

## การประเมินการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรประเภทสาย สนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ถนอมศรี สารธิมา<sup>1</sup>  
มาลี กาบมาลา<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรประเภทสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรประเภทสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ปฏิบัติงานในระดับคณะ สังกัดสำนักงานคณบดี จำนวน 226 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจและเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 226 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.0 นำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยค่าสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรประเภทสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการรู้สารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.9 ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ และมีบทบาทหน้าที่ด้านปฏิบัติการ (ปฏิบัติการงานที่รับผิดชอบ) ร้อยละ 13.0 หากพิจารณารายทักษะพบว่าบุคลากรมีการรู้สารสนเทศในระดับดีใน ทักษะที่ 5 คือการใช้สารสนเทศและสื่อสารสารสนเทศ ร้อยละ 60.2 แต่มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับน้อยในทักษะที่ 1 และทักษะที่ 2 ได้แก่ การรู้ความต้องการของตนเอง และกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการ ร้อยละ 38.1 และ ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 39.2 นอกนั้นมีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางในทักษะที่ 3 ทักษะที่ 4 ทักษะที่ 6 และ ทักษะที่ 7 ได้แก่ การประเมินสารสนเทศในเชิงจิตวิเคราะห์ ร้อยละ 58.0 การควบคุมและจัดการสารสนเทศ ร้อยละ 58.9

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การสังเคราะห์และใช้สารสนเทศในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่และการขยายความรู้ ร้อยละ 44.2 และการทบทวนกระบวนการสารสนเทศ ร้อยละ 44.9 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** การรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน การประเมินการรู้สารสนเทศ การรู้สารสนเทศ บุคลากร สายสนับสนุน

## Assessment of information literacy in the workplace of support Personnel in Khonkaen University

*Thanomsri Sarnthima<sup>3</sup>*

*Malee Kabmala<sup>4</sup>*

### Abstract

This study aims to investigate KhonKaen University's supporting staff's levels of information literacy skills prevailing in the performing of their tasks. The samples were 226 supporting staff from different faculties in KhonKaen University. Two hundred twenty-six questionnaires were used for data collection by the survey method. One hundred percent of the distributed questionnaires were returned. Frequency, percentile, mean, and standard deviation were used for data analysis.

Based on the overall observation, the supporting staff reported to have had a moderate recognition level of information literacy (48.9%). Affixed to this finding, most of the staff held a specialized position at the operational level who have to exercise their duties based on requirement of their positions. An itemized investigation revealed that a recognition level of the information literacy on skill number 5; The application of information literacy (60.2%), was rated at a good level. The low recognition levels of information literacy were on Skill number 1: Knowing and scoping one's own information literacy (38.1%) and Skill number 2: Searching effectively for the needed information literacy (39.2%). A moderate level of perception of information literacy was rated on the following skills; Skill 3: Critical

---

<sup>3</sup> Master's degree student in Information management, Faculty of Human, Khonkaen University, E-mail: thanomsrisa@kku.ac.th

<sup>4</sup> Assistant Professor, Information Science Department, Faculty of Humanities, Khonkaen University. Email: malee\_ka@kku.ac.th

analysis of the information (58.0%), Skill 4: Controlling and managing of information literacy (58.9%), Skill 6: Creating of new information literacy and, Skill 7: Revising of information technology process (44.9%)

**Keywords:** Information literacy in the workplace, Assessment of information literacy, Information literacy of support personnel

## บทนำ

ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Base Economy) ให้ความสำคัญในการผลิต การแพร่กระจายสินค้า และการบริการ โดยอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก เพื่อสร้างความเติบโต ความมั่นคง และสร้างงานในทุกภาคเศรษฐกิจ (OECD, 2002) ทุนมนุษย์ในปัจจุบันจึงมองไปที่ความสามารถในการคิดวิเคราะห์มากกว่ามองไปที่ความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่ ที่ได้ออกแบบไว้ในลักษณะรูปคำบรรยายรายละเอียดลักษณะงาน (job description) หรือระเบียบกฎเกณฑ์ที่เขียนไว้ค่อนข้างตายตัว (regulations) เหมือนอย่างเช่นในอดีต เพราะองค์กรที่อยู่ในสภาพการทำงานเช่นนี้จะไม่อยู่ในฐานะที่จะแข่งขันได้ องค์กรที่จะแข่งขันได้นั้น พนักงานในองค์กรต้องทำงานโดยอยู่บนพื้นฐานความรู้ (Knowledge base) เป็นสำคัญ โดยสามารถย่อยข้อมูลเป็น จัดระเบียบข้อมูล ประมวลผล มีการเปรียบเทียบ สังเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลเป็น รวมทั้งสามารถในการแก้ไขปัญหา หรือที่เรียกว่าแรงงานความรู้ (Knowledge worker) แรงงานประเภทนี้จะไม่มีความเกษียณอายุตราบไต่ที่ยังมีความรู้ในการแยกย่อยงานได้ วิเคราะห์และสังเคราะห์งานเป็นซึ่งจะต่างจากพนักงานที่เป็นผู้ใช้แรงงานที่จะหมดความจำเป็นเมื่ออายุมากขึ้น (ประเวศน์ มหารัตน์, 2552)

การบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านทุนมนุษย์มากที่สุด เพราะมนุษย์เป็นผู้สร้างความรู้ เป็นผู้สร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นสะพานเชื่อมระหว่างกลยุทธ์ขององค์กรและเป้าหมาย ตลอดจนมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมได้ดีกว่าสินทรัพย์อื่นๆ (Edvinsson, Skandia & Sullivan, 1996; Rastogi, 2000; Scarbrough & Elias, 2002) การจัดการทุนมนุษย์จึงถือเป็นการจัดการทุนทางปัญญาที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะการจัดการทุนมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งปัจจุบันมุ่งให้ความสำคัญกับการจัดการเกี่ยวกับสมรรถนะเพราะส่งผลกระทบเร็วในการสร้างมูลค่าให้กับองค์กร ซึ่งการจัดการความรู้ (Management of People: KM) เป็นช่องทางในการจัดการเกี่ยวกับสมรรถนะของคน (เอกอนงค์ คงประสม, 2554) โดยเฉพาะการจัดการเพื่อสร้างสมรรถนะ (Competency) ด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงโดยใช้กระบวนการขององค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นรูปแบบของการบริหารที่เน้นการพัฒนาควบคู่กับการเรียนรู้

ร่วมกัน (วีรจักษ์ มาชะศิริรานนท์, 2542) องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่ซึ่งบุคลากรสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถได้อย่างต่อเนื่องสามารถสร้างผลงานเป็นแหล่งสร้างความคิดทางปัญญาในการเรียนรู้ร่วมกัน องค์กรที่มีลักษณะในการสร้างสรรค์และถ่ายโอนความรู้ สามารถหาความรู้ใหม่ๆ องค์กรที่ทุกคนในองค์กรจะต้อง พัฒนาการแสวงหาความรู้ การจัดการกับความรู้ และการใช้ความรู้ องค์กรที่อำนวยความสะดวก และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ร่วมกันแก่สมาชิกทุกคน (Senge, 1990; Garvin, 1993; Marquardt & Reynolds, 1994; พจน์ สะเพียรชัย; 2546) ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต่างๆ ต้องให้ความสำคัญคือ ลักษณะของพนักงานในองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น มุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement orientation) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) ภาวะผู้นำ (leadership) การถ่ายโอนความรู้ (knowledge tranfering) และ การทำงานเป็นทีม (teamwork) เป็นต้น แต่ลักษณะสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรก้าวทันกระแสการเปลี่ยนแปลงคือ พนักงานที่มีลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นการรัฐสารถและเทคโนโลยีจึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการสร้างพนักงานให้เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต กล่าวคือ การเป็นผู้ที่สามารถค้นหา ประเมิน การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการแก้ปัญหาต่างๆ หรือเพื่อการตัดสินใจโดยใช้สารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐระดับอุดมศึกษา มีพันธกิจหลักสำคัญ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีเป้าหมายเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก อันดับ 1 ใน 80 ของเอเชีย อันดับ 1 ใน 400 ของโลก รวมถึงการเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นการจะบรรลุเป้าหมาย ลักษณะของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่มหาวิทยาลัยจะต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาให้ทุกคนในมหาวิทยาลัยเกิดการเรียนรู้และปรับตัวอย่างต่อเนื่อง ให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง เช่น การรวมตัวของประชาคมอาเซียนเพื่อเปิดการค้าเสรี ส่งผลให้มีมหาวิทยาลัยต่างประเทศมาตั้งในประเทศไทยทำให้การแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับความไม่แน่นอนของการปรับเปลี่ยนสถานภาพไปสู่มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐทำให้มหาวิทยาลัยมีข้อจำกัดในการบริหารจัดการภายใต้ระบบราชการแบบเดิมและการได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลที่น้อยซึ่งไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง เป็นต้น การรัฐสารถจึงเป็นสมรรถนะสำคัญที่จะส่งเสริมให้

พนักงานเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรประเภทสายสนับสนุนกลุ่มวิชาชีพเฉพาะและเชี่ยวชาญเฉพาะ เนื่องจากงานที่ปฏิบัติมีความยุ่งยาก ซับซ้อน มีลักษณะเฉพาะ และยากในการปฏิบัติงาน แทนกัน เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญเพราะเป็นปัจจัยที่จะช่วยให้หน่วยงาน องค์กร สามารถแก้ปัญหา พัฒนาการปฏิบัติงาน และพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะบทบาทหน้าที่ของบุคลากรกลุ่มนี้เป็นการทำงานตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบตามกรอบมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งงานที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นกำหนด ได้แก่ บทบาทด้านปฏิบัติการ ด้านการวางแผนงาน ด้านการประสานงาน และด้านบริการ และตามกรอบสมรรถนะที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นใช้เป็นหลักเกณฑ์ และประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ การส่งข้อความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การสืบเสาะหาข้อมูล เป็นต้น แม้ว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรประเภทสายสนับสนุน โดยจัดเตรียมความพร้อมด้านนโยบายและสิ่งอำนวยความสะดวกไว้สำหรับการปฏิบัติงานไว้อย่างเพียงพอ แต่ยังคงขาดการพัฒนาบุคลากรทางด้านการรู้สารสนเทศ เช่น การอบรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ สังเคราะห์สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน (คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, 2557) ส่งผลให้บุคลากรขาดทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้

การรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีศึกษาในต่างประเทศ โดยศึกษาหลากหลายกลุ่ม ได้แก่ **กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ** เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจ พยาบาล เจ้าหน้าที่ดูแลบ้านเมือง พนักงานศาลยุติธรรม เป็นต้น พบว่าระดับการศึกษา แผนกงาน มีความสัมพันธ์กับทักษะการรู้สารสนเทศ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา แผนกงานมีความสัมพันธ์กับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและ ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับการใช้แหล่งสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจในตุรกี (Osman , 2010) เจ้าหน้าที่ตำรวจในคูเวตส่วนใหญ่ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการค้นหาสารสนเทศ (Sultan M. Al-Daihani and Sajjad ur Rehman, 2007) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการรู้สารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแมกเนต มี 7 ตัวแปร ได้แก่ บทบาทหน้าที่ วุฒิการศึกษาด้านพยาบาล ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ

ด้านสุขภาพ ความสามารถในการประเมินสารสนเทศด้านสุขภาพ ประสบการณ์ในการวิจัย และห้องสมุด การปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและ การใช้ห้องสมุด (Kimberly, 2011) เจ้าหน้าที่คู่มือบ้านเมือง พนักงานศาลยุติธรรม พนักงานทำงานเพื่อสังคม ให้ความเห็นว่า แหล่งที่มาของสารสนเทศที่เป็นบุคคลมีความสำคัญมากที่สุด เป็นแหล่งที่เชื่อถือได้ (Crawford & Irving, 2009)

**สำหรับกลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ** เช่น บรรณารักษ์ พนักงานฝ่ายพัฒนาด้านเทคโนโลยี วิศวกร นักดนตรี นักธุรกิจ นักวิชาการ นักสถาปัตยกรรม พนักงานแผนกการเงินและวิจัย เป็นต้น พบว่า แนวทาง/ประสบการณ์ การรู้สารสนเทศในสถานที่ทำงานของพนักงานในแผนกการเงินและวิจัย ประกอบด้วย เทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ กระบวนการสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ การสร้างความรู้ และการขยายความรู้ (Bruce, 1999) ประสบการณ์ในการทำงาน ระยะเวลาในการจัดการและสารสนเทศจำนวนมาก เครือข่ายทางสังคม ทีมการทำงาน และ ระดับของพนักงานมีผลต่อการทบทวนความรู้ และทักษะการจัดการสารสนเทศ ของพนักงานด้านการเงินและวิจัย การระบุความต้องการ การประเมินความต้องการ การค้นคืน การประเมิน การประยุกต์ใช้ การจัดระบบสารสนเทศ การสื่อสาร และการทบทวนกระบวนการสารสนเทศของพนักงานทั้งสองบริบทมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะทักษะสารสนเทศ i-skill (Hepworth & Smith, 2008)

นอกจากนี้ยังพบว่ามีการศึกษาในกลุ่มผู้บริหาร/ ผู้จัดการในองค์กรรัฐ/เอกชน เช่น ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการระดับกลาง ผู้จัดการระดับสูง เป็นต้น พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะสารสนเทศที่แตกต่างกันของผู้บริหารระดับสูงในสององค์กรรัฐ คือ รูปแบบสารสนเทศ กระบวนการสารสนเทศ การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่และสารสนเทศเชิงลึก การใช้ดุลยพินิจ และการตัดสินใจ และอื่นๆ (Kirk, 2004) ประเภทสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานของผู้จัดการระดับกลางและระดับสูงของวิทยาลัยธุรกิจ Jam Madison University (JMU) คือ สารสนเทศประเภทอุตสาหกรรม และบริษัทที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เครื่องมือสารสนเทศที่ใช้คือ Google, new, report, white paper, contact (Sokoloff, 2012) ตลอดจนมีการศึกษาในกลุ่มทางธุรกิจ เช่น ศึกษาความเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา เป็นต้น พบว่าพนักงานที่ไม่รู้สารสนเทศจะใช้เวลาในการค้นหาสารสนเทศที่ไม่คุ้มค่าเนื่องจากมีกลยุทธ์ในการค้นหาสารสนเทศที่ไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการตระหนักรู้



แหล่งสารสนเทศ ขาดการประเมินสารสนเทศเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการเสียค่าใช้จ่ายในการจัดหารสารสนเทศ ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจเน้นนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมากกว่าสนับสนุนให้พนักงานเข้าใจวิธีการแสวงหาสารสนเทศ (De Saullles, 2007) ดังนั้นทักษะการรู้สารสนเทศจึงมีความจำเป็นและสำคัญต่อหลายองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐ เอกชน ภาคธุรกิจ/อุตสาหกรรม ต่างต้องการพนักงาน/แรงงานที่มีทักษะในการรู้สารสนเทศเพราะทักษะในการรู้สารสนเทศของพนักงานจะช่วยให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายทางธุรกิจ เช่น ช่วยให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น เพิ่มช่องทางหรือโอกาสทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น (Hepworth & Walton, 2013) ทักษะการรู้สารสนเทศของพนักงานเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปให้องค์กรสู่ความสำเร็จเพราะพนักงานสามารถค้นหา ประเมิน และใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kirton and Barham, 2005) บริษัทหรือองค์กรที่มีทักษะการจัดการสารสนเทศก่อให้เกิด การสร้าง การรวบรวม การวิเคราะห์ การเผยแพร่และการใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม (Sen & Taylor, 2007) บริษัทที่พนักงานมีทักษะในการรู้สารสนเทศจะใช้เวลาในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วเนื่องจากมีกลยุทธ์ในการค้นหาสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ตระหนักถึงแหล่งที่มาและมีทักษะในการประเมินสารสนเทศเป็นอย่างดีเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการลดค่าใช้จ่ายในการจัดหารสารสนเทศ (De Saullles, 2007)

การที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการรู้สารสนเทศของบุคลากรประเภทสายสนับสนุนอยู่เสมอ ให้มีลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพราะการรู้สารสนเทศเป็นสมรรถนะสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถค้นหา ประเมิน วิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานและองค์กรสามารถแก้ปัญหา พัฒนาการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยใช้สารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงาน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรประเภทสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## กรอบแนวคิดการวิจัย

**1. ตัวแปรต้น:** เป็น ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรประเภทสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น (Osman, 2010; Kimberly, 2011; Kirk, 2004) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร

1.1 ตำแหน่งงาน: ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ และ ประเภทวิชาชีพเฉพาะ

1.2 ระดับความเชี่ยวชาญของบุคลากร: ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ และ เชี่ยวชาญพิเศษ

1.3 บทบาทหน้าที่: ด้านปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน และ ด้านการวางแผน

**2. ตัวแปรตาม:** จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ได้สรุปรวมแนวคิดการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน (Information literacy in the workplace) ของ Bruce (1999) O'Farrill (2010) และ Hepworth & Smith (2008) ประกอบด้วยความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน 7 ทักษะต่อไปนี้

2.1 การรู้ความต้องการของตนเองและกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการได้

2.1.1 จำแนกปัญหาออกเป็นส่วนย่อยได้โดยเรียงลำดับความสำคัญ

2.1.2 วิเคราะห์ประเด็นปัญหา โดยระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆได้

2.1.3 เชื่อมโยงเหตุและผลของปัญหาที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วจนเกิดวิธีการ/

แนวทางใหม่ (นวัตกรรมใหม่)

2.2 การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1 ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ หรือหาจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้ว

2.2.2 มีวิธีการสืบเสาะหาข้อมูล

2.2.3 มีเครื่องมือในการสืบเสาะหาข้อมูล

2.3 การประเมินสารสนเทศในเชิงคิดวิเคราะห์

2.3.1 มีกระบวนการกลั่นกรองข้อมูลที่ถูกต้องประกอบการตัดสินใจในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3.2 สังเคราะห์ข้อมูล สรุปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ที่เป็นประโยชน์ต่องาน

2.4 การควบคุมสารสนเทศและจัดการกับสารสนเทศที่รวบรวมมาได้

2.4.1 สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และพร้อมใช้ รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟ รายงาน เป็นต้น

2.4.2 วางระบบการสืบค้นรวมทั้งการมอบหมายให้ผู้อื่นสืบค้นข้อมูล

2.4.3 กำหนดระบบสืบค้นที่เป็นมาตรฐาน

2.5 การใช้สารสนเทศ และสื่อสารสนเทศ

2.5.1 เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีใหม่ หรือองค์ความรู้ใหม่ที่เห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงานจะนำมาถ่ายทอดให้สมาชิกในทีมทราบทุกครั้งถึงแม้ว่าเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับทีมงานของตน

2.5.2 ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ

2.5.3 นำเสนอข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา

2.5.4 ประเมินผลการนำเสนอ ข้อมูล หรือความเห็นอย่างตรงไปตรงมา

2.5.5 ปรับรูปแบบการนำเสนอให้เหมาะสมกับความสนใจและระดับของผู้รับฟัง

2.5.6 วางแผนการนำเสนอโดยคาดหวังว่าจะสามารถจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามได้

2.6 การสังเคราะห์และใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่ และการขยายความรู้

2.6.1 ใช้องค์ความรู้ของตนเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ สอน ชี้แนะแนวทางแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.6.2 ประยุกต์ใช้ความรู้ เทคนิค แนวทาง วิธีการของเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นมาพัฒนาหรือปรับปรุงงานของตนได้

2.6.3 นำความรู้ที่ตนเองชำนาญงานประกอบการจัดทำวิจัยเพื่อการพัฒนา หรือคู่มือการปฏิบัติงาน

2.7 การทบทวนกระบวนการสารสนเทศ

2.7.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูลตามกระบวนการให้ สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ขององค์กร

2.7.2 สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน

2.7.3 มีวิธีการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอนและเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

2.7.4 ประเมินวิธีการตรวจสอบข้อมูล และพัฒนาระบบการตรวจสอบ เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

**ตัวแปรต้น**

บุคลากรประเภทสายสนับสนุน  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น: ข้อมูล  
ส่วนบุคคล (Osman, 2010;  
Kimberly, 2011; Kirk , 2004)

1. ตำแหน่งงาน
  - ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ
  - ประเภทวิชาชีพเฉพาะ
2. ระดับความเชี่ยวชาญของ

บุคลากร

- ปฏิบัติการ
  - ชำนาญการ
  - ชำนาญการพิเศษ
  - เชี่ยวชาญ
  - เชี่ยวชาญพิเศษ
3. บทบาทหน้าที่
    - ด้านปฏิบัติการ
    - ด้านการวางแผน
    - ด้านการประสานงาน
    - ด้านบริการ



**ตัวแปรตาม**

ระดับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน  
(Information literacy in the  
workplace: (Bruce, 1999; O’Farrill,  
2010; Hepworth & Smith, 2008)

ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานใน 7  
ทักษะ คือ

1. การรู้ความต้องการของตนเองและกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการได้
2. การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การประเมินสารสนเทศในเชิงคิดวิเคราะห์
4. การควบคุมสารสนเทศและจัดการกับสารสนเทศที่รวบรวมมาได้
5. การใช้สารสนเทศ และสื่อสารสนเทศ
6. การสังเคราะห์และใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่และการขยายความรู้
7. การทบทวนกระบวนการสารสนเทศ

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบ ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรประเภทสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 521 คน ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นในคณะวิชา สังกัดสำนักงานคณบดี ปี พ.ศ. 2559 (กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2559) ไม่รวมถึงบุคลากรวิทยาเขตหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 226 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งบุคลากรออกเป็น 19 คณะวิชา จากนั้นสุ่มแต่ละคณะโดยใช้วิธีอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบทดสอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการรู้ความต้องการของตนเองและกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการ การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินสารสนเทศในเชิงคิดวิเคราะห์ การควบคุมสารสนเทศและการจัดการสารสนเทศที่รวบรวมมาได้ การใช้สารสนเทศ และสื่อสารสนเทศ การสังเคราะห์และใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่และการขยายความรู้ และการทบทวนกระบวนการสารสนเทศ จากนั้นนำแบบทดสอบเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านสารสนเทศ จำนวน 2 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมของข้อคำถาม โดยผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อคำถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การหาค่าความยากและค่าอำนาจจำแนกศึกษาจากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่่างมีค่าอยู่ระหว่าง 0.20-0.80 และ 0.20-1.00 ตามลำดับ โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกข้อคำถามและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน ซึ่งทำการเก็บแบบทดสอบด้วยตนเอง และได้รับแบบทดสอบคืนมาทั้งสิ้น 226 ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ 100.0) การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอน

3.1 ข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรประเภทสายสนับสนุน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบทดสอบ โดยเป็นการบรรยายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 ระดับการรู้สารสนเทศ ทำการวิเคราะห์ระดับการรู้สารสนเทศ โดยการตรวจให้คะแนนตามเฉลย ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน รวมคะแนน 35 คะแนน แล้วนำคะแนนไปเทียบกับการแบ่งเกณฑ์การวัดระดับตามตัวแปร โดยจัดแบ่งเกณฑ์ระดับการรู้สารสนเทศได้ 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับมีช่วงห่างของค่าคะแนน 7 คะแนน คือ ค่าคะแนน 29-35 ดีมาก ค่าคะแนน 22-28 ดี ค่าคะแนน 15-21 ปานกลาง ค่าคะแนน 8-14 น้อย และค่าคะแนน 0-7 น้อยที่สุด

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรประเภทสายสนับสนุน จากการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรประเภทสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน 222 คน (ร้อยละ 98.2) เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 136 คน (ร้อยละ 61.3) รองลงมาเป็นระดับชำนาญการ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 23.9) และเป็นระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 33 คน (ร้อยละ 14.9) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 133 คน (ร้อยละ 59.9) ระดับปริญญาโท จำนวน 87 คน (ร้อยละ 39.2) และปริญญาเอก จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.9) ซึ่งในจำนวนนี้มีวุฒิการศึกษาทางบริหารศาสตร์มากที่สุด จำนวน 89 คน (ร้อยละ 40.1) รองลงมา มีวุฒิการศึกษาทางศิลปศาสตร์ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 16.7) ศึกษาศาสตร์ จำนวน 35 คน (ร้อยละ 15.8) และวิทยาศาสตร์ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 12.6) มีวุฒิการศึกษาทางนิติศาสตร์ จำนวน 1 คน และแพทยศาสตร์ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.5) เท่ากัน คณะวิชาที่สังกัดสังกัดพบว่าสังกัดคณะแพทยศาสตร์มากที่สุด จำนวน 83 คน (ร้อยละ 37.4) รองลงมาคณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 9.5) คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 7.7) และน้อยสุดมีเพียง จำนวน 2 คนเท่านั้น (ร้อยละ 0.5) เท่ากัน สังกัดคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี จำนวน 1 คน และ คณะนิติศาสตร์ จำนวน 1 คน มีบทบาทหน้าที่ด้านปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 182 คน (ร้อยละ 35.3) รองลงมาด้านบริการ จำนวน 133 คน (ร้อยละ 25.8)

ด้านการประสานงาน จำนวน 110 คน (ร้อยละ 21.3) และ ด้านการวางแผน จำนวน 74 คน (ร้อยละ 14.3) มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการทำงาน จำนวน 89 คน (ร้อยละ 50.6) และมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการพัฒนา งาน จำนวน 87 คน (ร้อยละ 49.4) เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ มีการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการบริการมากที่สุด จำนวน 106 คน (ร้อยละ 21.3) รองลงมา มีการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการประสานงาน จำนวน 100 คน (ร้อยละ 20.1) และน้อยสุดมีเพียง จำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.2) เท่านั้น มีการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาอื่นๆ ได้แก่ สถิติ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ

**2. ระดับการรู้สารสนเทศของบุคลากรประเภทสายสนับสนุน** ในภาพรวมของผลการวิจัยพบว่าบุคลากรร้อยละ 48.9 มีทักษะการรู้สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเฉลี่ย 17.1 จากคะแนนเต็ม 35 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุด 4 คะแนน และสูงสุด 26 คะแนน เมื่อวิเคราะห์ตามแต่ละทักษะการรู้สารสนเทศ พบว่า ทักษะที่บุคลากรมีคะแนนสูงสุด คือ ทักษะที่ 5 ความสามารถในการใช้สารสนเทศและสื่อสารสารสนเทศ ร้อยละ 60.2 โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และมีคะแนนต่ำสุดในทักษะที่ 1 และ ทักษะที่ 2 คือ ความสามารถในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 39.2 โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และความสามารถในการรู้ความต้องการของตนเองและกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการได้ ร้อยละ 38.1 โดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน นอกนั้นมีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางในทักษะที่ 4 ทักษะที่ 3 ทักษะที่ 7 และทักษะที่ 6 คือ ความสามารถในการควบคุมสารสนเทศและจัดการกับสารสนเทศที่รวบรวมมาได้ ร้อยละ 58.9 โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ความสามารถในการประเมินสารสนเทศในเชิงคิดวิเคราะห์ ร้อยละ 58.0 โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.9 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ความสามารถในการทบทวนกระบวนการสารสนเทศ ร้อยละ 44.9 โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และความสามารถในการสังเคราะห์และใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่และการขยายความรู้ ร้อยละ 44.2 โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ย คะแนนต่ำสุด-สูงสุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนวัดระดับ การรู้สารสนเทศ จำแนกตามทักษะการรู้สารสนเทศของบุคลากรประเภทสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ทักษะที่	คะแนนเต็ม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ	แปลผล	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	S.D
1	5	1.9	38.1	ระดับน้อย	0	5	1.1
2	5	2.0	39.2	ระดับน้อย	0	5	1.1
3	5	2.9	58.0	ระดับปานกลาง	0	5	1.1
4	5	2.9	58.9	ระดับปานกลาง	0	5	1.4
5	5	3.0	60.2	ระดับดี	0	5	1.3
6	5	2.2	44.2	ระดับปานกลาง	0	5	1.2
7	5	2.2	44.9	ระดับปานกลาง	0	5	1.2
รวม	35	17.1	48.9	ระดับปานกลาง	4	26	4.7

3. ระดับการรู้สารสนเทศของบุคลากรประเภทสายสนับสนุน จำแนกตามตำแหน่ง ระดับความเชี่ยวชาญ และบทบาทหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ มีบทบาทหน้าที่ด้านปฏิบัติการ มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนระหว่าง 22-28 คะแนน หากพิจารณาตามมาตรฐานตัวแปรตำแหน่ง ระดับความเชี่ยวชาญ และบทบาทหน้าที่ พบว่าบุคลากรตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะและวิชาชีพเฉพาะ ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ มีบทบาทหน้าที่ด้านปฏิบัติการ มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับดีในทักษะที่ 4 และทักษะที่ 5 โดยมีคะแนนระหว่าง 22-28 คะแนน มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางในทักษะที่ 3 โดยมีคะแนนระหว่าง 15-21 คะแนน มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับน้อยในทักษะที่ 1 ทักษะที่ 6 และ ทักษะที่ 7 โดยมีคะแนนระหว่าง 8-14 คะแนน และมีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับน้อยมากในทักษะที่ 2 โดยมีคะแนนระหว่าง 0-7 คะแนน



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละระดับการรู้สารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ระดับความเชี่ยวชาญ และบทบาทหน้าที่

บทบาทหน้าที่	(1) ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ (ร้อยละ)															รวม
	ปฏิบัติการ					ชำนาญการ					ชำนาญการพิเศษ					
	ระดับดีมาก (คะแนน 29-35)	ระดับดี (คะแนน 22-28)	ระดับปานกลาง (คะแนน 15-21)	ระดับน้อย (คะแนน 8-14)	ระดับน้อยมาก (คะแนน 0-7)	ระดับดีมาก (คะแนน 29-35)	ระดับดี (คะแนน 22-28)	ระดับปานกลาง (คะแนน 15-21)	ระดับน้อย (คะแนน 8-14)	ระดับน้อยมาก (คะแนน 0-7)	ระดับดีมาก (คะแนน 29-35)	ระดับดี (คะแนน 22-28)	ระดับปานกลาง (คะแนน 15-21)	ระดับน้อย (คะแนน 8-14)	ระดับน้อยมาก (คะแนน 0-7)	
ด้านปฏิบัติการ (ปฏิบัติการเกี่ยวกับงานที่ รับผิดชอบ)	0 (0.0)	21 (4.2)	65 (13.0)	23 (4.6)	6 (1.2)	0 (0.0)	5 (1.0)	30 (6.0)	3 (0.6)	1 (0.2)	0 (0.0)	4 (0.8)	10 (2.0)	3 (0.6)	4 (0.8)	175 (35.0)
ด้านการวางแผน (วางแผน, ร่วมวางแผนการ ทำงานตามแผนงานขององค์กร, แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน)	0 (0.0)	7 (3.2)	22 (9.9)	5 (2.3)	2 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (9.5)	4 (1.8)	1 (0.5)	0 (0.0)	4 (1.8)	12 (5.4)	4 (1.8)	0 (0.0)	82 (16.4)
ด้านการประสานงาน (ประสานการทำงาน ร่วมกันแก่ สมาชิกในทีมหรือหน่วย งานอื่น)	0 (0.0)	15 (3.0)	41 (8.2)	9 (1.8)	5 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	19 (3.8)	3 (0.6)	2 (0.4)	0 (0.0)	4 (0.8)	11 (2.2)	1 (0.2)	2 (0.4)	112 (22.3)
ด้านบริการ (ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำแก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอก)	0 (0.0)	16 (3.2)	48 (9.6)	14 (2.8)	5 (1.0)	0 (0.0)	2 (0.4)	21 (4.2)	3 (0.6)	1 (0.2)	0 (0.0)	4 (0.8)	14 (2.8)	2 (0.4)	2 (0.4)	132 (26.3)
รวม	0 (0.0)	59 (11.8)	176 (35.1)	51 (10.2)	18 (3.6)	0 (0.0)	7 (1.4)	91 (18.2)	13 (2.6)	5 (1.0)	0 (0.0)	16 (3.2)	47 (9.4)	10 (2.0)	8 (1.6)	501 (100.0)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละระดับการรู้สารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ระดับความเชี่ยวชาญ และบทบาทหน้าที่ (ต่อ)

บทบาทหน้าที่	(2) ประเภทวิชาชีพเฉพาะ (ร้อยละ)														รวม	
	ปฏิบัติการ					ชำนาญการ					ชำนาญการพิเศษ					
	ระดับดีมาก (คะแนน 29-35)	ระดับดี (คะแนน 22-28)	ระดับปานกลาง (คะแนน 15-21)	ระดับน้อย (คะแนน 8-14)	ระดับน้อยมาก (คะแนน 0-7)	ระดับดีมาก (คะแนน 29-35)	ระดับดี (คะแนน 22-28)	ระดับปานกลาง (คะแนน 15-21)	ระดับน้อย (คะแนน 8-14)	ระดับน้อยมาก (คะแนน 0-7)	ระดับดีมาก (คะแนน 29-35)	ระดับดี (คะแนน 22-28)	ระดับปานกลาง (คะแนน 15-21)	ระดับน้อย (คะแนน 8-14)		ระดับน้อยมาก (คะแนน 0-7)
ด้านปฏิบัติการ (ปฏิบัติการเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ)	0 (0.0)	1 (11.1)	2 (22.2)	1 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4 (44.4)
ด้านการวางแผนวางแผน (ร่วม วางแผนการทำงานตามแผนงานของ องค์กร, แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน)	0 (0.0)	1 (11.1)	1 (11.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (22.2)
ด้านการประสานงาน (ประสานการทำงาน ร่วมกันแก่ สมาชิกในทีมหรือหน่วยงานอื่น)	0 (0.0)	1 (11.1)	1 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	2 (22.2)
ด้านบริการ (ให้คำปรึกษาให้คำแนะนำแก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและ ภายนอก)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (11.1)
รวม	0 (0.0)	3 (33.3)	5 (55.6)	1 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (100.0)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละระดับการรู้สารสนเทศ โดยจำแนกตามตำแหน่ง ระดับความเชี่ยวชาญ และทักษะ

ทักษะการรู้สารสนเทศ	(1) ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ (ร้อยละ)					(1) ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ(ร้อยละ)					(1) ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ (ร้อยละ)					(2) ประเภทวิชาชีพเฉพาะ (ร้อยละ)				
	ปฏิบัติการ (n=136)					ชำนาญการ (n=35)					ชำนาญการพิเศษ (n=33)					ปฏิบัติการ (n=4)				
	ระดับดีมาก (คะแนน29-35) (คะแนน 22-28)	ระดับดี (คะแนน 15-21)	ระดับปานกลาง (คะแนน 8-14)	ระดับน้อย (คะแนน 0-7)	ระดับดีมาก (คะแนน29-35) (คะแนน 22-28)	ระดับดี (คะแนน 15-21)	ระดับปานกลาง (คะแนน 8-14)	ระดับน้อย (คะแนน 0-7)	ระดับดีมาก (คะแนน29-35) (คะแนน 22-28)	ระดับดี (คะแนน 15-21)	ระดับปานกลาง (คะแนน 8-14)	ระดับน้อย (คะแนน 0-7)	ระดับดีมาก (คะแนน29-35) (คะแนน 22-28)	ระดับดี (คะแนน 15-21)	ระดับปานกลาง (คะแนน 8-14)	ระดับน้อย (คะแนน 0-7)	ระดับดีมาก (คะแนน29-35) (คะแนน 22-28)	ระดับดี (คะแนน 15-21)	ระดับปานกลาง (คะแนน 8-14)	ระดับน้อย (คะแนน 0-7)
ทักษะที่ 1 (N=225)	0 (0.0)	9 (4.1)	24 (10.8)	60 (27.0)	43 (19.4)	1 (0.5)	2 (0.9)	17 (7.7)	19 (8.6)	14 (6.3)	0 (0.0)	4 (1.8)	4 (1.8)	8 (3.6)	17 (7.7)	0 (0.0)	1 (25.0)	2 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ทักษะที่ 2 (N=226)	1 (0.5)	8 (3.6)	40 (18.0)	40 (18.0)	47 (21.2)	0 (0.0)	4 (1.8)	16 (7.2)	19 (8.6)	14 (6.3)	0 (0.0)	2 (0.9)	4 (1.8)	9 (4.1)	18 (8.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (75.0)	0 (0.0)	1 (25.0)
ทักษะที่ 3 (N=226)	4 (1.8)	43 (19.4)	50 (22.5)	22 (9.9)	17 (7.7)	2 (0.9)	14 (6.3)	19 (8.6)	16 (7.2)	2 (0.9)	2 (0.9)	6 (2.7)	15 (6.8)	4 (1.8)	6 (2.7)	0 (0.0)	1 (25.0)	2 (50.0)	0 (0.0)	1 (25.0)
ทักษะที่ 4 (N=226)	17 (7.7)	42 (19.4)	38 (17.1)	14 (6.3)	24 (10.8)	5 (2.3)	12 (5.4)	8 (3.6)	16 (7.2)	12 (5.4)	2 (0.9)	17 (7.7)	4 (1.8)	5 (2.3)	5 (2.3)	1 (25.0)	0 (0.0)	2 (50.0)	2 (50.0)	0 (0.0)
ทักษะที่ 5 (N=226)	21 (9.5)	39 (17.6)	33 (14.9)	20 (9.0)	23 (10.4)	2 (0.9)	14 (6.3)	20 (9.0)	12 (5.4)	5 (2.3)	1 (0.5)	13 (5.9)	8 (3.6)	8 (3.6)	3 (1.4)	1 (25.0)	0 (0.0)	1 (25.0)	2 (50.0)	0 (0.0)
ทักษะที่ 6 (N=226)	2 (0.9)	18 (8.1)	33 (14.9)	43 (19.4)	40 (18.0)	2 (0.9)	11 (5.0)	12 (5.4)	16 (7.2)	12 (5.4)	0 (0.0)	3 (1.4)	10 (4.5)	11 (5.0)	9 (4.1)	0 (0.0)	1 (25.0)	1 (25.0)	2 (50.0)	0 (0.0)
ทักษะที่ 7 (N=226)	2 (0.9)	18 (8.1)	40 (18.0)	44 (19.8)	32 (14.4)	1 (0.5)	10 (4.5)	15 (6.8)	11 (5.0)	16 (7.2)	2 (0.9)	3 (1.4)	5 (2.3)	3 (1.4)	20 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (75.0)	1 (25.0)	0 (0.0)
รวม (คน)	47	169	234	183	183	12	65	90	90	61	7	44	46	40	61	2	3	14	7	2

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องการประเมินการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรประเภทสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาเสนออภิปรายผลดังนี้

1. ระดับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรประเภทสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะและวิชาชีพเฉพาะ ในภาพรวมบุคลากร มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 48.9 ส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ มีบทบาทหน้าที่ด้านปฏิบัติการและทำงานภายใต้กฎระเบียบหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้ค่อนข้างตายตัว เช่น เจ้าหน้าที่การเงินมีหน้าที่ในการจัดทำบัญชี จัดทำรายงานทางการเงินจำเป็นต้องใช้ความรู้ในการทำงานมาก ต้องรอบรู้ด้านกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการทำงาน จึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้รอบรู้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะกฎหมายและระเบียบใหม่ๆ ต้องแสวงหาเพื่อป้องกันการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามระเบียบฯ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นไปสู่การเป็นเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ลักษณะของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องให้ความสำคัญในการพัฒนา เพราะองค์กรที่จะแข่งขันได้พนักงานในองค์กรต้องทำงานอยู่บนพื้นฐานความรู้ (Knowledge base) เป็นสำคัญ หากพิจารณารายทักษะ พบว่าทักษะที่บุคลากรมีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับดี คือทักษะที่ 5 การใช้สารสนเทศและสื่อสารสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 60.2 ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรมีการจัดเตรียมความพร้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมช่วยในการทำงาน ได้แก่ e-Meeting, e-Office, ระบบรับส่งเอกสารออนไลน์ (คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, 2557) ประกอบกับปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นสนับสนุนด้านการจัดการความรู้ (KM) โดยส่งเสริมให้บุคลากรจัดกิจกรรม/โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้การรู้สารสนเทศในทักษะนี้อยู่ในระดับดี

สำหรับทักษะที่บุคลากรมีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับน้อย คือทักษะที่ 1 การรู้ความต้องการของตนเองและกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 38.1 ทักษะที่ 2 การค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 39.2 ทั้งนี้แม้ว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรโดยมีการจัดอบรมเรื่องการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การสืบค้นและการค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่ม

เชี่ยวชาญเฉพาะและวิชาชีพเฉพาะ แต่การส่งเสริมยังอยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลให้บุคลากรมีทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการและทักษะการค้นหาสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นทักษะที่มีความสำคัญในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยขอนแก่นจำเป็นต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการอบรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศ และการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, 2557) สอดคล้องกับงานวิจัยของ De Saulles (2007) ได้สำรวจการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา พบว่า พนักงานที่ขาดทักษะการรู้สารสนเทศจะใช้เวลาในการค้นหาสารสนเทศที่ไม่คุ้มค่า เนื่องจากขาดความรู้ด้านกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดหาสารสนเทศ และงานวิจัยของ Hepworth & Smith (2008) ศึกษาการรู้สารสนเทศของพนักงานที่ไม่ใช่วิชาการ (non-academic staff) ที่อยู่ในแผนกการเงินและวิจัย ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับต่างกันมีทักษะในการรู้สารสนเทศแตกต่างกัน เช่น ทักษะการกำหนดความต้องการสารสนเทศ และ งานวิจัยของงานวิจัยของ Sultan, Al-Daihani and Sajjad (2007) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจในคูเวตส่วนใหญ่ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะในการค้นหาสารสนเทศ แต่อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยขอนแก่นก็ให้ความสำคัญกับทักษะเหล่านี้ไม่น้อย ดังจะเห็นได้จากหนังสือคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้กำหนดสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการคิดวิเคราะห์ และการค้นหาสารสนเทศไว้ในกรอบมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น สามารถคิดวิเคราะห์เป็นรายการอย่างง่ายๆ โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญ สามารถสืบเสาะหาข้อมูลอย่างง่าย ๆ จากข้อมูลที่มีอยู่แล้ว หรือสอบถามจากผู้เกี่ยวข้องโดยตรง เป็นต้น ส่งผลต่อเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยอยากเป็นคือ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะองค์กรแห่งการเรียนรู้บุคลากรต้องมีลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะด้าน การรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ช่วยส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (เอกอนงค์ สมประสงค์, 2554)

นอกจากนี้บุคลากรมีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางคือ ทักษะที่ 3 ทักษะที่ 4 ทักษะที่ 7 และทักษะที่ 6 ได้แก่ การควบคุมและจัดการสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็น

ร้อยละ 58.0 การประเมินสารสนเทศในเชิงคติวิเคราะห์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 58.9 การทบทวนกระบวนการสารสนเทศ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 44.9 และการสังเคราะห์ ใช้สารสนเทศในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่และการขยายความรู้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 44.0 ตามลำดับ ซึ่งทักษะเหล่านี้มีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการคติวิเคราะห์เนื่องจากทุนมนุษย์ในปัจจุบันมองไปที่ความสามารถในการคติวิเคราะห์และความคิดจินตนาการมากกว่ามองไปที่ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ องค์กรที่จะแข่งขันได้พนักงานในองค์กรต้องทำงานอยู่บนพื้นฐานความรู้ แม้ว่ามหาวิทยาลัยจะให้ความสำคัญกับสมรรถนะเหล่านี้และได้กำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม แต่บุคลากรควรพัฒนาทักษะเหล่านี้ให้อยู่ในระดับที่ดีกว่าระดับพื้นฐานที่กำหนดไว้ เช่น สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ สามารถวางระบบสืบค้นได้ เป็นต้น ดังนั้นหากต้องการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพด้านการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเน้นการทำงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน (Knowledge base) มากกว่าการทำงานตามขั้นตอน

2. การเปรียบเทียบระดับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรประเภทสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น

**2.1 ตำแหน่งและระดับความเชี่ยวชาญ** บุคลากรตำแหน่งประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะและวิชาชีพเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ในภาพรวมบุคลากรส่วนใหญ่มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนระหว่าง 15-21 คะแนน ซึ่งในระดับนี้หากพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ในทักษะที่ 3 การควบคุมและการจัดการสารสนเทศ โดยมีคะแนนระหว่าง 15-21 คะแนน ซึ่งทักษะนี้เป็นทักษะพื้นฐานสำคัญที่บุคลากรทุกระดับควรมีอยู่ในระดับดีเพราะจะช่วยให้บุคลากรสามารถควบคุมและจัดการสารสนเทศที่มีอยู่ให้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้สะดวกเมื่อถึงเวลาที่ต้องการ ทั้งนี้มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในทักษะนี้ จะเห็นได้จากการสนับสนุนและจัดอบรมเรื่องการสืบค้นและการค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดอบรมเรื่องการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดอบรมเรื่องการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น แต่การสนับสนุนและ

จัดอบรมสำหรับบุคลากรในทักษะเหล่านี้พบว่ายังอยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลให้บุคลากรมีการรู้สารสนเทศในทักษะนี้ยังอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับระดับชำนาญการพิเศษในภาพรวมบุคลากรส่วนใหญ่มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับน้อยมาก โดยมีคะแนนระหว่าง 0-7 คะแนน ซึ่งในระดับนี้หากพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับน้อยมากในทักษะที่ 7 การทบทวนกระบวนการสารสนเทศ ซึ่งทักษะนี้ก็มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าทักษะอื่นเนื่องจากเป็นทักษะที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูลที่ได้มาเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับบุคลากรหลายด้าน เช่น ให้การอบรมเรื่องการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ให้การอบรมเรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล และการสืบค้นข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และให้การอบรมเรื่องการประเมินสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น (คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, 2557) แต่ยังคงขาดการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศด้านการทบทวนกระบวนการสารสนเทศ ส่งผลให้บุคลากรมีการรู้สารสนเทศด้านนี้อยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับชำนาญการพิเศษซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญเพราะเป็นกลุ่มที่มีความชำนาญงานสูง จะมองเห็นภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดได้ดี หากมีการพัฒนาทักษะด้านการทบทวนกระบวนการสารสนเทศอยู่เสมอ จะช่วยให้การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นเพราะผ่านการตรวจสอบถ่วงดุล และทบทวนข้อมูลเป็นประจำข้อมูลที่ได้ก็จะมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ

**2.2 บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน** หากพิจารณาตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ในภาพรวมบุคลากรส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ด้านปฏิบัติการ เช่นเดียวกับบุคลากรประเภทวิชาชีพเฉพาะ ระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ด้านปฏิบัติการ มีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนระหว่าง 15-21 คะแนน ยกเว้นบุคลากรประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะระดับชำนาญการพิเศษ ส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ด้านบริการมีการรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนระหว่าง 15-21 คะแนน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kimberly (2011) ที่ได้ศึกษาการรู้สารสนเทศของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแมกเนต พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการรู้สารสนเทศมี 7 ตัวแปร ได้แก่ บทบาทหน้าที่ วุฒิกิจการศึกษาด้าน

พยาบาล ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศด้านสุขภาพ ความสามารถในการประเมินสารสนเทศด้านสุขภาพ ประสบการณ์ในการวิจัยและห้องสมุด การปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและ การใช้ห้องสมุด และพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีสมรรถนะการเข้าถึงและประเมินสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับสูงซึ่งต่างจากบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นเนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นกลุ่มประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะซึ่งจำเป็นต้องค้นคว้าข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อการปฏิบัติงานเสมอ และมีบทบาทหน้าที่ต่างจากกลุ่มประเภทวิชาชีพเฉพาะส่งผลให้การรู้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Hepworth & Smith (2008) ศึกษาการรู้สารสนเทศของพนักงานที่ไม่ใช่วิชาการ (non-academic staff) ที่อยู่ในแผนกการเงินและวิจัย ตามโมเดล JISC i-skills model คือ การระบุความต้องการสารสนเทศ การประเมินความต้องการสารสนเทศ การค้นคืนสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ การประยุกต์ใช้สารสนเทศ การจัดระบบสารสนเทศ การสื่อสารสารสนเทศ และการทบทวนกระบวนการ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานแต่ละระดับมีทักษะ i-skill แตกต่างกัน แตกต่างจากงานวิจัยของ Sokoloff (2012) ได้ศึกษาการใช้สารสนเทศในการทำงานของผู้จัดการระดับกลางและระดับสูงในวิทยาลัยธุรกิจ James Madison University (JMU) ผลการวิจัยพบว่า ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานของผู้จัดการระดับกลางและระดับสูงส่วนใหญ่ คือ สารสนเทศประเภทอุตสาหกรรมและบริษัทที่เกี่ยวกับกฎหมาย และกฎระเบียบ เครื่องมือสารสนเทศที่ใช้คือ Google, new, report, white paper, contact การสื่อสารสารสนเทศคือ การตัดสินใจและข้อเสนอแนะ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน คือ นิสัยการทำงาน ทักษะการนำเสนอ ทักษะการสังเคราะห์และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ความรับผิดชอบในการทำงาน และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มที่ศึกษาแตกต่างจากกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ และกลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะคือเน้นศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้บริหาร บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานจึงต่างกันส่งผลให้มีทักษะการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานต่างกัน



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรัฐสภาระสนเทศในการปฏิบัติงาน สู่การปฏิบัติสำหรับบุคลากรประเภทสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อพัฒนาบุคลากรในกลุ่มนี้ให้มีสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการรัฐสภาระสนเทศ สอดคล้องตามพันธกิจ วิสัยทัศน์ คือการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้ ซึ่งลักษณะสำคัญของบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้คือการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นการรัฐสภาระสนเทศและเทคโนโลยีจึงเป็นเป้าหมายสำคัญในการสร้างพนักงานให้เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต คือเป็นผู้ที่สามารถค้นหา ประเมิน และใช้สารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์สารสนเทศ เพื่อแก้ปัญหา/ประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรประเภทสายสนับสนุนเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญที่สนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้สามารถขับเคลื่อนไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทักษะที่ 1 และ ทักษะที่ 2 ได้แก่ การรู้ความต้องการของตนเอง และกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการได้ ซึ่งเป็นทักษะมีความสำคัญเนื่องจากเป็นทักษะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการคิดวิเคราะห์ ซึ่งในปัจจุบันเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Base Economy) ต้องอาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก องค์กรที่จะแข่งขันได้พนักงานในองค์กรต้องทำงานโดยอยู่บนพื้นฐานความรู้ คือสามารถย่อยข้อมูลเป็น จัดระเบียบข้อมูล ประมวลผล มีการเปรียบเทียบข้อมูล สังเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูลเป็น สำหรับทักษะการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากเป็นทักษะที่ช่วยค้นหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ประกอบการแก้ไขปัญหาในงานหรือไขข้อข้องใจในการทำงาน เพิ่มพูนความรู้ในหน้าที่การงานหรือเพื่อพัฒนางาน ตลอดจนช่วยส่งเสริมสมรรถนะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นทักษะสำคัญสำหรับบุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.2 กองการเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดโครงการจัดอบรมเกี่ยวกับการรัฐสภาระสนเทศในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรประเภทสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ให้มีสมรรถนะสอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด

1.3 บุคลากรประเภทสายสนับสนุนควรนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีทักษะเกี่ยวกับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะทักษะการรู้สารสนเทศด้านการสร้างความรู้/การพัฒนาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยอยากเป็น คือการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.4 มหาวิทยาลัยขอแนะควรให้การสนับสนุนและจัดอบรมบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถในทักษะนี้เพิ่มมากขึ้น เพราะสารสนเทศเปรียบเสมือนคลังความรู้หากมีการจัดการและควบคุมที่ดี จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรเมื่อจำเป็นต้องใช้ข้อมูลและหรือเพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถของบุคลากรประเภทสายสนับสนุนในการรู้ความต้องการ และกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการ การค้นหาสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศในเชิงจิตวิเคราะห์ การสังเคราะห์และใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่และการขยายความรู้ ตลอดจนความสามารถในการทบทวนกระบวนการสารสนเทศ

2.2 ศึกษาความสามารถของบุคลากรประเภทสายสนับสนุนในการรู้ความต้องการ และกำหนดขอบเขตสารสนเทศดิจิทัล การค้นหาสารสนเทศดิจิทัล การประเมินสารสนเทศดิจิทัลในเชิงจิตวิเคราะห์ การสังเคราะห์และใช้สารสนเทศดิจิทัลที่มีอยู่ในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่และการขยายความรู้ ตลอดจนความสามารถในการทบทวนกระบวนการสารสนเทศดิจิทัล

2.3 ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากรอื่นๆ เช่น บุคลากรสายผู้สอนเพื่อให้เห็นความแตกต่างสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศในการปฏิบัติงานในการรู้ความต้องการ และกำหนดขอบเขตสารสนเทศที่ต้องการ การค้นหาสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศในเชิงจิตวิเคราะห์ การสังเคราะห์และใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่และการขยายความรู้ ตลอดจนความสามารถในการทบทวนกระบวนการสารสนเทศ

## เอกสารอ้างอิง

- คมสัน พันธุ์ชัยเพชร. (2557). *พฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).
- ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประเวศน์ มหารัตน์กุล. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พจน์ สะเพียรชัย. (2546). *ผู้บริหารการศึกษากับการวิจัยเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น, กองการเจ้าหน้าที่. (2554). *มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. สืบค้นจาก <https://arch.kku.ac.th/build/?p=1109>
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น, กองการเจ้าหน้าที่. (2559). *สารสนเทศทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้นจาก <http://www.hnetwork.kku.ac.th/testhr/user/index.php>.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น, กองแผนงาน. (2558). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2559 – 2562*. สืบค้นจาก [http://plan.kku.ac.th/pln2013/news\\_dsp.php?cid=515](http://plan.kku.ac.th/pln2013/news_dsp.php?cid=515)
- มุจรินทร์ ผลกล้า. (2549). *การรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). ปัตตานี: สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.
- วีรวุฒมาชะ ศิรานนท์. (2542). *คัมภีร์บริหารองค์การเรียนรู้สู่ TQM* (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เอกอนงค์ สมประสงศ์. (2554). *สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้*. *วารสารวิจัย มข.* (บศ.), 11(2), 111-121.
- Bruce, C. S. (1999). Workplace experiences of information literacy. *International Journal of Information Management*, 19(1), 33-47.

- Crawford, J. & Irving, C. (2009). Information literacy in the workplace: A qualitative exploratory study. *Journal of Librarianship and Information Science*, 41(1), 29-38.
- De Saulles, M. (2007). Information literacy amongst UK SME: an information policy gap. *Aslib Proceedings*, 59(1), 68-79.
- Edvinsson, Skandia & Sullivan (1996). Developing a model for managing intellectual capital. *European Management Journal*, 14(4), 356-364.
- Garvin, D. A. (1993). Building a Learning Organization. *Harvard Business Review*, 13(4), 78-91.
- Hepworth, M. & Smith, M. (2008). Workplace information literacy for administrative staff in higher education. *Australian Library Journal*, 57(3), 212-236.
- Kirk, J. (2004). *Information and work: Extending the roles of information professionals'Challenging ideas, Proceedings of the ALIA 2004 Biennial Conference, 21-24 September 2004, Gold Coast*, Retrieved from <http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/kirk.j.paper.pdf>
- Kirton, J. & Barham, L.(2005). Information literacy in the workplace. *The Australian Library Journal*, 54(4), 365-376.
- Kimberly Dawn Belcik (2011). *Information Literacy and the 21<sup>th</sup> Century Academic librarian: A Delphi Study* (Doctor of Philosophy Dissertation). Austin, TX: University of North Texas at Austin,
- Marquardt, M. J.& Reynolds, A. (1994). *The Global Learning Organization*. NY: IRWIN.
- OECD. (2002). *Chile's FDI Policy, Past Experience and Future Challenges*. Noted by the ChileanDelegation.

- Osman Kilic (2010). *Information literacy skills in the workplace: a study of police officers* (Doctor of Philosophy Dissertation).  
TX: University of North Texas.
- O’Farrill, R. T. (2008). Information Literacy and Knowledge Management: Preparations for an Arranged Marriage. *Libri*, 58(3), 155-171.
- Scarborough, H. & Elias, J. (2002). *Evaluating Human Capital*. London: CIPD.
- Sen, B. A. & Taylor, R. (2007). Determining the Information Needs of Small and Medium-sized Enterprises: a Critical Success Factor analysis. *Information Research*, 12(4). Retrieved from  
<http://InformationR.net/ir/12-4/paper329.html>
- Senge, Peter M. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. NY: Doubleday.
- Sokoloff, J. (2012). Information literacy in the workplace: employer expectations. *Journal of Business & Finance Librarianship*, 17(1), 1-17.
- Sultan M. Al-Daihani and Sajjad ur Rehman (2007). A study of the information literacy capabilities of the Kuwaiti police officers. *The Electronic Library journal*, 25(5), 613-626.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.), NY: Harper and Row.