เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน .....     | 73   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                     | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การ<br>ศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ใน<br>การปฏิบัติงาน.....          | 74   |
| 12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถ<br>ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ<br>เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน<br>ที่ต่างกัน..... | 75   |
| 13 การเปรียบเทียบผลการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมเป็น<br>รายคู่ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1<br>ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน.....                                             | 76   |
| 14 การเปรียบเทียบผลการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์<br>เป็นรายคู่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ<br>เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน.....                     | 77   |
| 15 การเปรียบเทียบผลการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศเป็นรายคู่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>สมุทรปราการ เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน.....          | 78   |

## บัญชีภาพประกอบ

### ภาพประกอบ

### หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

8

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วิทยาการ และเทคโนโลยีของสังคมไทยและสังคมโลก อุปสรรคที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศและสังคมคือการขาดแคลนกำลังคนและขาดการพัฒนาความสามารถของคนในประเทศ ปัญหาไม่ใช่การขาดแคลนนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น แต่เป็นการขาดการพัฒนาทักษะและความสามารถในทุกๆระดับ รวมทั้งการเสริมสร้างฐานความรู้ ความคิด และการยกระดับจิตสำนึก เพื่อการพัฒนาคุณภาพและความสามารถของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 2540 : 9-10) และตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ซึ่งเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ชี้นำทิศทางการพัฒนาประเทศ มีการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540 - 2544) ในด้านแนวความคิดที่ยึด “คน” เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม (สำนักพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. 2545 : 9) คนจึงเป็นหัวใจและกลไกสำคัญของกระบวนการพัฒนา ซึ่งต้องได้รับการเอาใจใส่โดยองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะเรื่องของการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพ มีความรู้ มีความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 1)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดแนวทางการปฏิรูปการศึกษาอย่างครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านการจัดระบบการศึกษา การบริหารจัดการ มาตรฐาน และการประกันคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา รวมทั้งด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ การปฏิรูปการศึกษาได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติโดยมุ่งพัฒนาและส่งเสริมการศึกษาให้ประชาชนมีความรู้ มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง พัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาสังคมฐานความรู้ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ องค์กรยุคใหม่ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กระบวนการทำงานต้องเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า บุคลากรหรือข้าราชการ ต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีความสามารถ คุณภาพ และประสิทธิภาพ (สมเกียรติ ชอบผล. 2546 : 3) ซึ่งเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาระบบราชการก็คือ การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ากับสากล โดยใช้ยุทธศาสตร์การสร้างระบบบริหารบุคคล และค่าตอบแทนใหม่ เพื่อเพิ่มและพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 2)

สืบเนื่องมาจากเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 กรมสามัญศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และกรมวิชาการ ได้หลอมรวมกันตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ตั้งเป็นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและ

ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษา เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐาน การศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบ ที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบกับมาตรา 35 และ 36 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา โดยให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นกรรมการและเลขานุการ จึงทำให้สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษารองรับภารกิจ รวมถึงงานธุรการ งานประสานงาน และงานบริหารทั่วไป (ไพฑูริย์ จัยสิน. 2546 : 4-7)

สภาพของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในยุคของการปฏิรูปการศึกษา และการปรับเปลี่ยนด้านโครงสร้างของหน่วยงาน ที่ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคของการ ปรับเปลี่ยนจากโครงสร้างของหน่วยงานเดิมคือ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงาน การประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจะแบ่งโครงสร้างเป็นฝ่ายต่าง ๆ ให้เหลือ หน่วยงานเดียว คือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา บางเขตก็ดำเนินการได้ดี บางเขตก็เกิดปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานมากมาย เกิดความสับสนวุ่นวาย โดยเฉพาะการจัดบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในเขตพื้นที่การศึกษา จนทำให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้มีหนังสือสั่งระงับการจัดบุคลากรลงเขต และเมื่อวิเคราะห์ถึงพันธกิจตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติแล้ว สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาควรมีคุณลักษณะเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเป็นที่ยอมรับด้านการวิเคราะห์แผน และนโยบายของหน่วยเหนือและของสถานศึกษา มีความสามารถในการกำหนดนโยบาย และจัดทำ แผนพัฒนา เป็นองค์กรนำการพัฒนาการศึกษา จำเป็นต้องมีบุคลากร เครื่องมือ แผนปฏิบัติการที่มี ประสิทธิภาพ และมีความสามารถเพียงพอที่จะส่งเสริมสนับสนุนประสานงานเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ควรเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การศึกษาควบคู่กับการกำกับดูแลสถานศึกษา เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ข่าวสาร ความสามารถของบุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับพัฒนาการทางการ ศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม ในระดับประเทศและในระดับสากล (ดารี จิมสันเทียะ. 2546 : 33-34)

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้อและ ส่งเสริมคุณลักษณะของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ต้องทำงานอย่างมืออาชีพคือ มีความรู้ใน เรื่องที่ทำ และสามารถคาดคะเนเพื่อหาทางแก้ไขได้ในกรณีที่มีเหตุผิดปกติเกิดขึ้น มีความสามารถ ในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้เหมาะสม มีปฏิภาณไหวพริบ มีความสามารถในการประสาน สัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ สื่อสารทำความเข้าใจได้ดี มีการสนทนาที่สร้างสรรค์ และต้องพัฒนา ความสามารถเพิ่มขึ้นในเรื่องความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ

เน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดให้เป็นกระบวนการคิดในเชิงนวัตกรรม การคิดเชิงสร้างสรรค์ และการคิดแบบองค์รวมในเชิงบูรณาการ กล้านำและผลักดันการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสังคมโลก และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 38-39) และสอดคล้องกับระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งจะมียุทธศาสตร์ขนาดเล็กกระทัดรัดแต่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบสูง ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มความสามารถ (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2546 : 42)

โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 กำหนดเป็น 8 กลุ่มงาน จะต้องสรรหามูลค่าการเพื่อปฏิบัติงานตามกลุ่มงาน จากบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้มีวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกัน และเคยปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานและโพล่งงู ฉันทองคำ (2540 : 8) ได้กล่าวว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานมีสาเหตุเนื่องมาจากบุคลากรไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นใหม่ ๆ ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ไม่ให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้พลสุข สังข์รุ่ง (2546 : 13) ได้กล่าวถึง ปัญหาของบุคลากรในองค์กรที่พบว่ามีสาเหตุมาจากลักษณะส่วนตัวของแต่ละคน ในการมาทำงานคนจะนำเอาลักษณะเฉพาะของตนมาด้วย เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน ทักษะของคนที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาสร้างปัญหาได้ ขนาดขององค์กร แหล่งที่ตั้งขององค์กร การใช้เครื่องมืออัตโนมัติ ขอบเขตของงาน และกิจกรรมในแต่ละแผนงาน ทำให้คนในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์กันได้ยาก ความเจริญเติบโตและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนบทบาทและความรับผิดชอบในการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดและเกิดปัญหาได้ ผู้เข้ามาทำงานใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหรือการวางตัวและการร่วมงานในกลุ่ม ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานรวมทั้งเกิดปัญหาในเชิงมนุษยสัมพันธ์

วิสัยทัศน์ด้านบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เน้นการพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ปรากฏว่าสภาพแวดล้อมภายนอกมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถควบคุมได้หรือควบคุมได้ในระยะสั้นๆ เป็นปัจจัยในด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับสภาพแวดล้อมภายในปัจจัยที่เป็นจุดอ่อนคือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง การสื่อสารและการประสานงานขาดการบูรณาการระหว่างกลุ่มงานให้เป็นเอกภาพที่จะส่งผลให้เกิดแรงผลักดันแก่บุคลากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในเชิงรุกอย่างสร้างสรรค์และแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง กลยุทธ์ในการพัฒนา คือ บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรแห่งการเรียนรู้ สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้ รู้จักนำความรู้ไปใช้

ในชีวิตประจำวัน เพิ่มขีดความสามารถในการประกอบวิชาชีพ รวมทั้งมีการสืบสานประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ศิลปะ ค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ ตลอดจนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและวิทยาการสมัยใหม่ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1. 2547 : 9-12)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีข้าราชการที่มี อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป และหากบุคลากรในหน่วยงานเป็นคนที่ขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ ขาดสังคม ขาดความรู้ในวิธีการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพของผลงาน ด้อยไปกว่าที่ควร จากสภาพความสำคัญและเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน คือด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน ปรับปรุง และ พัฒนาข้าราชการ เพื่อที่จะก่อให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนา คุณภาพการศึกษาของประเทศ และเพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ทางการศึกษาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของหน่วยงานและประเทศต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อผู้บริหารหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ จะได้ใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 รวมประชากรทั้งสิ้น 103 คน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 80 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เกรจซี; และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970 : 608) จากนั้นสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 80 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

##### 1.1 อายุ

##### 1.1.1 ต่ำกว่า 40 ปี

##### 1.1.2 40 - 50 ปี

##### 1.1.3 มากกว่า 50 ปี

##### 1.2 วุฒิการศึกษา

##### 1.2.1 ปริญญาตรี

##### 1.2.2 สูงกว่าปริญญาตรี

##### 1.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

##### 1.3.1 ต่ำกว่า 15 ปี

##### 1.3.2 15 - 25 ปี

##### 1.3.3 มากกว่า 25 ปี

#### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ใน 4 ด้าน ได้แก่

##### 2.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์

##### 2.2 ด้านการประสานงาน

##### 2.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์

##### 2.4 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะมีรายละเอียดดังนี้

1. ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยวัดจากด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลมีลักษณะเป็นการคิดสิ่งแปลกใหม่ หรือมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ศึกษาหาความรู้และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้หลายทิศทาง สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาอยู่เสมอ จัดแปลงผสมผสานความคิดเดิมให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การประสานงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ติดต่อกัน ร่วมมือกัน สื่อสารและประสานงานกัน มีความเข้าใจตรงกัน วางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน จัดระเบียบงานได้ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน เกิดความสอดคล้องกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.3 มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานร่วมกัน การอยู่ร่วมกัน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การยอมรับผู้อื่น มีความจริงใจ รู้จักการปรับตัว และเป็นมิตรกับทุกคน สามารถติดต่อสัมพันธ์กันได้ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน และเพื่อให้เกิดความเต็มใจร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเองและของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยมีความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถแนะนำผู้อื่นได้ และสามารถใช้ได้ถูกต้อง เช่น ใช้ในการค้นหาข้อมูล เก็บข้อมูล ประมวลผล การเรียกใช้ข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การสื่อสาร และรู้จักใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงาน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการพลเรือนและข้าราชการครูที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในปัจจุบัน

3. อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุต่ำกว่า 40 ปี อายุ 40 - 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี

4. วุฒិการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุด แบ่งออกเป็น ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ ต่ำกว่า 15 ปี 15 - 25 ปี และมากกว่า 25 ปี

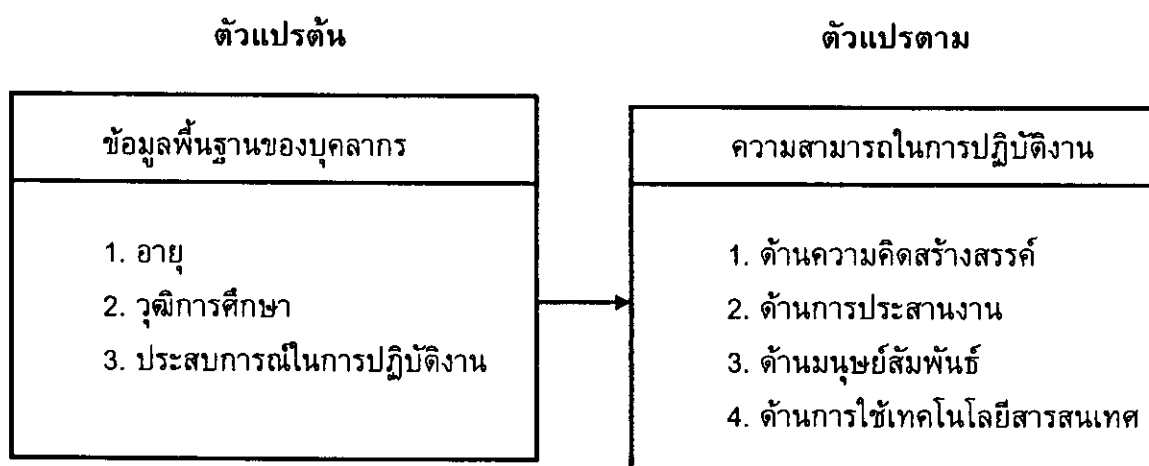
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และนักวิชาการ หลายท่าน เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1 ตามภารกิจในโครงสร้างใหม่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มาเป็นแนวความคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ซึ่งดาร์ จิมสันเทียะ (2546 : 34-36) ได้กล่าวว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจำเป็นต้องมีบุคลากร เครื่องมือ และแผนปฏิบัติการที่มี ประสิทธิภาพเพียงพอที่จะส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและ สถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา และเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาควบคู่ กับการกำกับดูแลสถานศึกษา เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ข่าวสาร และความสามารถของ บุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับพัฒนาการทางการศึกษาเศรษฐกิจ และสังคมในระดับประเทศและในระดับสากล และพัฒนามาจากแนวความคิดของสำนักงาน เลขาธิการสภาการศึกษา (2547 : 7-8) ซึ่งได้กล่าวว่าข้าราชการยุคใหม่ต้องทำงานอย่างมืออาชีพ ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ทำ มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการ ประสานสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และดวงคำ ชันกสิกรรม (2537 : 29) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพ สมาชิกในองค์กร ต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน

สำหรับข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ม.ป.ป. : 68-70) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรว่า อายุ วัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน คนอายุน้อย ไม่เหมาะกับการทำงานที่จำเจและต้องใช้แรงงานหนัก การศึกษามาเฉพาะด้านมีส่วนต่อลักษณะงาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่สามารถทำงานนั้นได้ สำหรับประสบการณ์ การเคยเรียนรู้และปฏิบัติงานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น สอดคล้อง กับทิวสุตา ลีลาศิริคุณ (2545 : 23-25) ซึ่งได้กล่าวถึงข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรว่า อายุเป็นปัจจัย หนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุมากขึ้น ย่อมหมายถึง

ประสบการณ์ต่าง ๆ มากขึ้น ตลอดจนวุฒิภาวะในการคิด การตัดสินใจก็เปลี่ยนแปลงไปตามอายุ อายุสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ เพราะอายุเป็นตัวกำหนดหรือเป็นตัวชี้พฤติกรรมต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าอายุที่แตกต่างกันน่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ต่างกัน การเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมผ่านการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำ จึงน่าจะเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเอง ในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้ดี วุฒิการศึกษาจัดเป็นตัวแปรที่สำคัญ ตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งระยะเวลาการทำงานของแต่ละคนนั้นไม่เท่ากัน การที่บุคลากรเข้ามาทำงานกับหน่วยงาน หรือองค์กรใดเป็นเวลานานก็จะมี การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับความสามารถ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยเลือก จากแนวความคิดของดวงคำ ชันกสิกรรม ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เลือกจาก แนวความคิดของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ด้านการประสานงาน ด้านการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ มาเป็นกรอบแนวคิดตัวแปรตาม ส่วนตัวแปรต้นเลือกอายุ วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ และทิพสุดา ลีลาศิริคุณ ดังภาพ ประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

1. บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. โครงสร้างและภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน
3. ความสามารถของบุคลากร
  - 3.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์
  - 3.2 ด้านการประสานงาน
  - 3.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์
  - 3.4 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

#### 1. โครงสร้างและภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

โครงสร้างใหม่เกิดจากการปรับเปลี่ยนจากโครงสร้างหน่วยงานเดิมคือ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจะแบ่งโครงสร้างเป็นฝ่ายต่างๆ ให้เหลือหน่วยงานเดียวคือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็นกลุ่มต่างๆ ดังนี้คือกลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาเอกชน กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งการปรับโครงสร้างของหน่วยงานให้มีขนาดเล็กลงแต่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติภารกิจที่ดียิ่งขึ้น เป็นการลดขั้นตอนการบังคับบัญชาให้เกิดเอกภาพในการปฏิบัติและบังคับบัญชา และเกิดการยืดหยุ่นคล่องตัวในการปฏิบัติภารกิจมากยิ่งขึ้น (ไพฑูรย์ จัยสิน. 2546 : 13)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 1-2)

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
  2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงาน ในเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
  3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา
  4. กำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
  5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา
  6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
  7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและประเมินผลสถานศึกษา ในเขตพื้นที่ การศึกษา
  8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กร ชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และ สถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
  9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา
  10. ประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน ด้านการศึกษา
  11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
  12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ ของผู้ใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ตั้งอยู่เลขที่ 34/2 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 10270 มีอาคารสำนักงานจำนวน 4 อาคาร และจากโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งกำหนดเป็น 8 กลุ่มงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะต้องสรรหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานตามกลุ่มงาน จากบุคลากรของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดและสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอและกิ่งอำเภอ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้

มีวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และเคยปฏิบัติงานในลักษณะที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และไพบลีย์ ฉิงทองคำ (2540 : 8) ได้กล่าวว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานมีสาเหตุเนื่องมาจากบุคลากรไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นใหม่ ๆ ไม่ยอมรับความเปลี่ยนแปลง และการไม่ให้ความร่วมมือ นอกจากนี้พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 : 26-28) ได้กล่าวว่า การที่บุคลากรไม่มีความพร้อมในด้านต่าง ๆ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิสัยทัศน์ (Vision) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการและส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและมีมาตรฐาน เน้นการพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีการพัฒนาความเป็นเลิศในด้านความรู้คู่คุณธรรมนำสู่สากล สำหรับวิสัยทัศน์ด้านบุคลากร เน้นการพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการบริหารจัดการศึกษามุ่งดำเนินงานตามแนวนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด และเพื่อเป็นการปรับแนวทางและวิธีการดำเนินงานที่ดีให้องค์กรบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ ซึ่งจากการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อม เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาขององค์กรและหน่วยงานในสังกัด ปรากฏว่าสภาพแวดล้อมภายนอกมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถควบคุมได้หรือควบคุมได้ในระยะสั้น ๆ ประกอบด้วยปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับสภาพแวดล้อมภายในปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อนที่ได้ทำการวิเคราะห์ไว้เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไข เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพคือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง การสื่อสารและการประสานงานขาดการบูรณาการระหว่างกลุ่มงานให้เป็นเอกภาพที่จะส่งผลให้เกิดแรงผลักดันแก่บุคลากรในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงรุกอย่างสร้างสรรค์ และแก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง กลยุทธ์ในการพัฒนา บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรแห่งการเรียนรู้ สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต คิดเป็น ทำเป็น แก้ไขปัญหาได้ รู้จักนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน เพิ่มขีดความสามารถในการประกอบวิชาชีพ รวมทั้งมีการสืบสานประเพณีวัฒนธรรม ศาสนา ศิลปะ ค่านิยมอันดีงามและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ ตลอดจนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและวิทยาการสมัยใหม่ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. 2547 : 9-12)

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถ (Abilities) ความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ถ้าตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าความสามารถที่มีอยู่แต่ใช้ในการทำงานไม่ได้ (อาร์ เพชรผุด. 2530 : 62) ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของความสามารถไว้ดังนี้

เดวิส; และนิวสตรอม (Devis; & Newstorm. 1989: 16) ได้กล่าวว่าความสามารถ เป็นการปฏิบัติงานเพื่อสร้างสรรค์ผลผลิตขององค์การ ประกอบด้วย ความรู้ และทักษะที่ใช้ประยุกต์ การปฏิบัติงานต่าง ๆ

दनัย เทียนพุด (2539 : 133) ได้กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความพร้อมของ องค์การที่จะก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะในระบบงานปัจจุบันมีข้อมูลและสารสนเทศ อยู่มากมาย แต่ไม่สามารถสร้างขีดความสามารถการจัดเก็บให้เป็นระบบ การจัดการและวิเคราะห์ ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้บริหารระดับสูงจะใช้ตัดสินใจในการบริหารด้านทรัพยากรบุคคล ความสามารถในที่นี้ประกอบด้วย ขีดความสามารถขององค์การในบุคคล 3 กลุ่มคือ

1. ความสามารถของผู้บริหารระดับสูงคือ มีความสามารถที่จะสนับสนุนด้านนโยบาย กำลังคน-กำลังเงิน-วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการใช้สารสนเทศที่ได้มาเพื่อการตัดสินใจขององค์การ
2. ความสามารถของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่จะวางระบบงานให้ทันสมัยและปรับปรุง ของเดิมที่ให้อยู่ให้ดีกว่าเดิม เพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน
3. ความสามารถของฝ่ายสารสนเทศ ที่จะวางระบบ ออกแบบ และดำเนินการ ด้านเทคโนโลยี ดำเนินการไปสู่เป้าหมายที่องค์การต้องการได้อย่างดีที่สุด

เทพพนม เมืองแมน; และสวิง สุวรรณ (2540 : 127) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ หรือมีคุณค่าต่อการแก้ปัญหาหรือต่อการทำงานในบทบาทที่มีอยู่ ความรู้ความสามารถนั้น สามารถจะปรับปรุงได้โดยอาศัยประสบการณ์หลาย ๆ ทาง โดยอาศัย การฝึกและการศึกษา

สุพัตรา สุภาพ (2540 : 13) กล่าวว่า ความสามารถเป็นสิ่งที่ติดตัวของแต่ละคน เช่น บางคนเก่งพูด น่าจะให้ทำงานประชาสัมพันธ์ บางคนเก่งเขียน น่าจะให้จัดรายงาน บางคนชอบเลข น่าจะให้ทำบัญชี เป็นการให้งานคนตรงกับความถนัดและความสามารถ โดยเฉพาะความสามารถ ของแต่ละบุคคล หากนำมาใช้ได้จะทำให้ผลผลิตของหน่วยงานดีขึ้น

दनัย เทียนพุด (2540 : 241) ได้กล่าวถึงนิยามของ TRAINING AGENCY (1988) ว่าความสามารถคือ แนวคิดที่กว้าง ซึ่งประกอบขึ้นจากความสามารถที่ถ่ายทอดทักษะและความรู้ ไปยังสถานการณ์ใหม่ภายในขอบเขตของอาชีพ ยังเป็นการรวมการจัดระบบและวางแผนงาน นวัตกรรมและจัดการกับกิจกรรมที่มีเป็นครั้งคราว รวมถึงคุณภาพของประสิทธิผลส่วนบุคคล ที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อติดต่อกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร และลูกค้า

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว (2542 : 43) กล่าวว่า ความสามารถ (Abilities) หมายถึง การมีสายตากว้างขวางมองการณ์ไกล มีความรู้รอบตัวดี มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถตัดสินใจ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ทันทีทันที

ชูชัย สมितिไกร (2544 : 62) กล่าวว่า ความสามารถคือ ความสามารถเชิงปัญญา ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เป็นความสามารถในการประยุกต์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ ในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ความสามารถในการประเมินความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา และได้กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง

ระดับความถนัดหรือทักษะสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมีอยู่ในตนเอง ความสามารถในที่นี้ยังรวมถึงวุฒิภาวะและประสบการณ์ของบุคคลด้วย

ธีรพนธ์ คงนาวัง (2545 : 20) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง ความสามารถทางด้านสติปัญญา ได้แก่ ความสามารถด้านการจำ การใช้ภาษา ความมีเหตุผล การคิดคำนวณ และความสามารถทางกายภาพ ได้แก่ การมีสุขภาพจิต สุขภาพกายแข็งแรง

ความสามารถและทักษะจะมีบทบาทสำคัญในการแสดงพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล เนื่องจากบุคคลที่ไม่มีความสามารถและขาดทักษะจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ถึงแม้จะมีแรงจูงใจและความต้องการที่จะปฏิบัติงาน ความสามารถและทักษะบางประการที่มีมาตั้งแต่เกิด เช่น การประสานงานอวัยวะหรือความจำ ความสามารถและทักษะที่สามารถเรียนรู้และฝึกฝนได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ ดังนั้นผลของการทำงานจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความสามารถและทักษะของบุคคล ผู้บริหารจึงต้องจัดบุคคลที่มีความสามารถและทักษะให้เหมาะสมกับงาน (มัลลิกา ดันสอน. 2544 : 21-22)

โดยสรุปความหมายของความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ ทุกคนต้องทำงานทั้งเพื่อตนเองและเพื่อผู้อื่น งานมีทั้งที่อาจทำให้สำเร็จได้ในเวลาอันสั้น และต้องทำตลอดไปเป็นกิจวัตร มีทั้งที่ต้องทำเป็นระยะเวลาหนึ่ง ๆ หรือต้องทำงานกว่าจะสำเร็จเป็นอย่าง ๆ ไป และมีทั้งที่ต้องทำเพื่อผลในระยะยาวหรือเพื่อยังผลแก่ชนรุ่นหลัง พฤติกรรมหรือการกระทำที่หน่วยงานต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดถือ เมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ นั้นมีดังนี้ (พวงเพชร วัชรอยู่. 2537 : 122-123)

1. ให้ระลึกถึงระเบียบวินัย ระบบ ของหน่วยงาน พยายามปฏิบัติตามระเบียบ ระบบ อย่างเคร่งครัด
2. ให้ระลึกถึงหน้าที่หลักเป็นสำคัญ หน้าที่หลักคือหน้าที่โดยตรงที่ได้รับมอบหมายมาให้ปฏิบัติหน้าที่หลักนั้นให้เรียบร้อยจึงไปทำอย่างอื่น
3. ในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ต้องรู้จักให้พอเหมาะพอดี มีความคล่องแคล่วและพร้อมที่จะเปลี่ยนการกระทำเมื่อจำเป็นต้องเปลี่ยน ไม่ดื้อรั้นทำอย่างเดิมจนเกิดเสียหายขึ้น
4. ให้ความร่วมมือกับคนอื่น เมื่อต้องทำงานร่วมกับคนอื่นก็เป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม
5. รู้จักป้องกันความพินาศเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ไม่ใช่ทุกคนจะต้องเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน เพียงแต่ให้ระมัดระวังไม่ให้อุบัติเหตุเกิดขึ้นจากความประมาทของตนเอง
6. มีความคิดสร้างสรรค์ ช่วยคิดหาทางปรับปรุงหน่วยงานให้เจริญ ไม่ใช่คอยแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ยังคิดหาทางให้เกิดความทันสมัยแก่หน่วยงานไปพร้อมกัน
7. ให้รู้จักฝึกตนเอง มิใช่เพียงเพื่อให้ตำแหน่งสูงขึ้น แต่เพื่อที่จะทำงานให้ได้ดีขึ้น คือให้รู้และชำนาญงาน (ในความรับผิดชอบ) สูงขึ้น

8. มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ไม่ประณามหน่วยงานในทางเสีย หรือไม่ทำให้มโนภาพเกี่ยวกับหน่วยงานเสื่อมไป

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน ซึ่งบุคคลจะต้องกระทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายมาให้กระทำ เช่น กิจวัตรประจำวัน การแก้ปัญหา การใช้ความคิดริเริ่ม การบริการ

ความสำคัญของการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้ (พวงเพชร วัชรอยู่. 2537 : 20)

1. การทำงานเป็นการแลกเปลี่ยนหรือพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยทั่วไปแล้วคนจะได้รับการตอบแทนจากงานที่ตนทำเสมอ อาจจะเป็นการตอบแทนโดยตรงหรือโดยอ้อม และเป็นการตอบแทนภายใน (ทางใจ) หรือเป็นการตอบแทนด้วยสิ่งของจากภายนอก (วัตถุ) ก็ได้

2. การทำงาน ทำให้เกิดผลทางด้านสังคมแก่บุคคล เช่น การมีโอกาสพบคนใหม่ ได้รับรู้และเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ ซึ่งอาจนำมาใช้ปรับปรุงบุคลิกภาพของบุคคลได้ และการที่บุคคลหายใจเข้าออกเป็นงาน จะใช้เวลาส่วนใหญ่คบหาสมาคมกับผู้ที่อยู่ในวงการทำงานด้วยกัน มากกว่าจะมีเวลาพบกับบุคคลในครอบครัวก็มี

3. การทำงาน คือที่มาของตำแหน่ง หรือยศถาบรรดาศักดิ์ของคนในสังคม ซึ่งอาจทำให้เกิดแบ่งชั้นหรือรวมกันขึ้นในสังคมได้ เนื่องมาจากการมีตำแหน่งอยู่ในหน่วยงานต่างกัน เช่น ประธานของธนาคารย่อมมีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่านายช่างของธนาคาร

4. ส่วนผลงานนั้นไม่ว่าจะมีฐานะเป็นประธานหรือนายช่างของธนาคารก็ตามต่างมีจุดหมายในการทำงานอย่างเดียวกันคือ ทำให้กิจการของธนาคารดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น ทางด้านการดำเนินงาน การบริหารอาคารสถานที่ ฯลฯ ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่ามี "หน้าที่" และ "จุดหมาย" เดียวกันในการทำงาน

โดยสรุปการปฏิบัติงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลได้รู้จักตนเอง นับถือตนเอง ประเมินตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้รู้คุณค่าของตนในสังคม หรือในทางตรงกันข้าม ทำให้เกิดความคับข้องใจ เบื่อ ไร้จุดหมาย แล้วแต่ธรรมชาติของบุคคลกับลักษณะงานที่ทำ คนจะประเมินตนเองจากผลงานที่ทำได้สำเร็จเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะของงานและความหมายของการทำงานย่อมมีผลกระทบต่อทัศนคติและการทำงานของคน

ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2545 : 76) กล่าวว่า Edward A. Fleishman & Maureen E. Reilley ได้จัดแบ่งกลุ่มความสามารถที่มนุษย์ต้องใช้ในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 กลุ่มความสามารถดังนี้

1. ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive Abilities) ความสามารถในที่นี้คือ ความสามารถด้านการพูด การเขียน การใช้ภาษา การแสดงความคิดเห็น ความจำ การคิดแบบอเนกนิยาม (Divergent Thinking) การคิดแบบเอกนิยาม (Convergent Thinking) ความสามารถในการจัดลำดับข้อมูล ความสามารถในการสังเกต การคิดหาเหตุผลและการจัดแบ่งเวลา เป็นต้น

2. ความสามารถด้านทักษะ (Psychomotor Abilities) คือ ความสามารถในการใช้อวัยวะต่าง ๆ อย่างมีความสัมพันธ์ เช่น การเคลื่อนไหวของร่างกาย การขยับของข้อมือ นิ้วมือ เป็นต้น

3. ความสามารถทางด้านร่างกาย (Physical Abilities) คือความแข็งแรง ความอดทนของร่างกาย การสามารถรักษาสสมดุลย์ของร่างกาย เป็นต้น

4. ความสามารถด้านประสาทสัมผัสและการรับรู้ (Sensory Perceptual Abilities) คือความสามารถในการมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น ความสามารถในการพูดอย่างชัดถ้อยชัดคำ เป็นต้น

นอกจากความสามารถทั้ง 4 กลุ่มนี้แล้ว งานวิจัยของกระทรวงแรงงานในสหรัฐอเมริกา แบ่งทักษะที่สำคัญในการทำงานออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ (นิสตาธิก เวชยานนท์. 2545 : 76-77)

1. กลุ่มความสามารถ (The Competency Skills) เป็นความสามารถที่จะช่วยทำให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ความสามารถในการสื่อสารและตีความข้อมูล ความสามารถในการใช้ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการหาและประเมินข้อมูล ความสามารถในการเข้าใจระบบ ความสามารถในการสอน ความสามารถในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสามารถในการใช้คน ความสามารถในการเลือกใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการใช้เงินและทรัพยากรอย่างเหมาะสม และความสามารถในการบริหารเวลา

2. กลุ่มความสามารถพื้นฐาน (The Foundation Skills) คือคุณสมบัติพื้นฐานที่ต้องใช้ในการทำงาน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การเขียน การอ่าน การพูด การคิดหาเหตุผล การคำนวณ และการแก้ปัญหา

เว็บสเตอร์ (Webster. 1971 : 119) ให้ความหมายว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของความพยายามของบุคคลในการกระทำกิจกรรมให้ลุล่วงไปได้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 131) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานลุล่วงตามเป้าหมาย ทำงานมีประสิทธิภาพ ทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง ปฏิบัติงานอย่างสบายใจ และผลงานมีคุณภาพ

มัลลิกา ดันสอน (2544 : 67) กล่าวว่า ผู้นำต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ทั้งภายในและนอกกลุ่ม ซึ่งจะทำงานดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่น สมาชิกมีความสุขและความพอใจในงาน บุคคลภายนอกยอมรับและให้ความช่วยเหลือให้งานสำเร็จได้ด้วยดี

จากแนวความคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ในองค์กรทุกแห่งจะต้องแสวงหาบุคคลที่คิดว่ามีแววที่จะพัฒนาตนเองได้ ซึ่งคนที่มีลักษณะดังกล่าวจะต้องได้รับการพัฒนาให้มีในสิ่งต่อไปนี้ (ดนัย เทียนพุฒ. 2537 : 12-13)

1. รู้จักยอมรับ ในความรู้ความสามารถของบุคคลอื่น หรือของผู้ร่วมงานด้วยกัน ตามสถานภาพที่เป็นจริง ไม่เอาเกณฑ์ของตน เช่น ทางวิชาการหรือส่วนตัวก็ตามเป็นตัววัด การแสดงออกที่เหมาะสม ไม่กระทบกระเทือนใจกันโดยไม่จำเป็น

2. รู้จักยืดหยุ่น ในทัศนะและวิธีการทำงาน มีการปรับตัวเข้าหากันเพื่อให้เกิดความกลมกลืน รู้เขารู้เรา รู้ความพอดีที่พึงปฏิบัติต่อกัน แต่ก็ไม่ควรยืดหยุ่นในลักษณะที่ขาดหลักการไหลตามกระแสความคิดของคนอื่นอย่างขาดเหตุผล

3. รู้จักยืนหยัด ในทัศนะและวิธีการทำงานที่เชื่อมั่นด้วยหลักแห่งเหตุผลว่าถูกต้อง ต้องหาวิธีการแสดงความยืนหยัดให้เหมาะสมในลักษณะที่แน่วแน่ในหลักการแต่นิ่มนวลในวิธีการ ในกรณีที่ต้องแสดงความจริงตามความจำเป็นก็คงต้องแสดง แต่จะต้องทำโดยมีความชัดเจนในสิ่งที่ทำ ไม่ใช่ทำเพราะอารมณ์จนไม่มีเหตุผล

4. รู้จักยิ้มแย้ม จะต้องรู้จักสร้างอริยาไยไมตรีเข้าหากัน มีอารมณ์ขันและความไม่เคร่งเครียดกับงานจะเป็นยุทธวิธีสำคัญของการทำงานร่วมกัน การหัดเป็นคนที่ยิ้มได้เสมอ จะช่วยให้เกิดความอดทนสามารถควบคุมอารมณ์ได้

องค์การจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ย่อมอยู่ที่สมาชิกในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญ ปัจจัยในการทำงานที่จะส่งเสริมให้องค์การดำเนินไปด้วยดีประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้ (ดวงคำ ชนกสิกรรม. 2537 : 29)

1. การติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การนั้น นับเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะทำให้องค์การมีความก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพ เพราะการสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่ความเข้าใจและการยอมรับจากบุคคลทั่วไป

2. ความคล่องตัวของการทำงานในองค์การ หากสมาชิกขององค์การใดก็ตาม มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เช่น มีอิสระในการทำงาน สามารถตัดสินใจในงานบางอย่างได้ และติดต่อสื่อสารกันได้โดยไม่มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนมากนักก็จะทำให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จ

3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ องค์การควรหาวิธีการที่จะกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยการหาวิธีการใหม่ ๆ มาเพื่อเพิ่มผลผลิต วิธีการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในงาน เพราะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของสมาชิกจะช่วยให้ประสิทธิภาพขององค์การดีขึ้น

4. ความผูกพันกับองค์การ หมายถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความต้องการที่จะให้องค์การบรรลุเป้าหมาย รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ ความเข้าใจกัน ความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกันจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย งานก็จะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะสมาชิกมีความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน และมีความสนิทสนมกลมเกลียวต่อกัน

โครงสร้างองค์กรยุคใหม่ ต้องทันสมัยและคล่องตัว เน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดให้เป็นกระบวนการคิดในเชิงนวัตกรรม การคิดเชิงสร้างสรรค์ และการคิดแบบองค์รวมในเชิงบูรณาการ กล้านำและผลักดันการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสังคมโลก และสังคมรอบข้างได้อย่างเหมาะสม และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยต้องรับรู้ข้อมูล

ข่าวสาร สามารถประมวลผลความรู้ด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ดังนั้น ข้าราชการยุคใหม่ต้องเป็นมืออาชีพคือ เป็นผู้ที่มีความสามารถและประสบการณ์สูงในงานที่ทำ ทำงานได้บรรลุเป้าหมาย โอกาสที่จะล้มเหลวผิดพลาดแทบจะไม่มี ผู้บริหารไว้วางใจได้เมื่อมอบหมายงานให้ทำ องค์ประกอบของความเป็นมืออาชีพมีดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 3-16)

1. มีความรู้อย่างแท้จริงในเรื่องที่ทำ รู้หลักวิชา รู้เหตุรู้ผล ที่ไปที่มาของเรื่องที่ทำอย่างรอบด้าน และสามารถคาดคะเนเพื่อหาทางแก้ไขได้ในกรณีที่มีเหตุผิดปกติเกิดขึ้น
2. มีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้อย่างเหมาะสม ความสามารถนี้จะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ ไหวพริบ ปฏิภาณ จนกลายเป็นความเชี่ยวชาญพิเศษที่คนทั่วไปไม่มี
3. มีความสามารถในการประสานสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ สื่อสารทำความเข้าใจได้ดี มีการสนทนาที่สร้างสรรค์ รู้จักอดทนอดกลั้นเพื่อที่จะได้ทำผลงานที่ตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง

บทบาทที่เปลี่ยนไปของภาครัฐในยุคปัจจุบันที่กำลังเข้าสู่สังคมแห่งความรู้ สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ระบบราชการในบทบาทใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร ข้อมูล จำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าราชการให้สามารถทำงานอย่างมืออาชีพ และมีความเชี่ยวชาญในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร ซึ่งต้องการความสามารถเพิ่มดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 16-17)

1. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เพื่อให้ทำงานได้เบ็ดเสร็จด้วยตนเอง เช่น รู้จักการใช้งานของโทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารและนำเสนอผลงานได้เอง
2. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางในการสื่อสาร และเป็นสื่อเข้าสู่แหล่งความรู้ที่สำคัญของโลกปัจจุบัน
3. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ จากการรับทราบข่าวสารข้อมูลความเคลื่อนไหวทั่วโลกในเวลาอันรวดเร็ว เพื่อสร้างทางเลือกเชิงนโยบายให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

นอกจากนี้แล้วองค์การที่ต้องการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรต้องได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้และความสามารถตามโครงสร้างพื้นฐานคือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการคิด วิธีการทำงาน รวมทั้งวิธีการในการเรียนรู้ของบุคลากรทั้งหมด ให้เกิดความเข้าใจและตระหนักในความสำคัญของการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีเทคโนโลยีและระบบการจัดการที่ทันสมัยขึ้น การฝึกพัฒนาทักษะในการทำงานของบุคลากร ให้รู้จักการทำงานกับเทคโนโลยีใหม่ การฝึกผู้บริหารระดับสูงให้มีทักษะ

ในการเป็นผู้นำ ทักษะการตัดสินใจ และสามารถแสดงบทบาทในการมีภาวะผู้นำหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 38-39)

ในหน่วยงานต่าง ๆ มุ่งตระหนักถึงความสำคัญด้านความสามารถของคนในหน่วยงาน เป็นสำคัญ เพื่อให้ความสามารถที่มีอยู่นั้นได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้คาดหวังไว้ว่า คนในหน่วยงานจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งเสถียร อักษรชู (2541 : 23-24) ได้กล่าวว่า องค์การหรือหน่วยงานที่ได้จัดตั้งขึ้นมานั้นย่อมต้องการให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งความคาดหวังของหน่วยงาน คือ ต้องการคนที่มีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงต้องมีการพัฒนาให้สมาชิกในหน่วยงานทำงานและใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ได้เพิ่มสูงขึ้นตามความต้องการของหน่วยงาน และการที่จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนดไว้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความสามารถเป็นพิเศษที่มีแล้วจะทำให้งานสำเร็จได้แก่ การวางแผน การประสานงาน มนุษยสัมพันธ์ และการให้บริการ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2548 : 1)

คุณลักษณะของนักบริหารมืออาชีพในยุคเขตพื้นที่การศึกษา ในทัศนะของถวิล อรัญเวศ (2544 : 17-18) ควรมีลักษณะดังนี้

1. กล้าตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญ ต้องมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจ หรือวินิจฉัยสั่งการ เป็นคนที่สุขุมรอบคอบ มีเหตุผลในการตัดสินใจ โดยยึดภานิชิตที่ว่า "ก่อนจะเชื่อสิ่งใดให้พิสูจน์ ก่อนจะพูดให้ยั้งคิดวินิจฉัย ก่อนจะทำกิจการงานใด ๆ คิดให้รอบคอบก่อนจึงดี"
2. ใฝ่ต่อข้อมูล จะต้องเป็นคนทันสมัย ใฝ่ต่อข้อมูลหรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จึงต้องเป็นผู้ติดตามข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ ทั้งจากวิทยุ หนังสือพิมพ์และสื่อมวลชน เป็นต้น
3. เพิ่มพูนวิสัยทัศน์ จะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล สามารถมองเห็นภาพในอนาคต และแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี
4. ชื่อสัตย์และสร้างสรรค์ผลงาน จะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต นอกจากจะเป็นบุคคลที่ชื่อสัตย์สุจริตแล้ว ต้องมีการสร้างสรรค์ผลงานให้ปรากฏต่อสายตาเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
5. ประสานสิบทิศ จะต้องเป็นบุคคลที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถไกล่เกลี่ยข้อกรณีพิพาทได้ และสามารถจัดปัดเป่าปัญหาต่าง ๆ ในหน่วยงานได้
6. คิดสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ จะต้องคิดหาวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ
7. จูงใจเพื่อนร่วมงาน จะต้องมีความสามารถโน้มน้าวหรือจูงใจเพื่อนร่วมงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่องานสูง เช่น ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม รู้จักให้การชมเชย ให้รางวัลหรือบำเหน็จความชอบ เป็นต้น
8. ทนทานต่อปัญหาอุปสรรค จะต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาอุปสรรคที่กำลังเผชิญ และพร้อมที่จะต่อสู้เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างสันติสุข ไม่หนีปัญหา

9. รู้จักยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ จะต้องรู้จักยืดหยุ่นและอ่อนตัวตามเหตุการณ์นั้น ๆ ไม่ตึงเกินไปหรือไม่หย่อนเกินไป บางครั้งก็ต้องดำเนินการในสายกลาง แต่บางครั้งต้องมีความเด็ดขาดเพื่อจะแก้ปัญหาให้สงบหรือเรียบร้อย

10. บริหารงานแบบมีส่วนร่วม จะต้องบริหารงานแบบให้ทีมงานมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ

ปัญหาในการปฏิบัติงาน แม้งานจะเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์เพียงใดก็ตาม การที่จะให้ทุกคนมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นของงานได้เหมือนกันหรือเท่ากันย่อมเป็นไปได้ยาก ในวงงานต่าง ๆ จึงมักจะมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นเสมอ และจะมีทั้งที่เป็นปัญหาอันเกิดจากส่วนตัวบุคคลและปัญหาของสังคมดังนี้ (พวงเพชร วัชรอยู่. 2537 : 26-28)

1. ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการทำงาน เมื่อบุคคลในหน่วยงานเป็นคนที่ขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ ขาดการสังคม ขาดความรู้ในวิธีการทำงาน จะทำให้ประสิทธิภาพของผลผลิตด้อยไปกว่าที่ควร เช่น อาชีพการผลิตเครื่องใช้ที่ทำด้วยหนัง บางคนมีประสบการณ์และความถนัดทางการทำรองเท้าหนังมากกว่า ซึ่งถ้าหากให้มาทำกระเป๋าอาจมีฝีมือด้อย ทำให้เสียลูกค้าที่เคยเชื่อถือไป เรื่องการจัดคนให้เหมาะกับงาน หรือจัดหางานให้เหมาะกับคนที่มีอยู่ จึงเป็นเรื่องที่หน่วยงานต้องจัดการแก้ไขปรับปรุง

2. ปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีของการทำงาน เกิดขึ้นเนื่องจากความคิดที่มีต่อการทำงานว่า น่าจะมีการกำหนดวิธีการของการปฏิบัติให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น เทคนิคในการผลิตจากการค้นคว้าทดลองของเทอร์ เวลากับการเคลื่อนไหว อาจกล่าวได้ว่าในการทำงานของคนนั้น ควรมีเวลาและการเคลื่อนไหวเป็นเกณฑ์การกำหนดประสิทธิภาพของงาน งานที่มีประสิทธิภาพควรใช้เวลาน้อย แต่ใช้การเคลื่อนไหวซึ่งก่อให้เกิดผลผลิตมาก ส่วนเวลาพักก็ให้ขึ้นอยู่กับงานที่ทำคือ งานหนักก็ให้เวลาพักมากกว่างานเบา เช่น คนที่ยกของที่มีน้ำหนักมาก ก็ให้เวลาพักนานกว่าคนที่ยกของที่มีน้ำหนักน้อย ทางด้านการกำหนดค่าจ้างก็ให้ขึ้นอยู่กับผลผลิต คนที่ไม่มีผลผลิตไม่ควรได้รับค่าจ้าง แนวความคิดนี้คือ ระบบการเปรียบเทียบมนุษย์ว่าเป็นเสมือนเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต กล่าวคือ ต้องให้มนุษย์รู้จักปรับใช้ระบบสัมผัสและกล้ามเนื้อ ให้มีผลผลิตให้มากที่สุด เช่น ใครอยากได้ผลตอบแทนมาก ต้องรู้จักปรับตัวเองให้ผลิตได้มาก ๆ

พูลสุข สังข์รุ่ง (2546 : 13) ได้กล่าวถึง ปัญหาของบุคลากรในองค์กรที่พบว่ามีสาเหตุ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนตัวของแต่ละคน ในการมาทำงานในองค์กรคนแต่ละคนจะนำเอา ลักษณะเฉพาะของตนมาด้วย เช่น ความทะเยอทะยาน ประสบการณ์ในการทำงาน ทักษะคติของคน ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งขึ้นอยู่กับผลความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงาน รวมทั้งการนำเอาความสามารถของคนมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานทางเทคโนโลยีก็สามารถสร้างปัญหาให้แก่คนในองค์กรได้

2. ความต้องการขององค์การในแง่ต่าง ๆ เช่น ขนาดขององค์การ แหล่งที่ตั้งขององค์การ สภาวะเศรษฐกิจขององค์การ การใช้เครื่องมืออัตโนมัติ ขอบเขตของงาน และกิจกรรมในแต่ละแผนงาน โครงสร้างและความต้องการขององค์การเหล่านี้ ทำให้คนในองค์การมีมนุษย์สัมพันธ์กันได้ยาก

3. ความเจริญเติบโตของเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิธีการผลิต ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและความรับผิดชอบของบุคลากรในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงอย่างสิ้นเชิงในกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดความเครียดและทำให้เกิดปัญหาได้

4. ความต้องการรับผิดชอบ การแต่งตั้งให้บุคลากรได้รับตำแหน่งที่สำคัญมากขึ้น เป็นตำแหน่งที่สูงขึ้น จะเป็นผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานระหว่างหัวหน้าใหม่ และกลุ่มเพื่อนร่วมงานเดิมของเขาซึ่งก็จะเป็นผลให้เกิดปัญหาได้

5. ผู้เข้ามาทำงานใหม่ ซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหรือการวางตัวและการร่วมงานในกลุ่มเพื่อนร่วมงานเดิม ผู้ที่เข้ามาใหม่ต้องการเวลาในการปรับตัว ซึ่งในช่วงของการปรับตัวนี้ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานรวมทั้งเกิดปัญหาในเชิงมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานด้วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีเป้าประสงค์เน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมืออาชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. 2547 : 14) ซึ่งสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรยุคใหม่ ต้องทันสมัยและคล่องตัว เน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดให้เป็นกระบวนการคิดในเชิงนวัตกรรม การคิดเชิงสร้างสรรค์ บทบาทที่เปลี่ยนไปของภาครัฐในยุคปัจจุบันที่กำลังเข้าสู่สังคมแห่งความรู้ สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ระบบราชการในบทบาทใหม่ส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารข้อมูล จำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าราชการให้สามารถทำงานอย่างมืออาชีพ และมีความเชี่ยวชาญในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร ซึ่งต้องการความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ทำงานได้เบ็ดเสร็จด้วยตนเอง เช่น รู้จักการใช้งานของโทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เพื่อการติดต่อสื่อสารและนำเสนอผลงานได้เอง มีความสามารถในการประสานสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ สื่อสารทำความเข้าใจได้ดี มีการสนทนาที่สร้างสรรค์ รู้จักอดทนอดกลั้นเพื่อที่จะได้ทำผลงานที่ตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 38-39)

จากแนวความคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับความสามารถของบุคลากร ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยเลือกจากแนวความคิดของดวงคำ ชันกลีกรรม ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เลือกจากแนวความคิดของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ด้านการประสานงานและด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการกำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานให้ความช่วยเหลือ และทำความเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับ

หน่วยงานและโรงเรียนในสังกัด เพื่อจะได้คิดหาทางช่วยกันค้นหาวิธีการแก้ไข ปรับปรุง หรือ ดำเนินการ ต่าง ๆ ให้เป็นผลดีกับหน่วยงาน และเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษาต่อไป

### 3. ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร

บุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบในด้านของการให้บริการทางการศึกษา จะต้องเป็นผู้ที่ศึกษา หาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้ทันกับโลกในยุคปัจจุบัน ระบบราชการต้องการบุคลากร ที่มีความสามารถในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะช่วยให้เป็นผู้ที่มีความพร้อมต่อการเป็นผู้นำทางการศึกษา และเพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศให้ทันกับโลกยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนา อยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับข้าราชการยุคใหม่ และสอดคล้องกับระบบบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งจะมองการขนาดเล็กกะทัดรัดแต่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีระเบียบวินัยและ ความรับผิดชอบสูง ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มความสามารถ (สถาบันพัฒนาข้าราชการ พลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2546 : 42) ซึ่งความสามารถของบุคลากร ที่จำเป็นและพึงต้องมีในการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาแล้วประกอบด้วยความสามารถใน 4 ด้านคือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ ดังนี้

#### 3.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ซึ่งมีคุณภาพ มากกว่าความสามารถด้านอื่น ๆ และเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของ ประเทศชาติ (อารี พันธุ์ณี. 2537 : 5) และความคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องที่สมาชิกในองค์การ มีความเชื่อว่า กลุ่มบุคคลในองค์การจะเป็นตัวก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้น หรือกล่าวได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ ควรจะเกิดจากสมาชิกในองค์การไม่ใช่เป็นการปฏิบัติงานตามคำสั่งเพียง อย่างเดียว (ดวงคำ ชันกสิกรรม. 2537 : 21)

##### 3.1.1 ความหมายของความคิดสร้างสรรค์

นักการศึกษาได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นความสามารถ ของมนุษย์และมีอยู่ในแต่ละบุคคล ซึ่งได้มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางและให้ความหมาย ของความคิดสร้างสรรค์ไว้ในหลายทัศนะดังนี้

ไรลีย์ และเลวิส (Reilly; & Lewis. 1983 : 76) ได้กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการที่นำไปสู่ผลงานและจินตนาการที่มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่ซ้ำแบบใคร และขณะเดียวกันก็มีคุณค่าในตัว

ประยูร ไทยธานี (2541 : 8) ได้กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือปัญหาได้มาก กว้างไกลหลายทิศทางแปลกใหม่และมีคุณค่า โดยสามารถคิดดัดแปลง ปรับแต่ง ผสมผสานความคิดเดิมให้เกิดเป็นสิ่งที่แปลกใหม่และเป็นประโยชน์

ศรีสุรางค์ ทีนะกุล; และคนอื่น ๆ (2542 : 12) ได้อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลเป็นลักษณะความคิดแปลกใหม่ ไม่ลอกเลียนแบบ มีลักษณะที่เป็นตัวของตัวเอง ซึ่งอาจเกิดจากการคิดปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจากความคิดเดิมให้เป็นความคิดที่แปลกใหม่และแตกต่างจากความคิดเดิมเป็นงานที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์

ดวงสมร กลิ่นเจริญ (2545 : 47) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดรวบรวมเหตุการณ์หรือแก้ปัญหาได้มาก กว้างไกลหลายทิศทาง แปลกใหม่ และมีคุณค่า โดยสามารถดัดแปลง ปรับแต่ง ยืดหยุ่น ผสมผสานความคิดเดิมให้เกิดเป็นสิ่งที่แปลกใหม่ และเป็นประโยชน์ รวมทั้งการมีความคิดอิสระในการตัดสินใจหรือพิจารณาสิ่งต่าง ๆ และมีจินตนาการ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์สามารถที่จะพัฒนาได้ทุกระดับอายุ หากมีการจัดประสบการณ์ให้เหมาะสม

พาทิต พ่วงสัมฤทธิ์ (2545 : 10) ได้กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถหรือกระบวนการทางสมองของบุคคลในการคิดตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ได้มาก คิดได้กว้างไกลหลายทิศทาง หลายแง่หลายมุม มีความแปลกใหม่ มีคุณค่า โดยสามารถคิดดัดแปลง ผสมผสานความคิดเดิมให้เกิดเป็นสิ่งที่แปลกใหม่และรวมไปถึงการคิดและการค้นพบวิธีการแก้ปัญหาใหม่ที่เป็นประโยชน์

อารีย์ ชูมณี (2546 : 41) ได้กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถทางสมองของบุคคลแต่ละคน ที่คิดได้หลายแง่หลายมุม หลายทิศทาง คิดได้กว้างไกล และมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ โดยมีสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดแปลกใหม่ นำไปสู่การสร้างสิ่งใหม่ที่ไม่ลอกเลียนแบบใครเป็นงานสร้างสรรค์ที่เป็นตัวของตัวเองมีประโยชน์

อุมาพร รัชสิยานนท์ (2546 : 25) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นความสามารถในการคิด การกระทำ หรือกระบวนการทางสมองที่คิดและกระทำในลักษณะอนินทรีย์ ซึ่งจะนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งที่แปลกใหม่ให้เกิดขึ้น ไม่เป็นการลอกเลียนแบบของผู้อื่น แต่เป็นสิ่งที่ใหม่ที่เกิดจากการผสมผสานจากปัจจัยต่าง ๆ โดยเฉพาะความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับเข้าด้วยกัน

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลมีลักษณะเป็นการคิดสิ่งแปลกใหม่หรือมีความคิดริเริ่ม ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีการพัฒนาอยู่เสมอ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

### 3.1.2 ความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อหน่วยงาน เมื่อคนเราเข้าไปเป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานใดแล้วก็จะรับเอารูปแบบค่านิยมและพฤติกรรมของหน่วยงานนั้นมาเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิต ความจริงแล้วตัวคนจะมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้

ไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มหรือหน่วยงานใด ในปัจจุบันนี้หน่วยงานหลายแห่งยอมรับถึงความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ และเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นแหล่งความคิดสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติและระดับล่างมักจะมีความคิดสร้างสรรค์ ถ้ามีการนำไปปฏิบัติแล้วอาจเพิ่มพูนประสิทธิผลของหน่วยงานได้ หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จหลายแห่งได้ใช้วิธีการแบบต่าง ๆ ในการดึงดูดเอาทรัพยากรดังกล่าวจากบุคลากรของตน หน่วยงานหลายแห่งสามารถสร้างความเข้มแข็งด้านความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานโดยการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ของตนไปปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ในหน่วยงาน โดยการมอบหมายงานชั่วคราวให้ปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน วิธีนี้จะเป็นการขยายการมองภาพต่าง ๆ ของคน และเป็นจุดเริ่มให้คนพิจารณาปัญหาด้วยวิธีการใหม่ ความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานสามารถมองได้ใน 2 ลักษณะดังนี้ (ประยูร ไทยธานี. 2541 : 23)

1. ความคิดสร้างสรรค์ทำให้การปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น ความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ในลักษณะนี้เป็นการพิจารณาในระดับจุลภาค โดยเป็นการมองถึงการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงาน ดังที่เดอโบโนกล่าวว่าการขาดความคิดสร้างสรรค์ หมายความว่าผู้ปฏิบัติงานจะยังคงทำในสิ่งที่แม้จะรู้ว่าเป็นวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพและควรได้รับการเปลี่ยนแปลงนานแล้ว ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ก็จะคิดค้นหาวิธีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีเดิม คิดหาวิธีที่จะลดขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้รวดเร็วขึ้น เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เป็นประโยชน์สูงสุด โดยสรุปคือความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานหลุดพ้นจากวิธีการปฏิบัติอันจำเจและไร้ประสิทธิภาพ

2. ความคิดสร้างสรรค์ทำให้หน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ในลักษณะนี้เป็นการพิจารณาในระดับมหภาค โดยเป็นการมองถึงการเปลี่ยนแปลงของทั้งหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมทั้งเพื่อให้หน่วยงานอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ที่สุด ถ้าไม่มีการปรับตัวเองแล้วหน่วยงานก็จะเป็นหน่วยงานที่ตายไป ดังที่ลูธานส์กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าหน่วยงานไม่มีสิ่งนี้แล้วก็อาจจะทำให้หน่วยงานนั้นดับสูญไปได้ เพราะความคิดสร้างสรรค์จะทำให้หน่วยงานมีความคิดใหม่ๆ มีแผนงานใหม่ๆ ที่จะทำให้หน่วยงานอยู่ในสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี

### 3.1.3 องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์

เมื่อก้าวถึงความคิดสร้างสรรค์มักเข้าใจและมุ่งเน้นไปที่ความคิดริเริ่ม ซึ่งที่จริงแล้วความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วยลักษณะความคิดอื่น ๆ ด้วย มิใช่ความคิดริเริ่มเพียงอย่างเดียว ความคิดริเริ่มเป็นลักษณะสำคัญที่ทำให้เกิดการเริ่มต้น แต่ความสำเร็จของการสร้างสรรค์ต้องอาศัยลักษณะความคิดอื่น ๆ ประกอบด้วย จากทฤษฎีโครงสร้างทางสติปัญญาของกิลฟอร์ด (Guilford) อธิบายความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางสมองที่คิดได้กว้างไกลหลายทิศทาง หรือเรียกว่าลักษณะการคิดนอกเนกนัย หรือการคิดแบบกระจาย ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้ (อารี พันธุ์ณี. 2546 : 35-43)

1. ความคิดริเริ่ม (Originality) หมายถึง ลักษณะความคิดแปลกใหม่ แตกต่างจากความคิดธรรมดาหรือความคิดง่าย ๆ ความคิดริเริ่มหรือที่เรียกว่า Wild Idea เป็นความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ดังนี้

1) ความคิดริเริ่มอาจเกิดจากการนำเอาความรู้เดิมมาคิดดัดแปลงและประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ขึ้น เช่น การคิดประดิษฐ์เครื่องบินได้สำเร็จก็ได้แนวคิดจากการทำเครื่องร่อนเป็นต้น

2) ความคิดริเริ่มจึงเป็นลักษณะความคิดที่เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกเป็นความคิดที่แปลกแตกต่างจากความคิดเดิม และอาจไม่เคยมีใครนึกหรือคิดถึงมาก่อน ความคิดริเริ่มจำเป็นต้องอาศัยลักษณะความกล้าคิด กล้าลอง เพื่อทดสอบความคิดของตน บ่อยครั้งที่ความคิดริเริ่มจำเป็นต้องอาศัยความคิดจินตนาการ คิดเรื่องและคิดฝันจากจินตนาการ หรือที่เรียกว่าเป็นความคิดจินตนาการประยุกต์ คือไม่ใช่คิดเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องคิดสร้างและหาทางทำให้เกิดผลงาน

3) ลักษณะของบุคคลที่มีความคิดริเริ่ม คนที่มีความคิดริเริ่มมักไม่ชอบความจำเจ ซ้ำซาก แต่จะชอบปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้งานของเขามีชีวิตชีวา และมีความแปลกใหม่กว่าเดิม เขาจะเป็นบุคคลที่มีความศรัทธาที่จะทำงานที่ค่อนข้างยากซับซ้อนอาศัยความสามารถสูงให้สำเร็จได้ และเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นและมีสมาธิแน่วแน่ในงานของตนโดยไม่เห็นแก่สินจ้างรางวัล แต่เป็นการทำงานที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน หรือความศรัทธา และพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ

4) พฤติกรรมของบุคคลที่มีความคิดริเริ่ม จึงมักเป็นบุคคลที่กล้าคิด กล้าแสดงออก กล้าทดลอง กล้าเสี่ยง และเล่นกับความคิดของตน เป็นบุคคลที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

2. ความคิดคล่องแคล่ว (Fluency) หมายถึง คล่องแคล่วในการคิดเรื่องราวและการหาคำตอบจากคำถามให้ได้มากที่สุด หรือการหาคำตอบที่ชัดเจนตรงประเด็น ความคิดคล่องแคล่วเป็นการเน้นปริมาณคำตอบยิ่งมากยิ่งดี ปริมาณความคิดที่ไม่ซ้ำกันในเรื่องเดียวกันโดยแบ่งออกเป็น

1) ความคิดคล่องแคล่วทางด้านถ้อยคำ เป็นความสามารถในการใช้ถ้อยคำอย่างคล่องแคล่ว

2) ความคิดคล่องแคล่วทางการโยงสัมพันธ์ เป็นความสามารถที่จะคิดหาถ้อยคำที่เหมือนกันหรือคล้ายกันได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ภายในเวลาที่กำหนด

3) ความคล่องแคล่วทางการแสดงออก เป็นความสามารถในการใช้วลีหรือประโยคกล่าวคือ สามารถที่จะนำคำมาเรียงกันอย่างรวดเร็วเพื่อให้ได้ประโยคที่ต้องการ จากการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีความคล่องแคล่วทางการแสดงออกสูงจะมีความคิดสร้างสรรค์

4) ความคล่องแคล่วในการคิด เป็นความสามารถที่จะคิดสิ่งที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด

5) ความคิดคล่องแคล่วในการคิด มีความสำคัญต่อการแก้ปัญหา เพราะในการแก้ปัญหาจะต้องแสวงหาคำตอบหรือวิธีแก้ไขหลายวิธี และต้องนำวิธีการเหล่านั้นมาทดลองจนกว่าจะพบวิธีการที่ถูกต้องตามต้องการ

6) ความคิดคล่องแคล่วนับว่าเป็นความสามารถอันดับแรกในการที่จะพยายามเลือกเฟ้นให้ได้ความคิดที่ดีและเหมาะสมที่สุด ก่อนอื่นจึงจำเป็นต้องคิด คิดออกมาให้ได้หลาย ๆ อย่างและแตกต่างกัน แล้วจึงนำเอาความคิดที่ได้ทั้งหมดมาพิจารณาแต่ละอย่างเปรียบเทียบกับว่าความคิดอันใดจะเป็นความคิดที่ดีที่สุดและให้ประโยชน์คุ้มค่าที่สุด

3. ความคิดยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง เป็นความสามารถของบุคคลที่ปรับเปลี่ยนได้ทั้งความคิดและการแสดงออก เป็นการเปลี่ยนความคิดให้เข้ากับสถานการณ์ เป็นความคิดที่เน้นคำตอบที่เป็นปริมาณเช่นกัน แต่เป็นปริมาณที่ได้รวบรวมไว้เป็นหมวดหมู่แล้ว ความคิดนี้จะเกิดขึ้นทันที บุคคลที่มีความคิดนี้จะคิดได้หลายประเภท ประเภทหรือแบบของความคิด แบ่งออกเป็น

1) ความคิดยืดหยุ่นที่เกิดขึ้นทันที เป็นความสามารถที่จะพยายามคิดให้หลายประเภทอย่างอิสระ เช่น คนที่มีความคิดยืดหยุ่นจะคิดได้ว่าประโยชน์ของกอนหินมีอะไรบ้างหลายประเภท ในขณะที่คนที่ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ จะคิดได้เพียงประเภทเดียว หรือสองประเภทเท่านั้น

2) ความคิดยืดหยุ่นทางด้านการจัดแปลง ซึ่งมีประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา คนที่มีความคิดยืดหยุ่นจะคิดไม่ซ้ำกัน จะเห็นได้ว่าความคิดยืดหยุ่นจะเป็นตัวเสริมความคิดคล่องแคล่ว มีความแปลกแตกต่างออกไป หลีกเลี่ยงการซ้ำซ้อน หรือเพิ่มคุณภาพความคิดให้มากขึ้นด้วยการจัดเป็นหมวดหมู่หรือหลักเกณฑ์ยิ่งขึ้น

4. ความคิดละเอียดลออ (Elaboration) เป็นความคิดรวบยอดที่ครอบคลุมความคิดทั้งสาม เป็นขั้นของการตกแต่งความคิดทั้งหมดให้สมบูรณ์ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างสรรค์ผลงานที่แปลกใหม่ เพราะเมื่อคิดแล้วต้องสร้างจากจินตนาการนั้น ๆ ให้ออกมาเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะนักออกแบบหรือผู้สร้างผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ควรต้องแสดงผลของความคิดนั้น ให้ออกมาเป็นที่ประจักษ์ จึงจะทำให้ขั้นตอนของความคิดทั้งหมดสมบูรณ์ สำหรับการช่วยให้เกิดความคิดละเอียดลออขึ้นได้นั้น อาจเกิดจากการที่บุคคลในที่มงานมีความสามัคคี และการสร้างให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ทั้งองค์กร อาจเกิดจากการเรียนรู้ การศึกษาดูงาน การเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่มีความคิดใหม่เท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดและประสานความคิดติดตามให้ตลอด หรือให้เกิดความสำเร็จด้วย

นับได้ว่าความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น เป็นความคิดพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ได้หลายหมวดหมู่ หลายประเภท ตลอดจนสามารถเตรียมทางเลือกไว้หลาย ๆ ทาง ความคิดยืดหยุ่นจึงเป็นความคิดเสริมคุณภาพให้ได้ดีขึ้น ผู้บริหารหรือบุคลากรในองค์กร จึงควรมีแนวทางส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ เพราะความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่พรสวรรค์แต่เป็นพรแสวงที่บุคลากร และโดยเฉพาะผู้บริหารองค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญ เพื่อเป็นการสร้างและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของท่านให้ก้าวไปสู่ความมีระดับ สามารถยืนหยัด

แข่งขันกันทางด้านผลผลิตที่ทรงคุณค่าและคุณประโยชน์แก่สังคมให้มากที่สุด อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาคนและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน (นพคุณ สุขสถาน. 2544 : 26-27)

### 3.1.4 ลักษณะของคนที่มีความคิดสร้างสรรค์

อารี พันธมณี (2546 : 18-19) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นคนที่สนใจปัญหา ยอมรับความเปลี่ยนแปลง ไม่ถอยหนีปัญหาที่จะเกิดขึ้น แต่กล้าที่จะเผชิญปัญหา กระตือรือร้นที่จะแก้ปัญหาตลอดจนหาทางปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองและงานอยู่เสมอ สนใจกว้างขวาง ทนต่อเหตุการณ์รอบด้าน ศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ อยู่เสมอ ยอมรับข้อคิดเห็นจากข้อเขียนที่มีสารประโยชน์ และนำมาใช้พิจารณาปรับปรุงพัฒนางานของตน เป็นคนที่ชอบคิดหาทางแก้ปัญหาไว้อย่างหลายทาง เตรียมทางเลือกสำหรับแก้ปัญหาไว้มากกว่าหนึ่งวิธีเสมอ เพื่อจะช่วยให้มีความคล่องตัวและประสบผลสำเร็จมากขึ้น

สมศักดิ์ ภูวิภาดาวรรณ (2541 : 22-23) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์สูงสุดในสาขาอาชีพต่าง ๆ ว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่กังวลต่อความคิดของกลุ่มและไม่ทำตามอย่างกลุ่ม จากผลการทดลองของครัทซ์ฟิลด์ เพื่อดูว่าคนอาชีพต่างๆ สามารถตัดสินใจด้วยตนเองโดยไม่อิงกลุ่มมากนักต่างกันเพียงใด โดยให้บุคคลไปนั่งรวมกลุ่มกับคนที่ป็นหน้าม้า ให้หน้าม้าเลือกแต่คำตอบที่ผิดเหมือนกัน ผู้ทำการทดลองต้องการศึกษาว่าบุคคลตัดสินใจด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด หรือตัดสินใจตามกลุ่ม (ซึ่งผิด) พบว่า นักบินในกองทัพอากาศตัดสินใจโดยอิงกลุ่มสูงที่สุด และนักวิทยาศาสตร์ตัดสินใจโดยอิงกลุ่มน้อยที่สุด ในจำนวนทดลอง 12 ครั้ง ทำให้เห็นว่าสำหรับบางอาชีพการเคารพในกฎของกลุ่มสำคัญเหนือสิ่งใด และคนบางอาชีพไม่สนใจความเห็นของกลุ่ม ถ้าตนเองรู้ว่าไม่ถูกต้อง คนกลุ่มหลังเป็นลักษณะของผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์

2. มีความแน่วแน่ในการถ่ายทอดความรู้สึกหรือความเห็นของตนออกมาให้คนอื่นรับรู้โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ตอบแทนในรูปเงิน นักค้นคว้าที่มีความคิดสร้างสรรค์สูงจำนวนมากสร้างผลงานออกมาโดยไม่คิดว่าจะมีคนซื้อหรือไม่ แต่จะมุ่งตอบสนองความต้องการของตนมากกว่าความต้องการของตลาด

3. มีใจเปิดกว้าง ไม่สรุปสิ่งใดง่าย ๆ มักไม่เห็นว่ามีสิ่งใดผิด-ถูก มักมองดูทุกสิ่งอย่างลึกๆ ดูถึงความหมายส่วนลึก และมีจินตนาการกว้างไกล

ลักษณะของผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน อนัสตาซีกกล่าวว่า ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้สึกไวต่อปัญหา มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความสามารถในการคิดได้อย่างคล่องแคล่วตลอดจนมีความสามารถในการยืดหยุ่นความคิดในการปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับแมคคินนอน ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะเป็นผู้ที่ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา มีความสามารถในการใช้สมาธิ สามารถวินิจฉัยวิเคราะห์ คิดอย่างถี่ถ้วน เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา และความสามารถในการสอบสวนค้นคว้าหารายละเอียดกว้างขวาง ลักษณะที่สำคัญ

อีกประการหนึ่งก็คือ เป็นผู้ที่เปิดรับประสบการณ์ต่าง ๆ ชอบแสดงออกมากกว่าที่จะเก็บกอดเอาไว้ (ประยูทธ ไทยธานี. 2541 : 22)

พาทิศ พ่วงสัมฤทธิ์ (2545 : 27) กล่าวว่า ลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะต้องเป็นบุคคลที่มองเห็นปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถเตรียมการจัดการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยใช้ความคิดเพื่อหาทางเลือกทำให้ปัญหากระจ่าง และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานจะต้องเป็นบุคคลที่มองเห็นปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความคิดแคล่วคล่อง สามารถยืดหยุ่นความคิดในการปฏิบัติงานได้ดี เป็นคนสนใจปัญหา ใช้ความคิดเพื่อหาทางแก้ปัญหาไวหลาย ๆ ทาง ยอมรับความเปลี่ยนแปลง มีความสนใจเหตุการณ์รอบด้าน ยอมรับข้อคิดเห็นที่มีประโยชน์ เป็นคนที่มีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ จะทำให้การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์สามารถสรุปได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล มีลักษณะเป็นการคิดสิ่งแปลกใหม่หรือมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มีความกระตือรือร้น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีการพัฒนาอยู่เสมอ รวมทั้งมีความสามารถในการคิดแก้ไขปัญหาได้หลายทิศทาง สามารถดัดแปลงผสมผสานความคิดเดิมให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.2 ด้านการประสานงาน

ในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการจัดองค์การยุ่งยากซับซ้อน มีหน่วยงานย่อยปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะเฉพาะของงาน เช่น ระบบราชการ การประสานงานเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งผู้บริหารต้องพยายามหาวิธีสร้างให้เกิดการประสานงานขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปโดยราบรื่น รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ (สมคิด บางโม. 2541 : 194)

#### 3.2.1 ความหมายของการประสานงาน

มีผู้ให้ความหมายของการประสานงานไว้มากมายหลายทัศนะด้วยกัน ซึ่งแต่ละทัศนะก็มีความหมายสอดคล้องซึ่งกันและกัน ดังนี้

กิตติพงษ์ บาลโรย; และณัฐวุฒิ เรืองทอง (2537 : 28) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน หรือบริษัท ร่วมมือประสานงานการปฏิบัติงานกัน โดยปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อนเกิดความสอดคล้องกัน เพื่อให้งานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

สมคิด บางโม (2541 : 194) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงานและการติดต่อกันเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (2544 : 202) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง กระบวนการของการทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในกิจกรรมและเป้าหมายของแผนงานต่าง ๆ ขององค์การที่แยกจากกัน เพื่อความสำเร็จขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริอร ขันหัตถ์ (2544 : 154) กล่าวว่า การประสานงานเป็นการจัดให้คนในองค์การทำงานให้สัมพันธ์และสอดคล้องกัน โดยจะต้องตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์การเป็นหลัก

อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ (2546 : 9) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินการ ที่ทำให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกันและดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การประสานงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้การปฏิบัติงานระหว่างบุคคลหรือหน่วยงาน ปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อน เกิดความสอดคล้องกัน บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

### 3.2.2 ความสำคัญของการประสานงาน

เนื่องจากการประสานงานเป็นกระบวนการที่ต้องจัดให้มีขึ้นทุกขั้นตอนของการบริหาร และยังเป็นตัวช่วยผสมผสานปัจจัยในการบริหารอันได้แก่คน เงิน วัสดุ การจัดการ และเวลา ให้ผสมกลมกลืนกัน จึงถือว่าการประสานงานเป็นกระบวนการในการบริหารที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะทำให้เกิดประโยชน์ในการบริหารดังนี้ (กิตติมา ปรีดีติติก. 2529 : 221-222)

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว
2. ช่วยขจัดความสูญเปล่าและประหยัดในเรื่องที่เกี่ยวกับเวลา เงิน วัสดุ ในการทำงาน และเป็นการช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์การ
3. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดี สร้างความสามัคคีธรรมในหมู่คณะและช่วยลดข้อขัดแย้งภายในองค์การ
5. ช่วยสร้างขวัญในการทำงานของข้าราชการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ในองค์การ
6. ช่วยป้องกันการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนกัน เพราะทุกฝ่ายเข้าใจในหน้าที่ตนเอง และเข้าใจหลักการและวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
7. ช่วยให้องค์การเข้าใจปัญหาของหน่วยงานอื่น และนำมาเป็นบทเรียนในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงานหรือองค์การของตน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานได้

สมคิด บางโม (2541 : 195) ได้กล่าวถึง สาระสำคัญของการประสานงานว่ามี 4 ประการ ดังนี้

1. ประสานนโยบายหรือวัตถุประสงค์ ในองค์การมีวัตถุประสงค์ 3 ระดับคือ วัตถุประสงค์หลัก วัตถุประสงค์ในการบริหาร และวัตถุประสงค์เฉพาะกรณี วัตถุประสงค์เหล่านี้

แต่ละวัตถุประสงค์ยังมีส่วนย่อยลงไปอีก จึงจำเป็นต้องประสานงานระหว่างวัตถุประสงค์ให้ตรงกัน

2. ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ องค์การโดยทั่วไปมีบุคลากรจำนวนมาก มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และนิสัยต่างกัน จำเป็นต้องมีการประสานงานให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน มิฉะนั้นการขัดแย้ง การริษยา และชิงดีชิงเด่นย่อมจะเกิดขึ้นโดยง่าย

3. ประสานการเงินและวัสดุ คือการจัดงบประมาณและวัสดุให้ได้สัดส่วนกันและจัดเตรียมไว้ให้ทันฤดูกาลทำงาน

4. ประสานกระบวนการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์ การปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น การจัดรูปงาน การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์การ

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับความสำคัญของการประสานงานสรุปได้ว่า การประสานงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องพยายามหาวิธีสร้างให้เกิดการประสานงานขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปโดยราบรื่น รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ

### 3.2.3 ประเภทของการประสานงาน

ได้มีผู้แบ่งประเภทของการประสานงานไว้แตกต่างกันหลายอย่างแล้วแต่ว่าผู้แบ่งมองการประสานงานในแง่มุมใด มีรายละเอียดดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 154-155) ได้แบ่งการประสานงานออกเป็นประเภทไว้ 2 ประเภทดังนี้

1. การประสานงานโดยความสมัครใจ (Voluntary Coordination) การประสานงานประเภทนี้จะเกิดขึ้นได้ภายในองค์การบางระดับเท่านั้น ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในองค์การขนาดเล็ก สำหรับองค์การขนาดใหญ่การประสานงานประเภทนี้มักไม่เกิดขึ้น การประสานงานลักษณะนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคลากรภายในองค์การ มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การเป็นอย่างดี หลักการสำคัญของการประสานงานด้วยความสมัครใจมีอยู่ว่า จะต้องทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์การ และพร้อมที่จะทำงานเกินกว่าที่ได้รับมอบหมายเป็นหน้าที่ตลอดจนช่วยสร้างให้เกิดค่านิยมแห่งความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. การประสานงานแบบบังคับบัญชา (Directive Coordination) หรือที่เรียกว่า การประสานงานแบบสั่งการ การประสานงานแบบนี้ไม่คำนึงถึงความสมัครใจและเต็มใจของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคลากร เป็นการประสานงานตามหน้าที่และโครงสร้างขององค์การ อาจจะเป็นการประสานงานตามลำดับชั้นบังคับบัญชา หรือตามระบบโครงสร้างขององค์การ

กิติมา ปรีดีติติก (2529 : 222-223) กล่าวว่า มาร์ช; และไซมอน (March; & Simon) ได้แบ่งการประสานงานตามสถานการณ์ขององค์การออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. การประสานงานโดยแผน (Coordination by Plan) เป็นการประสานงานที่สามารถดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้ การประสานงานนี้ได้กำหนดไว้ก่อนการปฏิบัติ กำหนดการปฏิบัติต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า หาหนทางที่จะปรับความหันเหต่าง ๆ ของสถานการณ์

ไว้ล่วงหน้า และเมื่อถึงเวลาปฏิบัติงานตามกำหนดการ ความเห็นหรือความเปลี่ยนแปลงต่างๆ จะเกิดขึ้นน้อยมาก

2. การประสานงานโดยผลที่เกิดขึ้น (Coordination by Feedback) เป็นการประสานงานในองค์กรที่มีภาวะแวดล้อม องค์กรประกอบ และสถานการณ์ขององค์กรเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความเห็นต่างๆ มีมากมายที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ การกำหนดแผนการประสานงานระยะยาวย่อมไม่ค่อยได้ผล ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแผนการประสานงานอยู่เสมอ

### 3.2.4 วิธีการประสานงาน

สมคิด บางโม (2541 : 195) กล่าวว่าไว้ว่าวิธีการประสานงานพิจารณาได้เป็น 2 กรณีคือการประสานงานภายในองค์กรและการประสานงานระหว่างองค์กรดังนี้

1. การประสานงานภายในองค์กร มีหลายวิธีจะใช้วิธีใดย่อมสุดแล้วแต่สภาพแวดล้อม ข้อจำกัดขององค์กรนั้น ๆ แต่ถ้าพยายามใช้หลาย ๆ วิธีพร้อมกันย่อมจะได้ประโยชน์มากที่สุด วิธีประสานงานภายในองค์กรที่พึงยึดถือเป็นหลักใหญ่ๆ มีดังนี้

- 1) การจัดแผนผังองค์กรและกำหนดหน้าที่การงาน โดยจัดให้มีทุกระดับและให้ถูกต้องเป็นปัจจุบันเสมอ ทำให้เห็นหน่วยงานและสายบังคับบัญชาชัดเจน
- 2) การจัดระเบียบงาน เป็นเครื่องช่วยการประสานงานซึ่งจะขจัดงานซ้ำซ้อนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- 3) การจัดระบบการสื่อสารภายในให้มีประสิทธิภาพ สะดวกที่จะติดต่อซักถามทำความเข้าใจเมื่อเกิดปัญหา
- 4) การใช้คณะกรรมการเพื่อเป็นที่ปรึกษาหรือกลั่นกรองงาน การประชุมกันอย่างสม่ำเสมอสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน การประสานงานจะดีขึ้นเพราะคณะกรรมการมักจะประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย
- 5) การฝึกอบรมจะช่วยการประสานงานได้ดี เพราะระหว่างดำเนินงานอาจมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลหรือบรรจุคนใหม่เข้าทำงาน
- 6) การมอบอำนาจให้ผู้บริหารชั้นรองลงไปได้ใช้ดุลยพินิจตามสมควรจะช่วยให้การประสานงานรวดเร็วขึ้น
- 7) การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการ บางครั้งถ้าติดต่อเป็นทางการจะทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เกิดผลเสีย การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการจะช่วยให้ได้มากและเป็นวิธีที่นิยมใช้กันแพร่หลาย

2. การประสานงานระหว่างองค์กร อาจทำได้ดังนี้

- 1) ตั้งคณะกรรมการผสมหรือคณะกรรมการกลาง โดยมีตัวแทนจากองค์กรต่าง ๆ เป็นกรรมการ จะช่วยกลั่นกรองและขจัดมูลเหตุแห่งการขัดแย้งลงได้มาก
- 2) กำหนดสิทธิและหน้าที่ระหว่างองค์กรไว้ให้ชัดเจนจะลดปัญหาการซ้อนงานและการก้าวก่ายหน้าที่กันได้มาก

3) ใช้วิธีการงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณให้องค์การต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และได้สัดส่วนจะเป็นการช่วยประสานงาน ป้องกันการทำงานซ้ำซ้อน ต้องการให้องค์การได้ทำงาน มากก็จัดสรรงบประมาณให้มากน้อยตามลำดับ

อุปสรรคของการประสานงาน กิจกรรมใด ๆ ไม่ได้มีความสมบูรณ์ในตัวเอง เพียงแต่ว่าผู้ปฏิบัติกิจกรรมได้เอาใจใส่สนใจพิจารณาข้อบกพร่องที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ ไม่สำเร็จหรือไม่ การประสานงานก็เช่นกัน การที่จะทำให้การประสานงานเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จในงานนั้น จะต้องมุ่งพิจารณาแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านี้ให้หมดไป การประสานงาน จึงมีความหวังว่าจะนำองค์การไปในทิศทางที่ปรารถนาได้ อุปสรรคของการประสานงานดังกล่าว มีดังนี้ (พยอม วงศ์สารศรี. 2538 :190)

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีวินัย แดกสามัคคี ขาดความรับผิดชอบ ไม่สนใจในงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ผลประโยชน์ขัดกันในแต่ละหน่วยงาน และแต่ละคน
3. ปัจจัยทางการบริหารและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่สอดคล้องกับงาน เช่น คนมาก-งานน้อย หรือ คนน้อย-งานมาก เป็นต้น

สรุปได้ว่าวิธีการประสานงาน หมายถึง การประสานงานภายในองค์การและระหว่าง องค์การ การประสานงานมีอยู่หลายวิธี แล้วแต่จะเลือกใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละองค์การ ถ้าใช้หลาย ๆ วิธีผสมผสานกันก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงานก็คือ การขาดการเอาใจใส่ในการพิจารณาข้อบกพร่องที่ทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จ

เมื่อมีการแบ่งงานกันเป็นแผนก ๆ และมีคนทำงานจำนวนมาก การประสานงานย่อมมีความจำเป็นเพื่อให้ทุกคนปฏิบัติงานของตนได้อย่างราบรื่นโดยไม่ขัดกับแผนกอื่น ๆ ทำให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์การ หากไม่มีการประสานงานที่ดีแล้ว การดำเนินงานอาจล้มเหลวและไม่ราบรื่น องค์การที่มีขนาดใหญ่ มีการดำเนินงานสลับซับซ้อน มีบุคลากรทำงานเป็นจำนวนมาก การประสานงานจึงมีความจำเป็นมาก (สมคิด บางโม. 2547 : 30) การประสานงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีนั้น แต่ละหน่วยงานจะต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความ ละมุลละม่อม ในแต่ละแผนก กรม กอง จะต้องได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน อาจจัดให้มีการประชุมหัวหน้างานเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อแจ้งข่าวด้านการบริหารให้บุคลากรย่อยลงไปได้รับทราบ ถ้าเกิดการประชุมร่วมกันจะทำให้เกิดช่องว่างซึ่งอาจใช้ผู้ประสานงานเป็นผู้อุดช่องว่าง เหล่านี้ (ศิริพงษ์ เศาภายน. 2547 : 26) เป็นที่ยอมรับกันว่าการประสานงานเป็นปัญหาหนึ่งในการบริหาร แม้ว่าในองค์การบริหารต่าง ๆ ได้คำนึงถึงและจัดให้มีการประสานงานอยู่แล้ว แต่ปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการประสานงานก็ยังเกิดอยู่เนื่อง ๆ สิ่งเหล่านี้เป็นเพราะผู้บริหารไม่เข้าใจวิธีการตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ ในการประสานงานนั่นเอง (อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ. 2546 : 9)

### 3.2.5 การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

สมยศ นาวิการ (2538 : 203-204) กล่าวว่า Henri Fayol นักทฤษฎีการบริหารคนหนึ่ง ได้ชี้ให้เห็นถึงเงื่อนไขสำหรับองค์การที่มีการประสานงานที่ดีมีดังต่อไปนี้

1. แต่ละแผนงานต้องทำงานประสานกับแผนงานอื่น ๆ เช่น แผนกพัสดุจะรู้ว่าต้องจัดหาอะไรบ้าง แผนกการผลิตจะรู้ว่าถูกคาดหวังให้ทำอะไรบ้าง แผนกบำรุงรักษาจะรักษาโรงงานและเครื่องมือต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ดี แผนกการเงินจะจัดหาเงินทุนที่จำเป็น แผนกรักษาความปลอดภัยจะมองเห็นถึงการป้องกันทรัพย์สินและบุคคล งานทุกอย่างจะถูกดำเนินการอย่างมีระเบียบและแน่นอน

2. ในแต่ละแผนงาน หน่วยงานและหน่วยงานย่อยที่แตกต่างกัน จะได้รับคำแนะนำที่แน่นอนที่หน่วยงานต้องปฏิบัติ และพวกเขาต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างไร

3. โปรแกรมการทำงานของแต่ละแผนงานและหน่วยงานต้องทันสมัยอยู่เสมอ การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันนั้น การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีความมุ่งหมายที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521 : 154-155)

1. เพื่อช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยถือว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์การเป็นจักรกลตัวหนึ่งของกลไกทางการบริหาร และเป็นจักรกลที่สำคัญที่สุดด้วย เนื่องจากทำให้จักรกลตัวอื่นๆ ทั้งหมดดำเนินไปอย่างประสานสอดคล้องกัน ซึ่งหากจักรกลนี้บกพร่อง ทำหน้าที่ไม่ประสานสอดคล้องกัน กลไกทั้งหมดก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย การประสานงานจึงเข้ามามีบทบาทในการประสานงานตัวบุคคล ทรัพยากร และวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องประสานกัน อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

2. เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อย และระหว่างบุคคลทั้งหลาย ภายในและภายนอกองค์การเป็นไปอย่างราบรื่นและได้ผลดี เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับงานทุกประเภทและทุกองค์การ หากระบบการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การมีความคล่องตัวและรวดเร็ว

3. เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การ เพราะความขัดแย้งในองค์การนั้นย่อมเกิดขึ้นทุกขณะ เนื่องจากการทำงานร่วมกันนั้นความคิดของแต่ละฝ่ายแต่ละคนย่อมแตกต่างกันได้ ทำให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้น การประสานงานจึงมีความมุ่งหมายเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งหากการประสานงานเป็นไปอย่างถูกวิธีและมีเทคนิคดีแล้วย่อมจะช่วยลดความขัดแย้งและแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในได้

4. เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เช่น ปัญหาการก้าวก่ายงานซึ่งกันและกัน ปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนกัน ปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งอาจแก้ไขปัญหาด้วยเทคนิคการประสานงาน

การที่องค์การจะทำให้การประสานงาน มีประสิทธิภาพและรวดเร็วได้ต้องมีสิ่งต่อไปนี้ (ศิริอร ชันรหัตถ์, 2544 : 158-159)

1. โครงสร้างของการบริหารได้จัดไว้อย่างเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจนและรัดกุม

2. มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชา และสายงานติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนเข้าใจง่าย พร้อมด้วยคำบรรยายกำหนดอำนาจหน้าที่ประจำตำแหน่งโดยละเอียด มีรายชื่อผู้ปฏิบัติในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ อยู่ด้วย อาจทำอยู่ในผังเดียวหรือแยกกันก็ได้

3. มีการเขียนนโยบาย กฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร อ้างอิงได้และแจกให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้ทราบทั่วกัน

4. มีระบบเสนอรายงานตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งยึดเป็นหลักปฏิบัติได้แน่นอน

5. มีเครื่องมือและระบบสื่อสารที่เพียงพอและใช้การได้ดีและรวดเร็ว

6. มีบุคคลที่ทำหน้าที่การประสานงานที่มีความรู้สูงทำหน้าที่โดยเฉพาะและบุคลากรนั้นจะต้องมีน้ำใจในการให้บริการ (Sense of Service) สูง อดทน รู้จักแก้ปัญหา ดิ้นตัวอยู่เสมอและมีมนุษยสัมพันธ์ดี

7. มีคณะกรรมการอันประกอบด้วยตัวแทนของบุคลากรระดับต่าง ๆ ซึ่งประชุมกันเป็นประจำเป็นการเปิดโอกาสให้ได้พบปะทำความเข้าใจกันในที่ประชุมคณะกรรมการนั้น ๆ อยู่เสมอ

8. มีการเขียนโครงการแผนงานและวิธีการทำงานต่าง ๆ ขึ้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรให้ทุกคนได้ทราบและเพื่อให้บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ทำงานต่อเนื่องได้ถูกต้อง

9. มีทะเบียนและบันทึกรายการต่าง ๆ จัดไว้เป็นระบบและสะดวกแก่การค้นคว้า

10. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้พบปะสังสรรค์กันนอกเวลาปฏิบัติงานเพื่อสร้างมิตรสัมพันธ์อันดีต่อกัน เช่น เล่นกีฬาด้วยกัน ทดสอบศึกษาร่วมกัน และรับประทานอาหารร่วมกัน

11. มีปฏิทินกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ไว้ชัดเจนว่าวันใดเดือนใดจะปฏิบัติงานเรื่องอะไร และมีการกระตุ้นเตือนเป็นครั้งคราว

12. จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับงานเสมอ ๆ อาจจัดในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประชุม การสัมมนา การอบรม การประชุมปฏิบัติการ

สรุปได้ว่า การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างราบรื่นและรวดเร็ว ช่วยประหยัดในเรื่องเกี่ยวกับเวลา เงิน วัสดุในการทำงาน ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสร้างความเข้าใจที่ดี และช่วยลดข้อขัดแย้งในองค์กร ช่วยป้องกันการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน ทุกฝ่ายเข้าใจหน้าที่ของตนเอง และเข้าใจหลักการและวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ช่วยให้องค์กรเข้าใจปัญหาของหน่วยงานอื่น ๆ และนำมาศึกษาเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดกับองค์กรของตน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงานสามารถสรุปได้ว่า การประสานงานหมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้การปฏิบัติงานของบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้ติดต่อกัน ร่วมมือกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อนกัน เกิดความสอดคล้องกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 3.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องจำเป็นในการอยู่ร่วมกัน โดยเฉพาะในทางสังคมวิทยา หมายถึง การกระทำระหว่างกันทางสังคม ในทางที่มีความเข้าใจและนึกถึงกันและกัน โดยยอมรับว่าเขากับเราต่างกัน จึงอาจคิดเหมือนกันหรือต่างกันได้ แต่ความเหมือนหรือต่างกันนี้ก็สามารอยู่ร่วมกันได้ถ้าเอาใจเขามาใส่ใจเรา ยอมรับภูมิหลัง ความเป็นมาของเขา ไม่ว่าเขาจะมีวิถีชีวิต หรือวัฒนธรรมมาแบบใด ขอแค่เรารู้จักนำสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มาเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อจะได้อยู่ร่วมกันได้อย่างเป็นสุข และมีไมตรีจิตต่อกัน (สุพัตรา สุภาพ. 2540 : 56)

#### 3.3.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Human Relations นักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านให้ความหมายของคำว่ายมนุษยสัมพันธ์ไว้แตกต่างกันดังนี้

จินตนา ณ สงขลา (2537 : 6) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือกระบวนการจูงใจคนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการเข้ากับคน ครองใจคน ทำให้เกิดความร่วมมือ ความพอใจในการทำงาน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ประดิษฐ์ คุณรัตน์ (2539 : 8) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหาเพื่อทำความเข้าใจโดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลเป็นผลก่อให้เกิดการเชื่อมโยง เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การและของแต่ละบุคคลที่ได้กำหนดไว้

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2540 : 257) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ เพื่อมุ่งให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ร่วมมือกันทำงานจนงานนั้นบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ และโดยมีประสิทธิภาพ

พงศ์ หรดาล (2540 : 123) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของคนและเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันในหน่วยงานหรือองค์การ เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การและประสบผลสำเร็จในการทำงาน

สมพร สุกตัญญู (2541 : 3) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอ ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย และการดำเนินชีวิตให้มีความสุขราบรื่น

ศจี อนันต์นพคุณ (2542 : 38) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การใช้ศิลปะในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในสังคมทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวและที่เกี่ยวกับการทำงาน เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งความพอใจ รักใคร่ ศรัทธา ช่วยเหลือและร่วมมือ ร่วมใจกันทำงาน ให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อให้ตนเองมีความสุข ผู้อื่นมีความสุข และองค์การมีความสุขก้าวหน้า

อารีย์ ชุมณี (2546 : 57) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลทั้งทางกายและจิตใจที่ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดความนับถือรักใคร่ชอบพอ แสดงความร่วมมืออันดีต่อกัน ทำให้อยู่ร่วมกันด้วยความดีและมีความสุข

ชูลีพร เห่ง้าพรหมมินทร์ (2546 : 8) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อบุคคลอื่น การเสริมสร้างสัมพันธภาพกับบุคคล เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกันโดยมีลักษณะสำคัญรักใคร่นับถือ ร่วมมือ และอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การอยู่ร่วมกัน การให้ความร่วมมือ การเอื้อเฟื้อเป็นมิตรกับทุกคน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ดี และเพื่อให้บุคคลเกิดความเต็มใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

### 3.3.2 ความสำคัญและความจำเป็นของมนุษย์สัมพันธ์

มนุษย์สัมพันธ์มีความจำเป็นและสำคัญมากสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคม คนที่มีมนุษย์สัมพันธ์ดีมักจะประสบความสำเร็จได้รับความรักใคร่นิยมยกย่องและได้รับความร่วมมือทุกคนอยากเป็นมิตรด้วย ซึ่งความจริงแล้วมนุษย์สัมพันธ์โดยทั่วไปไม่ใช่เรื่องยากในการปฏิบัติ เพราะตามปกติแล้วคนทุกคนอยากให้คนอื่นชอบตนด้วยกันทั้งนั้น จึงน่าจะเป็นเรื่องธรรมดาที่ใครๆ ก็ควรทำได้ แต่มีคนจำนวนมากไม่สามารถปฏิบัติได้ จินตนา ณ สงขลา (2537 : 7-8) กล่าวไว้ว่า อาจเป็นสาเหตุจากความแตกต่างในด้านประสบการณ์ คนที่มีความแตกต่างในด้านประสบการณ์หรือภูมิหลัง เช่น อายุ เพศ หน้าที่การงาน สภาพทางสังคม การศึกษา ย่อมมีความรู้สึกที่แตกต่างกัน เด็กก็ไม่ยอมรับในความคิดของผู้ใหญ่เพราะรู้สึกว่าไม่ทันสมัย ผู้ใหญ่ก็ไม่ยอมรับในการกระทำของเด็กหาว่าไม่เหมาะสม ผู้หญิงก็ไม่ยอมรับการกระทำของผู้ชายเพราะรู้สึกว่าหยาบคาย ส่วนผู้ชายก็คิดว่าผู้หญิงอ่อนแอเรื่องมาก ในบางครั้งที่คนมีการศึกษาก็มักจะมองคนที่มีการศึกษาน้อยว่าโง่ ความแตกต่างเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่สกัดกันมนุษย์สัมพันธ์ที่มีต่อกัน เพราะทั้งสองฝ่ายต่างก็ตั้งอยู่บนความไม่พอใจซึ่งกันและกัน

มนุษย์สัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ที่สำคัญ

3 ประการดังนี้ (ประดิษฐ์ คุณรัตน์. 2539 : 167)

1. การเข้าใจตนเอง เป็นลักษณะการรู้จักตัวเองอย่างแท้จริงว่าเป็นใคร มีความรู้ความสามารถทักษะประสบการณ์แค่ไหน ระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่ง และจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้าง และรู้จักเข้าใจสิทธิเสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเข้าใจตนเองจะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

2. การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคล ความต้องการของบุคคล เมื่อเราต้องการไปติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลใด เราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้นชื่ออะไร เป็นใคร มีความรู้ ประสบการณ์ทางด้านใดบ้าง เมื่อเรานำเอาบุคคลอื่นที่เราต้องการติดต่อสัมพันธ์มาพิจารณาดูว่าเรามีความเข้าใจในตัวเขาอย่างไร เพื่อจัดระดับคุณค่าและความสัมพันธ์ของบุคคลที่เราต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ รวมทั้งการที่เราจะต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

3. การเข้าใจสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา และบุคคลอื่น ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ความรู้จากความเข้าใจสิ่งแวดล้อมสามารถนำมาปรับใช้กับตัวเราในการเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

สรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์มีความจำเป็นและสำคัญอย่างมากสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคม คนที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมักประสบความสำเร็จได้รับความรักใคร่ นิยมยกย่องและได้รับความร่วมมือ ทุกคนอยากเป็นมิตรด้วย องค์ประกอบที่สำคัญของมนุษยสัมพันธ์ก็คือ การเข้าใจตนเอง การเข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจสิ่งแวดล้อม

3.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ เป็นความรู้เบื้องต้นที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 3 แนวคิดดังนี้ (สมพร สุทัศนีย์, 2541 : 26-28)

1. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ มีรายละเอียดดังนี้

1) ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) นอกจากบุคคลจะมีความคล้ายคลึงกันแล้วบุคคลยังมีความแตกต่างกันมากมายหลายประการ การเข้าใจตนเองและผู้อื่น จะทำให้เราสามารถปฏิบัติต่อผู้อื่นได้ถูกต้องเหมาะสมและก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2) การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม (A whole person) เราไม่อาจศึกษาบุคคลโดยการแยกศึกษาเป็นส่วนย่อยๆ แต่ต้องศึกษาทั้งกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนสถานที่ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่อีกด้วย การที่ผู้บริหารจะมอบหมายงานให้บุคคลในองค์กร มิใช่จะมอบหมายให้ตามความรู้ความสามารถอย่างเดียว แต่ควรคำนึงถึงความพอใจที่บุคคลจะทำงานด้วย

3) พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ (A caused behavior) ทางจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการ ซึ่งถือว่าความต้องการเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดจากแรงจูงใจภายในแล้ว เรายังสามารถทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมโดยใช้สิ่งจูงใจภายนอก เช่น ให้รางวัล คำชมเชย ให้ความรักความสนใจ ให้บริการที่ดีและอื่น ๆ

4) มนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี (Dignity) มนุษย์ทุกคนเป็นคนมีคุณค่ามีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในองค์กรควรเป็นไปในลักษณะของการยกย่อง ให้เกียรติ สุภาพ อ่อนน้อม ไม่วางอำนาจ หรือขู่บังคับ ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องตระหนักถึงเรื่องนี้ เพราะเราไม่อาจจะซื้อความร่วมมือได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

5) มนุษย์มีความซับซ้อน (Complex) มนุษย์เป็นสัตว์ชั้นสูงที่มีความซับซ้อนและพฤติกรรมผันแปรไปตามแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก และพฤติกรรมยังผันแปรไปตามเวลาและสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วย บางครั้งจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมซับซ้อนยิ่งขึ้น

2. แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย ลักษณะของสังคมไทยที่เกี่ยวข้องกับมนุษยสัมพันธ์มีหลายประการ ลักษณะต่าง ๆ ได้มาจากผลงานวิจัยของชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีสาระดังนี้

1) เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือการที่บุคคล 2 คน ถกเถียงกันในที่ประชุมเกี่ยวกับแนวคิดที่ไม่ตรงกัน เมื่อออกจากที่ประชุมก็โกรธเคืองกันเพราะ

คนไทยคิดว่า เมื่อเขาดำหนดหรือวิจารณ์แนวคิดของเราก็คือเขาวิจารณ์ตัวเรานั้นเอง ความคิดนี้เป็นความคิดที่ไม่ถูกต้อง

2) เป็นสังคมอำนาจนิยม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้น้อย ผู้น้อยจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ไม่ว่าผู้ใหญ่จะผิดหรือถูก ลักษณะของสังคมจึงเน้นระบบอาวุโส การติดต่อสัมพันธ์กันจึงเน้นในเรื่องอายุมากกว่าเพศ นอกจากนี้คนในสังคมมักจะยกย่องให้เกียรติผู้มีตำแหน่งสูง ในการแสดงความคิดเห็นหรือการโต้แย้งนั้น คนไทยถือว่าเป็นการไม่สุภาพและไม่บังควรที่จะแสดงความคิดเห็นโต้แย้งผู้มีตำแหน่งสูงกว่า การตัดสินใจที่มาจากเบื้องบนและเชื่อฟังจากเบื้องล่างจึงจะเป็นการแสดงความเคารพ การยอมรับอำนาจจากผู้มีอำนาจเหนือกว่า จึงเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นลักษณะเฉพาะของสังคมไทย

3) สังคมไทยยึดถืออิสรระนิยม คนไทยรักอิสรภาพและชอบทำสิ่งต่าง ๆ ตามสบาย ไม่ชอบมีกฎเกณฑ์มาบังคับ ไม่ชอบใครมาควบคุมมากนัก จึงอาจกล่าวได้ว่ามีความเป็นปัจเจกชนนิยม คือเป็นตัวของตัวเองในระดับสูง

3. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มีข้อสมมติฐานว่าองค์การมีธรรมชาติดังนี้

1) องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม การแสดงบทบาทและสถานภาพของบุคคลจึงต้องเป็นไปตามสังคม พฤติกรรมบางอย่างได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มสังคมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

2) องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็มีอิสระในการเลือกที่จะเข้าร่วมในองค์การหรือไม่ ฉะนั้นผู้บริหารองค์การย่อมตระหนักในเรื่องการจูงใจให้บุคคลมีความสนใจนั้นคงอยู่ตลอดไป

สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ สามารถแบ่งได้เป็นแนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ ในด้านความแตกต่างระหว่างบุคคล การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นและจูงใจได้ มนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี มนุษย์มีความซับซ้อน แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา เป็นสังคมอำนาจนิยม สังคมไทยยึดถืออิสรระนิยม แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การคือองค์การเป็นระบบสังคมเป็นศูนย์รวมความสนใจเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน

3.3.4 คุณลักษณะของมนุษย์ในแง่การสร้างมนุษยสัมพันธ์

ดวงคำ ชันกลีกรรม (2537 : 4-5) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของมนุษย์ในแง่การสร้างมนุษยสัมพันธ์ว่ามีดังนี้

1. มนุษย์มีความแตกต่างกันทั้งร่างกาย จิตใจ ประสบการณ์ และความต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล เป็นผลทำให้บุคคลติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นได้ยากหรือง่ายแตกต่างกันไป

2. ความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคนมีพลังสร้างสมาธิเป็นเวลายาวนาน และมีความแตกต่างกัน การสร้างสมความรู้สึกนึกคิดเหล่านี้ ทำให้บุคคลมีลักษณะเฉพาะของตนเอง

ที่ยากแก่การแก้ไข เปลี่ยนแปลง ถ้ามีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ไม่ตรงกับความคิดหรือความเชื่อของเราก็จะเกิดความรู้สึกต่อต้านต่องานนั้น

3. คุณค่าของมนุษย์มีมากมายมหาศาลไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขหรือตีค่า ตีราคาได้ มนุษย์ทุกคนเป็นทรัพยากรล้ำค่า มีสติปัญญา มีพลังกายพลังใจที่จะทำประโยชน์ให้แก่โลกได้อีกมาก

4. บุคคลแต่ละคน มีความสามารถพิเศษเฉพาะตัว ถ้ามีโอกาสได้แสดงความสามารถนั้นออกมาโดยพยายามใช้ให้ถูกทางก็จะมีประโยชน์มาก การแสดงออกในการคิด หรือการกระทำ เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความสามารถเท่านั้น ยังมีหลายอย่างที่ยังซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคลโดยเฉพาะความถนัดและความสามารถพิเศษเฉพาะตัว

5. ทุกคนต้องการมีอนาคตที่แจ่มใส หรือก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย ๆ ต้องการความเจริญก้าวหน้ากว่าที่เป็นอยู่ โดยอาศัยความมานะพยายามเพื่อชีวิตที่ดีขึ้น ถ้าได้รับความช่วยเหลือที่ถูกทาง จะเป็นประโยชน์ต่อสังคม และจะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี หรืออาจกล่าวได้ว่าถ้ามีความสำเร็จเป็นแรงจูงใจอยู่ข้างหน้า ทุกคนก็จะทำงานอย่างเต็มที่

6. ความตั้งใจจริงจะช่วยให้สามารถทำงานได้ดีกว่าเดิม เพราะทุกคนสามารถปรับตัวได้ เนื่องจากทุกคนมีความสามารถในการทำงานเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ถ้าศึกษางานให้ดี มีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน หาข้อบกพร่อง ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขก็จะสามารถช่วยให้ทำงานได้ดีกว่าที่เคยทำมาแล้ว

มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน การทำงานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ มิใช่ทั้งหมดของชีวิต ถ้าเราแบ่งส่วนต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ออกอย่างคร่าว ๆ แล้วเราก็จะพบว่าชีวิตของเรานั้นน่าจะมี 4 ส่วนด้วยกันคือ ส่วนตัว สังคม การทำงาน และการเพิ่มพูนความรู้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (ประดิษฐ์ คุณรัตน์, 2539 : 161)

1. ชีวิตส่วนตัว เป็นส่วนที่เราทำอะไรให้ตนเองหรือให้ครอบครัว เช่น พักผ่อนหย่อนใจ ออกกำลังกายไปเที่ยวสนุกสนานตามลำพังหรือพร้อมครอบครัว

2. ชีวิตสังคม คนเราจะใช้ชีวิตทั้งหมดเพื่อส่วนตัวและครอบครัวแต่เพียงอย่างเดียวไม่ได้ เราจำเป็นต้องทำอะไรให้ผู้อื่นด้วยเช่นเดียวกัน ในส่วนหนึ่งของชีวิตเรานั้น บางครั้งเราจำเป็นต้องเสียสละเวลาหรือสละความสุขสบายส่วนตัว เพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคม โดยส่วนรวมแล้วจะทำให้ชีวิตของเรามีค่า

3. ชีวิตการทำงาน ผู้ที่ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นโดยสิ้นเชิง โดยไม่มีเวลาเป็นของตัวเอง หรือไม่มีเวลาการทำงานประกอบอาชีพเลย นับว่าเป็นผู้ที่มีชีวิตไม่เต็มสมบูรณ์ ผู้ที่มีชีวิตเต็มสมบูรณ์จำเป็นต้องทำงาน งานนี้อาจเป็นงานอดิเรกซึ่งทำเพื่อความเพลิดเพลินก็ได้

4. ชีวิตส่วนที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ คนเรานั้น นอกจากจะมีชีวิตส่วนตัว สังคมและการทำงานแล้วก็ไม่เพียงพอ จำเป็นต้องแสวงหาความรู้อยู่เสมอ การแสวงหาความรู้นั้นไม่ได้หมายถึงการเข้าไปเรียนในระบบโรงเรียนหรือสถานศึกษาเสมอไป การเพิ่มพูนความรู้เป็นสิ่งที่กระทำได้หลาย ๆ ทาง และช่วยให้ชะลอการเสื่อมสลายของเซลล์สมองของมนุษย์ให้ช้าลงอีกด้วย

งานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งทำให้มนุษย์เป็นคนที่มีความค่าและยังช่วยตอบสนองความต้องการขั้นต่างๆ ของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้ทุก ๆ ขั้นด้วย สถานที่ที่มีบุคคลสุขภาพจิตดีเป็นส่วนมากสถานที่นั้นก็จะมีความสุข บุคคลเมื่อมีความสุขสบายใจ การปฏิบัติงานก็จะราบรื่น ถ้าผู้บริหารได้หันมาเอาใจใส่ในเรื่องของมนุษย์สัมพันธ์ ก็จะช่วยให้หน่วยงานนั้นสามารถประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการบริหารสมัยใหม่มนุษย์สัมพันธ์จึงเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จขององค์การ เพราะช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างความร่วมมือ การมีส่วนร่วม สร้างความสัมพันธ์ เป็นแรงกระตุ้น แรงบันดาลใจ สร้างสิ่งแวดล้อม มีชีวิตชีวา มนุษย์สัมพันธ์จึงเป็นสิ่งสำคัญ เป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและเกินคุ้ม จึงควรจะต้องถือเป็นหัวใจของงาน และการบริหารทุกชนิด (สุพัตรา สุภาพ. 2540 : 63) ในองค์การทุกประเภทจะมีบุคลากรทำงานอยู่ในองค์การ 3 กลุ่ม คือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคลากรทั้ง 3 กลุ่มนี้จะต้องมีมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงจะทำให้งานในองค์การสำเร็จตามที่ปรารถนา ทุกคนในองค์การมีเพื่อน มีนาย มีลูกน้อง ทำอย่างไรจึงจะผูกใจคนทั้ง 3 กลุ่มนี้ ซึ่งจะทำให้การทำงานและชีวิตของเราราบรื่น มีความสุข (พูลสุข สังข์รุ่ง. 2546 : 205-212)

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของมนุษย์ในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ ต้องมีความจริงใจ ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงาน มีความรับผิดชอบร่วมกัน ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน เป็นมิตรกับผู้อื่น ยอมรับว่าแต่ละคนย่อมมีส่วนดีและส่วนเสียปะปนกันอยู่ ไม่ทำตัวเหนือกว่าเพื่อน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พร้อมช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน มีความเสมอต้นเสมอปลาย สนใจในสิ่งที่เพื่อนพูด ยิ้มเพื่อแสดงความเป็นมิตรกับเพื่อน มีมารยาทต่อเพื่อน ๆ การพบปะสังสรรค์ต่าง ๆ ให้ความช่วยเหลือไม่อิจฉาริษยาเพื่อนร่วมงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปฏิบัติงานร่วมกัน การอยู่ร่วมกัน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นมิตรกับทุกคน สามารถติดต่อสัมพันธ์กันได้ในทุกๆ ด้าน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน และเพื่อให้เกิดความเต็มใจร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน

### 3.4 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

พัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ของการทำงาน ความสามารถในการควบคุมเทคโนโลยีให้สนองนโยบายและความต้องการของผู้บริหาร ในปัจจุบัน การใช้เทคโนโลยีถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในทุกๆ ระดับ การขยายตัวการใช้เทคโนโลยีไปสู่ผู้ปฏิบัติในระดับต่าง ๆ จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเผชิญกับสภาพการณ์ของการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ใช้เทคโนโลยีมากขึ้น แบบแผนการทำงานจึงต้องเปลี่ยนไปด้วยเทคโนโลยีที่สามารถรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูล นำเสนอข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เช่น Versions ใหม่ ๆ ของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หมายถึง ต้องมีการเรียนรู้ใหม่เพิ่มขึ้น

ตลอดเวลา ให้ทันการพัฒนาการของเทคโนโลยี เพื่อจะสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ภุชมนันต์ วัฒนานรงค์. 2547 : 30)

#### 3.4.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

อดัมส์ (Adams. 1986 : 88) ได้กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องจักรกลที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูล ช่วยในการเชื่อมต่อสารสนเทศในระบบฐานข้อมูล สร้างแบบจำลอง จัดหมวดหมู่ เรียงลำดับ คำนวณ จัดเก็บ สืบค้น จัดทำสำเนา และเผยแพร่ข้อมูลได้ตามความต้องการและเกิดคุณค่าต่อผู้ใช้

ครรชิต มัลลียงส์ (2539 : 25) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย เทคโนโลยีสำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยให้เราสามารถจัดเก็บบันทึกและประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ช่วยให้เราสามารถส่งผลลัพธ์ของการใช้งานคอมพิวเตอร์ไปให้ผู้ใช้อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็วและสะดวก

สานิตย์ กายาผาด; ไชยา ภาวบุตร; และสุรศิลป์ มุลสิน (2542 : 3) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศคือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดเก็บความรู้ การส่งผ่าน และการสื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ รวมไปถึงการสร้างอุตสาหกรรมสารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุขุม เฉลยทรัพย์; และคนอื่น ๆ (2544 : 3) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นว่าเรากล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างกว้าง ๆ ไม่ได้กำหนดรายละเอียดที่ชัดเจน เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เราไม่สามารถกล่าวอย่างเฉพาะเจาะจง

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์ (2545 : 338) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การประยุกต์ใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคม โดยที่คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผลข้อมูล ให้เกิดสารสนเทศสำหรับผู้ใช้ ซึ่งสารสนเทศนั้นสามารถส่งและแลกเปลี่ยนโดยผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคม

อุดม วงษ์สิงห์ (2547 : 12) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่องค์กรหน่วยงานนำเข้ามาเป็นอุปกรณ์และเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การจัดเก็บสารสนเทศ การสืบค้น การแลกเปลี่ยนข้อมูล และรับส่งข้อมูลสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะประกอบไปด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบงานและกระบวนการต่าง ๆ ในการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โทรคมนาคมรวมทั้งซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มาใช้จัดเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล ประมวลผลและนำเสนอในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

### 3.4.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์กับงานสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ทำให้ทุกวงการวิชาชีพต้องหันมาปรับปรุงกลไกในวิชาชีพของตนให้ทันต่อสังคมสารสนเทศ เพื่อให้ทันต่อกระแสโลก เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญมากในปัจจุบัน และมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นในอนาคต เพราะเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ และการสื่อสารสารสนเทศ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้ (สานิตย์ กายาผาด; ไชยา ภาวบุตร; และสุรศิลป์ มุลสิน. 2542 : 6-7)

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยาก

ซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ

3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บ ประมวลผล และเรียกใช้

สารสนเทศ

5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลา

ระยะทาง โดยการใช้ระบบโทรศัพท์ และอื่น ๆ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทสำคัญ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นเพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากร

### 3.4.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์; และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2542 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการดังนี้

1. ระบบประมวลผล ความซับซ้อนในการปฏิบัติงานและความต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้การจัดการและการประมวลผลข้อมูลด้วยมือไม่สะดวก ลำช้า และอาจผิดพลาด ปัจจุบันเราจึงต้องจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูล เพื่อให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น
2. ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและประมวลผล ตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์เทคโนโลยี

อิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกัน ให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการข้อมูล ปกติบุคคลที่ให้ความสนใจกับเทคโนโลยี จะอธิบายความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้ความสำคัญกับส่วนประกอบสองประการแรก แต่ผู้ที่สนใจด้านการจัดการข้อมูล จะให้ความสำคัญกับส่วนประกอบที่สาม ซึ่งมีความเป็นศิลปะในการจัดรูปแบบและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งสองมีการทำงานที่สัมพันธ์กันดังนี้ (สานิตย์ กายาผาด; ไซยา ภาวบุตร; และสุรศิลป์ มุลสิน. 2542 : 4)

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก การจัดหา การวิเคราะห์ เนื้อหา หรือการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งกระบวนการจัดการหรือจัดทำระบบสารสนเทศ ที่สามารถผลิตสารสนเทศให้สนองความต้องการของผู้ใช้ จะประกอบด้วยกรรมวิธี 3 ประการคือ การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล ซึ่งกรรมวิธีทั้ง 3 ประการนี้ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์สำหรับรับข้อมูลเข้าและแสดงผลข้อมูล

2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม จะช่วยให้การสื่อสาร หรือการเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และในลักษณะรูปแบบต่าง ๆ เช่น ข้อมูล (Data) อาจเป็นรูปแบบตัวเลข หรือตัวอักษรข้อความ (Text) ภาพ (Image) และเสียง (Voice) ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรศัพท์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และรวมถึงเทคโนโลยีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วย

สุขุม เฉลยทรัพย์; และคนอื่นๆ (2544 : 3) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจึงครอบคลุมถึงหลาย ๆ เทคโนโลยีหลักซึ่งอาจจำแนกตามลักษณะของการใช้งานได้ 6 ประเภทดังนี้

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพบรรยากาศ กล้องถ่ายภาพ กล้องถ่ายภาพวิดีโอ เครื่องเอกซเรย์
2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล จะเน้นสื่อที่ใช้บันทึก เช่น เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก จานแสงหรือจานเลเซอร์ บัตรเอทีเอ็ม
3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูล
4. เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลหรือสารสนเทศ เช่น เครื่องพิมพ์ จอภาพ
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องถ่ายไมโครฟิล์ม

6. เทคโนโลยีสำหรับถ่ายทอดสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่ ระบบโทรคมนาคม ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีระบบสื่อสารมวลชน (ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์) ทั้งระบบแบบมีสายและไร้สาย รวมถึงเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยีโทรทัศน์ความคมชัดสูง (HDTV) ดาวเทียมคมนาคม (Communications Satellite)

กอร์ดอน (Gordon. 1999 : 9) กล่าวว่า ส่วนประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยดังนี้

1. อุปกรณ์ที่ใช้ในการประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็นส่วนที่รับข้อมูล ทำหน้าที่รับข้อมูลดิบจากผู้ให้ ประมวลผลข้อมูล ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูล และทำหน้าที่แสดงผลข้อมูล ส่วนคำสั่งเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการแบ่งออกเป็นซอฟต์แวร์ระบบ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวประสานระหว่างอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และชุดคำสั่งประยุกต์

2. การจัดการฐานข้อมูล เป็นชุดซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการทั้งหมดเกี่ยวกับข้อมูล ได้แก่ การกำหนดข้อมูล การจัดแจงข้อมูล การรักษาความปลอดภัย และความถูกต้องของข้อมูล การกู้ข้อมูล และการเข้าถึงข้อมูลได้พร้อมกันหลายคน

3. เทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล คือรายการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย ระบบประมวลผล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และการจัดการข้อมูล และอุปกรณ์อื่น ๆ เกี่ยวกับการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผล และสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

#### 3.4.4 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในสภาพสังคมปัจจุบัน มนุษย์สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้ (สานิตย์ กายาผาด; ไชยา ภาวบุตร; และสุรศิลป์ มูลสิน. 2542 : 3)

1. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน ปัจจุบันสำนักงานจำนวนมากได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย เช่น ความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้อง และสามารถทำซ้ำได้เป็นจำนวนมาก ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีดอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ เทเล็กซ์ เครื่องอ่านและบันทึกวสดย่อยส่วน เครื่องถ่ายเอกสารแบบหน่วยความจำ เครื่องโทรสาร เป็นต้น ผลิตภัณฑ์เหล่านี้ นำไปประยุกต์ใช้กับงานสำนักงานได้ในหลายลักษณะ เช่น

1) งานจัดเตรียมเอกสาร ได้แก่ การใช้เครื่องประมวลผลคำหรือเครื่องประมวลผลเนื้อหา เป็นเครื่องมือในการจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการใช้เทคโนโลยีนี้ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โมเด็ม และช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงสารสนเทศ ระหว่างแผนกหรือระหว่างหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกที่อยู่ห่างไกล ระบบประมวลผลคำนี้จำแนกได้ 2 ระบบ ดังนี้

(1) ระบบ Stand-alone เป็นระบบที่สามารถประมวลผลได้ภายในคอมพิวเตอร์ชุดเดียว (Set) หรืออาจเชื่อมโยงไปยังคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ได้ โดยไม่ผ่านช่องทางการสื่อสาร ระบบนี้ประกอบด้วยเทอร์มินัล 1 ชุด (หน่วยประมวลผลหรือโปรเซสเซอร์ แป้นพิมพ์ หน่วยแสดงผลทางหน้าจอหรือมอนิเตอร์) ซึ่งต่อเชื่อมกับหน่วยจัดเก็บ ข้อมูล และเครื่องพิมพ์

(2) ระบบเชื่อมโยงกับข่ายการสื่อสาร เป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงสารสนเทศซึ่งกันและกันผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม เช่น เครือข่ายโทรศัพท์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือเครือข่ายสารสนเทศ (Information Networks) ระบบนี้ประกอบด้วยเทอร์มินัลหลายชุด มีสมรรถนะในการเข้าถึงสารสนเทศซึ่งกันและกันโดยผ่านหน่วย Switching ซึ่งทำหน้าที่เป็นทางผ่านและเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงแต่ละเทอร์มินัลเข้าด้วยกัน ผ่านข่ายงานการสื่อสาร

2) งานกระจายเอกสาร เป็นการกระจายสารสนเทศไปยังผู้ใช้ ณ จุดต่าง ๆ อาจกระทำได้โดยการเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถปฏิบัติงาน ณ จุดนี้ได้โดยอัตโนมัติได้แก่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เทเลเท็กซ์ เทเล็กซ์ โทรสาร ระบบการประชุมทางไกล เป็นต้น

3) การจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร สามารถปฏิบัติได้ทั้งระบบออนไลน์และระบบออฟไลน์ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมรูปแบบอื่น เช่น ระบบงานฐานข้อมูล เป็นต้น

4) งานจัดเตรียมสารสนเทศในลักษณะภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถดำเนินงานดังกล่าวนี้ได้ ได้แก่ คอมพิวเตอร์สร้างภาพ (Computer Graphic Devices) เครื่อง Scanner โทรศัพท์ และวิดีโอเทป เป็นต้น

5) งานสื่อสารสารสนเทศด้วยเสียง เช่น การใช้โทรศัพท์ การประชุมทางโทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลเสียงโดยใช้ Sound Blaster เป็นต้น

6) งานสื่อสารสารสนเทศด้วยภาพและเสียง เช่น ระบบมัลติมีเดีย ระบบการประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป สำนักงานในอนาคต จะต้องบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศชนิดต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เช่น เทคโนโลยีการประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียง (Video Teleconference) การประมวลผลคำ การประมวลผลข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานด้านการบริหาร มีการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์อย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ บุคลากรทุกระดับในองค์กรจะสามารถใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ได้ทุกคน

2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานด้านการฝึกอบรมและการศึกษา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษานั้น มีแนวทางในการใช้มากมายแต่ที่ใช้กันโดยทั่วไปมีอยู่ 6 ประเภทดังนี้

1) การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI) เป็นการนำเอาคำอธิบายบทเรียนมาบรรจุไว้ในคอมพิวเตอร์ แล้วนำบทเรียนนั้นมาแสดงแก่ผู้เรียน เมื่อผู้เรียนอ่านคำอธิบายนั้นแล้ว คอมพิวเตอร์ก็จะทดสอบความเข้าใจว่าถูกต้องหรือไม่

หากไม่ถูกต้องก็ต้องมีวิธีการอธิบายเนื้อหาเพิ่มเติมให้เข้าใจมากขึ้น แล้วถามซ้ำอีก ซึ่งปัจจุบันมีพัฒนาการถึงระดับใช้สื่อประสม และใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนการสอนบรรลุผลสัมฤทธิ์มากขึ้น

2) การศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการศึกษาทางไกล มีหลายแบบ ตั้งแต่แบบง่าย ๆ เช่น การใช้วิทยุ โทรทัศน์ ออกอากาศให้ผู้เรียนศึกษาเอง ตามเวลาที่ออกอากาศ ไปจนถึงการใช้ระบบแพร่ภาพผ่านดาวเทียม (Direct To Home : DTH) หรือการประยุกต์ใช้ระบบประชุมทางไกล (Video Teleconference) โดยให้ผู้สอน และผู้เรียนสามารถสื่อสารถึงกันได้ทันทีเพื่อสอบถามข้อสงสัยหรืออธิบายคำสอนเพิ่มเติม

3) เครือข่ายการศึกษา เป็นการจัดทำเครือข่ายการศึกษา เพื่อให้ครู อาจารย์ และนักเรียนนักศึกษามีโอกาสใช้เครือข่ายเพื่อแสวงหาความรู้ที่มีอยู่อย่างมากมายในโลก และให้บริการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ทางการศึกษา เช่น บริการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail : E-mail) การเผยแพร่ และค้นหาข้อมูลในระบบเวิลด์ไวด์เว็บ (World wide web) ซึ่งในปัจจุบันมีเครือข่ายสคูลเน็ต (SchoolNet) ที่เนคเทคได้ส่งเสริมให้เกิดขึ้นและมีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการนี้จำนวนมาก และยังมีเครือข่ายกาญจนาภิเษกที่จัดทำขึ้น เพื่อเป็นการกระจายความรู้ให้กับประชาชน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้สารสนเทศ

4) การใช้งานในห้องสมุด ในปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนเกือบทุกแห่ง ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้มีความร่วมมือในการให้บริการในลักษณะเครือข่าย เช่น โครงการ PULINET (Provincial University Library Network) และโครงการ THAINET (Thai Library Network) การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น เช่น บริการยืมคืน การค้นหาหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

5) การใช้งานในห้องปฏิบัติการ มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานในห้องปฏิบัติการร่วมกับอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น การจำลองแบบ การออกแบบวงจรไฟฟ้า การควบคุมการทดลอง ซึ่งอุปกรณ์ที่ทันสมัยในปัจจุบัน ต่างผนวกความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปด้วยแทบทั้งสิ้น

6) การใช้งานประจำและงานบริหาร เช่น การจัดทำทะเบียนประวัติของนักเรียน นักศึกษา การเลือกเรียน การลงทะเบียนเรียน การแสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การแนะแนวอาชีพ และศึกษาต่อ ข้อมูลผู้ปกครอง หรือข้อมูลครู ซึ่งการมีข้อมูลดังกล่าว ทำให้ครูอาจารย์สามารถติดตามและดูแลนักเรียนได้อย่างดี รวมทั้งครูอาจารย์สามารถพัฒนาตนเองได้สูงขึ้น

รัชฎาวัลย์ บุญเดช (2546 : 6) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงวิธีการที่บุคลากรได้สัมผัส รับรู้ ฝึกฝน และปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผล และเผยแพร่สารสนเทศ

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นสำหรับปัจจุบันและอนาคต  
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถจำแนกได้ตามลักษณะของการทำงาน  
เช่น ความสามารถในการพิมพ์เอกสาร ความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ  
ความสามารถในการใช้ e-mail การประชุมร่วม ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล ความสามารถ  
ในการสร้างรูปแบบ หรือสถานการณ์จำลอง (กฤษมันต์ วัฒนางค์. 2547 : 35)

จากแนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวสรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศ หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสาร  
โทรคมนาคม มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยมีความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และสามารถใช้ได้ถูกต้อง ใช้ในการค้นหาข้อมูล เก็บข้อมูล ประมวลผล สื่อสาร และรู้จักใช้  
เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงาน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสำเร็จ  
ตามวัตถุประสงค์ของตนเองและหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### 4. ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน การสรรหา คัดเลือก  
บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความสามารถ ความสนใจ ความถนัดของ  
บุคคลนั้น ต้องพิจารณาถึงจุดมุ่งหมายในการทำงานของแต่ละคน บางคนทำเพื่อต้องการหารายได้  
บางคนต้องการความปลอดภัย ความมั่นคง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดประสงค์  
ที่แตกต่างกันทำให้บุคคลเลือกงาน และมีความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไป ในงานชนิด  
เดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกันมีสติปัญญาพอๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงาน  
ต่างกัน ผลงานก็ย่อมแตกต่างกัน ฉะนั้นจึงควรได้พิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ  
ทำงานของบุคคลดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ม.ป.ป. : 68-70)

1. ปัจจัยที่ตัวบุคคล ลักษณะและคุณสมบัติประจำตัวบุคคลที่แตกต่างกันไปส่งผลต่อการ  
แสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย

2. ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

2.1 ความถนัด เป็นความสามารถของบุคคลที่มีความชำนาญเฉพาะด้านไม่เหมือนกัน  
ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคล

2.2 อายุ วัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน คนอายุน้อยไม่เหมาะกับการทำงานที่จำเจและ  
ต้องใช้แรงงานหนัก

2.3 การศึกษา ในการคัดเลือกงานนั้น การศึกษามาเฉพาะด้านมีส่วนต่อลักษณะงาน  
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่สามารถทำงานนั้นได้

2.4 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น  
งานบางอย่างจึงต้องบอกจำนวนที่มีที่เคยทำก่อนจะรับคนใหม่เข้าทำงาน

เซอร์เมอร์ฮอร์น; ฮันท์แลนด์; และออสบอร์น (Schermerhorn; Huntand; & Osborn. 1988: 48) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะบุคคล หมายถึง ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ต้องเหมาะสมกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึง ความตั้งใจเต็มใจของบุคคล ต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามปฏิบัติงานนั้นให้ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

3. การสนับสนุนจากองค์กร การค่าตอบแทน วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม และการบริหารแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

ทิพสุตา ลีลาศิริคุณ (2545 : 23-25) ได้กล่าวถึงข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร เกี่ยวกับอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ไว้มีรายละเอียดดังนี้

1. อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากบุคลากร ที่มีอายุมากขึ้นย่อมหมายถึงประสบการณ์ต่าง ๆ มากขึ้นด้วย ตลอดจนวุฒิภาวะในการคิด การตัดสินใจก็เปลี่ยนแปลงไปตามอายุด้วยเช่นกัน เฮอร์ลิก กล่าวไว้ว่า ความสนใจจะเปลี่ยนแปลง มากในช่วงต้น ๆ ของการย่างเข้าสู่วุฒิภาวะและประมาณครึ่งหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะตก อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ประมาณร้อยละ 20 ระหว่างอายุ 35 - 45 ปี ส่วนอายุระหว่าง 55 - 65 ปี จะมีการเปลี่ยนแปลงน้อยมากหรือไม่เลย จะเห็นว่าอายุสามารถนำมาใช้อธิบายและ ทำนายปรากฏการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ จึงมีผู้นำอายุมาใช้เป็นตัวแปร ในการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เพราะองค์ประกอบทางด้านอายุเป็นตัวกำหนด หรือเป็นตัวชี้พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรได้หลายประการ มีงานวิจัยที่ให้ความสำคัญแก่ตัวแปร อายุและนำเข้ามาศึกษา เช่น ศักดิ์ชัย นิรัญทวีพบว่า จากการศึกษาเรื่องความแปลกแยกกับ พฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร ครูอายุน้อยเป็นกลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ ส่วนนุชนาถ ธาดุดทองพบว่า นักวิชาการศึกษาอายุมากที่มีความเชื่ออำนาจ ภายในตนสูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการในกลุ่มอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าอายุที่แตกต่างกัน น่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

2. วุฒิการศึกษา การเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ ผู้ที่มีการศึกษาสูง ย่อมผ่านการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย จึงน่าจะเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเอง ในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติงานได้ดี วุฒิการศึกษาจัดเป็นตัวแปรที่สำคัญ ตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีงานวิจัยที่ทำการศึกษาดังกล่าวนี้ เช่น ศักดิ์ชัย นิรัญทวีพบว่า จากการศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัด

กรุงเทพมหานครพบว่า ครูเพศชาย อายุน้อย และวุฒิการศึกษาต่ำเป็นกลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานระดับต่ำ ส่วนอุบล ภัตตะพบว่า วุฒิการศึกษาเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานที่สำคัญตามคำรายงานของผู้บริหาร จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว พบว่าวุฒิการศึกษาเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. ประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งระยะเวลาการทำงานของแต่ละคนนั้นไม่เท่ากัน การที่บุคลากรเข้ามาทำงานกับหน่วยงานหรือองค์การใดเป็นเวลานาน ก็จะมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หลายท่าน เช่น ควิตูแก้ว ได้ศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนรัฐบาลในเกาะกวมโดยสำรวจความคิดเห็นของครูพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูแปรเปลี่ยนไปตามอายุ ประสพการณ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของศักดิ์ชัย นิรัญทวี พบว่าอายุราชการเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญกับพฤติกรรมการทำงานตามคำรายงานของผู้บริหาร และอุบล ภัตตะ พบว่ากลุ่มครูอายุราชการน้อย จะมีพฤติกรรมการสอนและการอบรมจริยธรรมต่ำกว่าครูที่มีอายุราชการมาก

นอกจากนี้พรทิพย์ อนุชาติบุตร (2546 : 38) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ดังนี้

1. อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีพฤติกรรมในการรับสิ่งใหม่ที่แตกต่างกัน กลุ่มบุคคลที่มีอายุระหว่าง 20 - 50 ปี ปรับตัวเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มบุคคลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการศึกษาของแจ๊คอ็อบสัน และเวลเลอร์ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความถี่ของการใช้คอมพิวเตอร์ของอาจารย์ซึ่งสอดคล้องกับอีริค ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์การใช้คอมพิวเตอร์ของอาจารย์

2. การศึกษาสอนให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์ และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า จากการศึกษาของครามพ์และโรบินสัน พบว่าพยาบาลที่ดีมีระดับการศึกษาสูง รับรู้ว่าการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ท้าทายมากกว่า บร็อดท์และสทอน พบว่า พยาบาลมีระดับการศึกษาสูง แสดงออกให้เห็นถึงเจตคติที่สนับสนุนการใช้คอมพิวเตอร์ แต่จากการศึกษาของเบิร์กส์ พบว่าระดับการศึกษาของพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการใช้คอมพิวเตอร์

3. ประสพการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ประสพการณ์การเรียนรู้ทั้งจากการเข้าศึกษาตามหลักสูตรหรือการอบรมระยะสั้นล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถของบุคคล จากการศึกษาของ สุธิภา แสนทอน พบว่า การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองจากการอ่านหนังสือ ตำรา นิตยสาร วารสาร จากคำแนะนำหน้าจอคอมพิวเตอร์ จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จากการศึกษาของอีริค พบว่า ประสพการณ์การศึกษอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้คอมพิวเตอร์ของอาจารย์ และจากงานวิจัยของเบิร์กส์ ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการใช้คอมพิวเตอร์ของพยาบาล

ซึ่งวัดเจตคติตามแนวคิดของ Vroom's expectancy theory โดยการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจ ความเชื่อ และแรงจูงใจ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพยาบาลทั้งหมดที่ปฏิบัติงาน เต็มเวลา และพยาบาลที่ปฏิบัติงานบางเวลาในหอผู้ป่วยหนัก (ICU) ซึ่งได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย (Computerized charting) จำนวน 133 คน โดยใช้แบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืน 56 คน (42 %) ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อ

จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้เลือก อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงาน ของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ และทิพสุตา ลีลาศิริคุณ มาเป็นตัวแปรต้นในวิจัยครั้งนี้

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

สงวน ธานี (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ตัวแปรอิสระที่ศึกษาคือ ความพึงพอใจงาน อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การอบรมทางการพยาบาล สถานภาพสมรส และความเครียดในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 160 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การอบรมทางการพยาบาล และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์ กับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความเครียดในงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจในงานและสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลอยู่ในระดับสูง

นุจรินทร์ รัชชกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประสานงานภายใน : ศึกษา เฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ พบว่าข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ ส่วนใหญ่มีความสำเร็จในการ ประสานงานภายในอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด อายุราชการ ระดับชั้น (ซี) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระกับ ความสำเร็จในการประสานงานภายใน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงานภายใน และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนและความเหมาะสมของโครงสร้างองค์การ แผนการดำเนินงาน กฎระเบียบ และข้อบังคับในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมด้านการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การใช้ระบบคณะกรรมการ การทำงานเป็นทีม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กับความสำเร็จในการประสานงานภายใน ซึ่งเป็นตัวแปรตามพบว่า ตัวแปรทุกตัวที่กล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงานภายใน

ประยุทธ ไทยธานี (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการฝึกการคิดแบบ หมวกหกใบที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ศูนย์พัฒนาหลักสูตร กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น ความคิดริเริ่ม พบว่านักวิชาการศึกษามีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้นหลังจากได้รับการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักวิชาการศึกษาที่ได้รับการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากกว่านักวิชาการที่ไม่ได้รับการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุจิตรา เกิดวุฒิพร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของครูปฐมวัยที่มีต่อ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารการศึกษาปฐมวัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำ ของผู้บริหารการศึกษาปฐมวัย 5 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านวิชาการ ด้านบริหารการจัดการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดสร้างสรรค์ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูปฐมวัยที่มีต่อ พฤติกรรมผู้นำจำแนกตามอายุ ประสบการณ์ และระดับชั้นที่สอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยครูผู้สอนในระดับปฐมวัย ในโรงเรียนเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 228 คน พบว่า ความคิดเห็นของครูปฐมวัยที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารการศึกษาปฐมวัย อยู่ในระดับ ที่ต้องพัฒนามากในทุกด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านบริหารจัดการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านวิชาการ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการสอน และระดับชั้น ที่สอนอยู่ในระดับที่ต้องพัฒนามากและไม่แตกต่างกัน

หนูม้วน ร่มแก้ว; และคนอื่น ๆ. (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทและหน้าที่ของ บุคลากรทางเทคโนโลยีทางการศึกษาของวิทยาลัยพลศึกษา เพื่อศึกษาความต้องการของผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอนต่อบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรเทคโนโลยีทางการศึกษาของวิทยาลัยพลศึกษา ใน 5 งาน คือ งานด้านการผลิต งานด้านการออกแบบและพัฒนา งานด้านการเลือกและใช้สื่อ การสอน งานด้านบริการและด้านการวิจัย พบว่า ความต้องการของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอน ในวิทยาลัยพลศึกษา โดยภาพรวมมีความต้องการให้บุคลากรมีบทบาทและหน้าที่ทางเทคโนโลยี ทางการศึกษาอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนต่อบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเทคโนโลยีทางการศึกษา วิทยาลัยพลศึกษา ใน 5 งาน พบว่า มีความแตกต่างในทุกงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนมีระดับ ความต้องการแตกต่างกัน โดยผู้บริหารจะมีความต้องการให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา มีบทบาทและหน้าที่คาดหวังให้ปฏิบัติงานในระดับที่มากกว่าความต้องการของอาจารย์ผู้สอน ในทุก ๆ งาน

รังสิมณห์ วิจิตรธำรงค์ศักดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการประสานงานปัญหาและอุปสรรค และทักษะต่อแนวทางแก้ไข

การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เกี่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน พบว่า ลักษณะการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เกี่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันนั้น ส่วนใหญ่มีการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ การกำหนดสิทธิและหน้าที่ไม่ชัดเจนเท่าที่ควร การจัดตั้ง คณะกรรมการกลางเพื่อกำหนดกฎระเบียบหรือวิธีการปฏิบัติไม่เป็นรูปธรรมมากนัก ส่วนประชุม บางขั้นตอนมักไม่ได้ปฏิบัติ และการประชาสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต้องแก้ไขปรับปรุง ปัญหาและ อุปสรรคเกิดจากด้านต่าง ๆ เช่น ผู้ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันมีปัญหาในระดับปานกลาง ระบบการทำงานของ แต่ละหน่วยงานพบว่า การจัดระบบการปฏิบัติยังไม่เหมาะสม รวมทั้งระบบบริหาร มีการวาง โครงสร้างและระบบไม่สอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้บริหารใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในประเด็นที่เกี่ยวกับการขาดความสนใจของผู้บริหารที่จะให้การ สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากกว่าประเด็นอื่น สำหรับทัศนะต่อแนวทางแก้ไขการ ประสานงาน ต้องการให้มีการปรับปรุงบรรยากาศในการทำงานร่วมกันให้เกิดความสุข การปฏิบัติ หน้าที่ต้องประสานงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีการกำหนดเป้าหมาย และแผนงานให้ทันระยะเวลาในการปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และท้ายที่สุดต้องแก้ไขโดย การจัดรูปแบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

พลสุข สังข์รุ่ง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ของบุคลากรในองค์การ เพื่อศึกษาปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การและ เปรียบเทียบปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์การระหว่างบุคคลที่มีสภาพและอยู่ในหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน ใน 7 ด้าน ด้านการเข้าใจตนเอง การเข้าใจผู้อื่น ด้านการให้ผู้อื่น ด้านการจูงใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการทำงาน และด้านบุคลิกภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ทำงาน ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน พบว่า ปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ในการก่อให้เกิด มนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญสูงสุดทุกปัจจัย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร ทุกกลุ่มแล้ว เห็นความสำคัญของปัจจัยทั้ง 7 กลุ่มไม่แตกต่างกัน และเมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม จัดเรียงลำดับสิ่งสำคัญที่สามารถจูงใจให้ทำงานด้วยความเต็มใจ ผลที่ได้ดังนี้ การได้รับการยกย่อง ชมเชย การได้ทำงานที่มีความก้าวหน้า การให้อำนาจหน้าที่พอเพียงในการทำงาน และการได้รับความช่วยเหลือและร่วมมือจากผู้บริหารและองค์การ การได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนสูง การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี งานที่ทำน่าสนใจ และตรงความสนใจของผู้ทำงาน

พาทิศ พ่วงสัมฤทธิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ผลการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบ ที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราชดำเนินใน 3 ด้าน ได้แก่ ความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น ความคิดริเริ่ม พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากขึ้นหลังจากได้รับการฝึกการคิดแบบ หมวกหกใบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานธนาคารที่ได้รับการฝึกการคิดแบบ หมวกหกใบมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานธนาคารที่ไม่ได้รับการฝึกการ คิดแบบหมวกหกใบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อุดม วงษ์สิงห์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยนานาชาติ ซิลเลอร์-แสดมปีฟอร์ด ในด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามเพศ สัญชาติ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ตัวแปรเพศ สัญชาติ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน และบุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตัวแปรเพศ สัญชาติ และตำแหน่งแตกต่างกันมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน วุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานด้านบุคลากรและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการไม่พบความแตกต่าง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เบอร์แมน (สมฤทัย แสงสุริยศิลป์. 2536 : 28 ; อ้างอิงจาก Berman. 1985 : 129A) ได้ศึกษาบทบาทของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระดับผู้บริหาร เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะเกี่ยวกับความสามารถทางการปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ในสภาพแวดล้อมของงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินทักษะด้านการจัดการที่จำเป็นของผู้บริหารตลอดจนการทำหน้าที่ในสภาพแวดล้อมของงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อวิเคราะห์ขีดความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในฐานะที่เป็นสิ่งเอื้ออำนวยต่อการได้มาซึ่งทักษะเหล่านี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง 21 แห่ง พบว่าผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ความเข้าใจค่อนข้างต่ำเกี่ยวกับขีดความสามารถในการปฏิบัติการ และการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการรับรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาสำคัญคือไม่มีการประเมินย้อนกลับถึงการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารแสดงความกลัวเทคโนโลยีและวัยของผู้บริหารก็มีความสัมพันธ์ต่อความกลัวดังกล่าว ผู้บริหารส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวแต่ไม่เข้าใจถึงขีดความสามารถและการใช้คอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์ จากคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล แสดงให้เห็นว่าความสามารถทางการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ของผู้บริหารระดับสูงนั้นมีค่าเท่ากับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลที่ได้จากการวิจัยทำให้เกิดข้อเสนอแนะว่าองค์กรควรคำนึงถึงทักษะเกี่ยวกับความสามารถทางการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ว่า เป็นเครื่องมือด้านการจัดการ และการพัฒนาบุคคลมีบทบาทต่อการได้มาซึ่งทักษะเหล่านี้ ในการสมมติบทบาทที่จะเอื้ออำนวยดังกล่าว ผู้ทำหน้าที่ด้านการพัฒนาบุคคลควรเริ่มมีสมรรถภาพในสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำงานกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อช่วยให้เข้าใจความกลัว

ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ และทำงานเพื่อเอื้ออำนวยการสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรฝ่ายระบบจัดการสารสนเทศ

อัลบาโน (ประยูทธ ไทยธานี. 2541 : 25 ; อ้างอิงจาก Albano. 1987 : 71) ได้ทำการทดลองฝึกความคิดสร้างสรรค์ภายใต้สมมติฐานความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วยทักษะทางสมอง 4 ประการ คือ ทักษะด้านจินตนาการ (Imagery) ทักษะด้านอุปมา (Analogy) ทักษะด้านโยงความสัมพันธ์ (Association) และทักษะการเปลี่ยนรูป (Transformation) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นทหารสังกัดหน่วยสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา (U.S.Army Communication-Electronics Command) จำนวน 66 คน ใช้เวลาในการฝึก 20 ชั่วโมง ระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม ค.ศ. 1985 โดยใช้แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ของทอร์เรนซ์ฉบับรูปภาพและภาษา เป็นเครื่องมือวัดตัวแปรตาม ผลการทดลองพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น

เน็คโค (กรมทะเบียนการค้า. 2540 : 39 ; อ้างอิงจาก Necco. 1989 : 42) ได้ศึกษาสาเหตุที่กิจการล้มเหลวในการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ไว้ว่า เกิดจากผู้บริหารระดับสูงไม่สนับสนุน หรือไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและกิจการไม่มีคณะกรรมการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Steering Committee) ในการพัฒนาระบบงาน การเปลี่ยนความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของระบบงาน การเลือกเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าล้ำสมัยเกินกว่าที่พนักงานจะเข้าใจ การขาดคู่มือหรือวิธีการพัฒนาระบบงานให้เป็นขั้นตอนอย่างเป็นมาตรฐาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบมีไม่เพียงพอ และได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ

ดูบาร์ด (Dubard. 1993 : 212) ได้ศึกษาระบบคอมพิวเตอร์แบบพกพาในองค์กรกฎหมาย : ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ คุณลักษณะของผู้ใช้และความล้มเหลว เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้กับความพึงพอใจในการนำระบบคอมพิวเตอร์พกพาเข้ามาใช้ในองค์กรทางกฎหมายพบว่า ความกลัวในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความกลัวการสูญเสียการควบคุมเมื่อนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ ประสิทธิภาพทางคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความกลัวการใช้คอมพิวเตอร์ และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเชื่อในประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้คอมพิวเตอร์

นึ่งไต้; และเจ้า (รัชฎาวัลย์ บุญเดช. 2546 : 32 ; อ้างอิงจาก Ng Ty; & Chau. 1995 : 11,18) ได้ศึกษาถึงการรับเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในฮ่องกงโดยสำรวจทางไปรษณีย์เกี่ยวกับขอบเขต ประโยชน์ และปัญหาต่าง ๆ เมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในบริษัท 438 แห่ง โดยการคัดเลือกจากหนังสือคู่มือแนะนำเรื่อง Asian Computer ปี 1992 โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการเทคโนโลยีหรือสูงกว่า แบบสอบถามได้รับตอบกลับมาเพียง 116 บริษัทเท่านั้น ซึ่งสรุปได้ดังนี้ ทุกบริษัทยอมรับถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริษัทดีขึ้น นอกจากนี้ ผู้จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารต่างเห็นคุณค่าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการแข่งขันในตลาดโลกและเพื่อธุรกิจของตน ถึงแม้ว่าบริษัทส่วนใหญ่จะตอบแบบสอบถามในทางที่ดี

แต่ผู้จัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็ยังเป็นห่วงในเรื่องของการขาดการสนับสนุนทางด้านการเงิน การขาดการสนับสนุนของผู้ใช้และผู้บริหารระดับสูง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัย พบว่าความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์ มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อย จะเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกความคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนเป็นจำนวนมาก ด้านการประสานงานพบว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับการประสานงานในการปฏิบัติงานของบุคลากรน้อยเช่นกัน สำหรับด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานวิจัยก็น้อย ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีงานวิจัยจำนวนมาก แต่เป็นเรื่องสภาพและปัญหาความต้องการใช้เป็นส่วนใหญ่ สำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรก็น้อยเช่นกัน

ผู้วิจัยมีความคิดว่าการทำวิจัยเพื่อศึกษาความสามารถการปฏิบัติงานของบุคลากร ใน 4 ด้าน คือด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษย์สัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะช่วยให้การดำเนินการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานทางการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานในเชิงนโยบาย สนับสนุน ส่งเสริม และประสานงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น และเพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษา ให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของหน่วยงานและของประเทศต่อไป

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 รวมทั้งสิ้น 103 คน

#### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 80 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเคริจซี่; และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970 : 608) จากนั้นจึงทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก ได้บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยแบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนดังนี้

|            |         |   |
|------------|---------|---|
| มากที่สุด  | หมายถึง | 5 |
| มาก        | หมายถึง | 4 |
| ปานกลาง    | หมายถึง | 3 |
| น้อย       | หมายถึง | 2 |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | 1 |

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามมาตราของลิเคิร์ต (Likert's Scale) เพื่อสร้างแบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในความสามารถของบุคลากร 4 ด้านคือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และพัฒนาปรับปรุงแบบสอบถามให้ครอบคลุมและตรงตามเนื้อหาของเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย

2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากหลักการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของ ยุทธ ไกรวรรณ (2545 : 141-143) โดยสร้างแบบสอบถามขึ้นแล้วนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องให้มีความถูกต้อง และครอบคลุมตามขอบเขตและนิยามศัพท์ที่ศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบสำนวนภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างไปหาคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามทั้งหมด 48 ข้อ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยปรากฏว่าเกิน 0.5 จำนวน 45 ข้อ ต่ำกว่า 0.5 จำนวน 3 ข้อ จัดข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 0.5 ออกและได้แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 45 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = 0.86 ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

- |                            |                                                                                   |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 ดร.สุวิทย์ มูลคำ       | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>สมุทรปราการ เขต 1                        |
| 3.2 ดร.มารศรี สุธานี       | อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา<br>คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3.3 นายชลิต เพ็ชรรัตน์     | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>สมุทรปราการ เขต 1                     |
| 3.4 ว่าที่ ร.ท.สาโรช ยกให้ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>สมุทรปราการ เขต 1                     |

### 3.5 นางจิรธร แหวนทอง ศึกษานิเทศก์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สมุทรปราการ เขต 1

4. นำแบบสอบถามที่ได้ มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 169) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ให้บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 ฉบับ จากนั้นผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 76 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ 74 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.50

#### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการจัดกระทำข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแล้วคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมามีความสมบูรณ์ จำนวน 74 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.50 แล้วนำมาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

1. แบบสอบถาม ตอนที่ 1 จำแนกข้อมูลตามตัวแปรที่ต้องการศึกษา คือบุคลากร จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ตรวจวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นคำตอบแสดงความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในแต่ละข้อดังนี้

|            |                |            |
|------------|----------------|------------|
| ให้คะแนน 1 | เมื่อตอบในช่อง | น้อยที่สุด |
| ให้คะแนน 2 | เมื่อตอบในช่อง | น้อย       |
| ให้คะแนน 3 | เมื่อตอบในช่อง | ปานกลาง    |
| ให้คะแนน 4 | เมื่อตอบในช่อง | มาก        |

ให้คะแนน 5 เมื่อตอบในช่อง มากที่สุด

3. นำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 แบบสอบถาม ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทางชีวสังคมของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง

3.2 แบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำแนกออกเป็นระดับของความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยการประเมินความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation ; SD) โดยรวมเป็นรายด้านและรายข้อ เพื่อเสนอเป็นตารางประกอบความเรียงในการแปลความหมายใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของประคอง กรรณสูต (2542 : 73) ดังนี้

- 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

4. เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามตัวแปรวุฒิการศึกษาใช้สถิติทีเทสต์ (t-test) ส่วนตัวแปรอายุและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และในกรณีที่พบว่ามีค่าแตกต่างกัน ดำเนินการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé Post Hoc Comparison)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 สถิติหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

### 5.3 สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1) ใช้สถิติทีเทสต์ t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร  
สองกลุ่ม

2) ใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)  
ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่มีมากกว่าสองกลุ่ม เมื่อพบความแตกต่าง  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffé Post Hoc  
Comparison)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้เกิด  
ความเข้าใจตรงกันในการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

|           |     |                                                                   |
|-----------|-----|-------------------------------------------------------------------|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean)                                                  |
| SD        | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                      |
| n         | แทน | จำนวนตัวอย่าง                                                     |
| t         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย<br>จากการแจกแจงแบบ t |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย<br>จากการแจกแจงแบบ F |
| df        | แทน | ค่าระดับขั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)                  |
| SS        | แทน | ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)                         |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)                          |
| *         | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                                    |

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 สถานภาพทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง  
ตอนที่ 2 ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนก  
ตามตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ตอนที่ 1 สถานภาพทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพทางชีวสังคมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
สมุทรปราการ เขต 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาจำนวน  
และร้อยละ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ ในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ  
วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

| สถานภาพของบุคลากร            | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|-------|--------|
| 1. อายุ                      |       |        |
| ต่ำกว่า 40 ปี                | 14    | 18.92  |
| 40 - 50 ปี                   | 39    | 52.70  |
| มากกว่า 50 ปี                | 21    | 28.38  |
| รวม                          | 74    | 100.00 |
| 2. วุฒิการศึกษา              |       |        |
| ปริญญาตรี                    | 38    | 51.35  |
| สูงกว่าปริญญาตรี             | 36    | 48.65  |
| รวม                          | 74    | 100.00 |
| 3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน |       |        |
| ต่ำกว่า 15 ปี                | 10    | 13.51  |
| 15 - 25 ปี                   | 34    | 45.95  |
| มากกว่า 25 ปี                | 30    | 40.54  |
| รวม                          | 74    | 100.00 |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 1 แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 74 คน บุคลากรส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 40 - 50 ปีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาคือบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี และบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 28.38 และ 18.92 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า บุคลากรมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ 38 และ 36 คน ตามลำดับ และคิดเป็นร้อยละ 51.35 และ 48.65 ตามลำดับ

สำหรับการพิจารณาจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีประสบการณ์ระหว่าง 15 - 25 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.95 รองลงมาคือ บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.54 และพบว่าบุคลากรส่วนน้อยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานต่ำกว่า 15 ปี ซึ่งมีเพียงร้อยละ 13.51 เท่านั้น

## ตอนที่ 2 ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและเป็นรายด้าน

| ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร | ระดับความคิดเห็น |     |       |
|-------------------------------------|------------------|-----|-------|
|                                     | $\bar{X}$        | SD  | ระดับ |
| 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์            | 3.88             | .48 | มาก   |
| 2. ด้านการประสานงาน                 | 3.97             | .51 | มาก   |
| 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์                | 4.02             | .66 | มาก   |
| 4. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ      | 3.58             | .75 | มาก   |
| รวม                                 | 3.86             | .49 | มาก   |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 2 แสดงว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมในทุกด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = .49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถของบุคลากรที่มากที่สุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = .66$ ) รองลงมาคือ ความสามารถในการประสานงาน ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = .51$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = .48$ ) และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.58$ ,  $SD = .75$ ) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านความคิดสร้างสรรค์ จำแนกเป็นรายข้อ

| ความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์                                      | ระดับการปฏิบัติงาน |     |       |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-------|
|                                                                      | $\bar{X}$          | SD  | ระดับ |
| 1. สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น           | 3.95               | .57 | มาก   |
| 2. สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน            | 3.99               | .61 | มาก   |
| 3. สามารถคิดหาทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและหลายทิศทาง | 3.92               | .68 | มาก   |
| 4. สามารถศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ได้เสมอ                        | 3.81               | .68 | มาก   |
| 5. สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน                       | 3.92               | .68 | มาก   |
| 6. สามารถศึกษางานของผู้อื่น และนำมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้      | 3.76               | .77 | มาก   |
| 7. สามารถเสนอแนะความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน         | 3.57               | .74 | มาก   |
| 8. สามารถนำเทคนิคหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน         | 3.74               | .78 | มาก   |
| 9. สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.01               | .71 | มาก   |
| 10. สามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น                                        | 4.16               | .62 | มาก   |
| รวม                                                                  | 3.88               | .48 | มาก   |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 3 แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = .48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่า  $\bar{X}$  สูงใน 3 อันดับแรกคือ สามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = .62$ ) สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = .71$ ) และสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = .61$ )

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านการประสานงาน จำแนกเป็นรายข้อ

| ความสามารถด้านการประสานงาน                                                                     | ระดับการปฏิบัติงาน |     |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-------|
|                                                                                                | $\bar{X}$          | SD  | ระดับ |
| 1. เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ                                                | 4.09               | .65 | มาก   |
| 2. สามารถทำความเข้าใจคำสั่งและนโยบายต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว                            | 4.00               | .66 | มาก   |
| 3. สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง                                         | 4.00               | .66 | มาก   |
| 4. สามารถสื่อสารการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานได้ถูกต้อง                                           | 4.01               | .69 | มาก   |
| 5. สามารถจัดระเบียบงานของตนได้ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกันกับผู้อื่น          | 3.93               | .80 | มาก   |
| 6. สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้อย่างสอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน               | 4.00               | .66 | มาก   |
| 7. สามารถติดต่ออย่างไม่เป็นทางการกับผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและคล่องตัว | 4.04               | .67 | มาก   |
| 8. สามารถวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้ทุกฝ่ายปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน   | 3.78               | .69 | มาก   |
| 9. สามารถใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยในการติดต่อประสานงานกัน ได้รวดเร็วและถูกต้อง            | 3.89               | .71 | มาก   |
| 10. สามารถเสนอแนะและแนะนำการปฏิบัติงานให้กับผู้ร่วมงานได้                                      | 3.97               | .81 | มาก   |
| รวม                                                                                            | 3.97               | .51 | มาก   |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 4 แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = .51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่า  $\bar{X}$  สูงใน 3 อันดับแรกคือ เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = .65$ ) สามารถติดต่ออย่างไม่เป็นทางการกับผู้อื่นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและคล่องตัว ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = .67$ ) และสามารถสื่อสารการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานได้ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = .69$ )

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านมนุษยสัมพันธ์ จำแนกเป็นรายข้อ

| ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์                                                                                | ระดับการปฏิบัติงาน |     |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-------|
|                                                                                                            | $\bar{X}$          | SD  | ระดับ |
| 1. เป็นผู้ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และมีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน                                   | 4.22               | .75 | มาก   |
| 2. ให้ความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน                                                      | 4.16               | .76 | มาก   |
| 3. ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของเพื่อนร่วมงาน                                                           | 4.05               | .83 | มาก   |
| 4. ยอมรับความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกทางลบหรือทางบวก                                  | 3.93               | .83 | มาก   |
| 5. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ | 4.05               | .71 | มาก   |
| 6. มีสติและควบคุมอารมณ์ของตนได้                                                                            | 3.81               | .92 | มาก   |
| 7. ใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้อื่นด้วยวาจาที่สุภาพ                                                           | 4.03               | .79 | มาก   |
| 8. สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น                                                                          | 3.97               | .79 | มาก   |
| 9. ยกย่องชมเชยผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจ                                                                     | 4.01               | .80 | มาก   |
| 10. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข                                                             | 3.97               | .81 | มาก   |
| 11. เคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน                                                          | 4.11               | .80 | มาก   |
| 12. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ                                                                 | 4.09               | .78 | มาก   |
| 13. สัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเพื่อกระชับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน                                              | 3.86               | .80 | มาก   |
| รวม                                                                                                        | 4.02               | .66 | มาก   |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 5 แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = .66$ ) เมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านนี้อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่า  $\bar{X}$  สูงใน 3 อันดับแรกคือ เป็นผู้ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และมีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = .75$ ) ให้ความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = .76$ ) และเคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = .80$ )

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็นรายข้อ

| ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ                                                       | ระดับการปฏิบัติงาน |      |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------|---------|
|                                                                                             | $\bar{X}$          | SD   | ระดับ   |
| 1. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล                                    | 3.69               | .89  | มาก     |
| 2. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์ แปลความหมาย และประมวลผล                         | 3.43               | .97  | ปานกลาง |
| 3. สามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศได้                                                          | 3.77               | .73  | มาก     |
| 4. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดทำเอกสารต่างๆ ในการปฏิบัติงาน                      | 3.70               | .87  | มาก     |
| 5. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม                            | 3.76               | .86  | มาก     |
| 6. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น                                   | 3.55               | .86  | มาก     |
| 7. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอข้อมูล และผลงานต่าง ๆ                               | 3.53               | .86  | มาก     |
| 8. สามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่ โดยอาศัยการดัดแปลงและการประยุกต์ใช้สารสนเทศ | 3.34               | .85  | ปานกลาง |
| 9. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อจัดทำข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ                      | 3.49               | .90  | ปานกลาง |
| 10. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                  | 3.55               | .81  | มาก     |
| 11. สามารถแนะนำวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ร่วมงานได้อย่างถูกต้อง                   | 3.54               | 1.00 | มาก     |
| 12. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการข่าวสารแก่สถานศึกษาในสังกัด                     | 3.55               | .89  | มาก     |
| รวม                                                                                         | 3.58               | .75  | มาก     |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 6 แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ,  $SD = .75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความสามารถอยู่ในระดับมาก 9 ข้อ และระดับปานกลาง 3 ข้อ สำหรับข้อที่มีความสามารถในระดับมากที่สุดมีค่า  $\bar{X}$  สูงใน 3

อันดับแรกคือ สามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศได้ ( $\bar{X} = 3.77$ ,  $SD = .73$ ) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ( $\bar{X} = 3.76$ ,  $SD = .86$ ) และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = .87$ ) ข้อที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงตามอันดับค่า  $\bar{X}$  คือ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เพื่อจัดทำข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $SD = .90$ ) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์แปลความหมายและประมวลผล ( $\bar{X} = 3.43$ ,  $SD = .97$ ) และสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่ โดยอาศัยการดัดแปลงและการประยุกต์ใช้สารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.34$ ,  $SD = .85$ )

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ

| ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร | กลุ่มอายุ     |     |       |            |     |       |               |     |         |
|-------------------------------------|---------------|-----|-------|------------|-----|-------|---------------|-----|---------|
|                                     | ต่ำกว่า 40 ปี |     |       | 40 - 50 ปี |     |       | มากกว่า 50 ปี |     |         |
|                                     | (N = 14)      |     |       | (N = 39)   |     |       | (N = 21)      |     |         |
|                                     | $\bar{X}$     | SD  | ระดับ | $\bar{X}$  | SD  | ระดับ | $\bar{X}$     | SD  | ระดับ   |
| 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์            | 4.03          | .56 | มาก   | 3.85       | .47 | มาก   | 3.85          | .47 | มาก     |
| 2. ด้านการประสานงาน                 | 4.01          | .55 | มาก   | 4.02       | .49 | มาก   | 3.86          | .53 | มาก     |
| 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์                | 4.21          | .50 | มาก   | 4.05       | .62 | มาก   | 3.84          | .80 | มาก     |
| 4. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ      | 3.98          | .66 | มาก   | 3.61       | .75 | มาก   | 3.24          | .67 | ปานกลาง |
| รวม                                 | 4.07          | .47 | มาก   | 3.88       | .47 | มาก   | 3.69          | .51 | มาก     |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 7 แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามกลุ่มอายุในแต่ละด้าน ได้ผลดังนี้

1. บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = .47$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงด้านตามความสามารถในระดับมากตามอันดับค่า  $\bar{X}$  คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = .50$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = .56$ ) ด้านการประสานงาน ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = .55$ ) และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = .66$ ) ตามลำดับ

2. บุคลากรที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = .47$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่า  $\bar{X}$  เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = .62$ ) ด้านการประสานงาน ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = .49$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = .47$ ) และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.61$ ,  $SD = .75$ ) ตามลำดับ

3. บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ,  $SD = .51$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมากในด้านการประสานงาน ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = .53$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = .47$ ) และด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = .80$ ) ตามลำดับ ส่วนความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ,  $SD = .67$ )

ตาราง 8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุ

| ความสามารถในการปฏิบัติงาน<br>ของบุคลากร | แหล่งความ<br>แปรปรวน | df | SS     | MS    | F      |
|-----------------------------------------|----------------------|----|--------|-------|--------|
| 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์                | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | .369   | .185  | .783   |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 16.738 | .236  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 17.107 |       |        |
| 2. ด้านการประสานงาน                     | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | .362   | .181  | .687   |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 18.704 | .263  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 19.066 |       |        |
| 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์                    | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | 1.256  | .628  | 1.452  |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 30.703 | .432  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 31.959 |       |        |
| 4. ด้านการใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ      | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | 4.694  | 2.347 | 4.591* |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 36.294 | .511  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 40.988 |       |        |
| รวมทั้งหมด                              | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | 1.237  | .618  | 2.676  |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 16.412 | .231  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 17.649 |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 8 แสดงว่าบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน พบว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé Post Hoc Comparison) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบผลการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรายคู่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ตามกลุ่มอายุ

| อายุ          | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 40 ปี | 40 - 50 ปี | มากกว่า 50 ปี |
|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 40 ปี | 3.98      | -             |            | *             |
| 40 - 50 ปี    | 3.61      |               | -          |               |
| มากกว่า 50 ปี | 3.23      |               |            | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 9 แสดงว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีมีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน

| ความสามารถในการปฏิบัติงาน<br>ของบุคลากร | วุฒิการศึกษา |     |       |                  |     |         | t      |
|-----------------------------------------|--------------|-----|-------|------------------|-----|---------|--------|
|                                         | ปริญญาตรี    |     |       | สูงกว่าปริญญาตรี |     |         |        |
|                                         | (N = 38)     |     |       | (N = 36)         |     |         |        |
|                                         | $\bar{X}$    | SD  | ระดับ | $\bar{X}$        | SD  | ระดับ   |        |
| 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์                | 3.92         | .46 | มาก   | 3.84             | .51 | มาก     | .703   |
| 2. ด้านการประสานงาน                     | 4.03         | .43 | มาก   | 3.92             | .59 | มาก     | .922   |
| 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์                    | 4.21         | .51 | มาก   | 3.82             | .74 | มาก     | 2.620* |
| 4. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ          | 3.70         | .66 | มาก   | 3.44             | .82 | ปานกลาง | 1.476  |
| รวม                                     | 3.97         | .41 | มาก   | 3.75             | .55 | มาก     | 1.981  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 10 แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษาในแต่ละด้าน ได้ผลดังนี้

1. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = .41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงด้านตามความสามารถในระดับมากตามอันดับค่า  $\bar{X}$  คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = .51$ ) ด้านการประสานงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = .43$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = .46$ ) และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = .66$ ) ตามลำดับ

2. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD = .55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงด้านตามความสามารถในระดับมากตามอันดับค่า  $\bar{X}$  คือ ด้านการประสานงาน ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = .59$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = .51$ ) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = .74$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอยู่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ,  $SD = .82$ )

เมื่อวิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันพบว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านมนุษยสัมพันธ์พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

| ความสามารถในการ<br>ปฏิบัติงานของบุคลากร | ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน |     |       |            |     |       |               |     |         |
|-----------------------------------------|---------------------------|-----|-------|------------|-----|-------|---------------|-----|---------|
|                                         | ต่ำกว่า 15 ปี             |     |       | 15 - 25 ปี |     |       | มากกว่า 25 ปี |     |         |
|                                         | (N = 10)                  |     |       | (N = 34)   |     |       | (N = 30)      |     |         |
|                                         | $\bar{X}$                 | SD  | ระดับ | $\bar{X}$  | SD  | ระดับ | $\bar{X}$     | SD  | ระดับ   |
| 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์                | 3.76                      | .51 | มาก   | 4.00       | .47 | มาก   | 3.79          | .48 | มาก     |
| 2. ด้านการประสานงาน                     | 3.83                      | .40 | มาก   | 4.08       | .54 | มาก   | 3.90          | .50 | มาก     |
| 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์                    | 4.06                      | .48 | มาก   | 4.21       | .54 | มาก   | 3.79          | .78 | มาก     |
| 4. ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ          | 3.70                      | .52 | มาก   | 3.78       | .74 | มาก   | 3.29          | .71 | ปานกลาง |
| รวม                                     | 3.85                      | .35 | มาก   | 4.02       | .48 | มาก   | 3.68          | .50 | มาก     |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 11 แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามระดับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ได้ผลดังนี้

1. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 15 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = .35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามความสามารถในระดับมากตามอันดับค่า  $\bar{X}$  คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = .48$ ) ด้านการประสานงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = .40$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.76$ ,  $SD = .51$ ) และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = .52$ ) ตามลำดับ

2. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = .48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามความสามารถในระดับมากตามอันดับค่า  $\bar{X}$  คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.21$ ,  $SD = .54$ ) ด้านการประสานงาน ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = .54$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = .47$ ) และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = .74$ ) ตามลำดับ

3. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ,  $SD = .50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมากในด้านการประสานงาน ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = .50$ ) ด้านความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = .48$ ) และด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = .78$ ) ส่วนความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ,  $SD = .71$ )

ตาราง 12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

| ความสามารถในการปฏิบัติงาน<br>ของบุคลากร | แหล่งความ<br>แปรปรวน | df | SS     | MS    | F      |
|-----------------------------------------|----------------------|----|--------|-------|--------|
| 1. ด้านความคิดสร้างสรรค์                | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | .835   | .417  | 1.821  |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 16.272 | .229  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 17.107 |       |        |
| 2. ด้านการประสานงาน                     | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | .714   | .357  | 1.381  |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 18.352 | .258  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 19.066 |       |        |
| 3. ด้านมนุษยสัมพันธ์                    | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | 2.834  | 1.417 | 3.455* |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 29.125 | .410  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 31.959 |       |        |
| 4. ด้านการใช้เทคโนโลยี<br>สารสนเทศ      | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | 4.124  | 2.062 | 3.972* |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 36.864 | .519  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 40.988 |       |        |
| รวมทั้งหมด                              | ระหว่างกลุ่ม         | 2  | 1.822  | .911  | 4.086* |
|                                         | ภายในกลุ่ม           | 71 | 15.826 | .223  |        |
|                                         | รวม                  | 73 | 17.648 |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 12 แสดงว่าบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงานไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันโดยรวมและรายด้าน โดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé Post Hoc Comparison) ได้ผลการทดสอบดังตาราง 13 - 15 ดังนี้

ตาราง 13 การเปรียบเทียบผลการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมเป็นรายคู่  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1  
ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน

| ประสบการณ์<br>ในการปฏิบัติงาน | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 15 ปี | 15 - 25 ปี | มากกว่า 25 ปี |
|-------------------------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 15 ปี                 | 3.85      | -             |            |               |
| 15 - 25 ปี                    | 4.02      |               | -          | *             |
| มากกว่า 25 ปี                 | 3.68      |               |            | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 13 แสดงว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบผลการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์  
เป็นรายคู่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1  
ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน

| ประสบการณ์<br>ในการปฏิบัติงาน | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 15 ปี | 15 - 25 ปี | มากกว่า 25 ปี |
|-------------------------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 15 ปี                 | 4.06      | -             |            |               |
| 15 - 25 ปี                    | 4.21      |               | -          | *             |
| มากกว่า 25 ปี                 | 3.79      |               |            | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 14 แสดงว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์มากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบผลการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรายคู่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน

| ประสบการณ์<br>ในการปฏิบัติงาน | $\bar{X}$ | ต่ำกว่า 15 ปี | 15 - 25 ปี | มากกว่า 25 ปี |
|-------------------------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 15 ปี                 | 3.70      | -             |            |               |
| 15 - 25 ปี                    | 3.79      |               | -          | *             |
| มากกว่า 25 ปี                 | 3.29      |               |            | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตาราง 15 แสดงว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 สรุปได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

#### สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

1. บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยมีดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 รวมประชากรทั้งสิ้น 103 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 80 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970 : 608) จากนั้นสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามมีจำนวน 45 ข้อ เพื่อใช้ สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบ เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) = 0.86 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาและคำแนะนำ ของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ โดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณา เห็นชอบ เมื่อปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความ เชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ให้บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 76 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแล้วคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมามีความสมบูรณ์ จำนวน 74 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.50 จากนั้นนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีเทสต์ (t-test) ทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé Post Hoc Comparison)

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยรวมในทุกด้านมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถของบุคลากรที่มากที่สุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือด้านการประสานงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรทุกกลุ่มอายุอยู่ในระดับมาก และเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี อายุ 40 - 50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปี ตามลำดับ ซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 - 50 ปีและบุคลากรอายุมากกว่า 50 ปี

2.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเล็กน้อย และพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

2.4 ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 15 ปี 15 - 25 ปี และมากกว่า 25 ปี อยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม โดยความสามารถของกลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 15 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 25 ปีเพียงเล็กน้อย และพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 15 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 25 ปีในทุกด้าน

3. การเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ในด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

3.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีอายุต่างกันพบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีอายุต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งคู่ที่แตกต่างกันคือ บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี กับบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี โดยที่บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

3.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันพบว่า โดยรวมมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา

ระดับปริญญาตรีมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

3.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันพบว่า โดยรวมมีความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งคู่ที่แตกต่างกันคือ บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี โดยที่บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปีมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี และเมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งคู่ที่ต่างกันคือ บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปีกับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี และพบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปีมีความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งสองด้านดังกล่าวสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี

## อภิปรายผล

ผลของการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายแยกตามความสามารถในการปฏิบัติงานในภาพรวมและในรายด้าน ดังนี้

1. บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า บุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญสูง เนื่องจากเป็นบุคลากรทางด้านการศึกษาประกอบกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีเป้าประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมืออาชีพ มีนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมวิทยากรใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรในสำนักงานให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกปัจจุบัน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. 2547 : 9-12) เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานที่ปฏิบัติให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้ความรู้ความสามารถที่ได้รับมาพัฒนาการศึกษา ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศให้มีคุณภาพ และเพื่อพัฒนาเยาวชนไทยให้มีคุณภาพ มีความสามารถพร้อมที่จะเผชิญกับภาวะการแข่งขันด้านต่าง ๆ ในเวทีโลก ซึ่งเป็นยุคของโลกที่ได้ชื่อว่าเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร หรือยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ และเพื่อส่งเสริมให้เยาวชนไทยมีความรู้ความสามารถทัดเทียมกับต่างประเทศได้ และที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ พอจะอภิปรายทีละด้านดังนี้

1.1 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีเป้าประสงค์ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมืออาชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. 2547 : 14) บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้อและส่งเสริมคุณลักษณะของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ต้องมีความรู้ในเรื่องที่ทำ และสามารถคาดคะเนเพื่อหาทางแก้ไขได้กรณีที่มีเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้น มีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ได้อย่างเหมาะสม เน้นให้บุคลากรมีกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ กล้านำและผลักดันการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสสังคมโลก และสังคมรอบด้านได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 38-39) ซึ่งผลของการมีเป้าประสงค์ดังกล่าวก็แสดงว่า บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลาการดังกล่าว จึงได้มีความพร้อมและสามารถปรับเปลี่ยนตนเอง ให้เป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของอารี พันธุ์ณี (2537 : 5) ที่กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์จะเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ และดังที่ดวงคำ ชันกลีกรรม (2537 : 21) กล่าวไว้ว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นเรื่องที่สมาชิกในองค์กรมีความเชื่อว่าควรจะเกิดจากสมาชิกในองค์กรมิใช่เป็นการปฏิบัติงานตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว และถ้าหากพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรเป็นรายข้อก็จะพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

1.2 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีเป้าประสงค์ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมืออาชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. 2547 : 14) ประกอบกับมาตรา 35 และ 36 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ที่ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา โดยให้อำนาจการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นกรรมการและเลขานุการ จึงทำให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษารองรับภารกิจรวมถึงงานธุรการ งานประสานงาน และงานบริหารทั่วไป (ไพฑูริย์ จัยสิน. 2546 : 4-7) และเมื่อวิเคราะห์พันธกิจตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติแล้ว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีคุณลักษณะเป็นหน่วยงานที่มีความสามารถเพียงพอที่จะส่งเสริมสนับสนุนประสานงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา (ดารี จิมสันเทียะ. 2546 : 33-34) ซึ่งผลของการมีเป้าประสงค์และภารกิจด้านการประสานงานดังกล่าวก็แสดงว่า บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในด้านการประสานงาน จึงได้มีความพร้อมและสามารถปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นผู้ที่มีความสามารถใน

การประสานงานได้ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของกิติมา ปรีดีติลล (2529 : 221 - 222) ที่กล่าวว่า การประสานงานเป็นกระบวนการที่ต้องจัดให้มีขึ้นทุกขั้นตอนของการบริหารงาน และถือว่าการประสานงานเป็นกระบวนการบริหารงานที่สำคัญที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และถ้าหากพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการประสานงานของบุคลากรเป็นรายข้อก็จะพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

1.3 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีเป้าประสงค์ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมืออาชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. 2547 : 14) ซึ่งผลของการมีเป้าประสงค์ดังกล่าวก็แสดงว่า บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการเขต 1 เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากว่าความสามารถในด้านมนุษยสัมพันธ์จะเป็นสิ่งที่ช่วยทำให้เกิดความรู้สึกเข้าใจกัน มีความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยกัน หรือผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานเขตก็ตาม เพื่อจะได้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและมีมิตรจิตต่อกัน (สุพัตรา สุภาพ. 2540 : 56) ดังคำกล่าวของ จินตนา ณ สงขลา (2537 : 7 - 8) ที่กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์มีความจำเป็นและความสำคัญมากสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคม คนที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมักจะประสบความสำเร็จได้รับความรักใคร่นิยมยกย่องและได้รับความร่วมมือทุกคนอยากเป็นมิตรด้วย และพูลสุข สังข์รุ่ง (2546 : 205-212) ได้กล่าวไว้ว่า ในองค์กรทุกประเภทจะมีบุคลากรทำงานอยู่ 3 กลุ่มคือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคลากรทั้ง 3 กลุ่มนี้จะต้องมีมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงจะทำให้งานในองค์กรสำเร็จตามที่ปรารถนาและทำให้การทำงานราบรื่น และปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และถ้าหากพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรเป็นรายข้อก็จะพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

1.4 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีเป้าประสงค์ที่เน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและมีความสามารถในการปฏิบัติงานระดับมืออาชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. 2547 : 14) ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2547 : 16-17) ที่กล่าวว่าโครงสร้างขององค์กรยุคใหม่ต้องทันสมัย มีความคิดในเชิงนวัตกรรม และมีความเชี่ยวชาญในโลกยุคข้อมูลข่าวสาร ต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ดำริ จิมสันเทียะ (2546 : 33-34) ที่ได้กล่าวไว้ว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษา

ควบคู่กับการดูแลสถานศึกษา เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ข่าวสาร และความสามารถของบุคลากรจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลของการมีเป้าประสงค์ดังกล่าวก็แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีความพร้อมและสามารถปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ในระดับมาก ดังคำกล่าวของสานิตย์ ภายผาด; ไชยา ภาวบุตร; และสุรศิลป์ มูลสิน (2542 : 6 - 7) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญมากในปัจจุบันและมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นในอนาคต เพราะเป็นเครื่องมือในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ และถือว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเป็นรายข้อก็จะพบว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์ ประมวลผล และแปลความหมายยังอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกับ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดทำข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และความสามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่โดยอาศัยการดัดแปลงและการประยุกต์ใช้สารสนเทศนั้นยังคงอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จะต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีอายุต่างกันไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 2 ที่ว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน หรืออาจจะกล่าวได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่ขึ้นอยู่กับอายุของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนุจรินทร์ รัชชกุล (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประสานงาน และงานวิจัยของสุจิตรา เกิดวุฒิพร (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารการศึกษาปฐมวัยด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดสร้างสรรค์ของผู้บริหารที่มีอายุต่างกันนั้นไม่แตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีอายุต่างกันนั้นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 2 ที่ว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับอายุของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของทิวสุตา ลีลาศิริคุณ (2545 : 23 - 25) ที่กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ โดยเฉพาะคำกล่าวของพรทิพย์ อนุชาติบุตร (2546 : 38) ที่กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีพฤติกรรมในการรับสิ่งใหม่ที่แตกต่างกัน กลุ่มบุคคลที่มีอายุระหว่าง 20 - 50 ปี ปรับตัวเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มบุคคลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งคำกล่าวนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี เป็นกลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ

ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก กลุ่มอายุ 40 - 50 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี เป็นกลุ่มที่มีความสามารถด้านนี้ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ จึงเป็นกลุ่มอายุที่น่าจะได้รับการพัฒนาและได้รับการฝึกอบรมมากเป็นพิเศษ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 3 ที่ว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนุจรินทร์ รัชชกุล (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประสานงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ของบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันนั้นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 3 ที่ว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ก็จะปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับหัวหน้างานหรือหัวหน้าฝ่าย ซึ่งต้องมีหน้าที่และภาระรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น จึงทำให้มีมนุษยสัมพันธ์ต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของจินตนา ณ สงขลา (2537 : 7 - 8) ที่กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ของบุคคลที่มีการศึกษาต่างกันย่อมมีความแตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแตกต่างกันไป โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในระดับผู้ปฏิบัติการ จึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งส่วนมากจะปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับ หัวหน้างานหรือหัวหน้าฝ่าย และสอดคล้องกับคำกล่าวของอดัม วอร์ชิงห์ (2547 : 90) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับหัวหน้างาน หัวหน้าสาขาวิชา หรือหัวหน้าฝ่าย จึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ ประเมินผล หรือสรุปงาน ซึ่งจะแตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาน้อยกว่าที่ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในระดับผู้ปฏิบัติการ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานหลายอย่าง เพราะต้องเป็นผู้จัดเตรียมเอกสารหรือทำรายงาน สรุปให้กับหัวหน้างาน จึงมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูง

2.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการประสานงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัันนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 4 ที่ว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการประสานงานแตกต่างกัน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการประสานงาน ไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนุจรินทร์ รัชชกุล (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า อยุธยาการไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประสานงาน และงานวิจัยของสุจิตรา เกตุฉิมพร (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารการศึกษาปฐมวัยด้านความคิดสร้างสรรค์ของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่างกันนั้นไม่แตกต่างกัน

ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัันนั้นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 4 ที่ว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดัม วอร์ชิงห์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน แต่ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์นั้นงานวิจัยของสุจิตรา เกตุฉิมพร (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสบการณ์ที่ต่างกันไม่ทำให้มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรแตกต่างกัน และจากคำกล่าวของทิพสุตา ลีลาศิริคุณ

(2545 : 23 - 25) ที่กล่าวว่า ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ โดยเฉพาะคำกล่าวของพรทิพย์ อนุชาติบุตร (2546 : 38) ที่กล่าวว่า ประสพการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ประสพการณ์การเรียนรู้ทั้งจากการเข้าศึกษาตามหลักสูตรหรือการอบรมระยะสั้น ล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จึงควรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรในด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี ควรได้รับการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 2 ด้าน ดังกล่าวมากเป็นพิเศษ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 15 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 15 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 15 - 25 ปี ส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรที่ทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระหว่างการทำงานอยู่เสมอ ทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี ซึ่งส่วนมากจะเป็นหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าหน่วยงาน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นครั้งคราว และส่วนใหญ่จะมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ปฏิบัติงานให้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของอุดม วงษ์สิงห์ (2547 : 91) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย เป็นบุคลากรกลุ่มที่ทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระหว่างการทำงานอยู่เป็นประจำ และบุคลากรที่มีประสบการณ์มากจะปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างาน ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติงานในปริมาณที่น้อยกว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานให้ จึงทำให้ผู้บริหารมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ ดังนั้น บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยจึงมีการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะประกอบด้วย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ใน 4 ด้าน คือด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ จึงควรมีการมอบหมายงาน และมีการวางแผนทำงานในเชิงรุก ให้สอดคล้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการจัดฝึกอบรมปฏิบัติการภายในหน่วยงาน การจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น ๆ และมีการพัฒนาอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เท่านั้น ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาศาบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่จะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรได้ถูกทิศทาง และส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรของประเทศให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรมทะเบียนการค้า. (2540). การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี. กรุงเทพฯ: กรมฯ.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.
- กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2547, มกราคม-มีนาคม). เทคโนโลยีกับการบริหาร. วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา. 16(49): 30-39.
- กิตติพงศ์ บาลโรย; และณัฐวุฒิ เรืองทอง. (2537). การประสานงานระหว่างผู้รับเหมางานก่อสร้างกับผู้รับเหมางานระบบ. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีติลล. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ: ธนะการพิมพ์.
- करचित्त มาลัยวงศ์. (2539). หนทางสู่อาชีพนักคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จินดนา ณ สงขลา. (2537). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยครูพระนคร.
- จุลชีพ เหมจำพรหมมินทร์. (2546). การศึกษาและพัฒนาคนสัมพันธ์กับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2544). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2548). เทคนิคการวิเคราะห์หาตัวชี้วัดความสามารถหลัก. สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2548, จาก <http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=109>
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์; และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2542). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2537). กลยุทธ์การพัฒนาคณะ : สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ..... (2539). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ..... (2540). กลยุทธ์การพัฒนาคณะ สำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตเอก.
- ดวงคำ ชันกลีกรรม. (2537). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. พิษณุโลก: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

- ดวงสมร กลิ่นเจริญ. (2545, กรกฎาคม-กันยายน). ผู้นำ : ความคิดสร้างสรรค์. วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา. 14(43): 46-49.
- ดำริ จิมสันเทียะ. (2545, ธันวาคม-2546, มกราคม). เขตพื้นที่การศึกษากับบุคลากรที่ต้องการ. วารสารประชาศึกษา. 53(2): 33-36.
- ถวิล อรัญเวศ. (2544, กุมภาพันธ์). นักบริหารมืออาชีพในยุคเขตพื้นที่การศึกษา. วารสารวิชาการ. 4(2): 15-19.
- ทิพสุดา สีลาศิริคุณ. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน; และสรวง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรพันธ์ คงนาวัง. (2545, กุมภาพันธ์). ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษา. วารสารวิชาการ. 5(2): 18-22.
- นพคุณ สุขสถาน. (2544, กรกฎาคม-กันยายน). ศิลปะการใช้ความคิดสร้างสรรค์กับการพัฒนาองค์กร. วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา. 13(39): 30-39.
- นิสดารัก เวชยานนท์. (2545). การประเมินบุคคล. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- นุจรินทร์ รัชกุล. (2538). การประสานงานภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ. สารนิพนธ์ รศ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- หนูม้วน ร่มแก้ว; และคนอื่น ๆ. (2542). บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรทางเทคโนโลยีทางการศึกษาของวิทยาลัยพลศึกษา. เชียงใหม่: วิทยาลัยพลศึกษา.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประดิษฐ์ คุณรัตน์. (2539). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประยุทธ์ ไทยธานี. (2541). ผลของการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ศูนย์พัฒนาหลักสูตร กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (ม.ป.ป.). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยครูสวนดุสิต .
- พรทิพย์ อนุชาติบุตร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ของผู้สูงวัย ในชมรมโอพีฟิฟาย*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). *แรงจูงใจกับการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้ง เฮ้าส์.
- พาทิศ พ่วงสัมฤทธิ์. (2545). *ผลการฝึกการคิดแบบหมวกหกใบที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาราชดำเนิน*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พูลสุข สังข์รุ่ง. (2544). *ปัจจัยในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ..... (2546). *มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โครงการศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ไพฑูรย์ จัยสิน. (2546, มิถุนายน-กรกฎาคม). *หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา*. *ประชาศึกษา*. 53(5): 6-14.
- ไพบูลย์ ฉิงทองคำ. (2540, สิงหาคม-กันยายน). *ศิลปะการแก้ปัญหาบุคลากร*. *วารสารข้าราชการ ครู*. 6(17): 2-11.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ระวิง เนตรโพธิ์แก้ว. (2542). *มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร.
- รังสิมันต์ วิจิตรธำรงค์ศักดิ์. (2543). *แนวทางการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รัชฎาวัลย์ บุญเดช. (2546). *พฤติกรรมและปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ที่ทำงานกับบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณินพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศจี อนันต์นพคุณ. (2542). *กลวิธีการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ*. สงขลา: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.

- ศรีสุรางค์ ทิณะกุล; และคนอื่น ๆ. (2542). *การคิดและการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: คอมฟอร์ม.
- ศิริพงษ์ เสงายน. (2547). *หลักการบริหารการศึกษา : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บั๊ก พอยท์.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทคนิค19.
- ศิริอร ชันธหัตถ์. (2544). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- สงวน ธานี. (2537). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล  
โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม.  
(จิตวิทยาการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.*
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2546).  
*การบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อาทิตย์  
โปรดักส์ กรุ๊ป.
- สมเกียรติ ขอบผล. (2546, มกราคม-มีนาคม). ยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อการปฏิรูป  
ระบบราชการ. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*. 15(45): 3-7.
- สมคิด บางโม. (2541). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ..... (2547). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จูนพับลิชชิง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร สุกตัญญู. (2541). *มนุษย์สัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2538). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร (ดอกหญ้า).
- ..... (2544). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ1991.
- สมศักดิ์ ภูวิภาดาธรรม. (2541). *เทคนิคการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 4.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมฤทัย แสงสุริยศิลป์. (2536). *การประเมินประสิทธิภาพการใช้และการยอมรับ  
เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
(บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร.*
- สานิตย์ กายาผาด; ไชยา ภาวบุตร; และสุรศิลป์ มูลสิน. (2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต.  
พิมพ์ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: คอมฟอร์ม.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. (2547). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ  
2548. สมุทรปราการ: สำนักงานฯ.*

- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). *การบริหารโรงเรียนตามแนวทางปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. (2540, มีนาคม). นโยบายและแนวทางการวิจัยของชาติ ฉบับที่ 5 (2540 - 2544). *วารสารข่าวสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ*. 38(417): 9-10.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2547). *การพัฒนาองค์กรและบุคลากร แนวคิดใหม่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี.
- สำนักพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2545). *เอกสารประกอบการศึกษด้วยตนเอง หลักสูตรผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- สุขุม เฉลยทรัพย์; และคนอื่น ๆ. (2544). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สุจิตรา เกิดวุฒิพร. (2541). *ความคิดเห็นของครูปฐมวัยที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารการศึกษาปฐมวัย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพัตรา สุภาพ. (2540). *บริหารงานมีประสิทธิภาพ (เล่ม 2)*. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- เสถียร อักษรชู. (2541). *รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ. (2546). *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารี พันธุ์ณี. (2537). *ความคิดสร้างสรรค์ การศึกษาและการสอน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เพ็ญบุญ.
- ..... (2546). *ฝึกให้คิดเป็น คิดให้สร้างสรรค์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไยโหม ครีเอทีฟ กรุป.
- อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อารีย์ ชุมณี. (2546). การศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความคิดสร้างสรรค์ และ มนุษย์สัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนวิชาสังคมศึกษา. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุดม วงษ์สิงห์. (2547). การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยนานาชาติซิลเลอร์-แสดมฟอร์ด. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุมาพร รังสิยานนท์. (2546). การศึกษาความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และคิดปัญหาของเด็ก ที่มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 จากการใช้ชุดฝึกความคิด การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหาร : ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. (2545). เทคโนโลยีการศึกษา : หลักการและแนวคิดสู่การปฏิบัติ. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Adams, Ray James. (1986). *Information Technology and Libraries : A Future for Academic Libraries*. London: Croom Helm.
- Albano, Charles. (1987). *The Effects of An Experimental Training Program on The Creative Thinking Abilities of Adults*. Doctor's Thesis: Temple University.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. 4<sup>th</sup> ed. New York: Harper & Row.
- Davis, K.; & Newstrom, J.W. (1989). *Human Behavior at Work: Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Dubard, John A. (1993). *Portable Computer Systems Implementation in a Law Enforcement Organization : A Study of the Relationships Among User Satisfaction, User Characteristics and MIS Success*. Ph.D.diss., The Florida State University.
- Gordon, Philip. (1999). *Management Information System International Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.

- Reilly, R.R.; & Lewis, E.I. (1983). *Educational Psychology*. New York: Macmillan.
- Schermerhorn, J.R.; Huntand, J.G.; & Osborn, R.N. (1988). *Management Organization Behavior*. 4<sup>th</sup>.ed. New York: John Wiley & Sons.
- Webster's. (1971). *New Twentieth Century Dictionary*. 2<sup>nd</sup>.ed. Cleveland and New York: Works.

## ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

คำชี้แจง แบบสอบถามมี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านความคิดสร้างสรรค์  
ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

ขอความกรุณาจากท่าน โปรดช่วยตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน  
อย่างแท้จริง แล้วส่งคืนผู้วิจัยด้วย ขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววิวารวรรณ เนตรทิพย์)

นิสิตปริญญาโท ภาควิชาพิเศษ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทางชีวสังคมของ  
บุคลากร ด้านอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านและพิจารณาแบบสอบถาม แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความ  
ที่เป็นจริงของท่าน

1. อายุ  
☐ ต่ำกว่า 40 ปี      ☐ 40 - 50 ปี      ☐ มากกว่า 50 ปี
2. วุฒิการศึกษา  
☐ ปริญญาตรี      ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน  
☐ ต่ำกว่า 15 ปี      ☐ 15 - 25 ปี      ☐ มากกว่า 25 ปี

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ในด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศ

2. ขอให้ท่านพิจารณาแบบสอบถามตามที่ปรากฏในแต่ละข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓  
ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเป็นการสอบถามถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ของท่านในปัจจุบันว่าท่านมีความคิดสร้างสรรค์ การประสานงาน มนุษย์สัมพันธ์ และการใช้  
เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย หรือน้อยที่สุด

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|        |                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1.     | ด้านความคิดสร้างสรรค์<br>สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนา<br>การปฏิบัติงานให้ดีขึ้น |                  |     |         |      |            |
| 2.     | สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาปรับใช้<br>ในการปฏิบัติงาน                           |                  |     |         |      |            |
| 3.     | สามารถคิดหาทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน<br>ได้อย่างถูกต้องและหลายทิศทาง                |                  |     |         |      |            |
| 4.     | สามารถศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ได้เสมอ                                           |                  |     |         |      |            |
| 5.     | สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน<br>ร่วมงาน                                      |                  |     |         |      |            |
| 6.     | สามารถศึกษางานของผู้อื่น และนำมาประยุกต์ใช้<br>กับงานของตนเองได้                     |                  |     |         |      |            |
| 7.     | สามารถเสนอแนะความคิดเห็นในการจัดกิจกรรม<br>ต่าง ๆ ของหน่วยงาน                        |                  |     |         |      |            |
| 8.     | สามารถนำเทคนิคหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ<br>มาใช้ในการปฏิบัติงาน                         |                  |     |         |      |            |
| 9.     | สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง<br>และรวดเร็ว                               |                  |     |         |      |            |
| 10.    | สามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น                                                            |                  |     |         |      |            |

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                                      | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|        |                                                                                                          | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 11.    | ด้านการประสานงาน<br>เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ                                         |                  |     |         |      |            |
| 12.    | สามารถทำความเข้าใจคำสั่งและนโยบายต่าง ๆ<br>ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว                                     |                  |     |         |      |            |
| 13.    | สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ<br>ที่เกี่ยวข้อง                                                   |                  |     |         |      |            |
| 14.    | สามารถสื่อสารการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน<br>ได้ถูกต้อง                                                    |                  |     |         |      |            |
| 15.    | สามารถจัดระเบียบงานของตนได้ชัดเจน<br>เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกันกับผู้อื่น                    |                  |     |         |      |            |
| 16.    | สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้อย่าง<br>สอดคล้องกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน                       |                  |     |         |      |            |
| 17.    | สามารถติดต่ออย่างไม่เป็นทางการกับผู้อื่น<br>เพื่อทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว<br>และคล่องตัว     |                  |     |         |      |            |
| 18.    | สามารถวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน<br>เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุ<br>วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน |                  |     |         |      |            |
| 19.    | สามารถใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยในการ<br>ติดต่อประสานงานกัน ได้รวดเร็วและถูกต้อง                     |                  |     |         |      |            |
| 20.    | สามารถเสนอแนะและแนะนำการปฏิบัติงาน<br>ให้กับผู้ร่วมงานได้                                                |                  |     |         |      |            |

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                                     | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|        |                                                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 21.    | ด้านมนุษยสัมพันธ์<br>เป็นผู้ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และมีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน              |                  |     |         |      |            |
| 22.    | ให้ความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน                                                      |                  |     |         |      |            |
| 23.    | ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของเพื่อนร่วมงาน                                                           |                  |     |         |      |            |
| 24.    | ยอมรับความรู้สึกร่วมกันของผู้ร่วมงานได้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกทางลบหรือทางบวก                           |                  |     |         |      |            |
| 25.    | รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ |                  |     |         |      |            |
| 26.    | มีสติและควบคุมอารมณ์ของตนได้                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 27.    | ใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้อื่นด้วยวาจาที่สุภาพ                                                           |                  |     |         |      |            |
| 28.    | สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น                                                                          |                  |     |         |      |            |
| 29.    | ยกย่องชมเชยผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจ                                                                     |                  |     |         |      |            |
| 30.    | สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข                                                           |                  |     |         |      |            |
| 31.    | เคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนตัวของผู้ร่วมงาน                                                              |                  |     |         |      |            |

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                     | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|        |                                                                                         | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 32.    | ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ                                                  |                  |     |         |      |            |
| 33.    | สังสรรค์กับผู้ร่วมงานเพื่อกระชับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน                               |                  |     |         |      |            |
| 34.    | ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล    |                  |     |         |      |            |
| 35.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์แปลความหมาย และประมวลผล                         |                  |     |         |      |            |
| 36.    | สามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศได้                                                         |                  |     |         |      |            |
| 37.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน                    |                  |     |         |      |            |
| 38.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม                           |                  |     |         |      |            |
| 39.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น                                  |                  |     |         |      |            |
| 40.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอข้อมูล และผลงานต่าง ๆ                              |                  |     |         |      |            |
| 41.    | สามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่โดยอาศัยการดัดแปลงและการประยุกต์ใช้สารสนเทศ |                  |     |         |      |            |

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|        |                                                                       | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 42.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อจัดทำข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ   |                  |     |         |      |            |
| 43.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน                |                  |     |         |      |            |
| 44.    | สามารถแนะนำวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ร่วมงานได้อย่างถูกต้อง |                  |     |         |      |            |
| 45.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการข่าวสารแก่สถานศึกษาในสังกัด   |                  |     |         |      |            |

## ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ดร.สุวิทย์ มุลคำ      ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
สมุทรปราการ เขต 1
2. ดร.มารศรี สุธานี      อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. นายชลิต เพ็ชรรัตน์      รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
สมุทรปราการ เขต 1
4. ว่าที่ ร.ท.สาโรช ยกให้      รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
สมุทรปราการ เขต 1
5. นางจริธร แหวนทอง      ศึกษานิเทศก์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

คำชี้แจง โปรดกรุณาอ่านและพิจารณาแบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรฉบับนี้ แล้วแสดงผลการพิจารณาของท่าน โดยกาเครื่องหมาย  
✓ ลงในช่อง “พิจารณา” ตามความเห็นของท่านดังนี้

|                          |     |                                     |
|--------------------------|-----|-------------------------------------|
| กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง | + 1 | ถ้าแน่ใจว่าข้อความนั้นใช้ได้แล้ว    |
| กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง | 0   | ถ้าไม่แน่ใจ                         |
| กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง | - 1 | ถ้าแน่ใจข้อความนั้นว่าไม่ตรงเนื้อหา |

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววิวารวรรณ เนตรทิพย์)

นิสิตปริญญาโท ภาคพิเศษ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                  | คะแนนพิจารณา |   |    | หมายเหตุ |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----------|
|        |                                                                                      | +1           | 0 | -1 |          |
| 1.     | ด้านความคิดสร้างสรรค์<br>สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนา<br>การปฏิบัติงานให้ดีขึ้น |              |   |    |          |
| 2.     | สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาปรับใช้<br>ในการปฏิบัติงาน                           |              |   |    |          |
| 3.     | สามารถคิดหาทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน<br>ได้อย่างถูกต้องและหลายทิศทาง                |              |   |    |          |
| 4.     | สามารถศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ได้เสมอ                                           |              |   |    |          |
| 5.     | สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน<br>ร่วมงาน                                      |              |   |    |          |
| 6.     | สามารถศึกษางานของผู้อื่น และนำมาประยุกต์ใช้<br>กับงานของตนเองได้                     |              |   |    |          |
| 7.     | สามารถเสนอแนะความคิดเห็นในการจัดกิจกรรม<br>ต่าง ๆ ของหน่วยงาน                        |              |   |    |          |
| 8.     | สามารถนำเทคนิคหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ<br>มาใช้ในการปฏิบัติงาน                         |              |   |    |          |
| 9.     | สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง<br>และรวดเร็ว                               |              |   |    |          |
| 10.    | สามารถพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น                                                            |              |   |    |          |

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                                      | คะแนนพิจารณา |   |    | หมายเหตุ |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----------|
|        |                                                                                                          | +1           | 0 | -1 |          |
| 11.    | ด้านการประสานงาน<br>เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ                                         |              |   |    |          |
| 12.    | สามารถทำความเข้าใจคำสั่งและนโยบายต่าง ๆ<br>ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว                                     |              |   |    |          |
| 13.    | สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ<br>ที่เกี่ยวข้อง                                                   |              |   |    |          |
| 14.    | สามารถสื่อสารการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน<br>ได้ถูกต้อง                                                    |              |   |    |          |
| 15.    | สามารถจัดระเบียบงานของตนได้ชัดเจน<br>เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกันกับผู้อื่น                    |              |   |    |          |
| 16.    | สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้อย่าง<br>สอดคล้องกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน                       |              |   |    |          |
| 17.    | สามารถติดต่ออย่างไม่เป็นทางการกับผู้อื่น<br>เพื่อทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว<br>และคล่องตัว     |              |   |    |          |
| 18.    | สามารถวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน<br>เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุ<br>วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน |              |   |    |          |
| 19.    | สามารถใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยในการ<br>ติดต่อประสานงานกัน ได้รวดเร็วและถูกต้อง                     |              |   |    |          |
| 20.    | สามารถเสนอแนะและแนะนำการปฏิบัติงาน<br>ให้กับผู้ร่วมงานได้                                                |              |   |    |          |

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                                     | คะแนนพิจารณา |   |    | หมายเหตุ |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----------|
|        |                                                                                                         | +1           | 0 | -1 |          |
| 21.    | ด้านมนุษยสัมพันธ์<br>เป็นผู้ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และมีความเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน              |              |   |    |          |
| 22.    | ให้ความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน                                                      |              |   |    |          |
| 23.    | ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของเพื่อนร่วมงาน                                                           |              |   |    |          |
| 24.    | ยอมรับความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกทางลบหรือทางบวก                                  |              |   |    |          |
| 25.    | รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ |              |   |    |          |
| 26.    | มีสติและควบคุมอารมณ์ของตนได้                                                                            |              |   |    |          |
| 27.    | ใช้ภาษาในการสื่อสารกับผู้อื่นด้วยวาจาที่สุภาพ                                                           |              |   |    |          |
| 28.    | สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น                                                                          |              |   |    |          |
| 29.    | ยกย่องชมเชยผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจ                                                                     |              |   |    |          |
| 30.    | สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข                                                           |              |   |    |          |
| 31.    | เคารพในสิทธิและเสรีภาพส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน                                                           |              |   |    |          |

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                             | คะแนนพิจารณา |   |    | หมายเหตุ |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----------|
|        |                                                                                                 | +1           | 0 | -1 |          |
| 32.    | ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ                                                          |              |   |    |          |
| 33.    | สังสรรค์กับผู้ร่วมงานเพื่อกระชับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน                                       |              |   |    |          |
| 34.    | ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บ<br>และรวบรวมข้อมูล        |              |   |    |          |
| 35.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์<br>แปลความหมาย และประมวลผล                             |              |   |    |          |
| 36.    | สามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศได้                                                                 |              |   |    |          |
| 37.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการ<br>จัดทำเอกสารต่าง ๆ ในการทำงาน                             |              |   |    |          |
| 38.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษา<br>ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม                               |              |   |    |          |
| 39.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ<br>ติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น                                      |              |   |    |          |
| 40.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการนำเสนอ<br>ข้อมูล และผลงานต่าง ๆ                                  |              |   |    |          |
| 41.    | สามารถใช้เทคโนโลยีในการสร้างข้อมูลขึ้นมาใหม่<br>โดยอาศัยการดัดแปลงและการประยุกต์ใช้<br>สารสนเทศ |              |   |    |          |

| ข้อที่ | ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร                                   | คะแนนพิจารณา |   |    | หมายเหตุ |
|--------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|---|----|----------|
|        |                                                                       | +1           | 0 | -1 |          |
| 42.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อจัดทำข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ   |              |   |    |          |
| 43.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน                |              |   |    |          |
| 44.    | สามารถแนะนำวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ร่วมงานได้อย่างถูกต้อง |              |   |    |          |
| 45.    | สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการข่าวสารแก่สถานศึกษาในสังกัด   |              |   |    |          |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                              |                                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                | นางสาววิวารวรรณ เนตรทิพวัลย์                                                        |
| วันเดือนปีเกิด               | วันที่ 15 ธันวาคม 2511                                                              |
| สถานที่เกิด                  | จังหวัดนครราชสีมา                                                                   |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน          | 34/2 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ<br>อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ 10270                 |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | นักวิชาการพัสดุ 6 ว.                                                                |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน         | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1<br>อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ 10270 |
| ประวัติการศึกษา              |                                                                                     |
| พ.ศ. 2530                    | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (พณิชยการ)<br>วิทยาลัยอาชีวศึกษานครราชสีมา                     |
| พ.ศ. 2536                    | บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช               |
| พ.ศ. 2540                    | รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช           |
| พ.ศ. 2548                    | การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                 |