

ชื่อเรื่อง	แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ผู้วิจัย	พุทธชาติ พรหมบุรณย์
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.สุทิศา ซองเหล็กนอก
ปริญญา	วท.ม. (วิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ศึกษาปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเพื่อเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยมีการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 รวบรวมข้อมูลบริบทหน่วยงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปัจจัยเอื้อให้เกิดการเรียนรู้ ประชากรที่ใช้ คือ บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วย ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระยะที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ประกอบด้วย หัวหน้าในหน่วยงาน และผู้ที่รับผิดชอบภาระงานสำเร็จการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ การสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใช้การพูดคุยแบบเผชิญหน้า (ร้อยละ 100) รองลงมาใช้วิธีพูดคุยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (ร้อยละ 80.55) การพูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 69.44) การพูดคุยผ่านการประชุม (ร้อยละ 66.66) และการศึกษาจากเอกสารหรือคู่มือ (ร้อยละ 44.44)

2. ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มี 3 ระดับ คือ (1) ระดับองค์กร ปัจจัยเอื้อที่มีบทบาทมาก ($\bar{x}=3.91$) คือ ผู้นำองค์กร ($\bar{x}=4.08$) วัฒนธรรมองค์กร ($\bar{x}=4.02$) วิสัยทัศน์องค์กร ($\bar{x}=3.96$) โครงสร้างองค์กร ($\bar{x}=3.95$) เทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร ($\bar{x}=3.83$) กลยุทธ์องค์กร ($\bar{x}=3.79$) บรรยากาศองค์กร ($\bar{x}=3.78$) ตามลำดับ (2) ระดับบุคคล ปัจจัยเอื้อที่มีบทบาทมาก ($\bar{x}=4.06$) คือ คุณลักษณะของพนักงาน ($\bar{x}=4.13$)

ความเชื่อใจ ($\bar{x}=3.93$) ตามลำดับ (3) ระดับกระบวนการ ปัจจัยเอื้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$) โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.00$) รองลงมา คือ มีการติดตามผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.78$) และมีการนำผลที่ได้จากการติดตามมาวิเคราะห์และสรุปผลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.67$)

3. แนวทางที่จะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เครือข่ายงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้ง 4 แห่ง โดยมีเครื่องมือและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน คือ การพูดคุยแบบเผชิญหน้าและผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ นอกจากนี้ต้องอาศัยปัจจัยเอื้อสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3 ระดับ คือ (1) ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ประกอบด้วย 1.1) วิสัยทัศน์ ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงวิสัยทัศน์ 1.2) กลยุทธ์ สร้างโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 1.3) ผู้นำ ให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1.4) โครงสร้าง มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1.5) วัฒนธรรม มีความเอื้อเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 1.6) บรรยากาศ กระตุ้นให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น 1.7) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (2) ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล ประกอบด้วย 2.1) คุณลักษณะพนักงาน มีทักษะการสื่อสารและมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 2.2) ความเชื่อใจ มีการแบ่งปัน/แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ (3) ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ประกอบด้วย 3.1) การวัดและประเมินผล มีการติดตามผลและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน

คำสำคัญ : การจัดการความรู้, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

TITLE	Guidelines on the Exchange of Knowledge and Learning Ideas about Managing or Working at the Academic Promotion and Registration Affairs of Rajamangala University of Technology Isan
AUTHOR	Phutthachad Phromburom
ADVISOR	Dr.Sutisa Songleknok
DEGREE	M.Sc. (Information Science and Technology)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2019

ABSTRACT

This research aimed to investigate the factors in and gain guidelines on the exchange of knowledge and learning ideas about managing or working at the Academic Promotion and Registration Affairs of Rajamangala University of Technology Isan. The study was divided into two phases. Phase 1 was to gather the information about the contexts of the department in order to gain the factors which were suitable for the exchange of knowledge and learning ideas. The population adopted for the investigation in this phase included 40 administrative and operational personnel in the Academic Promotion and Registration Affairs. The instrument used was the semi-structured interview form. The statistics employed consisted of frequency, percentage, mean and standard deviation. In phase 2, the guidelines on the exchange of knowledge and learning ideas about the Academic Promotion and Registration Affairs were presented to nine experts who were the task heads and the persons who were in charge of educational graduation. The methodological tool employed in this phase was a group discussion. The statistic used was content analysis.

The study revealed these results:

1. In order to share or exchange knowledge and learning ideas about managing or working at the Academic Promotion and Registration Affairs, these approaches or channels were employed by the personnel: face to face communication,

100%; social network, 80.55%; telephone conversation, 69.44%; meeting discussions, 66.66%; and reading from handbooks, 44.44%.

2. Factors contributed to the exchange of knowledge and learning ideas about managing or working at the Academic Promotion and Registration Affairs could be categorized into three levels: organizational ($\bar{X}=3.91$), personal ($\bar{X}=4.06$), and procedural levels ($\bar{X}=3.81$). Of the organizational level, these factors were ranked from the most to the least degrees of their contributions: the organizational leaders ($\bar{X}=4.08$), organizational culture ($\bar{X}=4.02$), vision of the organization ($\bar{X}=3.96$), organizational structure ($\bar{X}=3.95$), information technology of the organization ($\bar{X}=3.83$), organizational strategies ($\bar{X}=3.79$), and organizational atmosphere ($\bar{X}=3.78$). Regarding the individual or personal level, these factors were found to contribute to the exchange of knowledge and learning ideas about managing or working at the Academic Promotion and Registration Affairs: the staff qualifications or qualities ($\bar{X}=4.13$) and trust in the person ($\bar{X}=3.93$). About the procedural level, these factors were ranked from the highest to the lowest degrees of their contributions: regular work system improvement ($\bar{X}=4.00$), constant follow on of the exchange of knowledge and learning ideas about managing or working at the Academic Promotion and Registration Affairs ($\bar{X}=3.78$), analysis and conclusion of the results gained from the follow on ($\bar{X}=3.67$).

3. Some guidelines were given for the exchange of knowledge and learning ideas about managing or working at the Academic Promotion and Registration Affairs in all four campuses of Rajamangala University of Technology Isan. They included providing tools and methodologies which were appropriate for communications in the contexts of Rajamangala University of Technology Isan either by communicating face to face or talking via social network. In addition, all three levels of the contributing factors must be taken for consideration. In the organizational level, 1.1) every individual must be given an opportunity to take part in presenting his/her vision; 1.2) about the organizational strategies, a chance to share knowledge and learning ideas must be created, 1.3) the leaders must give the importance to the exchange of

knowledge and learning ideas among the personnel, 1.4) the organizational structure should be permissible and favorable for the exchange of knowledge and learning ideas, 1.5) the organizational culture should facilitate the generosity and support among the personnel, 1.6) the organizational atmosphere should stimulate the personnel to become assertive and expressive, 1.7) the information technology is systemized to make the exchange of knowledge and learning ideas easy. Regarding the individual or personal level, 2.1) the personnel are friendly, extrovert and communicative, 2.2) there is trust among the personnel and they are willing to share/exchange knowledge and experiences. Of the procedural level, 3.1) there should be an evaluation, the assessment and the follow up of the exchange of knowledge and learning ideas about managing or working at the Academic Promotion and Registration Affairs. The results obtained were analyzed and applied for improving the work procedure.

Keywords : Knowledge management, knowledge and learning exchange/sharing, Academic Promotion and Registration Affairs, Rajamangala University of Technology Isan.