

กระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาสารสนเทศ
การแลกเปลี่ยนความรู้และการถ่ายทอดความรู้
ของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Learning Process of Information Seeking,
Knowledge Sharing and Knowledge Transfer of Khonkaen
University's Supporting Staff

รุจิราลัย อุ่ณจันทร์¹
มาลี กาบมาลา²

Rujiralai Unjantee
Malee Kabmala

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาสารสนเทศการแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) การแสวงหาสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และด้านวางแผน เพื่อติดตามการดำเนินงาน

¹ สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Program of Information Management, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

² สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

ตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต (www), เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ กระบวนการค้นหาสารสนเทศส่วนใหญ่วางแผนและค้นหาสารสนเทศโดยการกำหนดข้อคำถาม คำค้น วลี สถานการณ์ต่างๆ จากประเด็นปัญหา/เรื่อง ที่ต้องการค้นหา 2) การแลกเปลี่ยนความรู้ บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน (Cross functional team) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การจัดเสวนา (Dialogue) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากฐานพี่ เพื่อนร่วมงาน และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook, Line, Google plus, E-mail, Blog เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นเสมอ 3) การถ่ายทอดความรู้ บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากฐานพี่ การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการเรียนรู้ร่วมกันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่ภายนอกคณะ/หน่วยงาน

คำสำคัญ: กระบวนการเรียนรู้ การแสวงหาสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดความรู้ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ABSTRACT

This survey research focused on exploring learning process in seeking information, knowledge sharing and transferring knowledge for work operations. Questionnaires were sent to 341 supportive staffs and 100% were filled and returned. The collected data were then analyzed by percentage, means, and standard deviations. The findings revealed that 1) the study sample sought for information on their work performances to make them more knowledgeable in performing their tasks, and information on planning for monitoring if their work operations were achieved as planned, i. e. work performance reports, the university's/divisions' annual reports. The information sources employed by the supportive staffs included Internet, and various agencies' websites. With regard to the information

seeking process, the sample formulated questions, search terms and phrases from the contents/topics they needed. In addition, the analysis of the data disclosed that 2) the majority of the supportive staffs exchanged their work experiences with their working team members and cross functional team members by arranging dialogues, learning from senior staffs, colleagues, and using electronic media, such as, Line, Google plus, E-mail, and Blogs for knowledge sharing; and 3) the majority of staffs were moved between jobs to gain experiences and learn from senior workers, and the work experiences were also distributed to staffs of other faculties/schools of the university.

Keywords: Learning Process, Information seeking, Knowledge exchange, Knowledge transfer, KhonKaen University's Supporting Staff

บทนำ

การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ กล่าวคือ องค์กรที่ทุกคนในองค์กรจะต้องเรียนรู้ร่วมกัน และปรับเปลี่ยนตัวเองอย่างต่อเนื่อง ในการพัฒนาให้ดีขึ้น โดยการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้และการใช้ความรู้เพื่อความสำเร็จขององค์กร และองค์กรจะต้องเสริมสร้างพลังให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เรียนรู้ในขณะทำงานคือ การเรียนรู้ไปด้วย ทำงานไปด้วย เรียนรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน ใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้และผลิตผลงานให้สูงสุด (Sapaichai, 20003) ตลอดจนสนับสนุนด้านการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในทุกระดับ มีการเรียนรู้ร่วมกัน นำความรู้มาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรได้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ และศักยภาพ เพราะเป็นรูปแบบของการบริหารที่เน้นการพัฒนาควบคู่กับการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์และทักษะระหว่างกันและกัน เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้อย่างดีเลิศ เหตุผลที่ต้องพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้น เพราะรูปแบบองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

เน้นการเรียนรู้เป็นสำคัญ มุ่งเน้นให้ทุกคนมีการเรียนรู้ และมีการคิดอย่างเป็นระบบ เป็นกระบวนการโดยการศึกษาหาความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น สามารถทำความเข้าใจ ในปรากฏการณ์ต่างๆ และมองว่าองค์กรต้องเป็นสถานที่ที่บุคลากรสามารถเพิ่มและพัฒนาทักษะความรู้ มุ่งเน้นบรรยากาศองค์กรให้บุคลากรมีการเรียนรู้ได้อย่างอิสระ บุคลากรทุกคนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน เรียนรู้ซึ่งกันและกันผ่านช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยี มีการใช้เทคโนโลยี มุ่งพัฒนาให้บุคลากรได้มีโอกาสรู้จักตนเอง องค์กรแห่งการเรียนรู้มองว่าบุคลากรจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ ถ้าองค์กรต้องคอยกำหนดว่าบุคลากรควรทำอะไรโดยที่บุคลากรไม่สามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ของตนเองได้แล้ว องค์กรจะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันให้กับคู่แข่ง เพราะฐานข้อมูลต่างๆ ได้เปลี่ยนจากฐานที่เป็นตัวงานมาเป็นฐานที่เน้นความรู้ องค์กรแห่งการเรียนรู้จะกำหนดให้ หัวหน้างาน ทำหน้าที่ในการสอนงาน แนะนำให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องเป็นหน้าที่หลักช่วยจัดกิจกรรม และสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นองค์กรที่กำหนดวิสัยทัศน์เป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ชี้นาระดับโลก เป้าหมายของวิสัยทัศน์เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำอันดับ 1 ใน 3 ของประเทศ อันดับ 1 ใน 80 ของเอเชีย อันดับ 1 ใน 400 ของโลก เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยแห่งคุณภาพ มหาวิทยาลัยแห่งการพัฒนาชุมชนและประเทศชาติ และมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการที่ดี Division office of the President Khon Kaen University (2011) ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นยังไม่บรรลุวิสัยทัศน์ได้ตามที่กล่าวไว้ และจากการศึกษาของ Puangkham (2008) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้เสนอแนวทางการกำหนดสมรรถนะหลัก อาทิเช่น การคิดเชิงระบบโดยการนำข้อมูลย้อนกลับจากประสบการณ์และการเรียนรู้จากคนอื่นมาประกอบ ความสนใจใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การแลกเปลี่ยนความรู้ในงานที่ปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงาน การนำวิชาการ ความรู้ เทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ สามารถสื่อสารข้อมูลและความคิดของตนเองกับบุคคลอื่น และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และกำหนดคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม อาทิเช่น การสืบค้นข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพของตนเองและองค์กร ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูล และใฝ่รู้ในการแสวงหาข้อมูล สารสนเทศ

จากเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว เพื่อที่บุคลากร
มีสมรรถนะที่ดี และขับเคลื่อนไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการกำหนดวิสัยทัศน์ดังกล่าว มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องดำเนินการ
เพื่อเตรียมความพร้อมที่เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังที่ Pedlar; et al (1991) ได้เสนอ
องค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าเป็นองค์กรที่ปฏิรูปเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างต่อเนื่องโดยต้องสร้าง
บรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดีและกระตุ้นทุกคนให้เรียนรู้ร่วมกันทั้งยังต้องสร้างและคำนึงถึง
ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงาน ส่วน Garvin (1993) ได้กล่าวไว้ว่า
องค์กรแห่งการเรียนรู้จะต้องเป็นองค์กรที่มีทักษะในการสร้างสรรค์และถ่ายโอนองค์ความรู้
รวมถึงสามารถปรับขยายพฤติกรรมที่สะท้อนถึง การเรียนรู้และการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ
และจากการวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแนวคิดของนักวิชาการหลายคน Goleman
(1980); Senge (1990); Garvin (1993); Spencer and Spencer (1993); Marquardt &
Reynolds (1994); Wood and Payne (1998) ; Kelley (1999) ; American Society for
Training and Development (2004) พบว่า การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้นั้น
เป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรให้สามารถผลิตผลงานไปพร้อมๆ กับการเรียนรู้ สังคม
ความรู้ พัฒนาวิธีการทำงาน และระบบงานขององค์กรไปพร้อมๆ กันเป็นหลักการพัฒนาดน
ที่ต่อเนื่อง และบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้มีลักษณะ ดังนี้ 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ /
(Achievement orientation) 2) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) 3) ภาวะผู้นำ
(Leadership) 4) การถ่ายโอนความรู้ (Knowledge transferring) 5) การทำงานเป็นทีม
(Teamwork) 6) การสร้างสัมพันธภาพ (Relation building) 7) มุ่งลูกค้า (Customer focus)
8) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem solving and decision making) 9) ความมุ่งมั่น
(Assertiveness) 10) พัฒนาผู้อื่น (Developing others) 11) การคิดวิเคราะห์ (Analytical
thinking) 12) การคิดแบบองค์รวม (Conceptual thinking) 13) มุ่งคุณภาพ ประสิทธิภาพ
และความถูกต้อง (Quality efficiency and accuracy) 14) การแสวงหาสารสนเทศและ
ความรู้ (Information seeking) 15) การรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี (Information and
technology literacy) 16) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล/กลุ่มบุคคล (Interpersonal/group)
17) ความยืดหยุ่น (Flexibility) 18) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)
19) ความรู้ที่เป็นสหวิทยาการ (Interdisciplinary) 20) ความคิดสร้างสรรค์ (Initiative)
21) ความตระหนักในตน (Self-awareness) 22) การพัฒนาตนเอง (Self-development)

23) ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร (Organization awareness) 24) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 25) ความชำนาญในวิชาชีพ (Technical expertise)

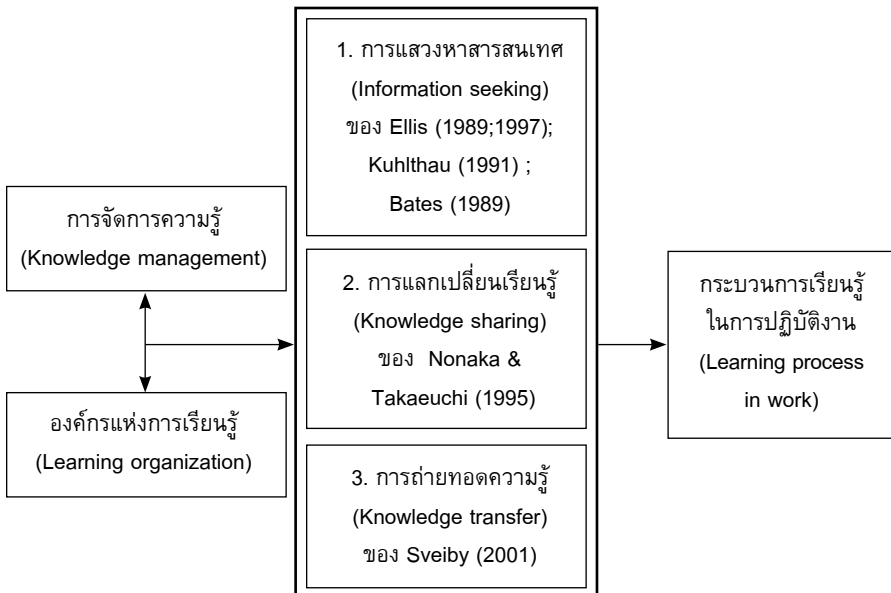
จะเห็นได้ว่าภารกิจที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น บุคลากรในองค์กรจะต้องมีทักษะหลายประการ ที่สำคัญคือทักษะการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ (Information seeking and knowledge) ทั้งนี้ในการแสวงหาสารสนเทศความรู้มีใช้เฉพาะการแสวงหาจากระบบสารสนเทศเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ และการถ่ายโอนสารสนเทศด้วย (Wilson, 1999)

บุคลากรสายสนับสนุนซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหาร การอำนวยความสะดวกและการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนวิชาการ การจัดกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารการศึกษาเพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่เป้าหมายและพันธกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและมากขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเห็นว่าการที่จะเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ เบื้องต้นมหาวิทยาลัยขอนแก่นจำเป็นต้องทราบกระบวนการเรียนรู้ที่เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของบุคลากรในการแสวงหาสารสนเทศและความรู้ เนื่องจากบุคลากรมีขอบเขตและระดับความรู้ การจดจำ ความถนัด และแนวทางการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน และบุคลากรมีการคิดเชิงระบบในการนำข้อมูลย้อนกลับจากประสบการณ์และการเรียนรู้จากการแลกเปลี่ยนความรู้และการถ่ายโอนความรู้ที่เป็นประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานกับคนอื่นมาประกอบ ความสนใจใฝ่รู้องค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อสังเคราะห์พัฒนาศักยภาพของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และการแลกเปลี่ยนความรู้และถ่ายโอนความรู้ซึ่งเป็นความรู้ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญที่มีอยู่ในตัวบุคคล และเป็นความองค์รู้ขององค์กร ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมต่อผลสำเร็จและการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้และสามารถนำองค์กรเข้าสู่การแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการเรียนรู้ในด้านการแสวงหาสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กรโดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์กรและการเรียนรู้ร่วมกันของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทันต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน การมีองค์กรแห่งการเรียนรู้จะทำให้องค์กรและบุคลากร มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล โดยบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้มีลักษณะ

อาทิเช่น การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ภาวะผู้นำ การถ่ายทอดความรู้ การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ การคิดแบบองค์รวมบูรณาการ การแสวงหาความรู้ การรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ การพัฒนาดตนเอง ความชำนาญในวิชาชีพ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญต่อบุคลากร เพื่อที่บุคลากรได้สร้างคุณค่าแก่ตนเองนั้นก็คือ ทุนมนุษย์ ที่บุคลากรสร้างคุณค่าแก่ตนเอง เพิ่มความรู้ความสามรถ ฝึกอบรมจนเชี่ยวชาญ เกิดทักษะความชำนาญ เกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา และเกิดการจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge management) การแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้กันในองค์กร

ตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย ประเภทบุคลากร ประเภทกลุ่มงาน ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และหน่วยงานที่สังกัด (คณะ ศูนย์ สถาบัน สำนัก)

ตัวแปรตามกระบวนการเรียนรู้ ประกอบด้วย

1. การแสวงหาสารสนเทศ (Information seeking) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ กระบวนการแสวงหาสารสนเทศ
2. การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing)) ประกอบด้วย ลักษณะของการแลกเปลี่ยน รูปแบบการแลกเปลี่ยน กิจกรรมการแลกเปลี่ยน ประโยชน์ของการแลกเปลี่ยนความรู้
3. การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge transfer) ประกอบด้วย ลักษณะการถ่ายทอดความรู้ กิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ เครื่องมือการถ่ายทอดความรู้ และการได้รับประโยชน์ในการถ่ายทอดความรู้

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คนจากจำนวนกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 2,313 คน ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิโดยสุ่มตามคณะหน่วยงาน และใช้การสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.98 ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

และส่วนที่ 2 กระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2559 – 15 มีนาคม 2559 และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 341 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นบุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 270 คน (ร้อยละ 79.2) และข้าราชการ จำนวน 71 คน (ร้อยละ 20.8)

บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่สังกัดคณะ จำนวน 238 คน (ร้อยละ 69.8) โดยแยกเป็นกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 12.3) กลุ่มวิทยาศาสตร์และสุขภาพ จำนวน 168 คน (ร้อยละ 49.3) กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 8.2) ส่วนบุคลากรสังกัดศูนย์/สถาบัน/สำนัก จำนวน 103 คน (ร้อยละ 30.2)

บุคลากรสายสนับสนุนจำนวนมากที่สุดปฏิบัติงานสังกัดงานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 งานการเงินและบัญชี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 13.8) งานการเจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 10.3) งานบริการการศึกษา จำนวน 30 คน (ร้อยละ 8.8) งานบริหารและธุรการ จำนวน 30 คน (ร้อยละ 8.8) งานสารบรรณ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 7.3) งานกิจการนักศึกษา จำนวน 22 คน (ร้อยละ 6.5) งานพัสดุ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 7.2) งานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.6) งานประชาสัมพันธ์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.3) งานกฎหมาย จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.1) งานวิเทศสัมพันธ์ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.8) งานบริการวิชาการและวิจัย จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.5) งานสารสนเทศ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.2)

บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัย ขอนแก่นตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 247 คน (ร้อยละ 72.4) ส่วนประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 6-10 ปีจำนวน 56 คน (ร้อยละ 16.4) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน

38 คน (ร้อยละ 11.1)

2. การแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

1) วัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

กระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าในภาพรวมมักมีการแสวงหาสารสนเทศระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) ด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) คือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.17$) เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.02$) เพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นเลิศ ($\bar{x} = 3.97$) เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยการวิจัย เช่น วิจัยสถาบัน (R2R) เป็นต้น ($\bar{x} = 3.74$) ด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) คือ เพื่อดำเนินการตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 4.44$) เพื่อประกอบการวางแผน และการจัดทำโครงการ เช่น แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 4.35$)

ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักและสังกัดคณะ มีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.17$ และ $\bar{x} = 4.16$ ตามลำดับ)

บุคลากรข้าราชการมีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.23$) อยู่ที่ยกระดับมากที่สุด ส่วนบุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัยอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$)

บุคลากรกลุ่มงานบริการวิชาการและงานวิจัย งานบริการการศึกษา งานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ มีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศงานในการปฏิบัติ อยู่ที่ยกระดับมากที่สุดคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.40, 4.37$ และ 4.22 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรกลุ่มงานการเงินและบัญชี งานบริหารและธุรการ งานการเจ้าหน้าที่งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ งานกฎหมาย งานสารสนเทศ งานสารบรรณมีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.19, 4.17, 4.17, 4.15, 4.14$ และ 4.00 ตามลำดับ)

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ 6 – 10 ปี และประสบการณ์ 1 – 5 ปี มีวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศอยู่ที่ระดับมากเช่นกันคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.18, 4.16 และ 4.11 ตามลำดับ)

ด้านการวางแผน บุคลากรที่สังกัดคณะมีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศอยู่ที่ระดับมากที่สุดคือ เพื่อติดตามการดำเนินงานตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ = 4.46) ส่วนบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก มีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศอยู่ที่ระดับมากที่สุดคือ เพื่อประกอบการวางแผน และการจัดทำโครงการ เช่น แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ = 4.42)

บุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการมีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ เพื่อติดตามการดำเนินงานตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ = 4.46 และ 4.39 ตามลำดับ)

บุคลากรกลุ่มงานพัสดุ งานวิเทศสัมพันธ์ งานบริการการศึกษา งานกฎหมายมีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศอยู่ที่ระดับมากที่สุดคือ เพื่อประกอบการวางแผน และการจัดทำโครงการ เช่น แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ = 4.52, 4.50, 4.47 และ 4.43 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรกลุ่มงานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ งานประชาสัมพันธ์ งานการเจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ งานกิจการนักศึกษา งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ งานบริหารและธุรการ มีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศอยู่ที่ระดับมากที่สุดคือ เพื่อติดตามการดำเนินงานตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ = 4.78, 4.63, 4.54, 4.48, 4.45, 4.43 และ 4.40 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 1 – 5 ปี ประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และประสบการณ์ 6 – 10 ปี มีวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศอยู่ที่ระดับมากที่สุดเช่นกันคือ เพื่อติดตามการดำเนินงานตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ = 4.53, 4.44 และ 4.39 ตามลำดับ)

2) แหล่งสารสนเทศที่แสวงหาในการปฏิบัติงาน

2.1) แหล่งสารสนเทศบุคคล

กระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.67) พบว่าแหล่งสารสนเทศบุคคล การสั่งสมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.94) โดยแหล่งสารสนเทศบุคคลที่ใช้คือ บุคลากรในหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานในกลุ่มงาน พี่เลี้ยง รุ่นพี่ เป็นต้น และผู้ที่เป็นเจ้าของเรื่อง/เกี่ยวข้องโดยตรง ($\bar{x}$ = 3.74) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน เช่น หัวหน้างาน ผู้อำนวยการฯ ($\bar{x}$ = 3.63)

บุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก และสังกัดคณะ มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศบุคคลในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกันคือ การสั่งสมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล ($\bar{x}$ = 4.03 และ 3.91 ตามลำดับ)

บุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศบุคคลในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือ การสั่งสมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล ($\bar{x}$ = 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ)

บุคลากรกลุ่มงานกฎหมาย งานกิจการนักศึกษา มีความต้องการแหล่งสารสนเทศบุคคลในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุดเช่นกันคือ การสั่งสมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล ($\bar{x}$ = 4.71 และ 4.27 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรกลุ่มงานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ งานการเจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ งานประชาสัมพันธ์ งานพัสดุ งานวิเทศสัมพันธ์ งานบริการวิชาการและงานวิจัย งานบริหารและธุรการ งานกิจการนักศึกษา งานสารสนเทศ งานการเงินและบัญชีอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือ การสั่งสมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล ($\bar{x}$ = 3.11, 3.64, 3.80, 3.92, 4.00, 4.00, 4.00, 4.00, 4.17, 4.25 และ 4.30 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ 1 – 5 ปี และประสบการณ์ 6 – 10 ปี มีความต้องการแหล่งสารสนเทศบุคคลในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือ การสั่งสมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล ($\bar{x}$ = 4.04, 3.76 และ 3.64 ตามลำดับ)

2.2) แหล่งสารสนเทศสถาบัน

กระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศสถาบันในภาพรวมระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) พบว่า หน่วยงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล ($\bar{x} = 3.86$) หน่วยงานราชการภายนอกมหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.57$)

บุคลากรสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือ หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล ($\bar{x} = 3.94$) ส่วนบุคลากรที่สังกัดคณะมีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากคือ คือหน่วยงานของตนเอง ($\bar{x} = 3.86$)

บุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกันคือ หน่วยงานของตนเอง ($\bar{x} = 3.93$ และ 3.70 ตามลำดับ)

บุคลากรงานสารสนเทศมีความต้องการแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุดเช่นกันคือ หน่วยงานของตนเอง และหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล ($\bar{x} = 4.25$ เท่ากัน) ส่วนบุคลากรงานบริการวิชาการ และงานวิจัย งานสารบรรณ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ หน่วยงานของตนเอง และหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล ($\bar{x} = 4.00$ และ 3.68 ตามลำดับ) บุคลากรงานกฎหมาย งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ งานบริหารและธุรการ งานบริการการศึกษา งานการเจ้าหน้าที่ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากคือ หน่วยงานของตนเอง ($\bar{x} = 3.90, 3.71, 3.85, 3.97$ และ 4.11 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 6 – 10 ปี และ 1 – 5 ปีมีความต้องการแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากคือ หน่วยงานของตนเอง ($\bar{x} = 4.00$ และ 3.79 ตามลำดับ) ส่วนประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการแหล่งสารสนเทศสถาบันในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากคือ หน่วยงานของตนเอง และหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล ($\bar{x} = 3.87$ เท่ากัน)

2.3) แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน

กระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.46$) พบว่า หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$)

บุคลากรสังกัดคณะและสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกันคือ หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ($\bar{x} = 3.66$ และ 3.64 ตามลำดับ)

บุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือ หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ($\bar{x} = 3.66$ และ 3.65 ตามลำดับ) และโทรทัศน์ เคเบิลทีวี โทรทัศน์ออนไลน์ ($\bar{x} = 3.49$ และ 3.48 ตามลำดับ)

บุคลากรงานพัสดุ งานกฎหมาย งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ งานกิจการนักศึกษา งานบริหารและธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานประชาสัมพันธ์มีความต้องการแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกันคือ หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ($\bar{x} = 3.29, 3.57, 3.57, 3.73, 3.74, 3.86, 3.87$ และ 3.88 ตามลำดับ) บุคลากรงานวิเทศสัมพันธ์ งานสารสนเทศ งานอาคารและสถานที่และยานพาหนะมีความต้องการแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกันคือ หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ วิทยุวิทยุออนไลน์ และโทรทัศน์ เคเบิลทีวี โทรทัศน์ออนไลน์ ($\bar{x} = 3.67, 3.75$ และ 3.89 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี ประสบการณ์ 6 – 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกันคือ หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ($\bar{x} = 3.74, 3.77$ และ 3.62 ตามลำดับ) และโทรทัศน์ เคเบิลทีวี โทรทัศน์ออนไลน์ ($\bar{x} = 3.66, 3.46$ และ 3.47 ตามลำดับ)

2.4) แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) พบว่า อินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงาน

ต่างๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ Social Network เช่น Google, Blog, Twitter, Facebook และกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$)

บุคลากรที่สังกัดคณะและสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุดเช่นกันคือ อินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ เช่น สกอ กพร กพ., สมศ วช เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ($\bar{x} = 4.37$ และ 4.33 ตามลำดับ)

บุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุดเช่นกัน คือ อินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ เช่น สกอ กพร กพ., สมศ วช เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ($\bar{x} = 4.37$ และ 4.30 ตามลำดับ)

บุคลากรกลุ่มงานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ งานบริการ การศึกษา งานวิเทศสัมพันธ์ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารและธุรการ งานประชาสัมพันธ์ งานกิจการนักศึกษา งานการเงินและบัญชี งานกฎหมาย งานสารสนเทศ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุดเช่นกันคือ อินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ เช่น สกอ กพร กพ., สมศ วช เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ($\bar{x} = 4.25, 4.30, 4.33, 4.37, 4.53, 4.63, 4.68, 4.68, 4.71$ และ 4.75 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรงานงานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ งานบริการวิชาการ และงานวิจัย มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือ Social Network เช่น Google, Blog, Twitter, Facebook และกลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.00$ เท่ากัน)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และ 1 – 5 ปี มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุดเช่นกันคือ อินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ เช่น สกอ, กพร, กพ., สมศ, วช, เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ($\bar{x} = 4.21, 4.39$ และ 4.32 ตามลำดับ)

2.5) แหล่งสารสนเทศอื่นๆ

กระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก คือ การสัมมนาและการศึกษาดูงาน ($\bar{x} = 3.83$ เท่ากัน) การประชุมและการฝึกอบรม ($\bar{x} = 3.81$ และ 3.82 ตามลำดับ)

บุคลากรที่สังกัดคณะและสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก มีการแสวงหาแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือ การสัมมนา และ การศึกษาดูงาน ($\bar{x} = 3.83$ เท่ากัน) การประชุมและการฝึกอบรม ($\bar{x} = 3.82$ และ 3.81 ตามลำดับ)

บุคลากรสังกัดพนักงานมหาวิทยาลัย มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือ การสัมมนาและการศึกษาดูงาน ($\bar{x} = 3.89$) ส่วนบุคลากรข้าราชการ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือการประชุมและการฝึกอบรม ($\bar{x} = 3.66$)

บุคลากรงานการเจ้าหน้าที่ งานกิจการนักศึกษา งานประชาสัมพันธ์ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอื่นๆในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือ การประชุมและการฝึกอบรม ($\bar{x} = 4.14, 3.86$ และ 3.75 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรงานสารสนเทศ งานการเงินและบัญชี งานบริการการศึกษา งานบริหารและธุรการ งานสารบรรณ งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอื่นๆในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือการสัมมนาและการศึกษาดูงาน ($\bar{x} = 4.50, 4.23, 3.77, 3.77, 3.72$ และ 3.65 ตามลำดับ) บุคลากรงานวิเทศสัมพันธ์ งานบริการวิชาการและวิจัย งานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ งานพัสดุ มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอื่นๆในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือ การประชุม การสัมมนา การฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน ($\bar{x} = 3.57, 3.89, 4.00$ และ 4.17 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี มีความต้องการแหล่งสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกันคือ การสัมมนาและการศึกษาดูงาน ($\bar{x} = 3.86$ เท่ากัน) ส่วนบุคลากรประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือการสัมมนาและการศึกษาดูงาน ($\bar{x} = 3.82$ เท่ากัน) และประสบการณ์การทำงาน 1 – 5 ปี มีความต้องการแหล่งสารสนเทศอื่นๆในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือ การประชุมและการฝึกอบรม

($\bar{x}$ = 3.87 เท่ากัน)

3) กระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

กระบวนการเรียนรู้ในกระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.62) พบว่า กำหนดข้อคำถาม คำค้น วลี สถานการณ์ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.03) รองลงมาคือ สืบหาข่าวสารบัญชีของเอกสาร บทนำเอกสาร ตระขี้นรายการอ้างอิงของเอกสาร ($\bar{x}$ = 3.85) แยกแยะสารสนเทศโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ/เอกสาร/วารสาร ความทันสมัยของสารสนเทศ ฯลฯ ($\bar{x}$ = 3.65) ตรวจสอบ เปรียบเทียบ ความถูกต้องของเนื้อหาสารสนเทศ ที่ได้รับ เช่น เปรียบเทียบเนื้อหาสารสนเทศ ความถูกต้อง ความสอดคล้องและขอบเขตเนื้อหาสารสนเทศที่ตรงกับการแสวงหา ($\bar{x}$ = 3.53)

บุคลากรที่สังกัดคณะและสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก มีกระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานหน่วยงานอยู่ในระดับมากเช่นกันคือ กำหนดข้อคำถาม คำค้น วลี สถานการณ์ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.03 เท่ากัน) และสืบหาข่าวสารบัญชีของเอกสาร บทนำเอกสาร ตระขี้นรายการอ้างอิงของเอกสาร ($\bar{x}$ = 3.87 และ 3.81 ตามลำดับ)

บุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการ มีกระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานหน่วยงานอยู่ในระดับมากเช่นกันคือ กำหนดข้อคำถาม คำค้น วลี สถานการณ์ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.06 และ 3.90 ตามลำดับ) และสืบหาข่าวสารบัญชีของเอกสาร บทนำเอกสาร ตระขี้นรายการอ้างอิงของเอกสาร ($\bar{x}$ = 3.86 และ 3.79 ตามลำดับ)

บุคลากรงานสารสนเทศ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานกฎหมาย กระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานหน่วยงานอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกันคือ กำหนดข้อคำถาม คำค้น วลี สถานการณ์ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.75, 4.17, 4.26 และ 4.17 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรงานกิจการนักศึกษา งานบริหารและธุรการ งานวิเทศสัมพันธ์ งานบริการวิชาการและวิจัย งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ งานบริการการศึกษา งานพัสดุ กระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานหน่วยงานอยู่ในระดับมาก คือ กำหนดข้อคำถาม คำค้น วลี สถานการณ์ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.18, 4.17, 4.17, 4.00, 3.89, 3.87 และ 3.76 ตามลำดับ) บุคลากรงานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ กระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานหน่วยงานอยู่ในที่

ระดับน้อย คือ ตรวจตราสารสนเทศที่ค้นหาได้ตรงกับความต้องการ และอ่านเพื่อนำสารสนเทศไปใช้ หรือการนำเสนอสารสนเทศที่ต้องการ ($\bar{x}$ = 2.56 เท่ากัน)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ 6 – 10 ปี และประสบการณ์ 1 – 5 ปี มีกระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานหน่วยงานอยู่ที่ระดับมากเช่นกัน คือ กำหนดข้อคำถาม ค่าค้น วิธีสถานการณ์ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศ ($\bar{x}$ = 4.11, 3.86 และ 3.71 ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 กระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

กระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	ระดับการค้นหา		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1) การกำหนดข้อคำถาม ค่าค้น วิธี สถานการณ์ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศ	4.03	0.91	มาก
2) การสำรวจหน้าสารบัญของเอกสาร บทนำเอกสาร ตระขี้นรายการอ้างอิงของเอกสาร	3.85	0.95	มาก
3) การแยกแยะสารสนเทศโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ/เอกสาร/วารสาร ความทันสมัยของสารสนเทศ ฯลฯ	3.65	0.97	มาก
4) การตรวจตราสารสนเทศที่ค้นหาได้ตรงกับความต้องการ เช่น จำนวน ประเภท รูปแบบ สารสังเขป ว่าเนื้อหาตรงกับที่ต้องการ/คาดหวัง	3.46	0.88	มาก
5) การอ่านเพื่อนำสารสนเทศไปใช้ เช่น สกิดิ คำกล่าวหรือคำพูด ผลการศึกษา ฯลฯ หรือการนำเสนอสารสนเทศที่ต้องการ	3.49	0.82	มาก
6) การตรวจสอบ เปรียบเทียบ ความถูกต้องของเนื้อหาสารสนเทศที่ได้รับ เช่น เปรียบเทียบเนื้อหาสารสนเทศ ความถูกต้อง ความสอดคล้องและขอบเขตเนื้อหาสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	3.53	0.93	มาก
7) การยุติการค้นหา/การค้นหาล้ำ นำผลการค้นหาเป็นผลการค้นหาใหม่ โดยกำหนดข้อคำถามใหม่เพื่อดำเนินการค้นหาซ้ำอีกครั้ง	3.50	0.87	มาก
8) การเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิงหรือบรรณานุกรม/เอกสารอ้างอิง/ web link และนำรายการอ้างอิงดังกล่าวไปขยายการค้นหาสารสนเทศต่อ	3.46	1.05	มาก
รวมเฉลี่ย	3.62	0.92	มาก

3. การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน

การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) พบว่า การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงาน ข้ามสายงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) รองลงมาคือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การจัดเสวนา เช่น กลุ่มเสวนากลุ่มย่อยภายในหน่วยงาน เป็นต้น ($\bar{x} = 3.86$) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่ เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.74$) การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook, Line, Google plus, E-mail, Blog เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นเสมอ ($\bar{x} = 3.66$)

บุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงาน ข้ามสายงาน ($\bar{x} = 3.92$) ส่วน บุคลากรที่สังกัดคณะ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่ เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.73$)

บุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับ ทีมงาน/เพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน ($\bar{x} = 3.93$ และ 3.70 ตามลำดับ)

บุคลากรงานสารสนเทศ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงาน ข้ามสายงาน และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การจัดเสวนา เช่น กลุ่มเสวนากลุ่มย่อยภายในหน่วยงาน เป็นต้น ($\bar{x} = 4.25$ เท่ากัน) ส่วนบุคลากรงานบริการ การศึกษา งานวิเทศสัมพันธ์ งานสารบรรณ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่ เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.03, 4.00$ และ 3.84 ตามลำดับ) บุคลากรงานการเจ้าหน้าที่ งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก คือ การแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน ($\bar{x} = 4.11$ และ 3.85 ตามลำดับ) และบุคลากรงานอาคารและสถานที่และยานพาหนะ มีการแลกเปลี่ยน ความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย คือ การพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ หรือเทคนิคที่ใช้ในการทำงานกับผู้อื่นอยู่เสมอ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงาน

กับเพื่อนร่วมงานหลังจากงานประสบความสำเร็จภายในหน่วยงาน/กลุ่มงาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน/กลุ่มงาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่, เพื่อนร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยการเล่าเรื่อง ให้เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = 2.44 เท่ากัน)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี ประสบการณ์ 1 – 5 ปี มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน ($\bar{x}$ = 4.00 และ 3.76 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการจัดเสวนา เช่น กลุ่มเสวนากลุ่มย่อยภายในหน่วยงาน เป็นต้น ($\bar{x}$ = 3.87 เท่ากัน)

ตารางที่ 2 การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการค้นหา		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1) การพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ หรือเทคนิคที่ใช้ในการทำงานกับผู้อื่นอยู่เสมอ	3.63	0.89	มาก
2) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานหลังจากงานประสบความสำเร็จภายในหน่วยงาน/กลุ่มงาน	3.52	0.89	มาก
3) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานผ่านการประชุมภายในหน่วยงาน/กลุ่มงาน	3.42	1.05	มาก
4) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่, เพื่อนร่วมงาน	3.74	0.80	มาก
5) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน (Cross functional team)	3.88	0.75	มาก
6) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการจัดเสวนา (Dialogue) เช่น กลุ่มเสวนากลุ่มย่อยภายในหน่วยงาน เป็นต้น	3.86	0.76	มาก

การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการค้นหา		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
7) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เช่น ชุมชนการเงินและการคลัง, ชุมชนงานนโยบายและแผน, ชุมชนงานประกันคุณภาพ, ชุมชน HR (การเจ้าหน้าที่) เป็นต้น	3.57	0.86	มาก
8) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในเวทีการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge forum) เช่น เวทีการแลกเปลี่ยนความรู้ KKU show and Share ฯลฯ	3.48	0.94	มาก
9) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยการเล่าเรื่อง (Story telling) ให้เพื่อนร่วมงาน	2.90	0.92	ปานกลาง
10) การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook, Line ,Google plus, E-mail, Blog เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นเสมอ	3.66	0.76	มาก
11) การแลกเปลี่ยนความรู้จะช่วยพัฒนาความรู้ เพิ่มพูนความสามารถในการทำงานของท่าน	3.24	0.96	ปานกลาง
12) การแลกเปลี่ยนความรู้จะเกิดนวัตกรรมหรือความรู้ใหม่ๆ แนวคิด/เทคนิค/วิธีการใหม่ๆในการทำงานของท่าน	3.49	0.82	มาก
รวมเฉลี่ย	3.53	0.87	มาก

4. การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน

การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) พบว่า การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) รองลงมาคือ การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน ($\bar{x} = 4.14$) การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการเรียนรู้ร่วมกันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่ภายนอกคณะ/หน่วยงาน เช่น การเป็นวิทยากรบรรยายให้แก่หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.83$) การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการศึกษางานด้วยตนเอง และการได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากผู้บังคับบัญชาเล่าประสบการณ์การทำงาน ในเรื่องกระบวนการแนวคิดในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.81$)

บุคลากรที่สังกัดคณะ และสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก มีการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมาก คือ การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจาก

รุ่นพี่ ($\bar{x}$ = 4.33 และ 4.37 ตามลำดับ)

บุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย และข้าราชการ มีการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่ ($\bar{x}$ = 4.37 และ 4.30 ตามลำดับ)

บุคลากรงานบริการวิชาการและวิจัย มีการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือการเชิญผู้มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญภายในมหาวิทยาลัยมาถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ความรู้ใหม่ๆ เทคนิคใหม่ๆ แก่บุคลากร ($\bar{x}$ = 5.00) ส่วนบุคลากรงานสารสนเทศ งานกฎหมาย การเงินและบัญชี งานกิจการนักศึกษา งานประชาสัมพันธ์ งานบริหารและธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริการการศึกษา งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ มีการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่ ($\bar{x}$ = 4.75, 4.71, 4.68, 4.68, 4.63, 4.53, 4.37, 4.30 และ 4.25 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรงานวิเทศสัมพันธ์ มีการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ ได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่ และการได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 4.33)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ประสบการณ์ 1 – 5 ปี ประสบการณ์ 6 – 10 ปี มีการถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับมากที่สุด คือ การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่ ($\bar{x}$ = 4.39, 4.32 และ 4.21 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการค้นหา		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1) การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่	4.35	0.73	มากที่สุด
2) การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน	4.14	0.79	มาก

การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการค้นหา		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
3) การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการเรียนรู้แบบข้ามสายงานในหน่วยงาน	2.93	1.23	ปานกลาง
4) การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการศึกษางานด้วยตนเอง	3.81	0.85	มาก
5) การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการเรียนรู้ร่วมกันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์	3.83	0.83	มาก
6) การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากผู้บังคับบัญชาเล่าประสบการณ์การทำงาน ในเรื่องการปฏิบัติ กระบวนการแนวคิดในการปฏิบัติงาน	3.81	0.85	มาก
7) มีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่ภายนอกคณะ/หน่วยงาน เช่น การเป็นวิทยากรบรรยายให้แก่หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย	3.83	0.83	มาก
8) หน่วยงานได้เชิญผู้มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญภายในมหาวิทยาลัยมาถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ความรู้ใหม่ๆ เทคนิคใหม่ๆ แก่บุคลากร	3.21	1.14	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.74	0.91	มาก

อภิปรายผล

กระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศในด้านการปฏิบัติ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และด้านวางแผน เพื่อติดตามการดำเนินงานตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ กระบวนการค้นหาสารสนเทศส่วนใหญ่วางแผนและค้นหาสารสนเทศโดยการกำหนดข้อคำถาม คำค้น วิธี สถานการณ์ต่างๆ จากประเด็นปัญหา/เรื่อง ที่ต้องการค้นหา การแลกเปลี่ยนความรู้ บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับทีมงาน/เพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ใน

การปฏิบัติงานการจัดเสวนา การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่ เพื่อนร่วมงาน และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook, Line, Google plus, E-mail, Blog เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นเสมอ และการถ่ายทอดความรู้บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่ การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการเรียนรู้ร่วมกันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่ภายนอกคณะ/หน่วยงาน

1. การแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นเลิศ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานโดยการวิจัย เช่น วิจัยสถาบัน (R2R) เป็นต้น ด้านการวางแผน เพื่อติดตามการดำเนินงานตามแผน เช่น รายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการวางแผน และการจัดทำโครงการ เช่น แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ/ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผน เช่น รายงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อการวางแผนด้านการเงิน เช่น แผนกลยุทธ์ทางการเงินของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย รายงานงบประมาณเงินแผ่นดิน/เงินรายได้ รายงานสถานการณ์ทางการเงินประจำปี เป็นต้น เพื่อการวางแผนการใช้ทรัพยากร เช่น อาคารสถานที่ พัสดุ จะเห็นได้ว่าลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นลักษณะของงานประจำ (Routine) ประกอบด้วย งานด้านการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ตามกลุ่มงาน และงานการวางแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ โครงการการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และการประกันคุณภาพของหน่วยงาน เป็นต้น การแสวงหาสารสนเทศจึงสอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ Garvin (1993) ที่ชี้ให้เห็นว่าการใช้ข้อมูล สารสนเทศ เป็นฐานในการตัดสินใจและใช้เครื่องมือทางสถิติในการจัดการข้อมูลและการอนุมานไปสู่ข้อสรุป ซึ่งวิธีการนี้ทำให้มีการคิดเป็นระบบมากขึ้นหัวใจสำคัญของการแก้ปัญหาอย่างมีระบบคือการเปลี่ยนแนวคิดของบุคลากรในองค์กร โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดที่ถูกต้องและเที่ยงตรง ทำให้ข้อค้นพบเป็น การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและมีประโยชน์ต่อการดำเนินการกิจกรรมขององค์กรซึ่งแต่ละ

องค์กรจะมีกิจกรรมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างสรรค์ระบบงานและกระบวนการจัดกิจกรรมให้เข้าสู่การดำเนินงานประจำวันขององค์กรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการแสวงหาสารสนเทศดังกล่าวบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดคณะศุนย์ สถาบัน สำนัก ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับแหล่งสารสนเทศบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการสังสม ประสพการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานในกลุ่มงานที่เลี้ยง รุ่นพี่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Nonaka & Takeuchi (1995) ที่ระบุว่า แหล่งสารสนเทศบุคคลเป็นแหล่งสะสมความรู้ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความรู้โดยนัย เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ เป็นความรู้ที่ฝังในตัวบุคคล นอกจากนี้บุคลากรสายสนับสนุนยังให้ความสำคัญกับแหล่งสารสนเทศสถาบัน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของตนเอง หรือหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ เช่น สกอ, กพร, กพ. , สมศ, วช, เป็นลำดับรองลงมา และข้อสังเกตจากการศึกษาพบว่า แหล่งสารสนเทศห้องสมุดมีบุคลากรสายสนับสนุนใช้แหล่งสารสนเทศดังกล่าวในการปฏิบัติงานสารสนเทศน้อยและความรู้ส่วนใหญ่เป็นสารสนเทศและความรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดดังกล่าว และให้ความสำคัญกับแหล่งสารสนเทศที่เป็นผู้ผลิตข้อมูลสารสนเทศที่เป็นเจ้าของข้อมูลเพราะมีความน่าเชื่อถือ และใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ และ Social Network เช่น Google, Blog, Twitter, Facebook ส่วนแหล่งสารสนเทศอื่นๆ พบว่ามีการแสวงหาสารสนเทศจากการสัมมนาและการศึกษาดูงาน การประชุมและการฝึกอบรม เนื่องจากแหล่งสารสนเทศดังกล่าวในปัจจุบันนี้สามารถเข้าถึงอย่างสะดวกและรวดเร็ว และมีสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Pharchaiphet (2014) แหล่งสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแหล่งที่ต้องการ 4 แหล่ง คือ แหล่งสารสนเทศบุคคล แหล่งสารสนเทศสถาบัน แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน พบว่า แหล่งสารสนเทศบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีการแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ คือ แหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงาน Social network เช่น Blog, Tweeter, Facebook ซึ่งสอดคล้องกับแหล่งสารสนเทศที่บุคลากรแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรจะแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต (www) เป็นส่วนใหญ่เนื่องจากแหล่งสารสนเทศ

จากอินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงาน Social network ต่างๆ ในปัจจุบันนี้สามารถเข้าถึงอย่างสะดวกและเป็นข้อมูลที่ใหม่ทันสมัยและเป็นเจ้าของข้อมูลโดยตรง

ขณะที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก มีความเป็นเลิศด้านการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไว้ในปีพุทธศักราช 2558 (Division office of the President Khon Kaen University, 2011) ในระยะแรกของการเตรียมความพร้อมเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการทำวิจัยของบุคลากรสายผู้สอนในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนนั้นจะอยู่ในระยะถัดมา และมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนและเพิ่มงบประมาณด้านการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนในการทำวิจัยสถาบันจากงานประจำ (Routine to Research: R2R) เพิ่มมากขึ้น และได้จัดทำวารสารวิจัยสถาบัน มข.เมื่อปีพ.ศ. 2556 โดยกำหนดออก 3 ฉบับต่อปีเพื่อรองรับผลงานวิจัยที่จะตีพิมพ์เผยแพร่เพื่อรองรับการเผยแพร่งานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนจึงส่งผลต่อวัตถุประสงค์การแสวงหาสารสนเทศด้านการบริหารงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นบางครั้งไม่สามารถหาสารสนเทศที่ต้องการได้ บุคลากรสายสนับสนุนได้สร้างสารสนเทศด้วยตนเอง ในกรณีที่ไม่มีสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการทำวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ เพราะในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรต้องทำหน้าที่สนับสนุน และต้องหาวิธีเพื่อช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานที่กำลังทำอยู่บรรลุสามารถดำเนินงานต่อไปได้ สารสนเทศที่ต้องการบางอย่างอาจเป็นเรื่องใหม่และไม่มี จึงจำเป็นต้องสร้างสารสนเทศขึ้นด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงาน ซึ่งมีรายละเอียดของทักษะการจัดการข้อมูลในแต่ละระดับ ดังนี้ (Staff Planning Department and Personal Development Khon Kaen University, 2011) ระดับที่ 1 สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และพร้อมใช้ รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน เป็นต้น ระดับที่ 2 มีทักษะระดับที่ 1 และสามารถวิเคราะห์ และประเมินผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องระดับที่ 3 มีทักษะระดับที่ 2 และสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ นำเสนอทางเลือก ระบุข้อดี ข้อเสีย ฯลฯ โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่ได้ ระดับที่ 4 มีทักษะระดับที่ 3 และสามารถพยากรณ์ หรือสร้างแบบจำลอง

เพื่อพยากรณ์ หรือตีความโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่ระดับที่ 5 มีทักษะระดับที่ 4 และสามารถออกแบบเลือกใช้หรือประยุกต์วิธีการในการจัดทำแบบจำลองต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

กระบวนการค้นหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุนได้มีการกำหนดข้อคำถาม คำค้น วลี จากสถานการณ์ที่ต้องการค้นหาสารสนเทศ สืบหาข่าวสารบัญชีของเอกสาร บทนำเอกสาร ตระขันธ์รายการอ้างอิงของเอกสาร แยกแยะสารสนเทศโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ชื่อหนังสือ/เอกสาร/วารสาร ความทันสมัยของสารสนเทศ ฯลฯ และตรวจสอบ เปรียบเทียบ ความถูกต้องของเนื้อหาสารสนเทศที่ได้รับ เช่น เปรียบเทียบเนื้อหาสารสนเทศ ความถูกต้อง ความสอดคล้องและขอบเขตเนื้อหาสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ทั้งนี้ตามที่ คณะกรรมการบริหารงานบุคคล ประจำมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดแนวทางการประเมิน ไว้ว่าเป็นความใฝ่รู้ที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่ากระบวนการเรียนรู้ในการแสวงหาสารสนเทศยังอยู่ในระดับเบื้องต้นเท่านั้น (Division Office of the President Khon Kaen University, 2011) คือ 1) ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว 2) ถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูลพฤติกรรมในการแสวงหาสารสนเทศ เช่น (1) ศึกษา รวบรวมแหล่งข้อมูลที่จะสืบเสาะหาข้อมูลในรูปแบบต่างๆ (2) ทราบแหล่งข้อมูลที่จะสืบเสาะหาข้อมูล 3) มีวิธีการสืบเสาะหาข้อมูลโดยการถามผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูล 4) มีกระบวนการกลั่นกรองข้อมูลที่ต้องการประกอบการตัดสินใจในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน 5) มีข้อมูลในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

2. การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนใหญ่การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานคือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับทีมงานเพื่อนร่วมงานข้ามสายงาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการจัดเสวนา เช่น กลุ่มเสวนากลุ่มย่อยภายในหน่วยงาน เป็นต้น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจากรุ่นพี่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Garvin (1993) การเรียนรู้จากบุคคลอื่นการเรียนรู้ทั้งหมดมิได้เกิดจากการคิดไตร่ตรองอย่างมีระบบและการวิเคราะห์ของตนเองเท่านั้น

การเรียนรู้อาจเกิดได้จากการศึกษาสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมขององค์กรการเรียนรู้จากผู้อื่น ต้องเปิดใจกว้างรับฟังยอมรับการวิจารณ์จากทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือแม้กระทั่ง คู่แข่งเพื่อนำมาปรับปรุงตนเองและปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป ทั้งนี้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต้อง ทำกลุ่มเล็กหรือกลุ่มย่อยดังที่ Pasakyed (2002) ได้กล่าวว่าการแลกเปลี่ยนความรู้จำเป็นต้องเกิดจากความเต็มใจของทั้งสองฝ่าย ไม่สามารถบังคับกันได้ เพราะหากคนหรือผู้รับ ความรู้นั้น ไม่มีความกระตือรือร้นและไม่ซึมซับเอาความรู้การแลกเปลี่ยนความรู้ที่ประสบ ผลสำเร็จก็จะไม่เกิดขึ้น สำหรับวิธีการหรือรูปแบบที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนความรู้ส่วนใหญ่ จะเป็นการประชุมสัมมนา และการอบรม ซึ่งรูปแบบดังกล่าวจะเป็นการเรียนรู้ในลักษณะ ของการถ่ายทอดจากผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในเรื่องนั้น มากกว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยน ความรู้ร่วมกันของบุคลากรแต่ละคน และยังเป็นกิจกรรมที่เป็นกลุ่มใหญ่มากกว่ากลุ่มย่อย ซึ่งกิจกรรมในลักษณะกลุ่มใหญ่ ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงและบุคลากรส่วนใหญ่จะเป็นฝ่ายรับฟังเพียงอย่างเดียว

การแลกเปลี่ยนความรู้บุคลากรใช้สื่อดิจิทัล เช่น Facebook, Line ,Google plus, E-mail, Blog เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นเสมอ การพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยน ทรรศนคติ หรือเทคนิคที่ใช้ในการทำงานกับผู้อื่นอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ Hooff & Ridder (2004); Langaopak (2005) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ การแลกเปลี่ยนความรู้สามารถทำได้ง่ายยิ่งขึ้น อาจรวมถึงระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย เพราะ ในภาพรวมเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้คนสามารถค้นหาความรู้ ดึงเอาความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดระเบียบต่างๆ ด้วยคอมพิวเตอร์และเครื่องมือเทคโนโลยี สารสนเทศต่างๆ ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และเครื่องมือเทคโนโลยี สารสนเทศต่าง ๆ และ Matin Alvan, Jandaghi & Pashazadeh (2010) ชี้ให้เห็นว่า การออกแบบรูปแบบการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ หน่วยงานด้านการปกครองโดยการระบุปัจจัยที่ส่งเสริม พบว่า เทคโนโลยีมีผลต่อการแลกเปลี่ยน ความรู้ของบุคลากร เพราะบุคลากรสามารถแลกเปลี่ยน เข้าถึงประสบการณ์และอำนาจ ความสะดวกระหว่างกันผ่านระบบออนไลน์ได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อเทคโนโลยีมีผล ต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ของบุคลากร และกระบวนการเรียนรู้ผ่านช่องทาง (Channel) เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), กระดานข่าว (Forum) กระดานแสดงความคิดเห็น (Discussion board) เว็บบล็อก (Web blog), Groupware: Share point เป็นต้น

(Chaowanecnot, 2011)

การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เช่น ชุมชนการเงินและการคลัง ชุมชนงานนโยบายและแผน ชุมชนงานประกันคุณภาพ ชุมชน HR (การเจ้าหน้าที่) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน หลังจากงานประสบความสำเร็จภายในหน่วยงาน/กลุ่มงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1990) องค์กรที่เรียนรู้จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision) ซึ่งจะเป็นกรอบความคิด เกี่ยวกับสภาพในอนาคตขององค์กรที่ทุกคนในองค์กรมีความปรารถนา ร่วมกันช่วยกันสร้างภาพอนาคตของหน่วยงานที่ทุกคนจะทุ่มเทหนักแรงกายแรงใจกระทำให้เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การเรียนรู้เริ่ม ทดลองสิ่งใหม่ๆ ของคนในองค์กร เป็นไปในทิศทาง หรือกรอบแนวทางที่มุ่งไปสู่จุดเดียวกัน และในองค์กรที่เรียนรู้จะต้องมีการเรียนรู้ร่วมกัน เป็นทีม (Team learning) คือการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์และทักษะวิธีคิดเพื่อ พัฒนาภูมิปัญญาและศักยภาพของทีมงานโดยรวม มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ถ่ายทอด ข้อมูลในระหว่างกันและกัน ทั้งในเรื่องของความรู้ใหม่ๆ ที่ได้มาจากการค้นคิด หรือจาก ภายนอกและภายใน การเรียนรู้เป็นทีมนี้ยังควรครอบคลุมไปถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับการ ทำงานร่วมกันเป็นทีมด้วย ซึ่งการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องนี้ ก็จะช่วยให้การทำงานร่วมกัน ในองค์กรมีความเป็นทีมที่ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกแต่ละคนสามารถแสดงศักยภาพที่มี อยู่ออกมาได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Probst, Raub, & Romhardt (2000) การกำหนดประเด็นความรู้เป็นการกำหนดชนิดของความรู้ หรือ ประเด็นความรู้ที่ต้องการ แลกเปลี่ยน เพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติงานหรือกลยุทธ์ขององค์กร เป็นการหาว่า องค์กรความรู้หลักขององค์กรคืออะไร (Core competency) ซึ่งการวางเป้าหมายของความรู้ จะเป็นตัวกำหนดทิศทางของกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการกำหนดว่า ความรู้ ใดมีความสำคัญต่อองค์กร และจะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรผู้นำความรู้ไป ใช้ (Henry, 2003; CEN, 2004)

3. การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นการได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากรุ่นพี่ การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในการหมุนเวียนงานในหน่วยงาน การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการเรียนรู้ร่วมกันและแลกเปลี่ยน

ประสบการณ์ และมีการถ่ายทอดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่ภายนอกคณะ/หน่วยงาน เช่น การเป็นวิทยากรบรรยายให้แก่หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย การได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานโดยการศึกษางานด้วยตนเอง และการได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานจากผู้บังคับบัญชาเล่าประสบการณ์การทำงาน ในเรื่องการปฏิบัติกระบวนการแนวคิดในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าการถ่ายทอดความรู้ส่วนใหญ่เป็นการเล่าประสบการณ์ ยังไม่เห็นวิธีการที่หลากหลายจะผลการเรียนรู้จากการถ่ายทอดดังแนวคิดของ Garvin (1993) การถ่ายทอดความรู้ต้องมีการเผยแพร่อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทำให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรอย่างไม่หยุดนิ่ง การถ่ายทอดความรู้มีหลายวิธี เช่น การพูด การเขียน การศึกษาดูงาน เป็นต้น การถ่ายทอดความรู้ต้องมีการติดตามผลการเรียนรู้ในองค์กรด้วยเพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนของการพัฒนาด้านความรู้จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนำไปพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน

การถ่ายทอดความรู้ส่วนใหญ่เป็นการถ่ายทอดภายในหน่วยงาน ไม่มีการสร้างเครือข่ายการถ่ายทอดความรู้ภายนอกองค์กรและความสามารถของพนักงานองค์กร เทคนิคของผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย เป็นการดำเนินการเพื่อแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ดังที่ Sveiby (2001) ได้เสนอกระบวนการถ่ายทอดความรู้ โดยเชื่อมโยงองค์ความรู้จากแหล่งต่างๆ มีความสัมพันธ์ 3 ส่วน 1) โครงสร้างภายนอกองค์กร (External structure) เป็นการดำเนินการเพื่อแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความสามารถและประสบการณ์ระหว่างลูกค้า และหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับภายนอกองค์กร เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และการนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของลูกค้า และหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับภายนอกองค์กรมาใช้ในการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในองค์กร และนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร โดยการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กรกับลูกค้า ผู้จัดหาวัตถุดิบในการผลิต และชุมชน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์เกี่ยวกับตัวสินค้า และหรือการบริการ รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะลูกค้า เพื่อนำมาประเมิน และปรับปรุงสินค้าและบริการต่อไป 2) โครงสร้างภายในองค์กร (Internal Structure) เป็นการดำเนินการเพื่อแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการบูรณาการระบบบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร คือการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรในภาพรวม เป็นการดำเนินการเพื่อ

แสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ถูกจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลความรู้ภายในองค์กร ไปพัฒนาพนักงานแต่ละคนในองค์กรไปสู่ขีดสมรรถนะของแต่ละบุคคลในองค์กร และการถ่ายทอดความรู้จากโครงสร้างภายในองค์กรไปสู่โครงสร้างภายนอกองค์กร เป็นการดำเนินการเพื่อแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการนำระบบบริหารจัดการภายในองค์กรที่ดี ไปใช้ในการพัฒนาลูกค้า หรือผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร 3) ด้านความสามารถของบุคคล (Individual competence) เป็นความสามารถของพนักงานองค์กร เทคนิคของผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย เป็นการดำเนินการเพื่อแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ในทุกองค์กรมักจะมีบุคลากรที่มีสมรรถนะ หรือขีดความสามารถที่แตกต่างกัน วิธีการที่จะให้บุคลากรในองค์กรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในความรู้ความสามารถที่ตนเองมีให้กับบุคคลอื่นในองค์กรเดียวกัน อาจทำได้โดยให้มีการทำงานเป็นกลุ่ม การหมุนเปลี่ยนงานกัน มีการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรภายในองค์กรไปสู่โครงสร้างภายนอกองค์กร เป็นการดำเนินการเพื่อแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ของบุคลากรภายในองค์กร ไปใช้ในการพัฒนาความรู้ลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร การถ่ายทอดความรู้จากขีดสมรรถนะของบุคลากรไปสู่โครงสร้างภายในขององค์กร เป็นการดำเนินการเพื่อแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการรวบรวมและจัดเก็บความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของพนักงานแต่ละบุคคลให้อยู่ในระบบฐานข้อมูลความรู้ภายในองค์กร หลายองค์กรจะมีการจัดทำคลังข้อมูลความรู้ เพื่อที่จะสามารถให้บุคลากรแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ในองค์กรได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. กระบวนการเรียนรู้การที่จะไปสู่มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ การแสวงหาสารสนเทศและรู้เป็นทักษะพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาพบว่าบุคลากรยังมีทักษะการแสวงหาสารสนเทศระดับต้นๆ ซึ่งควรพัฒนาทักษะการแสวงหาสารสนเทศระดับสูงตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งนี้การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นเป็นกระบวนการพัฒนาคนในองค์กรให้สามารถผลิตผลงานไปพร้อมๆ กับการเรียนรู้สั่งสมความรู้ พัฒนาวิธีการทำงานและระบบงานขององค์กรไปพร้อมๆ กันเป็นหลักการพัฒนาคนที่ต่อเนื่อง สร้างกระบวนการเรียนรู้

เรื่องทักษะสารสนเทศขั้นสูง

2. กระบวนการการเรียนรู้การที่จะไปสู่มหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดความรู้ ควรกำหนดควรกำหนดองค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้และการถ่ายทอดความรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเดียวกันให้มากขึ้น และสร้างบรรยากาศการทำงานเพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และการถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรอย่างแท้จริง และจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้การศึกษาหาความรู้ของบุคลากรเป็นประจำ และใช้รูปแบบที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้มากกว่าการรับความรู้การติดตามผลของการเรียนรู้ของบุคลากรและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะการทำวิจัย

1. ควรศึกษาประเมินทักษะการรู้สารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน เพราะเป็นทักษะพื้นฐานของการเรียนรู้ที่ต้องแสวงหาสารสนเทศและความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน

2. ควรศึกษาความรู้และกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนในแต่ละตำแหน่งงาน เพราะในแต่ละตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้ที่มีความแตกต่างกันออกไปแต่ละสายงาน โดยหากมีการแลกเปลี่ยนความรู้ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน องค์กรก็จะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง

References

- American Society for Training and Development. (2004). **Competency study: Mapping the future**. USA: ASTD Press.
- Bates, Maecia J. (1989). **The Design of browsing and Berrypicking Techniques for the online search interface**. Retrieved July 25, 2009, from <http://www.gseis.ucla.edu/faculty/bates/Berrypicking.html>
- CEN. (2004). **European guide to good practice in knowledge management-part1:Knowledge management framework**. Retrieved April 12, 2009, from <http://cenftp1.cenorm.be/PUBLIC/CWAs/e-Europe/KM/CWA14924->

01-2004-Mar.pdf.

- Division Office of the Office of the President Khonkaen University. (2011). **Strategic management of Khon Kaen University 2012-2015**. Khon Kaen: Khon Kaen Printing.
- Ellis, D. (1989). A behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, 45(2), 171–212.
- Ellis, D. (1997). Modeling the information seeking patterns of engineering research scientists in an industrial environment. **Journal of Documentation**, 53(4), 385.
- Garvin, D.A. (1993). Building a learning organization. **Harward Business Review**, July August : 778-779.
- Goleman D. 1980. **Emotional Intelligence: Why It can Matter More Than IQ** . New York: Bantam Books
- Henry, D.S. (2003). **Knowledge management in a professional service firm**. Ph.D.dissertation, department of instructional systems technology, Indiana University.
- Hooff, B.V. & Ridder, J.A. (2004). Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. **Journal of Knowledge Management**, 8(6), 117-130.
- Kelley, R. E. (1999). **How to be a star at work: Nine breakthrough strategies you need to succeed**. New York: Times Business.
- Khomsan Phanchaipheth. (2014). **Information behavior for working of KhonKaen University's supporting staff**. Master of Arts Thesis in Information Management, Graduate School, KhonKaen University.
- Kuhlthau, Carol Collier. (1991). **The information seeking process (ISP): A search for meaning rather than answers**. Retrieved July 5 2009, from http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/information_seaech_process.htm
- Marquardt, M. and Reynolds, A. (1994). **The Global learning organization**. NewYork : Irwin.

- Matin, H.Z., Alvan, S.Z., Jandaghi, G.R., & Pashazadeh, Y. (2010). Designing and clarifying knowledge sharing model in administrative agencies to improve the performance. **European journal of economics, finance and administrative science**, Issue 22.
- Nonaka, I. & Takeuchi, H. (1995). **The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation**. Oxford: Oxford University Press.
- Paphot pasakyed (2002). **Knowledge Management (KM), LO driving**. Bangkok: Yaimai.
- Pedlar, M., Burgoyne, J., & Boydell, T. (1991). **The Learning company. A strategy for sustainable development**. Maidenhead: McGraw-Hill.
- Pismai Puangkham. (2008). **Competency of supporting staff at Khon Kaen University**. Master of Arts Thesis in Development Administration. Graduate School, Khon Kaen University.
- Pratheep Sapaichai (2003) **School administrators and research institutes to create learning organizations**. Bangkok: Pikwan Graphic
- Probst, G., Raub, S. and Romhardt, K. (2000). **Managing knowledge building blocks for success**. England: John Wiley & Sons.
- Senge, P.M. (1990). **The fifth discipline: The art and practice of the learning organization**. New York: Doubleday Currency.
- Spencer, L. M. & Spencer. S. M. (1993). **Competence at work**. New York: John Wiley & Son. Cited in Siriwaiprapan, S. 2003. A Working model of employee competence in the Thai workplace: What constitutes employee competence. **Thai Journal of Public Administration**, 2(1), 123-135
- Staff Planning Department and Personnel Development Khonkaen University. (2011). **Criteria for performance assessment of Khon Kaen University Personnel**. Khon Kaen: Khon Kaen Printing.

- Suwan Langsaopak. (2005). **Knowledge management**. Bangkok: Pon Printing.
- Sveiby, K.E.. (2001). A knowledge-based theory of the firm to guide in strategy formulation. **Journal of Intellectual Capital**, 2(4), 344-358.
- Wilson, T.D. (1999). Models in information behaviour research. **Journal of Documentaion**, 55(3), 249-270.
- Witshayawat Chaowaneerananat. (2001). **Development of first-line managers skills in telecommunication orivate organization: A Case study of sale and service managers' Thai Telephone & Telecommunication (Public) Co., Ltd.** An Independent Study Report for the Master of of Arts in Development Adminstration. Graduate School, Khon Kaen University.
- Wood, R., & Payne, T. (1998). **Competency based recruitment and selection a practical Guide**. England: New York House Typographic Ltd.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Huper and Row Publication.