

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นการวิจัยแบบเชิงพัฒนา (Research and Development) เพื่อทราบดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
3. เพื่อเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ (1) กรณีผู้ปฏิบัติงาน (2) กรณีผู้บริหาร มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง กรณีผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ตอน
ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง กรณีผู้บริหาร เกี่ยวกับประเด็นดังนี้เกี่ยวกับนโยบาย แผนงาน งบประมาณ และสภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร รวมถึงแนวทางในการส่งเสริมหรือสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ระยะที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เครื่องมือที่ใช้ คือ (1) เอกสารร่างแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2) แบบประเมินแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยเสนอคำร้องต่อสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครทำหนังสือเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยประสานทางโทรศัพท์แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อติดต่อขอสัมภาษณ์

3. วิธีการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้วิธีการที่หลากหลายขึ้นกับความสะดวกของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น การสัมภาษณ์โดยตรง การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การสัมภาษณ์ผ่านวิดีโอคอล เป็นต้น ในการสัมภาษณ์ต่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง

ระยะที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินการ ดังนี้

1. ติดต่อประสานงานผู้เชี่ยวชาญด้วยตนเอง ผ่านทางโทรศัพท์

2. ออกหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

3. จัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม วันที่ 17 ธันวาคม พ.ศ. 2561 ณ ห้องประชุมค้ำ
คุณ 2 อาคารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
4. ถอดเทปบันทึกการสนทนากลุ่ม
5. สังเคราะห์และสรุปประเด็นตามข้อเสนอแนะปรับแก้ร่างแนวทางการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน ตามมติที่ประชุมการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัจจัยเอื้อให้เกิดการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน ทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive
Statistics) และจัดหมวดหมู่ประเด็นเนื้อหา ดังนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 นำข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ด้วยสถิติ
ดังนี้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลตอนที่ 2 และตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ
ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่องทางการสื่อสารสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปัจจัยเอื้อ
ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง
ประกอบความเรียง
3. ข้อมูลตอนที่ 4 นำข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของแต่ละบุคลากรที่เสนอแนว
ทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอใน
ลักษณะความเรียงผู้วิจัยสรุป

ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติและเชิงเนื้อหา (Content Analysis)
จะนำมาเขียนรายงานผลการวิเคราะห์ในรูปแบบเชิงพรรณนา

ระยะที่ 2 เพื่อเสนอแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงาน
ทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม นำมา
วิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดทำแนวทางการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
อีสาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สรุปผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ระยะ คือ

1. ศักยภาพปัจจุบันของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ผลดังนี้

1.1 สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุประมาณ 30-40 ปี ได้รับการศึกษาในระดับปริญญาตรี สังกัดศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา อยู่ในระดับปฏิบัติงาน มีประสบการณ์ 5-10 ปี

1.1.2 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ส่วนใหญ่ใช้การพูดคุยแบบเผชิญหน้าเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน รองลงมาใช้วิธีพูดคุยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การพูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ การประชุม และจากคู่มือการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

1.1.3 ปัญหาของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1.1.3.1 ด้านบุคคล บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีเวลาที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้เนื่องจากภาระงานมีจำนวนมากและจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงาน บุคลากรใหม่ขาดทักษะในการติดต่อประสานงานเนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ สำหรับข้อเสนอวิธีการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ควรวางขอบเขตของงานให้ชัดเจนโดยการนำเสนอผลงานของผู้รับผิดชอบและให้ความรู้แก่บุคลากรในการจัดการความรู้โดยจัดประชุมหรืออบรม การจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติที่ดี

1.1.3.2 ด้านองค์กร การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเนื่องจากโครงสร้างขององค์กรมีการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อเสนอวิธีการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา จัดทำกรอบคู่มือการปฏิบัติงาน

1.1.3.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อประสานงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เสนอแนวทางแก้ไขโดยการจัดสรรให้มีเครื่องมือที่มีความทันสมัย

1.1.4 ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งการใช้งานของช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การใช้งานในปัจจุบันและอนาคต และการไม่ใช้งานในปัจจุบันและอนาคต ดังนี้

1.1.4.1 การใช้ช่องทางการสื่อสารในปัจจุบันและอนาคต เมื่อพิจารณาช่องทางการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงสภาพการใช้ ยังคงมีความคิดเห็นถึงการใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบเดิมทั้งในปัจจุบันและอนาคต คือ การพูดคุยแบบเผชิญหน้าผ่านทางโทรศัพท์ ผ่านทางประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น กระดาษ บอร์ด อิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาผ่านระบบสังคมออนไลน์ และการจัดประชุมกลุ่มย่อย แต่ทั้งนี้โดยส่วนมากมีความคิดเห็นถึงแนวโน้มการใช้ช่องทางการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอนาคตมากที่สุด คือ การบันทึกบทความของตนเองบนเว็บไซต์

1.1.4.2 ช่องทางการสื่อสารที่ไม่ใช้งานทั้งในปัจจุบันและอนาคต จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ในประเด็น ช่องทางการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ลักษณะการสื่อสารที่จะหายไปและไม่ถูกใช้ คือ การบันทึกบทความของตนเองบนเว็บไซต์ รองลงมาคือ กระดานถาม-ตอบ ผ่านระบบเครือข่าย และโดยส่วนมากมีความคิดเห็นถึงแนวโน้มการไม่ใช้ช่องทางการสื่อสารในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอนาคตมากที่สุด คือ ผ่านทางโทรสาร

1.2 ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พบว่า

1.2.1 ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร อยู่ในระดับมาก คือ ผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์องค์กร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร กลยุทธ์องค์กร บรรยากาศองค์กร ตามลำดับ

1.2.2 ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล อยู่ในระดับมาก คือ คุณลักษณะของพนักงาน ความเชื่อใจ ตามลำดับ

1.2.3 ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ อยู่ในระดับมาก โดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการติดตามผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และมีการนำผลที่ได้จากการติดตามมาวิเคราะห์และสรุปผลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เมื่อวิเคราะห์

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปตามหมวดระดับปัจจัยได้ 3 ระดับ ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยระดับองค์กร ให้ข้อเสนอควรมีการจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องโดยส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานกับหน่วยงานอื่น

1.3.2 ปัจจัยระดับบุคคล ให้ข้อเสนอควรให้ความรู้ แก่บุคลากรเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งให้สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

1.3.2 ปัจจัยระดับกระบวนการ ให้ข้อเสนอควรสรุปปัญหาในรอบทำงานที่ผ่านมาและควรมีการติดตามผลโดยจัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อรับฟังหรือชี้แจงในการหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาเพื่อวางแผนรอบทำงานครั้งต่อไป

2. แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2.1 แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางที่จะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นั้นต้องอาศัยปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ 3 ปัจจัย ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ประกอบด้วย

2.1.1.1 วิสัยทัศน์องค์กร ควรมีกิจกรรม/พื้นที่ให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อจัดทำวิสัยทัศน์ขององค์กรและมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์วิสัยทัศน์องค์กรได้ทราบอย่างทั่วถึง

2.1.1.2 กลยุทธ์องค์กร ควรมีการจัดสรรเวลาเพื่อให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันนอกเหนือจากเวลางานมีการสร้างโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน

2.1.1.3 วัฒนธรรมองค์กร ควรมีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร เช่น การเปิดโอกาสให้เสนอความและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความเอื้อเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลของบุคลากร เช่น รับโทรศัพท์หรือรับเรื่องแทนเพื่อนร่วมงาน

2.1.1.4 บรรยากาศองค์กร ควรีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น มีมุมกาแฟ หรือ ห้องประชุม และมีบรรยากาศที่ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรกล้าแสดงความคิดเห็น เช่น การพูดคุย/ปรึกษางานระหว่างการทำงาน

2.1.1.5 ผู้นำองค์กร ควรให้ความสำคัญต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการสนับสนุนให้มีการจัดทำช่องทางเพื่อใช้สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน เป็นแบบอย่างที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พบเพื่อพูดคุยปรึกษา

2.1.1.6 โครงสร้างองค์กร ควรีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร มีการทำงานเชิงบูรณาการภายในองค์กรแสวงหาความร่วมมือ และสร้างเครือข่ายกับภาระงานต่าง ๆ

2.1.1.7 เทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร ควรีฮาร์ดแวร์ที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบไร้สายและแบบมีสาย มีซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานร่วมกันภายในและระหว่างวิทยาเขต เช่น ระบบบริการการศึกษา (ESS) มีการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบ มีระบบสารสนเทศ/เครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน เช่น Line Facebook

2.1.2 ปัจจัยเอื้อระดับบุคคล ประกอบด้วย

2.1.2.1 คุณลักษณะของพนักงาน ควรีความรับผิดชอบ เช่น มีความมุ่งมั่นในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง มีทักษะในการสื่อสารกับบุคคลอื่น เช่น สามารถอธิบายถึงสิ่งที่ตนเองรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น มีความพร้อมและยอมรับที่จะเรียนรู้งานใหม่อย่างเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรเช่นสามารถประสานงานที่นอกเหนือจากภาระงานที่ปฏิบัติ

2.1.2.2 ความเชื่อใจของบุคลากร ควรีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและกัน มีความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เช่น การมอบหมายงานให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติหน้าที่แทน

2.1.3 ปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ประกอบด้วย

2.1.3.1 การวัดและประเมินผล ควรมีการติดตามผลของการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ มีการนำผลที่ได้จากการติดตามมาวิเคราะห์และสรุปผล มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอนำเสนอประเด็นสำคัญในการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. สภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1.1 ด้านสภาพการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยบุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน ประสิทธิภาพการทำงานผ่านการพูดคุยแบบเผชิญหน้า พูดคุยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การพูดคุยผ่านทางโทรศัพท์ การพูดคุยผ่านการประชุม และจากคู่มือการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของจันทร์จิรา เหลลราช (2558) เกี่ยวกับวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การประชุม สัมมนา และเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งผลของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการ

2. ปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จะต้องคำนึงถึงปัจจัยเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านปัจจัยเอื้อระดับองค์กร ผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้ความสำคัญกับผู้นำองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของภาคภูมิ มิ่งมิตร (2560) เกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความสำคัญที่สุดในการจัดการความรู้ คือ ภาวะผู้นำ เพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยนิยามบทบาทสำคัญของผู้บริหารในการที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบ

ความสำเร็จ และช่วยกำหนดรวมทั้งกำกับควบคุมทิศทางการจัดการความรู้ขององค์กรในด้านการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ต่าง ๆ ของการนำไปปฏิบัติของบุคลากร

2.2 ด้านปัจจัยเอื้อระดับบุคคล ผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้ความสำคัญในคุณลักษณะของพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิชามล พองน้ำ (2558) เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน จำนวนพนักงานในฝ่าย/แผนกที่สังกัด การสื่อสารภาษาไทย และการสื่อสารภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกัน และได้กล่าวถึงทฤษฎีบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะ ที่กล่าวว่าคุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ถาวรนัก คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานและทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตามสาเหตุที่คุณลักษณะที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกันส่วนหนึ่งอาจเกิดจากในการวิจัยของนิชามล พองน้ำ (2558) ครั้งนี้สอบถามจากพนักงานที่ทำงานในหลายหลากประเภทซึ่งในแต่ละที่ล้วนมีการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานแตกต่างกัน

2.3 ด้านปัจจัยเอื้อระดับกระบวนการ ผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ให้ความสำคัญในการวัดและประเมินผลการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของธารรัตน์ ภูศักดิ์ (2558) ในด้านการประเมินผลคุณภาพเนื่องจากการประเมินผลเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของการดำเนินงานและการปรับปรุงเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นโดยประเมินจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของงานว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมตามมาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรสร้างกระบวนการติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้ให้ครบทุกกระบวนการ

1.2 กำหนดนโยบายขององค์กรและมอบหมายหน่วยงานหรือผู้ติดตามชัดเจน

1.3 ควรจัดประชุมสรุปผลระหว่างกลุ่มเครือข่ายอย่างต่อเนื่องเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันและรับฟังปัญหาในแต่ละวิทยาเขต เพื่อหาข้อสรุปในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ในแต่ละปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการจัดการความรู้ของแต่ละพื้นที่ในการทำงานของเครือข่ายงานส่งเสริมวิชาการสงวนทะเลเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2.3 ควรศึกษาการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อรวบรวมจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ให้เป็นระบบ