

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อศึกษาปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเพื่อเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พื้นที่ศึกษาคือ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วย (1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น (3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ประชากรมีจำนวน 40 คน การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ระยะ คือ

1. ผลการวิจัยระยะที่ 1 การวิเคราะห์สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่องทางการสื่อสารสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิเคราะห์ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยและพัฒนา เพื่อตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 1 และ 2 ดังจะนำเสนอผลตามลำดับต่อไปนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับผู้ปฏิบัติงาน ประกอบเนื้อหา ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปผู้ให้สัมภาษณ์ สภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหาร มีประเด็นดังนี้ นโยบาย แผนงานงบประมาณ และสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร รวมถึงแนวทางการส่งเสริมหรือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. ผลการวิจัยระยะที่ 2 เสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1. สภาพและกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับผู้ปฏิบัติงาน

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปผู้ให้สัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 36 คน ข้อมูลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปผู้ให้สัมภาษณ์

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	4	11.11
	หญิง	32	88.89
	รวม	36	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	6	16.67
	30-40 ปี	18	50.00
	41-50 ปี	10	27.78
	51 ปีขึ้นไป	2	5.56
	รวม	36	100.00
ระดับการศึกษา	ป.ตรี	26	72.22
	ป.โท	9	25.00
	อื่น ๆ ปวส.	1	2.78
	รวม	36	100.00
หน่วยงานที่สังกัด	ศูนย์กลาง มทร.อีสาน นครราชสีมา	17	47.22
	มทร.อีสาน วิทยาเขตขอนแก่น	9	25.00
	มทร.อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์	4	11.11

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
มทร.อีสาน วิทยาเขตสกลนคร	6	16.67
รวม	36	100.00
ระดับตำแหน่ง		
หัวหน้าในสายงาน	10	27.78
ระดับปฏิบัติการ	26	72.22
รวม	36	100.00
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	22.22
5-10 ปี	15	41.67
11-15 ปี	8	22.22
16 ปีขึ้นไป	5	13.89
รวม	36	100.00

จากตาราง 4 พบว่าข้อมูลทั่วไปของบุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน (ร้อยละ 88.89) เพศชาย จำนวน 4 คน (ร้อยละ 11.11) และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 50.00) รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 27.78) และมีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน (ร้อยละ 5.56)

ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 72.22) รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน (ร้อยละ 25.00) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.78)

หน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนส่วนใหญ่ทำงานสังกัด ศูนย์กลาง มทร.อีสาน นครราชสีมา จำนวน 17 คน (ร้อยละ 47.22) รองลงมาสังกัด มทร.อีสาน วิทยาเขตขอนแก่น จำนวน 9 คน (ร้อยละ 25.00) และสังกัด มทร.อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ น้อยที่สุด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 11.11)

ระดับตำแหน่ง พบว่า บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีระดับตำแหน่งในการทำงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงาน จำนวน 26 คน (ร้อยละ 72.22) และระดับหัวหน้าในสายงาน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 27.78)

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนส่วนใหญ่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 41.67) รองลงมาอยู่ระหว่าง 11-15 ปี และต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวนที่เท่ากันคือ 8 คน (ร้อยละ 22.22) และตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 13.89)

1.1.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในปัจจุบัน ปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ดังนี้

ตาราง 5 วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
การพูดคุยแบบเผชิญหน้า	36	100.00
ผ่านสื่อสังคมออนไลน์	29	80.55
ผ่านทางโทรศัพท์	25	69.44
ผ่านการประชุม	24	66.66
ผ่านการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหรือคู่มือ	16	44.44

จากตาราง 5 พบว่า วิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนส่วนใหญ่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยวิธีการพูดคุยแบบเผชิญหน้า จำนวน 36 คน (ร้อยละ 100) รองลงมาที่มีการแลกเปลี่ยนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 29 คน (ร้อยละ 80.55) และมีการแลกเปลี่ยนผ่านการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหรือคู่มือน้อยที่สุด จำนวน 16 คน (ร้อยละ 44.44)

ตาราง 6 ปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ด้าน	ปัญหาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ข้อเสนอวิธีการที่ใช้ในการแก้ไข้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
บุคคล	บุคลากรไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้เนื่องจากภาระงานมีจำนวนมาก	กำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจนโดยให้มีการนำเสนอผลงานของผู้รับผิดชอบ	21	58.33
	จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงานเนื่องจากการลาออกทำให้ต้องมีการเรียนรู้งานใหม่	จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติที่ดี	10	27.78
	บุคลากรใหม่ขาดทักษะในการติดต่อประสานงานเนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์	ให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านการจัดการความรู้โดยจัดประชุมหรืออบรม	5	13.89
องค์กร	การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเนื่องจากโครงสร้างขององค์กรมีการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป	จัดทำกรอบคู่มือการปฏิบัติงาน	15	41.66
เทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อประสานงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	จัดสรรเครื่องมือที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	36	100

จากตาราง 6 พบว่า ปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล ประเด็นจำนวนบุคลากรไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้เนื่องจากภาระงานมีจำนวนมาก รองลงมาคือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงานเนื่องจากการลาออกทำให้ต้องมีการเรียนรู้งานใหม่และบุคลากรใหม่ขาดทักษะในการติดต่อประสานงานเนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ ปัญหาด้านองค์กร พบว่า การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเนื่องจากโครงสร้างขององค์กรมีการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อประสานงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

จากปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เสนอวิธีแก้้ปัญหาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล

วิธีการแก้ไขปัญหาคือ กำหนดขอบเขตของงานให้ชัดเจนโดยให้มีการนำเสนอผลงานของผู้รับผิดชอบ ซึ่งมีจำนวน 21 คน (ร้อยละ 58.33) รองลงมาคือจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งมีจำนวน 10 คน (ร้อยละ 27.78) และให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านการจัดการความรู้โดยจัดประชุมหรืออบรม ซึ่งมีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 13.89) ปัญหาด้านองค์กร ข้อเสนอวิธีการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาคือจัดทำกรอบคู่มือการปฏิบัติงาน มีจำนวน 15 คน (ร้อยละ 41.67) และปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อเสนอวิธีการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาคือจัดสรรเครื่องมือที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีจำนวน 36 คน (ร้อยละ 100)

ตาราง 7 ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ช่องทางการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	สภาพปัจจุบัน		อนาคต	
	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้
การพูดคุยแบบเผชิญหน้า	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)
ผ่านทางโทรศัพท์	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)
ผ่านทางโทรสาร	6 คน (ร้อยละ16.67)	30 คน (ร้อยละ83.33)	7 คน (ร้อยละ19.44)	29 คน (ร้อยละ80.56)
ผ่านทางประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น กระดาษ บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)	35 คน (ร้อยละ97.22)	1 คน (ร้อยละ2.78)
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)
การสนทนาผ่านระบบเครือข่าย (Chat online)	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)
กระดานถาม-ตอบ ผ่านระบบเครือข่าย (Web board)	13 คน (ร้อยละ36.11)	23 คน (ร้อยละ63.89)	21 คน (ร้อยละ58.33)	15 คน (ร้อยละ41.67)
การบันทึกบทความของตนเองบนเว็บไซต์ (Blog)	4 คน (ร้อยละ11.11)	32 คน (ร้อยละ88.89)	16 คน (ร้อยละ44.44)	20 คน (ร้อยละ55.56)
สังคมการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย (Social Network)	35 คน (ร้อยละ97.22)	1 คน (ร้อยละ2.78)	34 คน (ร้อยละ94.44)	2 คน (ร้อยละ5.58)

ตาราง 7 (ต่อ)

ช่องทางการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	สภาพปัจจุบัน		อนาคต	
	ใช้	ไม่ใช้	ใช้	ไม่ใช้
การจัดประชุมกลุ่มย่อย	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)
การจัดประชุมกลุ่มใหญ่	34 คน (ร้อยละ94.44)	2 คน (ร้อยละ5.56)	36 คน (ร้อยละ100)	0 คน (ร้อยละ 0)
การประชุมทางไกลผ่านเครือข่าย (VDO Conference)	32 คน (ร้อยละ88.89)	4 คน (ร้อยละ11.11)	33 คน (ร้อยละ91.67)	3 คน (ร้อยละ8.33)

จากตาราง 7 ช่องทางการสื่อสารที่บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยแบ่งสภาพการใช้งานออกเป็น 2 ลักษณะ คือ สภาพการใช้งานในปัจจุบันและอนาคต และสภาพการไม่ใช้งานในปัจจุบันและอนาคต

เมื่อพิจารณาในแต่ละช่องทางการสื่อสารที่ใช้และไม่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในสภาพปัจจุบันและอนาคต พบว่า

สภาพการใช้ในปัจจุบัน บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ใช้การพูดคุยแบบเผชิญหน้า ผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทางประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น กระดาษ บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงองค์กรต่าง ๆ (Internet) ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การสนทนาผ่านระบบเครือข่าย (Chat online) และการจัดประชุมกลุ่มย่อย ซึ่งมีจำนวนผู้ให้คำตอบเท่ากันคือ 36 คน (ร้อยละ 100) รองลงมาสังคมการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย (Social Network) จำนวน 35 คน (ร้อยละ 97.22) และการบันทึกบทความของตนเองบนเว็บไซต์น้อยที่สุด จำนวน 4 คน (ร้อยละ 11.11)

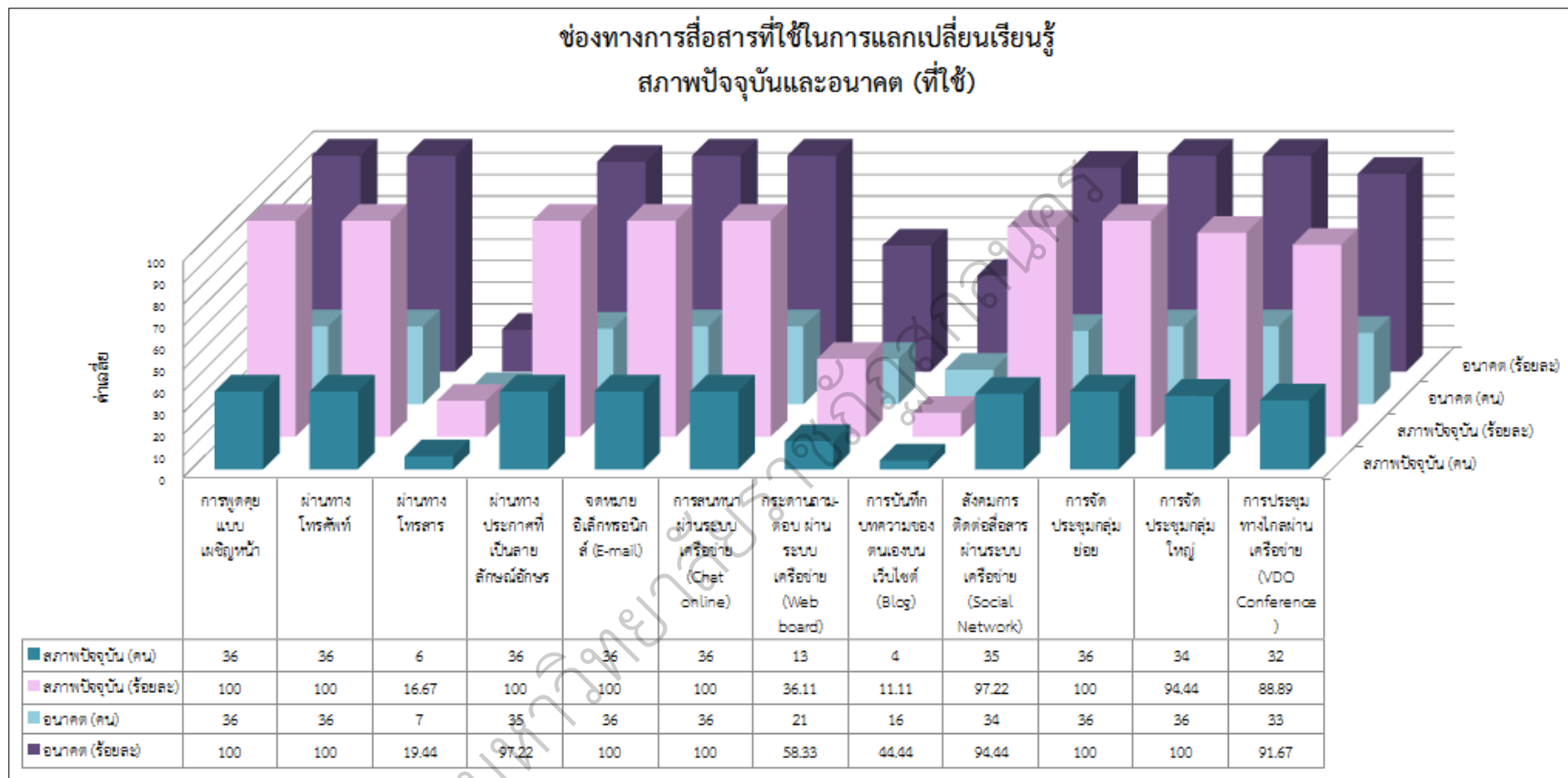
สภาพการใช้ในอนาคต บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนใหญ่ให้ความเห็นใช้การพูดคุยแบบเผชิญหน้า ผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงองค์กรต่าง ๆ (Internet) ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การสนทนาผ่านระบบเครือข่าย (Chat online) การจัดประชุมกลุ่มย่อยและการจัดประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่งมีจำนวนผู้ให้ความคิดเท่ากันคือ 36 คน (ร้อยละ 100) รองลงมาผ่านทางประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น กระดาษ บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 97.22) และผ่านทางโทรสารน้อยที่สุด จำนวน 7 คน (ร้อยละ 19.44)

เปรียบเทียบสภาพการใช้ในปัจจุบันและอนาคต เมื่อพิจารณาช่องทางสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงสภาพการใช้ของบุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในปัจจุบันและอนาคต ยังคงมีความคิดเห็นถึงการใช้องค์ทางสื่อสารในรูปแบบเดิมทั้งในปัจจุบันและอนาคต แต่ทั้งนี้โดยส่วนมากมีความคิดเห็นถึงแนวโน้มการใช้ช่องทางสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอนาคตมากที่สุด คือ การบันทึกบทความของตนเองบนเว็บไซต์ (Blog) มากขึ้นกว่าจากปัจจุบันจำนวน 12 คน (ร้อยละ 33.33) รองลงมาคือ กระดานถาม-ตอบผ่านระบบเครือข่าย (Web board) มากขึ้นกว่าจากปัจจุบันจำนวน 8 คน (ร้อยละ 22.22)

สภาพการไม่ใช้ในปัจจุบัน บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนส่วนใหญ่ไม่ใช้การบันทึกบทความของตนเองบนเว็บไซต์ (Blog) มีจำนวน 32 คน (ร้อยละ 88.89) รองลงมาคือผ่านทางโทรสาร จำนวน 30 คน (ร้อยละ 83.33) และกระดานถาม-ตอบผ่านระบบเครือข่าย (Web board) น้อยที่สุดจำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.78)

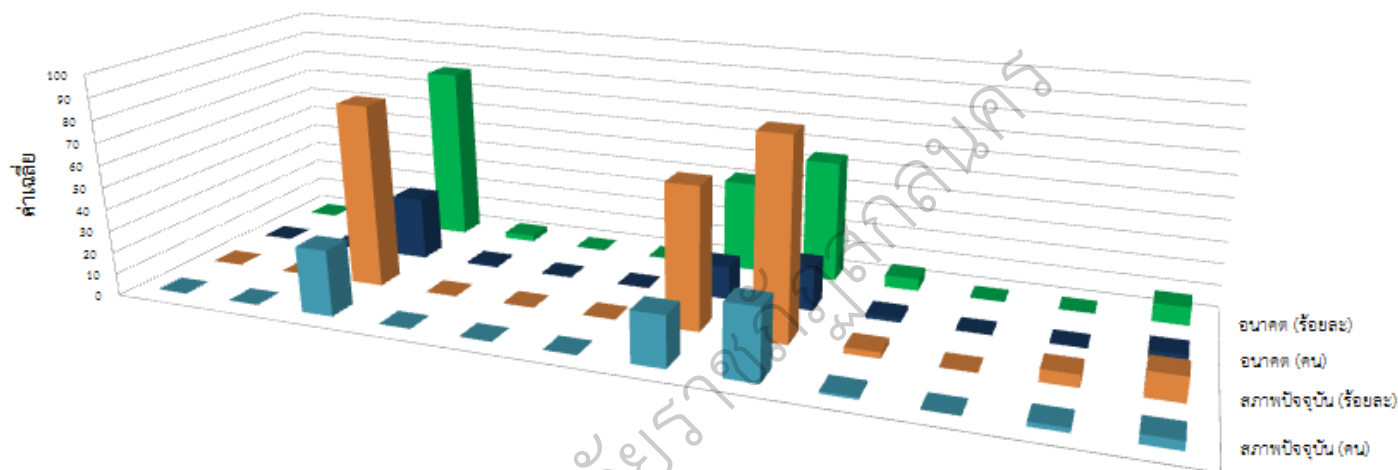
สภาพการไม่ใช้ในอนาคต บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนส่วนใหญ่ให้ความเห็นในการไม่ใช้ช่องทางผ่านทางโทรสาร มีจำนวน 29 คน (ร้อยละ 80.56) รองลงมาคือการบันทึกบทความของตนเองบนเว็บไซต์ (Blog) จำนวน 20 คน (ร้อยละ 55.56) และผ่านทางประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น กระดาษ บอร์ดอิเล็กทรอนิกส์ น้อยที่สุด จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.78)

เปรียบเทียบสภาพการไม่ใช้ในปัจจุบันและอนาคต เมื่อพิจารณาช่องทางสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงสภาพการไม่ใช้ของบุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในปัจจุบันและอนาคต ยังคงมีความคิดเห็นที่เป็นไปในลักษณะเดียวกันในรูปแบบเดิมทั้งในปัจจุบันและอนาคต และโดยส่วนมากมีความคิดเห็นถึงแนวโน้มการไม่ใช้ช่องทางสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอนาคตมากที่สุด คือ ผ่านทางโทรสาร ซึ่งลดลงจากปัจจุบันจำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.77) รองลงมาคือกระดานถาม-ตอบผ่านระบบเครือข่าย (Web board) ลดลงจากปัจจุบันจำนวน 8 คน (ร้อยละ 22.22)



ภาพประกอบ 8 ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ใช้ในสภาพปัจจุบันและอนาคต

ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
สภาพปัจจุบันและอนาคต (ที่ไม่ใช่)



	การพูดคุยแบบ เผชิญหน้า	ผ่านทางโทรศัพท์	ผ่านทางโทรสาร	ผ่านทางประกาศที่ เป็นลายลักษณ์ อักษร	จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E- mail)	การสนทนาผ่าน ระบบแชทหรือข่าย (Chat online)	กระดานถาม-ตอบ ผ่านระบบเครือข่าย (Web board)	การบันทึกบทความ ของตนเองบน เว็บไซต์ (Blog)	สังคมการ ติดต่อสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่าย (Social Network)	การจัดประชุมกลุ่ม ย่อย	การจัดประชุมกลุ่ม ใหญ่	การประชุมทางไกล ผ่านเครือข่าย (VDO Conference)
■ สภาพปัจจุบัน (คน)	0	0	30	0	0	0	23	32	1	0	2	4
■ สภาพปัจจุบัน (ร้อยละ)	0	0	83.33	0	0	0	63.89	88.89	2.78	0	5.56	11.11
■ อนาคต (คน)	0	0	29	1	0	0	15	20	2	0	0	3
■ อนาคต (ร้อยละ)	0	0	80.56	2.78	0	0	41.67	55.56	5.58	0	0	8.33

ภาพประกอบ 9 ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ไม่ใช้ในสภาพปัจจุบันและอนาคต

2. ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กรณีผู้ปฏิบัติงาน

ตาราง 8 ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	\bar{X}	S.D.
1. ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร		
1.1 วิสัยทัศน์องค์กร		
1.1.1 มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	4.06	0.83
1.1.2 มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำวิสัยทัศน์ขององค์กร	3.81	0.82
1.1.3 องค์กรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์ให้กับคนในองค์กร ได้ทราบอย่างทั่วถึงเพื่อสร้างความสำเร็จร่วมกัน	4.03	0.77
ภาพรวมวิสัยทัศน์องค์กร	3.96	0.81
1.2 กลยุทธ์องค์กร		
1.2.1 มีการจัดสรรเวลาเพื่อให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันนอกเหนือจากเวลางาน เช่น มีช่วงเวลาที่กระหว่างทำงาน หรือ มีการประชุมร่วมกัน	3.61	0.90
1.2.2 มีการสร้างโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน เช่น คุยปรึกษาในระหว่างการทำงาน	3.97	0.81
ภาพรวมกลยุทธ์องค์กร	3.79	0.87
1.3 วัฒนธรรมองค์กร		
1.3.1 มีการส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างความรู้ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ	4.03	0.94
1.3.2 มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.94	0.86
1.3.3 มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เช่น การเปิดโอกาส ให้เสนอความคิดเห็นหรือการปรึกษาหารือในกรณีที่มีปัญหา	3.94	0.86
1.3.4 มีความเอื้อเพื่อ ช่วยเหลือเกื้อกูลของบุคลากร เช่น รับโทรศัพท์ หรือรับเรื่องแทนเพื่อนร่วมงาน	4.17	0.85
ภาพรวมวัฒนธรรมองค์กร	4.02	0.88

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	\bar{x}	S.D.
1.4 บรรยากาศองค์กร		
1.4.1 มีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มีมุมกาแฟ หรือ ห้องประชุม	3.58	0.85
1.4.2 มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น เช่น การพูดคุย/ปรึกษางานระหว่างการทำงาน	3.98	0.90
ภาพรวมบรรยากาศองค์กร	3.78	0.91
1.5 ผู้นำองค์กร		
1.5.1 ให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.08	0.91
1.5.2 สนับสนุนให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	4.14	0.87
1.5.3 เป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากร ได้พบเพื่อพูดคุยปรึกษา	4.03	0.97
ภาพรวมผู้นำองค์กร	4.08	0.91
1.6 โครงสร้างองค์กร		
1.6.1 มีการบริหารการดำเนินงานในการขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.92	0.91
1.6.2 มีการทำงานเชิงบูรณาการภายในองค์กรแสวงหาความร่วมมือและสร้าง เครือข่ายกับภาระงานต่าง ๆ	3.92	0.97
1.6.3 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน	4.03	0.94
ภาพรวมโครงสร้างองค์กร	3.95	0.93
1.7 เทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร		
1.7.1 มีฮาร์ดแวร์ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์, อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สายและแบบมีสาย	3.72	0.85
1.7.2 มีซอฟต์แวร์ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น ระบบบริการการศึกษา (ESS)	3.81	0.82
1.7.3 มีระบบการติดต่อสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล, เว็บบอร์ด,	3.97	0.65
ภาพรวมเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร	3.83	0.78
ภาพรวมปัจจัยเอื้อระดับองค์กร	3.91	0.89

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	\bar{x}	S.D.
2. ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล		
2.1 คุณลักษณะพนักงาน		
2.1.1 มีความรับผิดชอบ เช่น มีความมุ่งมั่นในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	4.11	0.78
2.1.2 มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคลอื่น เช่น สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ตนเองรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้	4.14	0.68
2.1.3 สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น มีความพร้อมและยอมรับที่จะเรียนรู้งานใหม่อย่างเต็มใจ	4.17	0.74
2.1.4 มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร เช่น สามารถประสานงานที่นอกเหนือจากภาระงานที่ปฏิบัติ	4.11	0.82
ภาพรวมคุณลักษณะพนักงาน	4.13	0.75
2.2 ความเชื่อใจพนักงาน		
2.2.1 มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและกัน	3.97	0.91
2.2.2 มีความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เช่น การมอบหมายงานให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่แทน	3.89	1.01
ภาพรวมความเชื่อใจพนักงาน	3.93	0.95
ภาพรวมปัจจัยเอื้อระดับบุคคล	4.06	0.83
3. ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ		
3.1 การวัดและประเมินผล		
3.1.1 มีการติดตามผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ	3.78	0.96
3.1.2 มีการนำผลที่ได้จากการติดตามมาวิเคราะห์และสรุปผล	3.67	1.01
3.1.3 มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ	4.00	0.79
ภาพรวมการวัดประเมินผล	3.81	0.93
ภาพรวมปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ	3.81	0.93
ภาพรวมปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.93	0.88

จากตาราง 8 ปัจจัยเชื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$) ได้แก่ ปัจจัยเชื้อระดับองค์กร ($\bar{x}=3.91$) ปัจจัยเชื้อระดับบุคคล ($\bar{x}=4.06$) และปัจจัยเชื้อระดับกระบวนการ ($\bar{x}=3.81$)

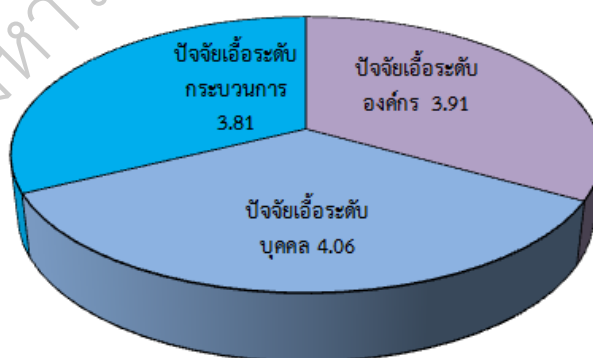
เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยที่เชื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า

ปัจจัยเชื้อระดับองค์กร บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีปัจจัยเชื้อระดับองค์กรทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 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 ($\bar{x}=3.78$)

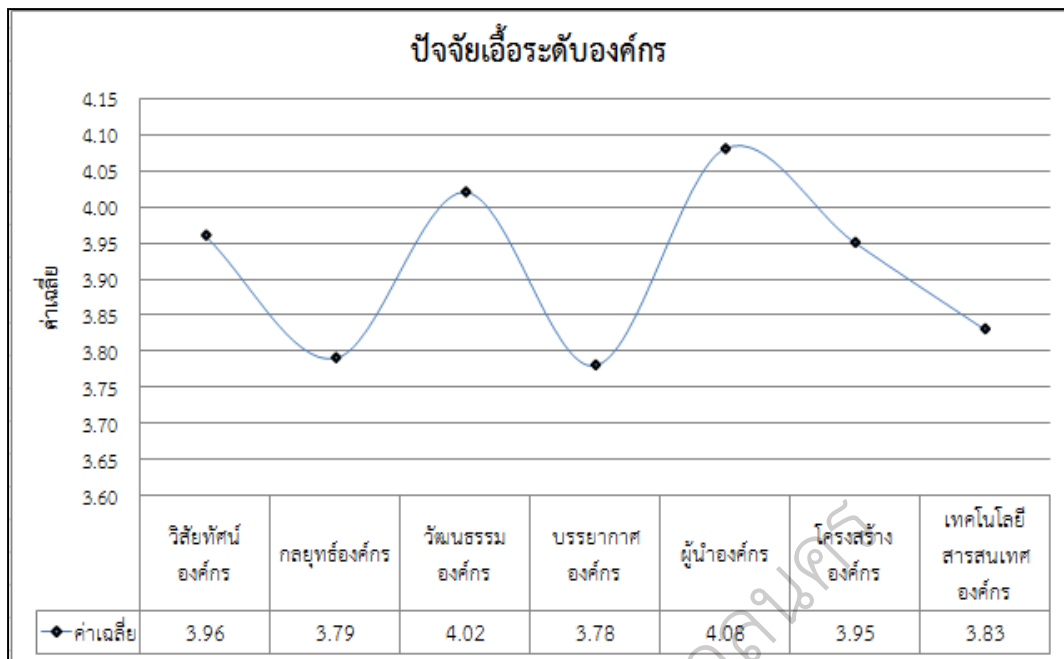
ปัจจัยเชื้อระดับบุคคล บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีปัจจัยเชื้อระดับบุคคลทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงาน ($\bar{x}=4.13$) ความเชื่อใจ ($\bar{x}=3.93$)

ปัจจัยเชื้อระดับกระบวนการ บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีปัจจัยเชื้อระดับกระบวนการอยู่ในระดับมาก โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.00$) รองลงมาคือ มีการติดตามผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.78$) และมีการนำผลที่ได้จากการติดตามมาวิเคราะห์และสรุปผลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.67$)

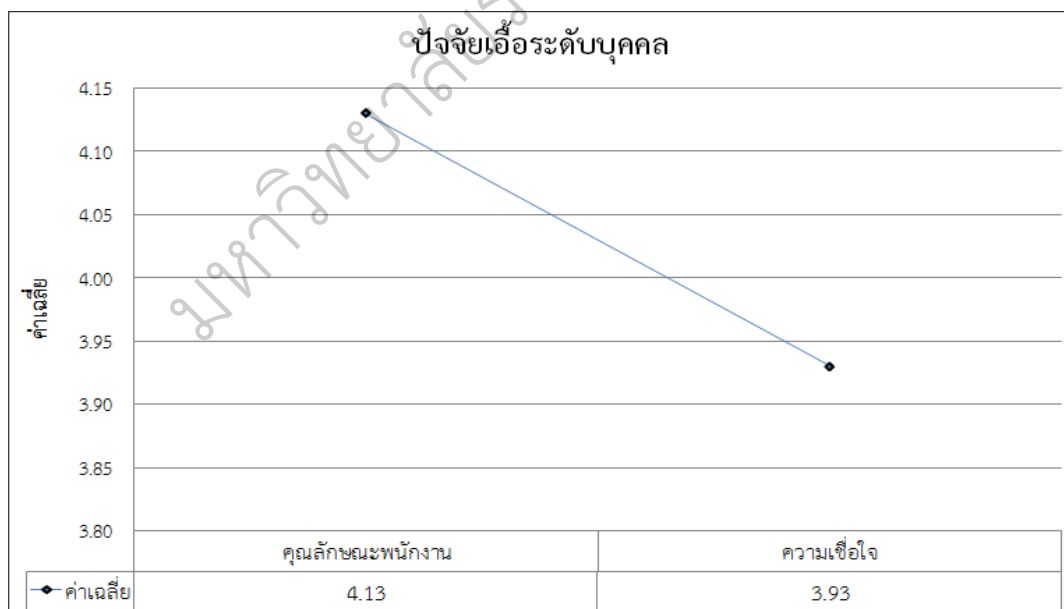
ผลการวิจัยปัจจัยเชื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิ ดังนี้



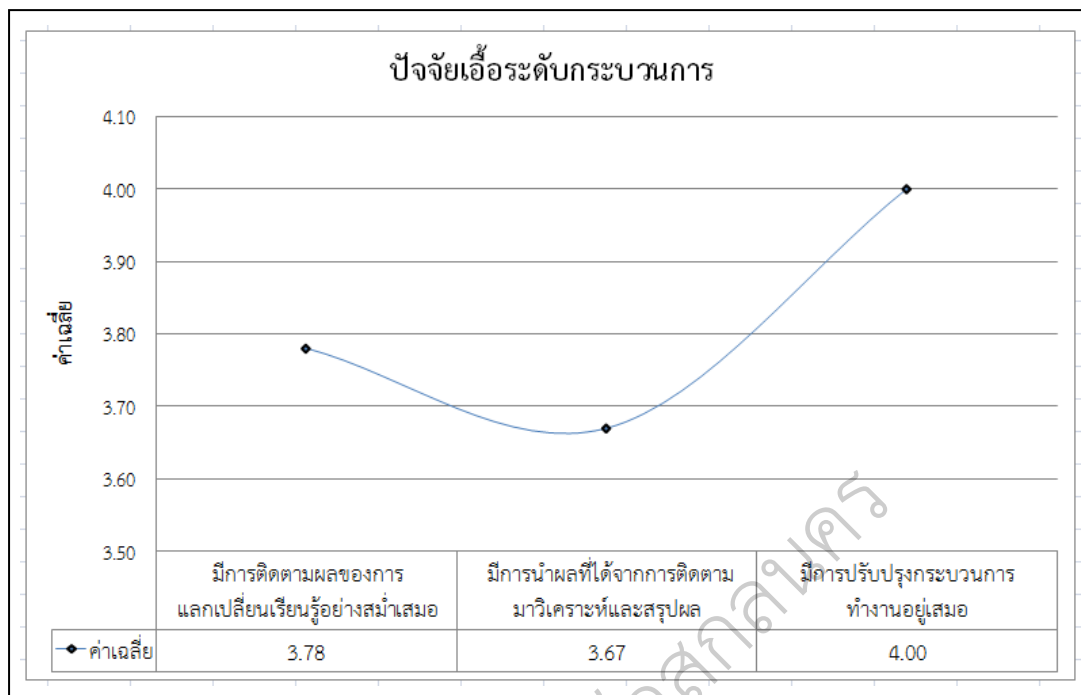
ภาพประกอบ 10 ภาพรวมของปัจจัยเชื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพประกอบ 11 ปัจจัยเอื้อระดับองค์กรที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพประกอบ 12 ปัจจัยเอื้อระดับบุคคลที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาพประกอบ 13 ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.1.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 36 คน โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สรุปได้ดังนี้

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คนที่	ข้อเสนอแนะ	การจัดหมวดระดับปัจจัย		
		ระดับองค์กร	ระดับบุคคล	ระดับกระบวนการ
1	ควรสรุปปัญหาในรอบทำงานที่ผ่านมาเพื่อนำข้อมูลเข้าร่วมประชุมร่วมกันเพื่อรับฟังหรือชี้แจงเพื่อหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาเพื่อวางแผนรอบทำงานครั้งต่อไป			✓
2	ควรจัดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานเนื่องจากพื้นที่แต่ละวิทยาเขตพบปัญหาแตกต่างกันเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงพัฒนาต่อไป			✓
3	ควรให้ความรู้แก่บุคลากรในการจัดการความรู้ให้มากขึ้น, ควรเน้นการวางขอบเขตงานให้ชัดเจนและให้มีการนำเสนอผลงานของแต่ละคน		✓	✓
4	ควรปรับปรุงกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เป็นรูปธรรม			✓
5	ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเพื่อเข้าร่วมอบรมพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	✓	✓	
6	ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อนำมาวางแผนปรับปรุงพัฒนาต่อไป			✓
7	ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในโครงการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้ความต่อเนื่อง	✓		✓
8	ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้กับเครือข่ายภายนอกและนำมาต่อยอดแก่องค์กรต่อไป	✓	✓	
9	ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานกับเครือข่ายระดับวิทยาเขตเพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เหมือนกัน	✓	✓	
10	ควรจัดทำ KM หลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จโดยนำมาสรุปงานปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาและแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป			✓
11	ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งเพราะอาจมีบุคลากรใหม่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่	✓	✓	✓

ตาราง 9 (ต่อ)

คนที่	ข้อเสนอแนะ	การจัดหมวดระดับปัจจัย		
		ระดับองค์กร	ระดับบุคคล	ระดับกระบวนการ
12	ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรโดยให้สามารถทำงานแทนกันได้ ในกรณีที่มีภาระงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบ		✓	
13	ควรจัดสรรโครงการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมฯ มทร. อีสาน เพื่อให้เกิดความรู้ทักษะในงานที่มีลักษณะเหมือนกันให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือเป็นมาตรฐานเดียวกันสามารถนำองค์ ความรู้ที่ได้ในแต่ละงานมาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีใช้ในการ ปฏิบัติงานได้ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร	✓	✓	✓
14	ควรกำหนดเกณฑ์ให้เกิดเป็นประเด็นเพื่อให้แต่ละภาวระงานได้นำ ประเด็นตามที่กำหนดมาประชุมเพื่อปรึกษาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและ กัน	✓	✓	✓
15	ควรจัดให้มีโครงการระหว่างเครือข่ายระดับวิทยาเขตเพื่อเป็นการ ทบทวนผลการปฏิบัติงานในรอบที่ผ่านมาและสรุปปัญหาอุปสรรคที่ พบเพื่อจัดทำเป็นองค์ความรู้ในประเด็น	✓		✓
16	ควรจัดให้มีการเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก	✓		
17	ควรมีการติดตามผลที่ได้จากการทำ KM และนำมาวิเคราะห์และ สรุปผลเพื่อหาสาเหตุว่าหลังจากที่ทำ KM ไปแล้วเป็นอย่างไรบ้าง ต้องนำมาปรับปรุงการทำ KM อีกครั้งหรือไม่หรือต้องพัฒนาและนำ ผลมาประชุมในครั้งต่อไป	✓		✓
18	ควรสรุปปัญหาในรอบทำงานที่ผ่านมาเพื่อนำข้อมูลเข้าร่วมประชุม ร่วมกันเพื่อรับฟังหรือชี้แจงเพื่อหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาเพื่อ วางแผนรอบทำงานครั้งต่อไป			✓
19	ควรจัดให้มีองค์ความรู้ในลักษณะแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อใช้เป็น แหล่งข้อมูลระดับองค์กร			✓

ตาราง 9 (ต่อ)

คนที่	ข้อเสนอแนะ	การจัดหมวดระดับปัจจัย		
		ระดับองค์กร	ระดับบุคคล	ระดับกระบวนการ
20	ควรกำหนดประเด็นปัญหาเพื่อมีการประชุมร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสิ่งที่พบปัญหาและหาข้อสรุปและแนวทางในการแก้ไข ปัญหาในแต่ละรอบในการทำงาน		✓	✓
21	ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ			✓
22	ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนปัญหาและสิ่งที่ถือปฏิบัติของแต่ละคนเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน	✓		✓
23	ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องกัน เนื่องจากอาจมีบุคลากรใหม่ที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในภาระงาน เพื่อให้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันและเพื่อหาข้อปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	✓	✓	
24	ควรจัดประชุมหรือมีการแจ้งเวียนเป็นแนวปฏิบัติเนื่องจากมีการเพิ่มกระบวนการในการทำงานและแต่ละพื้นที่มีข้อปฏิบัติที่ไม่เหมือนกัน หรืออาจมีความเข้าใจที่คาดเคลื่อนเพื่อใช้เป็นข้อปฏิบัติที่เหมือนกัน	✓		✓
25	ควรจัดอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อจะได้เกิดการต่อยอดในกระบวนการงานต่อไปในอนาคต	✓		✓
26	ควรให้ความรู้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบไม่มาทำงาน	✓	✓	
27	ให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้		✓	
28	ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อสรุปปัญหาอย่างสม่ำเสมอ			✓
29	ผลักดันให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานภายนอกเพื่อเปิดโลกทัศน์ด้านความคิด	✓	✓	
30	จัดประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน			✓

ตาราง 9 (ต่อ)

คนที่	ข้อเสนอแนะ	การจัดหมวดระดับปัจจัย		
		ระดับองค์กร	ระดับบุคคล	ระดับกระบวนการ
31	ควรมีการประชุมร่วมกันระดับวิทยาเขตในหัวข้อเดียวกันเพื่อแจ้งแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน			✓
32	ควรสรุปประเด็นของปัญหาแล้วเชิญประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและถือปฏิบัติเหมือนกัน			✓
33	จัดประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันและเพื่อรับฟังปัญหาในแต่ละวิทยาเขตที่อาจพบไม่เหมือนกันเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างกันและหาข้อสรุปในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	✓		✓
34	ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานในรอบการทำงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาวางแผนปรับปรุงพัฒนาต่อไป			✓
35	ควรมีการแจ้งเวียนข้อมูลในสิ่งที่มีแนวปฏิบัติในแต่ละเรื่องให้แต่ละวิทยาเขตถือทราบและถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน			✓
36	ควรมีการประชุมในภาพรวมระดับเครือข่าย			✓
ภาพรวมในการจัดหมวดระดับปัจจัย (คิดเป็นจำนวนคน)		17	13	27
ภาพรวมในการจัดหมวดระดับปัจจัย (คิดเป็นร้อยละ)		47.22	36.11	75.00

จากตาราง 9 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยจัดหมวดของระดับปัจจัยออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยระดับกระบวนการ รองลงมาปัจจัยระดับองค์กร และปัจจัยระดับบุคคล

เมื่อวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปตามหมวดระดับปัจจัยได้ดังนี้

ปัจจัยระดับองค์กร บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยระดับองค์กร มีจำนวน 17 คน (ร้อยละ 47.22) ซึ่งส่วนใหญ่เสนอควรมีการจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องโดยส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานกับหน่วยงานอื่น

ปัจจัยระดับบุคคล บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยระดับบุคคล มีจำนวน 13 คน (ร้อยละ 36.11) ซึ่งส่วนใหญ่เสนอควรให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

ปัจจัยระดับกระบวนการ บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยระดับกระบวนการ มีจำนวน 27 คน (ร้อยละ 75.00) ซึ่งส่วนใหญ่เสนอควรสรุปปัญหาในรอบทำงานที่ผ่านมาและควรมีการติดตามผลโดยจัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อรับฟังหรือชี้แจงในการหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาเพื่อวางแผนรอบทำงานครั้งต่อไป

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของระดับผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 4 คน โดยมีกระบวนการบริหารจัดการวิธีการส่งเสริมและสนับสนุน และแนวทางในการพัฒนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สรุปได้ดังนี้

ตาราง 10 กระบวนการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ	หน่วยงาน
รับนโยบายการจัดการความรู้จากมหาวิทยาลัยและได้จัดทำประกาศของสำนักเรื่องนโยบายการจัดการความรู้โดยกำหนดประเด็นตามนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการถ่ายทอดนโยบายการจัดการ แผนงานงบประมาณ และส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกแผนกงานมีการทำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีการผลักดันเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและการติดตามผลของกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของแต่ละแผนกงานซึ่งผลของกิจกรรมที่ได้รับนำไปสู่การถ่ายทอดเผยแพร่สู่สาธารณะ เช่น การเข้าประกวด KM ของบุคลากรและได้รับรางวัล ทั้งนี้หน่วยงาน ยังนำผลรางวัลดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการประเมินผลงานและผลการประเมินค่าตอบแทนในแต่ละรอบการประเมินต่อไป	ศูนย์กลาง มทร.อีสาน นครราชสีมา

ตาราง 10 (ต่อ)

การบริหารจัดการ	หน่วยงาน
<p>ด้านนโยบายในการบริหารจัดการกำหนดเป็นเป้าหมายคุณภาพของหน่วยงาน ในส่วนของแผนงานและงบประมาณอยู่ในแผนงานการประเมินตนเอง (SAR) และมีงบประมาณสนับสนุนในการนำเสนอผลงาน มีการส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กำหนดเป็นเป้าหมายคุณภาพของหน่วยงานและมีกิจกรรมการประกวดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยรวมถึงมีการถ่ายทอดในกลุ่มงานที่ปฏิบัติในหน่วยงานเดียวกันและต่างวิทยาเขต มีการผลักดันให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในสายผู้สอนและสายสนับสนุนการนำไปสู่การปฏิบัติมีการประชาสัมพันธ์และจัดส่งแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อจะสามารถปฏิบัติได้ในแนวทางเดียวกันในด้านการติดตามผลมีการจัดทำแบบสอบถามเมื่อมีการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p>	<p>มทร.อีสาน วิทยาเขต สกลนคร</p>
<p>ด้านนโยบายหน่วยงานมีการตอบรับนโยบายการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยโดยปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยส่งให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมสัมมนาในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายตามที่มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีโครงการและมีการผลักดันให้บุคลากรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ที่มีให้กับบุคลากรคนอื่นที่มาปฏิบัติงานใหม่หรือในกรณีที่มีการปรับหรือโยกย้ายหน้าที่ อีกทั้งเพื่อใช้เป็นผลงานในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม KM ของทางมหาวิทยาลัยในด้านการติดตามผลมีการประชุมงานในแต่ละเดือนเพื่อเป็นการสรุปปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานและหาแนวทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน</p>	<p>มทร.อีสาน วิทยาเขต สุรินทร์</p>
<p>มหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการซึ่งได้แจ้งให้หน่วยงานได้รับทราบรวมถึงมีแผนงานและงบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยได้มีการแจ้งให้บุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรถือทราบร่วมกันในแง่ของการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานทำงานมีประสิทธิภาพ</p>	<p>มทร.อีสาน วิทยาเขต ขอนแก่น</p>

จากตาราง 10 กระบวนการบริหารจัดการในงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ (1) ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (2) วิทยาเขตขอนแก่น (3) วิทยาเขตสุรินทร์ (4) วิทยาเขตสกลนคร พบว่า มีกระบวนการบริหารจัดการเป็นไปในลักษณะเดียวกัน คือ มีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยโดยการแจ้งข้อกำหนดให้ทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน ผลักดันให้บุคลากรได้จัดทำผลงานด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการติดตามผลด้วยการประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน

ตาราง 11 ปัจจัยหลักที่มีบทบาทในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ปัจจัย	ศูนย์กลาง มทร.อีสาน นครราชสีมา	มทร.อีสาน วิทยาเขต สกลนคร	มทร.อีสาน วิทยาเขต สุรินทร์	มทร.อีสาน วิทยาเขต ขอนแก่น	ค่าเฉลี่ยรวม	อันดับ
1. วิสัยทัศน์องค์กร	1	2	2	4	0.36	1
2. กลยุทธ์องค์กร	2	4	3	1	0.40	2
3. วัฒนธรรมองค์กร	4	6	1	2	0.52	3
4. บรรยากาศองค์กร	5	8	4	8	1.00	7
5. ผู้นำองค์กร	3	1	7	3	0.56	4
6. โครงสร้างองค์กร	7	3	6	6	0.88	5
7. เทคโนโลยีสารสนเทศ	8	5	9	10	1.28	8
8. คุณลักษณะของพนักงาน	6	7	5	5	0.92	6
9. ความเชื่อใจ	9	9	8	7	1.32	9
10. การวัดและประเมินผล	10	10	10	9	1.56	10

จากตาราง 11 การจัดอันดับของปัจจัยหลักในมุมมองผู้บริหารที่มองว่ามีบทบาทในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยการหาค่าเฉลี่ยรวมและจัดอันดับเรียงจากน้อยไปมาก และเมื่อพิจารณาการให้เหตุผลในการจัดอันดับตามมุมมองของผู้บริหาร พบว่า

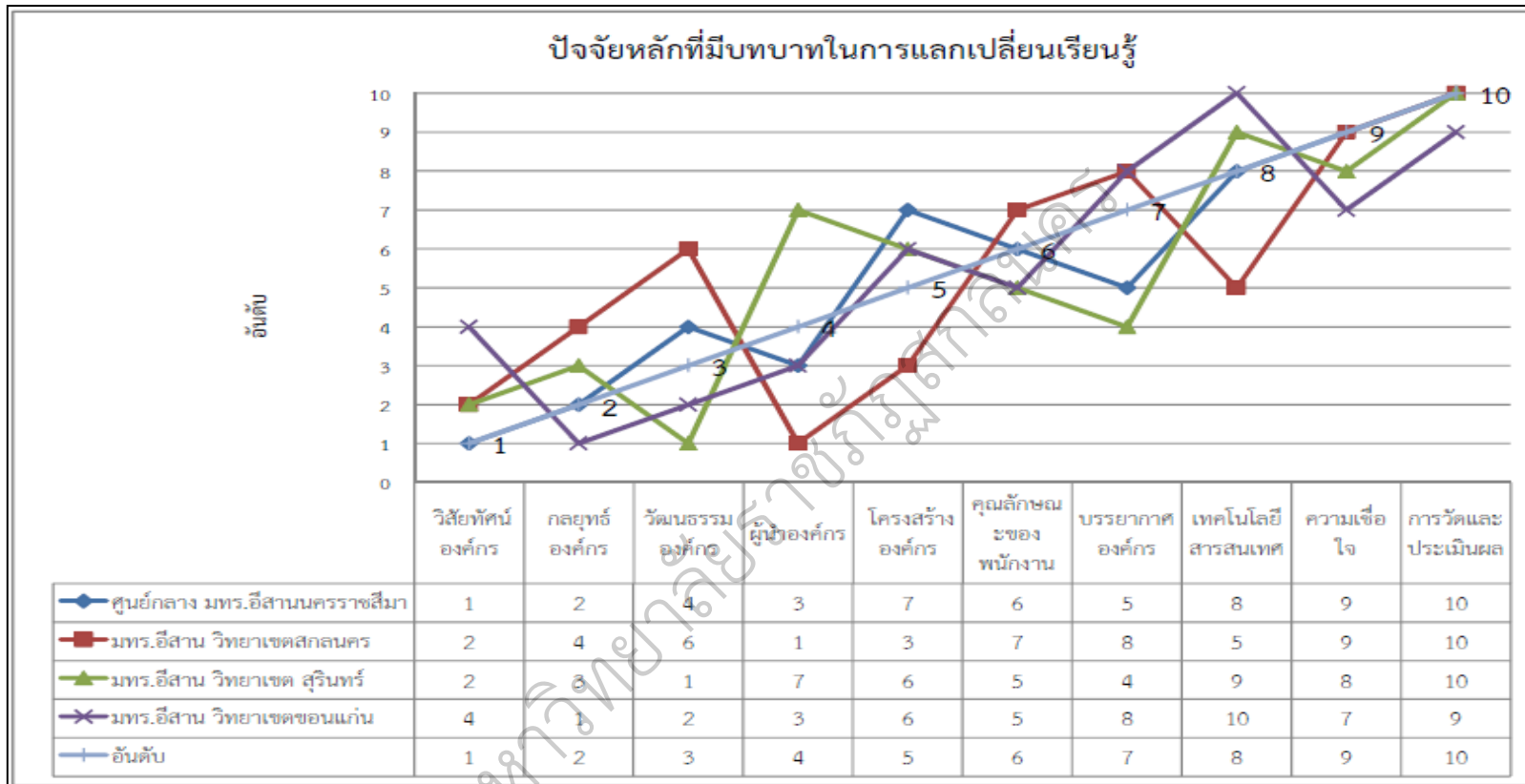
- 1) วิสัยทัศน์องค์กร เหตุผล การมีวิสัยทัศน์ที่บุคลากรมีส่วนร่วมและรับทราบทั่วถึงกันจะทำให้บุคลากรรู้จักมุ่งหมายในการดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน หากองค์กรขาดวิสัยทัศน์จะไม่นำมาซึ่งกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้รู้ทิศทางในการดำเนินงานซึ่งจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบเป็นทีม
- 2) กลยุทธ์องค์กร เหตุผล การสร้างโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกันปรึกษาในระหว่างการทำงานจะทำให้เกิดแนวคิดหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานสำเร็จอีกทั้งเพื่อสานสัมพันธ์บุคลากรในองค์กรหากบุคลากรขาดโอกาสการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะไม่เกิดการพัฒนาซึ่ง
- 3) วัฒนธรรมองค์กร เหตุผล มีส่วนช่วยส่งเสริมการสร้างความรู้ใหม่ ๆ แก่บุคลากรและพัฒนาให้สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วในขณะที่เดียวกันการสร้างวัฒนธรรมองค์กรสามารถนำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างยั่งยืน
- 4) ผู้นำองค์กร เหตุผล เป็นส่วนสำคัญกับบุคลากรในการผลักดันเพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงและมีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพยายามในการทำงานซึ่งการทำให้เป็นตัวอย่างของผู้นำจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติกระทำตาม
- 5) โครงสร้างองค์กร เหตุผล การกระตุ้นจากองค์กรจะทำให้เกิดความก้าวหน้าให้ทางปฏิบัติและประสพผลสำเร็จในที่สุดและหากโครงสร้างองค์กรมีรูปแบบหรือวิธีการในการดำเนินงานที่เหมือนกันหรือคล้ายกันหากเกิดปัญหาสามารถสอบถามแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้สะดวกขึ้น
- 6) คุณลักษณะของพนักงาน เหตุผล ความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคลเป็นตัวแปรที่จะทำให้งานประสพผลสำเร็จซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีเกิดได้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เช่นกันและหากบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีจะสามารถทำงานกันเป็นทีม
- 7) บรรยากาศองค์กร เหตุผล การมีสภาพบรรยากาศที่ดีและมีพื้นที่หรือสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีส่วนช่วยเพิ่มความรู้ความเข้าใจระบบงานให้ดียิ่งขึ้นซึ่งความรู้ที่ได้จะนำไปสู่การต่อยอด

8) เทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุผล เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานต่าง ๆ และเป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมความคิดก่อนสรุปให้เป็นภาพประกอบสวยงาม

9) ความเชื่อใจ เหตุผล การแสดงออกทั้งความคิดการทำกิจกรรมและการแลกเปลี่ยนอย่างเชื่อใจกันย่อมทำให้กิจกรรมน่าสนใจและดำเนินการได้อย่างราบรื่นซึ่งหากบุคลากรมีความเชื่อใจกันจะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

10) การวัดและประเมินผล เหตุผล การประเมินผลการทำงานและทวนสอบหาข้อบกพร่องสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนางานในครั้งต่อไปซึ่งการตรวจติดตามอย่างมีตรจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ภาพประกอบ 14 ปัจจัยหลักที่มีบทบาทในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ตาราง 12 การบริหารจัดการคน

ประเด็น	วิธีการ/เครื่องมือ	ผลลัพธ์	หน่วยงาน
จูงใจบุคลากรเก่า	ให้ส่งผลงานเข้าประกวด	ได้แสดงออก เผยแพร่ผลงานและนำไปสู่ผลการประเมินเงินเดือน	ศูนย์กลาง มทร.อีสาน นครราชสีมา
การเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน	ฝึกอบรม,ทำกิจกรรม KM	ทำให้บุคลากรมีกระบวนการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขึ้น	มทร.อีสาน วิทยาเขต สกลนคร
เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน	เปิดโอกาสให้บุคลากรมีการกำหนดกระบวนการในการทำงานใหม่ปรับปรุงจากการทำงานรูปแบบเดิมโดยเพิ่มกระบวนการในการทวนสอบหรือตรวจสอบ	มีความกล้าแสดงออกผลจากการพัฒนากระบวนการทำงานทำให้ลดการผิดพลาดในการทำงาน	มทร.อีสาน วิทยาเขต สุรินทร์
ให้ความรู้แก่บุคลากร	ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมตามโครงการที่หน่วยงานจัดเพื่อเพิ่มลักษณะของการทำงานแบบเรียนรู้ร่วมกัน	บุคลากรมีความรู้เพิ่มเติมจากงานที่รับผิดชอบและได้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน	มทร.อีสาน วิทยาเขต ขอนแก่น

จากตาราง 12 การบริหารจัดการคนในงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สรุปได้ 3 ประเด็น คือ (1) การให้ความรู้ (2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (3) การสร้างสิ่งสูงใจ ซึ่งพบว่า วิทยาเขตสกลนครและวิทยาเขตขอนแก่น มีวิธีการบริหารจัดการคนโดยการใช้ประเด็นในเดียวกันคือ “การให้ความรู้” ด้วยการอบรม ในส่วนของวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการบริหารจัดการคนโดยการใช้ประเด็น “การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ” ด้วยการให้กำหนดกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ และในส่วนของคุณัยกลาง นครราชสีมา มีวิธีการบริหารจัดการคนโดยการใช้ประเด็น “การสร้างสิ่งสูงใจ” ด้วยการให้ส่งผลงานเข้าร่วมประกวด

ตาราง 13 การบริหารจัดการงาน

ประเด็น	วิธีการบริหารจัดการหรือกระบวนการ	หน่วยงาน
แจ้งในที่ประชุมผ่านมติและเว็บไซต์ของหน่วยงาน	จัดประชุมโดยเอกสารเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	ศูนย์กลาง มทร.อีสาน นครราชสีมา
การแจ้งข่าวสารแจ้งกิจกรรมแจ้งงานอื่น ๆ	บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, Line, facebook	มทร.อีสาน วิทยาเขต สกลนคร
ลดขั้นตอนการดำเนินงาน	ปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานในด้านเอกสารให้มีความครอบคลุมกับการให้บริการโดยลดรอบระยะเวลาในการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	มทร.อีสาน วิทยาเขต สุรินทร์
แจ้งข่าว	ผ่านการประชุมงาน แจ้งเวียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบผ่านช่องทางบันทึกข้อความและช่องทางสื่อ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	มทร.อีสาน วิทยาเขต ขอนแก่น

จากตาราง 13 การบริหารจัดการงานในงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สรุปได้ 2 ประเด็น คือ (1) การแจ้งข้อมูล (2) การลดขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งพบว่า ศูนย์กลาง นครราชสีมา วิทยาเขตสกลนครและวิทยาเขตขอนแก่น มีวิธีการบริหารจัดการงานในลักษณะเดียวกันโดยการใช้ประเด็น “การแจ้งข้อมูล” คือ มีการแจ้งผ่านการประชุม ผ่านช่องทางบันทึกข้อความ และช่องทางสื่อออนไลน์ ในส่วนของวิทยาเขตสุรินทร์ มีวิธีการบริหารจัดการงานที่ต่างออกไปโดยการใช้ประเด็น “การลดขั้นตอนการดำเนินงาน” คือ มีการปรับปรุงกระบวนการในการทำงาน

ตาราง 14 วิธีการส่งเสริมและสนับสนุนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

วิธีการส่งเสริมและสนับสนุน	หน่วยงาน
ส่งเสริมจากระดับบน (ผู้บริหาร) ลงล่าง (ผู้ปฏิบัติ) ส่งเสริมจากระดับผู้ปฏิบัติสู่ผู้ให้คำปรึกษา (ผู้นำ) ส่งเสริมให้ทำงานร่วมกับแผนงานอื่น ๆ เพื่อการนำไปสู่แนวปฏิบัติที่สามารถใช้ร่วมกันได้	ศูนย์กลาง มทร.อีสาน นครราชสีมา
ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จัดทำ KM ทั้งกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มพูนทักษะแนวคิด แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน การประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	มทร.อีสาน วิทยาเขตสกลนคร
ส่งเสริมให้สามารถประสานงานทั้งในการขอความร่วมมือแก้ไขปัญหาหรือทวนสอบกับบุคลากรระหว่างหน่วยงานโดยมีการกำหนดว่าให้สามารถอธิบายหรือเข้าใจระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกระดับจนสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับบุคลากรระหว่างหน่วยงานได้	มทร.อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา	มทร.อีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

จากตาราง 14 วิธีการส่งเสริมและสนับสนุนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ (1) ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (2) วิทยาเขตขอนแก่น (3) วิทยาเขตสุรินทร์ (4) วิทยาเขตสกลนคร พบว่า มีวิธีการส่งเสริมและสนับสนุนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นไปในลักษณะเดียวกัน คือ ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นการสร้างกลุ่มเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน

ตาราง 15 แนวทางในการพัฒนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

แนวทางในการพัฒนา	หน่วยงาน
ให้นโยบายขององค์กรผ่านผู้นำเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติส่งเสริมเปิดโอกาสจัดกระบวนการส่งเสริมเพื่อการทำกิจกรรมอย่างสบายใจและตรวจติดตามเพื่อให้กำลังใจผู้จัดทำกิจกรรมและผลักดันผลงานเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์และการต่อยอดต่อไป	ศูนย์กลาง มทร.อีสาน นครราชสีมา
การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์จะเป็นการต่อยอดความคิดและเห็นแนวทางในการพัฒนางานได้เร็วขึ้น	มทร.อีสาน วิทยาเขตสกลนคร
พูดคุยปรึกษาหารือหาทางแก้ไขปัญหาที่พบร่วมกันทั้งนี้การพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะได้มองเห็นถึงความบกพร่องหรือช่องทางแก้ไขให้เกิดประโยชน์สูงสุดของงานและองค์กร	มทร.อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความรู้ความสามารถโดยการเล่าเรื่องผ่านประสบการณ์และชุมชนเพื่อปรึกษาหารือในปัญหาที่พบจากการทำงานและร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนางาน	มทร.อีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

จากตาราง 15 แนวทางในการพัฒนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทั้ง 4 แห่ง ได้แก่ (1) ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (2) วิทยาเขตขอนแก่น (3) วิทยาเขตสุรินทร์ (4) วิทยาเขตสกลนคร พบว่า มีแนวทางในการพัฒนาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นไปในลักษณะเดียวกัน คือ มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปรึกษาหารือปัญหาในการทำงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน

2. แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2.1 ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานและสัมภาษณ์ผู้บริหาร
งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำร่างแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำร่างแนวทางการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสนอในที่ประชุมผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม ในวันที่ 17
ธันวาคม 2561 ณ ห้องประชุมคำคุณ 2 อาคารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร โดยมีผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ประกอบด้วย ผู้ดูแล
นโยบายและแผนงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย (1) นางสาวภัณฑิรา สุขนา ดูแล
นโยบายและแผนงาน ตำแหน่งหัวหน้างานทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา (2) นางสาวระวิสุตา นารี ดูแลนโยบายและ
แผนงาน ตำแหน่งหัวหน้าแผนงานสำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน นครราชสีมา (3) นายสีบลสิทธิ์ ผาสุข ดูแลนโยบายและแผนงาน ตำแหน่งหัวหน้างาน
บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ (4) นางสาว
วรรณวิภา ทะแพงพันธ์ ดูแลนโยบายและแผนงาน ตำแหน่งหัวหน้าแผนงานส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
(5) นางสุกัญญา สีเมือง ดูแลนโยบายและแผนงาน ตำแหน่งหัวหน้างานบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (6) นางกาญจน์อมล วงศ์พิมพ์
ผู้ปฏิบัติงานภาระงานสำเร็จการศึกษา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (7) นางเอมอัจฉริยา พิรทัตสุวรรณ ปฏิบัติงาน
ภาระงานสำเร็จการศึกษา ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน นครราชสีมา (8) นางสาวจิรพร ทองเปื้อง ปฏิบัติงานภาระงานสำเร็จการศึกษา
ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
(9) นางรินรญา ดอนฉนวน ปฏิบัติงานภาระงานสำเร็จการศึกษา ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น โดยมีประเด็นในการสนทนา
กลุ่มและผลสรุปการสนทนากลุ่มดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลสรุปการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับร่างแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประเด็น	กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน (คน)		ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1. ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร				
1.1 วิสัยทัศน์องค์กร	1. มีกิจกรรม/พื้นที่ให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	9		
	2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อจัดทำวิสัยทัศน์ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	8		
	3. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์องค์กรได้ทราบอย่างทั่วถึง	9		
1.2 กลยุทธ์องค์กร	1. มีการจัดสรรเวลาเพื่อให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันนอกเหนือจากเวลางาน	7	2	
	2. มีการสร้างโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน	9		
1.3 วัฒนธรรมองค์กร	1. มีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ๆ	6	3	
	2. มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2	7	ความหมายคล้ายกันกับข้อ 3 ควรตัดให้เหลือข้อเดียว เพราะเมื่อมีการรับฟังความคิดเห็นหรือมีการปรึกษาหารือในกรณีที่มีปัญหาแล้วเท่ากับเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเช่นกัน

ตาราง 16 (ต่อ)

ประเด็น	กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน (คน)		ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	3. มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เช่น การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็น หรือ การปรึกษาหารือในกรณีที่มีปัญหา	7	2	
	4. มีความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือเกื้อกูลของบุคลากรเช่น รับโทรศัพท์หรือรับเรื่องแทนเพื่อนร่วมงาน	9		
1.4 บรรรยากาศองค์กร	1.มีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มีมุมกาแฟ หรือ ห้องประชุม	6	3	ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพพื้นที่ของห้องเนื่องจากบางวิทยาเขตมีสภาพห้องไม่เอื้ออำนวย เช่น มีสภาพห้องคับแคบ
	2.มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น เช่น การพูดคุย/ปรึกษางานระหว่างการทำงาน	8	1	
1.5 ผู้นำองค์กร	1.ให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และจัดทำช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน	9		
	2.สนับสนุนให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน		9	ควรบูรรวมเนื่องจากลักษณะของความหมายใกล้เคียงกันกับข้อ 1 สามารถปรับให้เป็นข้อเดียวกัน ดังนี้ ผู้นำองค์กรให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการสนับสนุนให้มี

ตาราง 16 (ต่อ)

ประเด็น	กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน (คน)		ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
				การจัดทำช่องทางเพื่อใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน
	3.เป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พบเพื่อพูดคุยปรึกษา	7	2	
1.6 โครงสร้างองค์กร	1.มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร	8	1	
	2.มีการกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบของการจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน	3	6	ควรตัดออกเนื่องจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบของการจัดการความรู้บางวิทยาเขตไม่ได้อยู่ในส่วนงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนหรือยังไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบ
	3.มีการทำงานเชิงบูรณาการภายในองค์กรแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับภาระงานต่าง ๆ	7	2	
1.7 เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	1.มีฮาร์ดแวร์ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์, อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สายและแบบมีสาย	7	2	ประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อประสานงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

ตาราง 16 (ต่อ)

ประเด็น	กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน (คน)		ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	2. มีซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานร่วมกันภายในและระหว่างวิทยาเขต เช่น ระบบบริการการศึกษา (ESS)	9		ปัญหาในการใช้งานระบบ บางครั้งไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากการใช้งานของผู้ใช้ มีจำนวนมากส่งผลให้เครือข่ายไม่เสถียร
	3. มีการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	6	3	มีการกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ แต่เนื่องจากเมื่อมีการปรับปรุงหรือพัฒนาซอฟต์แวร์ บางครั้งการแจ้งไปวิทยาเขตล่าช้าส่งผลให้เมื่อเข้าใช้งานระบบพบการถูกแก้ไขและในการใช้งานระบบผู้ใช้งานต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบ ดังนั้นควรจัดประชุมเพื่อชี้แจงหรือจัดทำเป็นคู่มือในการใช้งาน
	4. มีระบบสารสนเทศ/เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน เช่น Line, Facebook	9		
2. ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล				
2.1 คุณลักษณะของพนักงาน	1. มีความรับผิดชอบ เช่น มีความมุ่งมั่นในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	6	3	หากภาระงานที่รับผิดชอบมีจำนวนมากอาจส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่เสร็จตามกำหนด

ตาราง 16 (ต่อ)

ประเด็น	กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน (คน)		ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	2. มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคลอื่น เช่น สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ตนเองรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้	9		
	3. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น มีความพร้อมและยอมรับที่จะเรียนรู้งานใหม่อย่างเต็มใจ	5	4	ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคลกล่าวคือ ต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมายเนื่องจากหากได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามความรู้ความสามารถจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มอบหมาย
	4. มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรเช่นสามารถประสานงานที่นอกเหนือจากภาระงานที่ปฏิบัติ	6	3	
2.2 ความเข้าใจของบุคลากร	1. มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและกัน	7	2	
	2. มีความเข้าใจและไว้วางใจซึ่งกันและกันเช่น การมอบหมายงานให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่แทน	7	2	
3. ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ				
3.1 การวัดและประเมินผล	1. มีการติดตามผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ	7	2	- ควรสร้างกระบวนการติดตามผลของการดำเนินงานที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดให้เป็นนโยบายขององค์กร - จัดสรรงบประมาณสำหรับการติดตามผลและประชุมสรุปผลระหว่างกลุ่มเครือข่าย

ตาราง 16 (ต่อ)

ประเด็น	กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวน (คน)		ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	2.มีการนำผลที่ได้จากการติดตามมาวิเคราะห์และสรุปผล	7	2	ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนปัญหาและสิ่งที่ดีปฏิบัติของแต่ละคนเพื่อมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน
	3.มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ	8	1	ควรกำหนดประเด็นหรือปัญหาที่พบในรอบการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาวางแผนปรับปรุงพัฒนาต่อไป

จากตาราง 16 ผลสรุปการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับร่างแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มี 3 ประเด็นหลัก ประเด็นที่ 1 คือ (1) ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ประกอบด้วย 7 ประเด็นย่อย ได้แก่ (1.1) วิสัยทัศน์องค์กร (1.2) กลยุทธ์องค์กร (1.3) วัฒนธรรมองค์กร (1.4) บรรยากาศองค์กร (1.5) ผู้นำองค์กร (1.6) โครงสร้างองค์กร (1.7) เทคโนโลยีองค์กร ประเด็นที่ 2 คือ (2) ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล ประกอบด้วย 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ (2.1) คุณลักษณะของพนักงาน (2.2) ความเชื่อใจของบุคลากร ประเด็นที่ 3 คือ (3) ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ประกอบด้วย 1 ประเด็นย่อย ได้แก่ (3.1) การวัดและประเมินผล โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 2 ลักษณะ คือ เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ประกอบด้วย 7 ประเด็นย่อย ซึ่งมีผู้เห็นด้วย 4 ประเด็น และมีผู้ไม่เห็นด้วย 3 ประเด็น

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล ประกอบด้วย 2 ประเด็นย่อย มีผู้เห็นด้วยทั้งหมด

ประเด็นที่ 3 ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ประกอบด้วย 1 ประเด็นย่อย ซึ่งมีผู้เห็นด้วยทั้งหมด

จากตาราง 16 ผู้วิจัยได้ปรับปรุงร่างแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามมติที่ประชุมของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ตาราง 17 แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประเด็น	ร่างแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1. ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร		
1.1 วิสัยทัศน์องค์กร	1. มีกิจกรรม/พื้นที่ให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	1. มีกิจกรรม/พื้นที่ให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
	2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อจัดทำวิสัยทัศน์ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อจัดทำวิสัยทัศน์ขององค์กรและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
	3. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์องค์กรได้ทราบอย่างทั่วถึง	3. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์องค์กรได้ทราบอย่างทั่วถึง
1.2 กลยุทธ์องค์กร	1. มีการจัดสรรเวลาเพื่อให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันนอกเหนือจากเวลางาน	1. มีการจัดสรรเวลาเพื่อให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันนอกเหนือจากเวลางาน
	2. มีการสร้างโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน	2. มีการสร้างโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน
1.3 วัฒนธรรมองค์กร	1. มีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ๆ	1. มีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ๆ
	2. มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เช่น การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็น หรือ การปรึกษาหารือในกรณีที่มีปัญหา	2. มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เช่น การเปิดโอกาสให้เสนอความคิดเห็นและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
	3. มีความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือเกื้อกูลของบุคลากรเช่น รับโทรศัพท์หรือรับเรื่องแทนเพื่อนร่วมงาน	3. มีความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือเกื้อกูลของบุคลากรเช่น รับโทรศัพท์หรือรับเรื่องแทนเพื่อนร่วมงาน
1.4 บรรยากาศองค์กร	1. มีบรรยากาศที่ตีเหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มีมุมกาแฟ หรือ ห้องประชุม	1. มีบรรยากาศที่ตีเหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มีมุมกาแฟ หรือ ห้องประชุม

ตาราง 17 (ต่อ)

ประเด็น	ร่างแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
	2. มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น เช่น การพูดคุย/ปรึกษางานระหว่างการทำงาน	2. มีบรรยากาศที่กระตุ้นให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น เช่น การพูดคุย/ปรึกษางานระหว่างการทำงาน
1.5 ผู้นำองค์กร	1. ให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการสนับสนุนให้มีการจัดทำช่องทางเพื่อใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน	1. ให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการสนับสนุนให้มีการจัดทำช่องทางเพื่อใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน
	2. เป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พบเพื่อพูดคุยปรึกษา	2. เป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พบเพื่อพูดคุยปรึกษา
1.6 โครงสร้างองค์กร	1. มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร	1. มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร
	2. มีการทำงานเชิงบูรณาการภายในองค์กร แสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับภาระงานต่าง ๆ	2. มีการทำงานเชิงบูรณาการภายในองค์กร แสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับภาระงานต่าง ๆ
1.7 เทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร	1. มีฮาร์ดแวร์ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์, อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สายและแบบมีสาย	1. มีฮาร์ดแวร์ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์, อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สายและแบบมีสาย
	2. มีซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานร่วมกันภายในและระหว่างวิทยาเขต เช่น ระบบบริการการศึกษา (ESS)	2. มีซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานร่วมกันภายในและระหว่างวิทยาเขต เช่น ระบบบริการการศึกษา (ESS)
	3. มีการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ	3. มีการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
	4. มีระบบสารสนเทศ/เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน เช่น Line, Facebook	4. มีระบบสารสนเทศ/เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน เช่น Line, Facebook

ตาราง 17 (ต่อ)

ประเด็น	ร่างแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
1. ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล		
2.1 คุณลักษณะ ของพนักงาน	1.มีความรับผิดชอบ เช่น มีความมุ่งมั่น ในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	1.มีความรับผิดชอบ เช่น มีความมุ่งมั่นใน งานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง หาก ภาระงานที่รับผิดชอบมีจำนวนมากอาจ ส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่เสร็จตาม กำหนด
	2.มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคลอื่น เช่น สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ตนเองรู้ให้ ผู้อื่นเข้าใจได้	2.มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคลอื่น เช่น สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ตนเองรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจ ได้
	3.สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ต่าง ๆ เช่น มีความพร้อมและยอมรับที่ จะเรียนรู้งานใหม่อย่างเต็มใจ	3.สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น มีความพร้อมและยอมรับที่จะเรียนรู้ งานใหม่อย่างเต็มใจ
	4.มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร เช่นสามารถประสานงานที่ นอกเหนือจากภาระงานที่ปฏิบัติ	4.มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรเช่น สามารถประสานงานที่นอกเหนือจากภาระ งานที่ปฏิบัติ
2.2 ความเชื่อ ใจของบุคลากร	1.มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและกัน	1.มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ซึ่งกันและกัน
	2.มีความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เช่น การมอบหมายงานให้เพื่อน ร่วมงานปฏิบัติหน้าที่แทน	2.มีความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกันเช่น การมอบหมายงานให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติ หน้าที่แทน
3.ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ		
3.1 การวัดและ ประเมินผล	1.มีการติดตามผลของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ	1.มีการติดตามผลของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
	2.มีการนำผลที่ได้จากการติดตามมา วิเคราะห์และสรุปผล	2.มีการนำผลที่ได้จากการติดตามมา วิเคราะห์และสรุปผล
	3.มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ เสมอ	3.มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่ เสมอ

จากตาราง 17 แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า แนวทางที่จะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล และปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ซึ่งปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์องค์กร กลยุทธ์องค์กร วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร ผู้นำองค์กร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีองค์กร ส่วนปัจจัยเอื้อระดับบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงาน ความเชื่อใจของบุคลากร และปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ได้แก่ การวัดและประเมินผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ดังนั้น แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เหมาะสมกับงานส่งเสริมวิชาการและงาน
ทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ทำให้ได้โมเดล ดังนี้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน		
ปัจจัยเอื้อระดับ องค์กร	ปัจจัยเอื้อระดับ บุคคล	ปัจจัยเอื้อระดับ กระบวนการ
1. วิสัยทัศน์ควรมีการเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดง วิสัยทัศน์ 2. กลยุทธ์ควรมีการสร้างโอกาสให้ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 3. ผู้นำควรให้ความสำคัญต่อการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. โครงสร้างควรมีการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5. วัฒนธรรมควรมีความเอื้อเพื่อ ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน 6. บรรยากาศควรช่วยกระตุ้นให้ บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น 7. เทคโนโลยีสารสนเทศควรมีระบบ ที่ช่วยสนับสนุนต่อการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	1.คุณลักษณะพนักงานควรมี ทักษะในการสื่อสารและมี มนุษยสัมพันธ์กับบุคลากร ในองค์กร 2.ความเชื่อใจของบุคลากร ควรมีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ซึ่งกันและกัน	1.การวัดและประเมินผลควรมี การติดตามผลและนำผลที่ได้มา วิเคราะห์และปรับปรุง กระบวนการในการทำงาน
เครื่องมือและวิธีการสื่อสาร เป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์แบบเผชิญหน้า พูดคุยผ่านระบบ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์, เฟซบุ๊ก, อีเมล การพูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ การพูดคุยผ่านการประชุม และ ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงาน		
เครือข่ายงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา 2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต ขอนแก่น 3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร 4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน วิทยาเขตสุรินทร์		

ภาพประกอบ 15 โมเดลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน