

พฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น
Information Behaviors in Work Performance of
Khon Kaen University's Supporting Staff

คมสัน พันธุ์ชัยเพชร¹

Khomsan Phanchaipheth

ดร. มาลี กาบมาลา²

Dr. Malee Kabmala

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศและปัจจัยที่เอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 338 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และได้รับกลับมาจำนวน 289 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.5 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะสารสนเทศด้านการบริหาร ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงิน และ

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Graduate Student, Master's degree Program Information Management, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Associate Professor, Information and Communication Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University 2557

ด้านวิชาการ สำหรับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พบว่า แหล่งสารสนเทศที่ใช้ในระดับมาก ได้แก่ แหล่งสารสนเทศเวปไซด์เว็บ (www) แหล่งสถาบัน และบุคลากรสายสนับสนุนมีการสร้างสารสนเทศด้วยตนเองในกรณีที่ไม่มีข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ สำหรับการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน พบว่า ใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน การติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่ามีปัจจัยเอื้อด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ปัจจัยเอื้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI และปัจจัยเอื้อด้านการพัฒนาบุคลากร โดยได้รับการอบรมการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศ และการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this research was to study information behaviors and factors enabling the information behaviors on work performance of supporting staff at Khon Kaen University. Sampling group was 338 supporting staff at Khon Kaen University. Questionnaire was used for collecting data 289 questionnaires (89.5 %) were sent back and took for data analysis using percentage, mean, and standard deviation.

The research findings were as follows:

Overall need of information for work performance was at a high level, particularly the information for administration, human resources, finance, and academic matter. Behaviors of searching information for work performance involved the information resources, which were at a high level of use, including World Wide Web (www) resource, institutional resource, and self-information resource. The self

resource was generated by supporting staff through data analysis and synthesis process in case of the needed data and information were not available for work.

The use of information for work performance included the use for routine tasks, planning the work, keeping update with data and information relating to work, increasing knowledge to work, and serving as a reference data for work.

Factors that could facilitate the information behaviors of supporting staff for work performance consisted of enabling factor on information technology policy and the policy of developing staff on technology. Enabling factor on facilities included having computer for using at work, as well as the LAN and WI-FI network system. Enabling factor on staff development involved training on searching or retrieving data and information for work, as well as inquiry for data acquisition or data resource for work.

คำสำคัญ: บุคลากรสายสนับสนุน พฤติกรรมสารสนเทศ

Keywords: Supporting Staff; Information Behavior

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการและการปฏิรูปสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงสภาพการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับตัวด้วยการนำวิธีการ นวัตกรรมหรือการปฏิบัติราชการแนวใหม่มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงที่เรียกว่าการบริหารสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ (Boonprasert, et al., 2003) และรัฐบาลก็ได้ปรับกระบวนการบริหารสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักที่สำคัญคือ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550 โดยรัฐบาลได้ตั้งหน่วยงานกลาง คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนนโยบายการปฏิรูประบบราชการ และได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานโดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของระบบราชการใหม่ทั้งหมดเพื่อให้ทันสมัยขึ้น (Office of the Public Sector Development Commission: OPDC, 2003)

การบริหารสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ที่เน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศในด้านต่างๆ เช่น สารสนเทศด้านสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรสารสนเทศด้านโอกาสและข้อจำกัด จุดเด่นและจุดด้อยขององค์กรเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมขององค์กร ปรับปรุงการบริหารให้เป็นระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้วยการให้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีทิศทาง เป้าหมาย และกระบวนการวัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับนโยบายและแผนการบริหารประเทศ (Office of the Public Sector Development Commission: OPDC, 2005) และใช้เป็นกรอบทิศทางในการกำหนดภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถนำแผนกลยุทธ์นั้นไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังรวมถึงการใช้สารสนเทศในการควบคุม ติดตาม ประเมินผลและการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตลอดจนมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายและเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของรัฐบาล (Khon Kaen University, 2005)

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสู่ภูมิภาค ด้วยการจัดการศึกษาด้านการศึกษาในหลากหลายสาขาวิชาการศึกษาด้านการวิจัย การศึกษาด้านการบริหารวิชาการ และการศึกษาด้านการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม ซึ่งทุกภารกิจดำเนินการโดยใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุพันธกิจหลัก และได้กำหนดกรอบทิศทางนโยบายและพันธกิจในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2550 – 2554 มุ่งที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นสถาบันคุณภาพและเป็นองค์กรการเรียนรู้ที่เป็นเลิศ จึงได้กำหนดตำแหน่งและทิศทางของมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยด้วยการที่จะเสริมสร้างและเพิ่มศักยภาพการวิจัยและพัฒนาของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นฐานสำหรับการสร้างองค์ความรู้เพื่อการผลิต พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของผลผลิต การบริการ และการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย รวมทั้งยกระดับสู่ความเป็นสากล (Khon Kaen University, 2007) และภายในปี พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลกมีความเป็นเลิศด้านการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการและการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรม โดยเทียบเคียงจากการจัดอันดับของสถาบันภายนอกกว่าเป็นอันดับ 1 ใน 3 ของประเทศ อันดับ 1 ใน 80 ของเอเชีย อันดับ 1 ใน 400 ของโลก (Planning Division, Khon Kaen University, 2013)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยลงสู่คณะและตัวบุคคล โดยเจรจาเป้าหมายและทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติราชการเอาไว้ มหาวิทยาลัยทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการกับคณะ และคณะทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการกับบุคลากรเป็นลำดับบุคลากรจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และเพื่อให้ผลการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มศักยภาพ มหาวิทยาลัยจึงได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานบุคคลรวมถึงปรับปรุงกระบวนการและวิธีการในการปฏิบัติราชการใหม่ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และปรับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรใหม่ให้มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมากขึ้นพัฒนาผลการปฏิบัติราชการตามระบบการพัฒนาคุณภาพและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าหมายและบทบาทของหน่วยงานก่อให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่สอดคล้องตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคือการสร้างแผนงานและเป้าหมายของงานที่รับผิดชอบการสะท้อนผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานบุคคลออกเป็น 2 สายงานหลักคือ บุคลากรสายผู้สอนซึ่งมีหน้าที่หลักในการดำเนินงานตามเป้าหมายและพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การกิจด้านการเรียนการสอนและการวิจัยและอีกสายงานหนึ่งก็คือ บุคลากรสายสนับสนุนซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารการอำนวยความสะดวกและการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การสนับสนุนวิชาการ การจัดกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารการศึกษาเพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสู่เป้าหมายและพันธกิจ

บุคลากรสายสนับสนุนเป็นทรัพยากรบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีความเจริญก้าวหน้าและมีสมรรถนะในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ มหาวิทยาลัยขอนแก่นต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่ดี มีมาตรฐาน และเชื่อถือได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเป็นรายบุคคล ซึ่งหากบริหารจัดการได้ดี บุคลากรในแต่ละหน่วยงานจะมีการทำงานสอดคล้องประสานอย่างเป็นระบบซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาผลงานของหน่วยงาน คณะและมหาวิทยาลัย ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย (Department of Human Resource, Khon Kaen University, 2007)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและมากขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพของผลงานมากกว่าการทำงานประจำ ได้มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ของบุคลากรแต่ละคนและแต่ละงาน ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องพัฒนาตนเองปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและวิธีคิดในการทำงานในเชิงรุกเป็นอย่างมาก มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรและได้จัดงบประมาณให้กับบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านต่างๆ และได้ปรับมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ 2 องค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) ผลสัมฤทธิ์ของงาน ได้แก่ ปริมาณ คุณภาพ เวลา และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ 2) พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะความรู้ความสามารถที่จำเป็น ทักษะที่จำเป็นเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งได้กำหนดเรื่องของการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้ภาษาอังกฤษ การคำนวณ และการจัดการข้อมูลเอาไว้ (Personnel Division, Department of Planning and Human Resource Development, Khon Kaen University, 2011)

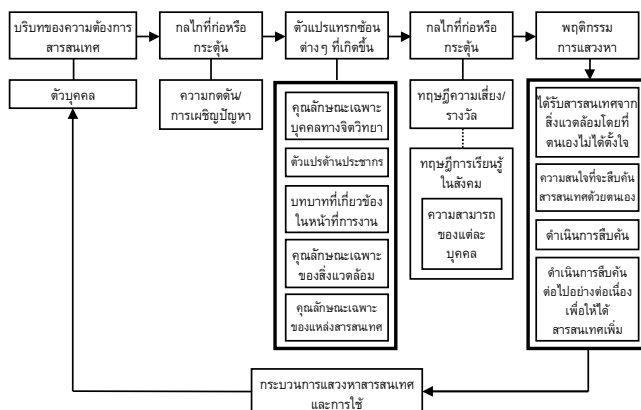
การปรับวิธีการปฏิบัติงานใหม่ทำให้มีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศประกอบการทำงานมากขึ้น การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศและปัจจัยเอื้อในการปฏิบัติงานจะทำให้ทราบแนวทางสำหรับการเตรียมความพร้อมและปัจจัยเอื้อให้กับเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัย การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลสัมฤทธิ์มากที่สุดต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ทันสมัย รวดเร็ว และเพียงพอที่จะนำมาใช้เพื่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดเตรียมปัจจัยเอื้อต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอจึงเป็นสิ่งจำเป็น การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านของความต้องการ การแสวงหา และการใช้สารสนเทศประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อมหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากร ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งปฏิบัติงานโดยตรงด้านสารสนเทศจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อันส่งผลสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมต่อการผลสำเร็จของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นโดยใช้แนวคิดพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson ซึ่งได้อธิบายไว้ว่าบริบทตามสถานะทางสังคมของบุคคลเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการสารสนเทศ และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคล สถานภาพทางสังคมของบุคคล บทบาทและสภาพทางสังคม และคุณลักษณะสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะของแหล่งสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีกลไกอื่นๆ ที่ก่อหรือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ ได้แก่ ความสามารถส่วนบุคคลในการแสวงหาสารสนเทศ โดยในพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศนั้น บุคคลจะดำเนินการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการ และนำสารสนเทศไปใช้ Wilson(1997) ดังแสดงในภาพตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ



ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson(1997)

จากตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศของ Wilson ผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านความต้องการ การแสวงหาและการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน และปัจจัยเอื้อหรือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยจัดเตรียมไว้ให้

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่เอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่บริการวิชาชีพในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ทั้งที่ดำรงตำแหน่งประเภทผู้บริหาร ประเภทวิชาชีพเฉพาะ ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ และประเภททั่วไป ประกอบด้วยข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ตามโครงสร้างกำหนดตำแหน่งในมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Personnel Division, Department of Planning and Human Resource Development, Khon Kaen University, 2011) ไม่รวมถึงบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลศรีนครินทร์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 338 คน จากนั้นนำกลุ่มตัวอย่างมาสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ และทำการศึกษาโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 338 ฉบับ และได้รับคืน 289 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.5 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามประเภทตำแหน่งพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาเป็นประเภททั่วไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ประเภทวิชาชีพเฉพาะ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และประเภทผู้บริหาร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

เมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร ประกอบด้วย พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 และข้าราชการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นไม่เกิน 10 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 11 ปี ถึง 20 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

บุคลากรสังกัดคณะ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 เป็นบุคลากรสังกัด ศูนย์/สถาบัน/สำนัก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8

2. พฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

2.1 ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

2.1.1 วัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมของวัตถุประสงค์ความต้องการในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) ส่วนใหญ่เพื่อการปฏิบัติงานประจำวันตามบทบาทหน้าที่ ($\bar{X}=4.45$) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.41$) เพื่อการติดตามข่าวสารในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.29$) เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.21$) เพื่อประกอบการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูล ($\bar{X}=4.06$) เพื่อหาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ($\bar{X}=4.04$) เพื่อมีสารสนเทศประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.01$) เพื่อให้มีสารสนเทศประกอบการเข้าร่วมประชุม สัมมนา ($\bar{X}=4.00$) และเพื่อจัดเตรียมสารสนเทศประกอบการจัดประชุม สัมมนา ($\bar{X}=3.98$)

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภทตำแหน่ง ประเภทบุคคล ประสบการณ์ และหน่วยงานสังกัดพบว่า

ตำแหน่งผู้บริหารมีวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการเข้าร่วมประชุม สัมมนา ($\bar{X}=4.54$) และเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.38$) ส่วนตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะเชี่ยวชาญเฉพาะ และประเภททั่วไป มีวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานประจำวันตามบทบาทหน้าที่ ($\bar{X}=4.45, 4.47$ และ 4.38 ตามลำดับ) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.28, 4.48$ และ 4.20 ตามลำดับ)

บุคลากรทั้งประเภทข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานประจำวันตามบทบาทหน้าที่ ($\bar{x}=4.35$ และ 4.54 ตามลำดับ) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.35$ และ 4.48 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี มีประสบการณ์ 11-20 ปี และมีประสบการณ์มากกว่า 21 ปี ทุกกลุ่มมีวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานประจำวันตามบทบาทหน้าที่ ($\bar{x}=4.52, 4.62$ และ 4.31 ตามลำดับ) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.45, 4.65$ และ 4.29 ตามลำดับ)

บุคลากรที่สังกัดคณะ และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ความต้องการทั้งเพื่อการปฏิบัติงานประจำวันตามบทบาทหน้าที่ ($\bar{x}=4.49$ และ 4.35 ตามลำดับ) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.42$ และ 4.40 ตามลำดับ)

2.1.2 สารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

สารสนเทศที่ต้องการในการปฏิบัติงานจำแนกได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านการบริหารพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x}=3.95$) ส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับกฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ($\bar{x}=4.21$) ประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.21$) และแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.21$)

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารในการปฏิบัติงาน จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารต้องการแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.62$) และพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.54$) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะต้องการกฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ($\bar{x}=4.41$) และประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.24$) ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะต้องการแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.26$) ประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.24$) กฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ($\bar{x}=4.24$) และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.24$) ส่วนตำแหน่งทั่วไปต้องการประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=3.88$) และคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.88$)

ข้าราชการต้องการแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.21$) กฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ($\bar{x}=4.15$) และคู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.15$) ส่วนประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยต้องการประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.34$) และกฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ($\bar{x}=4.27$)

ความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี คือ ประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย และกฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x}=4.32$ และ 4.24 ตามลำดับ) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 11 ปี ถึง 20 ปี คือ แผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{x}=4.35$ และ 4.29 ตามลำดับ) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คือ กฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน และแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x}=4.18$ และ 4.18)

บุคลากรที่สังกัดคณะต้องการกฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ($\bar{x}=4.28$) และประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.24$) และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์สถาบัน สำนักต้องการแผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.14$) และประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=4.10$)

2) ด้านวิชาการพบว่ามีความจำเป็นระดับมาก ($\bar{x}=3.62$) ส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับรายงานการประชุม สัมมนา ($\bar{x}=3.74$) จดหมายเวียน ($\bar{x}=3.69$) และบทความทางวิชาการ ($\bar{x}=3.54$)

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการในการปฏิบัติงาน จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารและประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ต้องการรายงานการประชุม สัมมนา ($\bar{x}=3.85$ และ 3.77 ตามลำดับ) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะต้องการจดหมายเวียน ($\bar{x}=3.79$) ส่วนตำแหน่งทั่วไปต้องการเอกสารประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิว ($\bar{x}=3.70$)

ทั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยต้องการจดหมายเวียน ($\bar{x}$ =3.65 และ 3.72 ตามลำดับ) และรายงานการประชุม สัมมนา ($\bar{x}$ =3.62 และ 3.86 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ไม่เกิน 10 ปี และตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปต้องการรายงานการประชุม สัมมนา ระดับมาก ($\bar{x}$ =3.83 และ 3.61 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11 ปี ถึง 20 ปี ต้องการจดหมายเวียน ระดับมาก ($\bar{x}$ =3.85)

บุคลากรที่สังกัดคณะ และสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก ต้องการรายงานการประชุม สัมมนา ($\bar{x}$ =3.84 และ 3.51 ตามลำดับ) และจดหมายเวียน ($\bar{x}$ =3.75 และ 3.55 ตามลำดับ)

3) ด้านการบริหารงานวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.32) ส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย ($\bar{x}$ =3.44) และ ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย ($\bar{x}$ =3.43)

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารงานวิจัยในการปฏิบัติงาน จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารต้องการรายงานและข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลงานวิจัย ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยระดับมาก ($\bar{x}$ =3.77) และรองลงมา คือ คู่มือ ระเบียบ และแนวทางการทำวิจัยและงบประมาณและกองทุนเพื่อการทำวิจัยและการผลิตผลงานทางวิชาการ ระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.38 และ 3.38 ตามลำดับ) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะส่วนใหญ่ต้องการผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย ระดับมาก ($\bar{x}$ =3.52) รองลงมา คือ รายงานโครงการวิจัย/รายงานการวิจัยและคู่มือ ระเบียบ และแนวทางการทำวิจัยระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.48 และ 3.48 ตามลำดับ) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะส่วนใหญ่ต้องการรายงานโครงการวิจัย/รายงานการวิจัยระดับมาก ($\bar{x}$ =3.51) และรองลงมา คือ ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.49) ส่วนตำแหน่งทั่วไปต้องการคู่มือ ระเบียบ และแนวทางการทำวิจัย และรายงานและข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลงานวิจัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัยระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.23 และ 3.23 ตามลำดับ)

ข้าราชการต้องการรายงานและข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลงานวิจัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัย และผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.41 และ 3.39 ตามลำดับ) ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยต้องการรายงานโครงการวิจัย/รายงานการวิจัย ระดับมาก ($\bar{x}$ =3.53) และคู่มือ ระเบียบ และแนวทางการทำวิจัย ระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.47)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี ต้องการรายงานโครงการวิจัย/รายงานการวิจัย และผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.49 และ 3.43 ตามลำดับ) กลุ่มที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11 ปี ถึง 20 ปี ต้องการคู่มือระเบียบ และแนวทางการทำวิจัย ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย และรายงานการประชุมสัมมนาด้านการวิจัย ระดับมาก ($\bar{X}$ =3.65, 3.59 และ 3.59 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 21ปี ต้องการรายงานและข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลงานวิจัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัย และผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.47 และ 3.38 ตามลำดับ)

บุคลากรที่สังกัดคณะส่วนใหญ่ต้องการผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัยและรายงานโครงการวิจัย/รายงานการวิจัย ระดับมาก ($\bar{X}$ =3.52 และ 3.52 ตามลำดับ) และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักต้องการรายงานโครงการวิจัย/รายงานการวิจัย และรายงานและข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลงานวิจัยทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.24 และ 3.22 ตามลำดับ)

4) ด้านการเงินพบว่ามีความจำเป็นค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X}$ =3.70) ส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับสารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี เช่น รายงานงบประมาณเงินแผ่นดิน รายงานงบประมาณเงินรายได้ รายงานงบประมาณรายจ่าย รายงานสถานการณ์ทางการเงินประจำปี ($\bar{X}$ =3.74) ระเบียบกระทรวงการคลัง ($\bar{X}$ =3.77) และระเบียบด้านการเงินและพัสดุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดुकู้มือจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐของกรมบัญชีกลาง ($\bar{X}$ =3.77)

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศด้านการเงินในการปฏิบัติงาน จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารต้องการระเบียบกระทรวงการคลังและระเบียบด้านการเงินและพัสดุ ระดับมาก ($\bar{X}$ =4.31 และ 4.31 ตามลำดับ) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี และระเบียบด้านการเงินและพัสดุ ระดับมาก ($\bar{X}$ =3.93 และ 3.86 ตามลำดับ) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี และระเบียบกระทรวงการคลังระดับมาก ($\bar{X}$ =3.79 และ 3.76 ตามลำดับ) ส่วนตำแหน่งทั่วไปต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี และระเบียบด้านการเงินและพัสดุ ระดับมาก ($\bar{X}$ =3.65 และ 3.63 ตามลำดับ)

ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยต้องการระเบียบกระทรวงการคลัง ($\bar{x}$ =3.74 และ 3.80 ตามลำดับ) ระเบียบด้านการเงินและพัสดุ ($\bar{x}$ =3.72 และ 3.82 ตามลำดับ) และสารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี ($\bar{x}$ =3.73 และ 3.87 ตามลำดับ)

กลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี เช่น รายงานงบประมาณเงินแผ่นดิน รายงานงบประมาณเงินรายได้ รายงานงบประมาณรายจ่าย รายงานสถานการณ์ทางการเงินประจำปี และระเบียบด้านการเงินและพัสดุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ คู่มือจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐของกรมบัญชีกลาง ระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.80 และ 3.77) ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11 ปี ถึง 20 ปี และตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี เช่น รายงานงบประมาณเงินแผ่นดิน รายงานงบประมาณเงินรายได้ รายงานงบประมาณรายจ่าย รายงานสถานการณ์ทางการเงินประจำปี และระเบียบกระทรวงการคลัง ระดับมาก ($\bar{x}$ =4.09, 4.00 และ $\bar{x}$ =3.72, 3.72 ตามลำดับ)

บุคลากรที่สังกัดคณะและศูนย์ สถาบัน สำนัก ต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี ($\bar{x}$ =3.86 และ 3.66 ตามลำดับ) ระเบียบกระทรวงการคลัง ($\bar{x}$ =3.84 และ 3.62 ตามลำดับ) และระเบียบด้านการเงินและพัสดุ ($\bar{x}$ =3.83 และ 3.62 ตามลำดับ)

5) ด้านทรัพยากรมนุษย์พบว่ามีความจำเป็นระดับมาก ($\bar{x}$ =3.84) ส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{x}$ =3.99) แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ =3.95) สารสนเทศความเชี่ยวชาญของบุคลากร ($\bar{x}$ =3.84) และข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากร บรรจุ และแต่งตั้ง ($\bar{x}$ =3.82)

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงาน จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารต้องการพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากร บรรจุ และแต่งตั้ง ระดับมาก ($\bar{x}$ =4.38, 4.31 และ 4.31 ตามลำดับ) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ และเชี่ยวชาญเฉพาะส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลสารสนเทศด้าน

การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{x}$ =3.79 และ 4.03 ตามลำดับ) และแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ =3.66 และ 4.00 ตามลำดับ) ส่วนตำแหน่งทั่วไปต้องการข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากร บรรจุ และแต่งตั้ง ($\bar{x}$ =3.88 และ 3.85 ตามลำดับ)

ข้าราชการต้องการแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ =4.00) และข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{x}$ =3.87) และประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยต้องการข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{x}$ =4.11) และข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากร บรรจุ และแต่งตั้ง ($\bar{x}$ =3.95) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี ต้องการข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากร บรรจุ และแต่งตั้งระดับมาก ($\bar{x}$ =4.08 และ 3.91 ตามลำดับ) บุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11 ปี ถึง 20 ปี ต้องการแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และสารสนเทศความเชี่ยวชาญของบุคลากร ($\bar{x}$ =4.26 และ 4.06 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ต้องการแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{x}$ =3.96 และ 3.88 ตามลำดับ)

บุคลากรที่สังกัดคณะและศูนย์ สถาบัน สำนัก ต้องการข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ($\bar{x}$ =4.08 และ 3.79 ตามลำดับ) และแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ($\bar{x}$ =4.03 และ 3.77 ตามลำดับ)

2.1.3 แหล่งสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าแหล่งสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.84) เป็นการสังมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล ($\bar{x}$ =3.97) แหล่งสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศสถาบัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.88) และเป็นสารสนเทศที่ต้องการจากหน่วยงานของตนเองเป็นหลัก ($\bar{x}$ =4.18) แหล่งสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชนนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.61) และส่วนใหญ่ก็เป็นหนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ ($\bar{x}$ =3.82) แหล่งสารสนเทศที่บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการ คือ สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.16) โดยต้องการจากแหล่งอินเทอร์เน็ต (www) และเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด ($\bar{x}$ =4.51) และรองลงมา คือ แหล่ง Social Network

เช่น Blog, Twitter, Facebook กลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการปฏิบัติงานมีความต้องการในระดับมาก ($\bar{x}=4.21$)

เมื่อพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) ($\bar{x}=4.54$) และหน่วยงานของตนเอง ($\bar{x}=4.31$) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) ($\bar{x}=4.38$) รองลงมาคือ Social Network ($\bar{x}=4.24$) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) ($\bar{x}=4.52$) และ Social Network ($\bar{x}=4.21$) ตำแหน่งทั่วไปต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) ($\bar{x}=4.55$) และ Social Network ($\bar{x}=4.23$)

ประเภทข้าราชการต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) ($\bar{x}=4.43$) หน่วยงานของตนเอง ($\bar{x}=4.13$) และจาก Social Network ($\bar{x}=4.12$) ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) ($\bar{x}=4.59$) Social Network ($\bar{x}=4.29$) และจากหน่วยงานของตนเอง ($\bar{x}=4.22$)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี ต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ จาก Social Network และจากหน่วยงานของตนเอง ($\bar{x}=4.56$, 4.27 และ 4.21 ตามลำดับ) บุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี ต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) จากหน่วยงานของตนเองและจากการสั่งสมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล ($\bar{x}=4.44$, 4.26 และ 4.26 ตามลำดับ) และบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) จาก Social Network และจากหน่วยงานของตนเอง ($\bar{x}=4.46$, 4.16 และ 4.12 ตามลำดับ)

บุคลากรที่สังกัดคณะ ต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) ($\bar{x}=4.53$) Social Network ($\bar{x}=4.26$) และหน่วยงานของตนเอง ($\bar{x}=4.21$) และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก ส่วนใหญ่ต้องการจากอินเทอร์เน็ต (www) ($\bar{x}=4.45$) หน่วยงานของตนเอง ($\bar{x}=4.12$) Social Network ($\bar{x}=4.09$)

2.2 การแสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมกรรมการแสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{x}=3.80$) เมื่อพิจารณาแยกตามแหล่งสารสนเทศเว็ด์ไซต์ (www) แหล่งสถาบัน แหล่งบุคคล และแหล่งสื่อสารมวลชนทุกแหล่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x}=4.26$, 3.71,

3.67 และ 3.56 ตามลำดับ) และมีระดับการแสวงหาสารสนเทศโดยการสร้างสารสนเทศด้วยตนเองในกรณีที่ไม่มีข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.54$) โดยการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$) ส่วนการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.43$)

เมื่อพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่แสวงหา จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.00$) และแหล่งสถาบัน ($\bar{x}=3.85$) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.14$) และแหล่งสถาบัน ($\bar{x}=3.38$) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.30$) และแหล่งสถาบัน ($\bar{x}=3.74$) ส่วนตำแหน่งทั่วไปแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.20$) และแหล่งบุคคล ($\bar{x}=3.98$)

ข้าราชการแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.26$) และแหล่งสถาบัน ($\bar{x}=3.69$) ส่วนประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.26$) และแหล่งบุคคล ($\bar{x}=3.75$)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี แสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.25$) และแหล่งบุคคล ($\bar{x}=3.73$)บุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี แสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.29$) และแหล่งบุคคล ($\bar{x}=3.88$) และบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปแสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.27$) และแหล่งสถาบัน ($\bar{x}=3.71$)

บุคลากรที่สังกัดคณะ แสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.26$) และแหล่งสถาบัน ($\bar{x}=3.75$)สอดคล้องกับบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนัก แสวงหาจากแหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไรต์ เวบ (www) ($\bar{x}=4.26$) และแหล่งสถาบัน ($\bar{x}=3.60$) เช่นกัน

สำหรับการแสวงหาสารสนเทศโดยการสร้างสารสนเทศด้วยตนเองในกรณีที่ไม่มีข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการในภาพรวมพบว่าระดับการแสวงหาสารสนเทศโดยการสร้างสารสนเทศด้วยตนเอง ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

($\bar{x}=3.65$) ส่วนการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.43$)

เมื่อพิจารณาการแสวงหาสารสนเทศโดยการสร้างสารสนเทศด้วยตนเองในกรณีที่ไม่มีข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.92$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.92$) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.45$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.48$) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.72$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.47$) ส่วนตำแหน่งทั่วไปทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.28$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.20$)

ประเภทข้าราชการทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.54$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.39$) และประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.75$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.48$)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี ทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.73$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.44$) บุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปีทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.97$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.68$) และบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.44$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.35$) บุคลากรที่สังกัดคณะทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.71$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.48$) และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.49$) และการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=3.33$)

2.3 การใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

2.3.1 วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ

วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ พบว่า มีค่าเฉลี่ยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x}=4.12$) โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.36$) รองลงมา คือ เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.32$) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.31$) และเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.18$)

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.54$) และเพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.46$) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะใช้เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.48$) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.45$) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.35$) และเพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.32$) ส่วนตำแหน่งทั่วไปใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.43$) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.20$)

ข้าราชการใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.39$) และเพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.35$) และประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.36$) และเพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.31$)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี ใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.39$) และเพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.32$) บุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี ใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.41$) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.41$) และบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.37$) และเพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.31$)

บุคลากรที่สังกัดคณะใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.33$) และเพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.33$) และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.42$) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=4.33$)

2.3.2 การประเมินความถูกต้องของสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ยภาพรวมการประเมินความถูกต้องของสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า มีระดับมาก ($\bar{x}=4.12$) ส่วนใหญ่ประเมินความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{x}=4.16$) รองลงมาคือพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{x}=4.06$) ศึกษาเปรียบเทียบกับข้อมูลหลายแหล่ง ($\bar{x}=4.04$) และประเมินความถูกต้องด้วยตนเอง ($\bar{x}=3.93$)

เมื่อพิจารณาการประเมินความถูกต้องของสารสนเทศ จำแนกได้ดังนี้ ตำแหน่งผู้บริหารส่วนใหญ่ประเมินความถูกต้องด้วยตนเอง ($\bar{x}=4.15$) รองลงมาคือ พิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{x}=4.08$) และศึกษาเปรียบเทียบกับข้อมูลหลายแหล่ง ($\bar{x}=4.08$) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะพิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{x}=4.31$) และพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{x}=4.00$) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะพิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{x}=4.18$) และศึกษาเปรียบเทียบกับข้อมูลหลายแหล่ง ($\bar{x}=4.13$) ส่วนตำแหน่งทั่วไปพิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{x}=3.98$) และพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{x}=3.85$)

ทั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่พิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{x}=4.12$ และ 4.20 ตามลำดับ) รองลงมาคือพิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{x}=4.05$ และ 4.07 ตามลำดับ) และศึกษาเปรียบเทียบกับข้อมูลหลายแหล่ง ($\bar{x}=4.05$ และ 4.04 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี พิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{x}=4.20$) พิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{x}=4.09$) และศึกษาเปรียบเทียบกับข้อมูลหลายแหล่ง ($\bar{x}=4.06$) บุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี พิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{x}=4.21$) พิจารณาความน่าเชื่อถือ

ของแหล่งข้อมูล ($\bar{X}=4.12$) และศึกษาเปรียบเทียบจากข้อมูลหลายแหล่ง ($\bar{X}=4.09$) และบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปพิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{X}=4.09$) พิจารณาน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{X}=4.01$) และศึกษาเปรียบเทียบจากข้อมูลหลายแหล่ง ($\bar{X}=4.01$)

บุคลากรที่สังกัดคณะส่วนใหญ่พิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{X}=4.11$) ศึกษาเปรียบเทียบจากข้อมูลหลายแหล่ง ($\bar{X}=4.00$) และความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{X}=4.00$) และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักพิจารณาความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล ($\bar{X}=4.28$) และความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ($\bar{X}=4.21$)

2.3.3 การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) โดยส่วนใหญ่เป็นการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=4.35$) และการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเป็นเอกสารจัดเข้าแฟ้มเอกสาร ($\bar{X}=3.61$)

เมื่อพิจารณาการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหาร วิชาชีพเฉพาะ เชี่ยวชาญเฉพาะ และตำแหน่งทั่วไป ส่วนใหญ่จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=4.23, 4.28, 4.39$ และ 4.25 ตามลำดับ) รองลงมา คือ การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเป็นเอกสารจัดเข้าแฟ้มเอกสาร ($\bar{X}=3.23, 3.34, 3.67$ และ 3.60 ตามลำดับ)

ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=4.32$ และ 4.38) รองลงมา คือ การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเป็นเอกสารจัดเข้าแฟ้มเอกสาร ($\bar{X}=3.45$ และ 3.76)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี มีประสบการณ์ 11-20 ปีและบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=4.39, 4.26$ และ 4.34) รองลงมา คือ การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเป็นเอกสาร จัดเข้าแฟ้มเอกสาร ($\bar{X}=3.73, 3.65$ และ 3.45)

บุคลากรที่สังกัดคณะ และสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักส่วนใหญ่การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์ ($\bar{x}$ =4.36 และ 4.33) รองลงมา คือ การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเป็นเอกสาร จัดเข้าแฟ้มเอกสาร ($\bar{x}$ =3.64 และ 3.53)

วิธีการจัดเก็บสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

วิธีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.56) โดยส่วนใหญ่จัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =3.89) รองลงมา คือ จัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.80)

เมื่อพิจารณาวิธีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศจำแนกได้ดังนี้

ประเภทผู้บริหารจัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =3.69) และจัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.69) ประเภทวิชาชีพเฉพาะจัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =3.90) จัดเก็บแยกตามประเภทของเอกสาร ($\bar{x}$ =3.66) และจัดเก็บแยกตามรายชื่อของหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งเกี่ยวข้อง ($\bar{x}$ =3.66) ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะจัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =3.86) และจัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.84) ส่วนประเภททั่วไปจัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =4.10) และจัดเก็บแยกตามประเภทของเอกสาร ($\bar{x}$ =3.95)

ข้าราชการจัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.80) และจัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =3.77) และประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยจัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =4.01) และจัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.80)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี จัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =4.01) และจัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.78) บุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปีจัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.97) จัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =3.94) และจัดเก็บแยกตามประเภทของเอกสาร ($\bar{x}$ =3.94) และบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.77) และจัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =3.73)

บุคลากรที่สังกัดคณะ และสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักจัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ ($\bar{x}$ =3.88 และ 3.92) และจัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ ($\bar{x}$ =3.84 และ 3.71)

การนำเสนอสารสนเทศไปใช้ประโยชน์เพื่อการปฏิบัติงาน

การนำเสนอสารสนเทศไปใช้ประโยชน์เพื่อการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) โดยส่วนใหญ่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.15$) รองลงมา คือ การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.92$) และการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.92$)

เมื่อพิจารณาการนำเสนอสารสนเทศไปใช้ประโยชน์เพื่อการปฏิบัติงานสามารถจำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารใช้เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.31$) และการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.31$) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.28$) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.24$) และการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.24$) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.18$) และเครื่องมือ/แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ($\bar{X}=3.91$) ส่วนประเภททั่วไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.05$) การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.88$) และเครื่องมือ/แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ($\bar{X}=3.88$)

ข้าราชการใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.14$) และการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.94$) และประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.16$) และเครื่องมือ/แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ($\bar{X}=4.03$)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปีใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.13$ และ 4.21) และใช้เป็นเครื่องมือ/แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ($\bar{X}=3.96$ และ 4.18) บุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.16$) และจัดทำรายงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ($\bar{X}=4.00$)

บุคลากรที่สังกัดคณะใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.19$) และการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.99$) และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.06$) และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.83$)

3. ปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

3.1 ปัจจัยเอื้อด้านนโยบาย

ผลการศึกษา พบว่า ระดับของปัจจัยเอื้อด้านนโยบาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) โดยส่วนใหญ่มีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.05$) รองลงมา คือ มีนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=4.01$)

เมื่อพิจารณาปัจจัยเอื้อด้านนโยบายจำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารพบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.15$) นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=4.08$) มีการกำหนดแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.08$) และมีการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=4.08$) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ พบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.03$) และมีนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=3.93$) ตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะ พบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.09$) และมีนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=4.03$) ส่วนตำแหน่งทั่วไปพบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีการกำหนดแผนด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=3.95$) และมีการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.95$)

ข้าราชการพบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.09$) และมีนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=4.01$) และประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.01$) และนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=4.01$)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไปพบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.99$ และ 4.35) และมีนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=3.99$ และ 3.97) บุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี พบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.35$) และมีการกำหนดแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.26$)

บุคลากรที่สังกัดคณะพบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.01$) และด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=3.99$) และกลุ่มบุคลากรที่สังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักพบว่า มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.13$) และด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ ($\bar{X}=4.06$)

3.2 ปัจจัยเอื้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับปัจจัยเอื้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) ส่วนใหญ่พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$ และ 4.52 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาปัจจัยเอื้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหาร วิชาชีพเฉพาะ และเชี่ยวชาญเฉพาะพบว่า มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69, 4.52$ และ 4.58 ตามลำดับ) และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.69, 4.72$ และ 4.53 ตามลำดับ) ส่วนตำแหน่งทั่วไปพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานและเครื่องพิมพ์ (Printer) ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$ และ 4.30 ตามลำดับ)

ประเภทข้าราชการพบว่า มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานระดับมาก ($\bar{X}=4.46$) และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI ระดับมาก ($\bar{X}=4.43$) และประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$) และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.60$)

บุคลากรที่มีประสบการณ์ไม่เกิน 10 ปี พบว่า มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.64$) และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) บุคลากรที่มีประสบการณ์ 11-20 ปี พบว่ามีโทรศัพท์สำนักงานระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานระดับมาก ($\bar{X}=4.50$) และมีเครื่องพิมพ์ (Printer) ระดับมาก ($\bar{X}=4.50$) และบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป พบว่า มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานระดับมาก ($\bar{X}=4.46$) และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI ระดับมาก ($\bar{X}=4.46$)

บุคลากรที่สังกัดคณะพบว่า มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI ระดับมาก ($\bar{X}=4.49$) และกลุ่ม

บุคลากรที่สังกัดศูนย์สถาบันสำนัก พบว่ามีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานที่ระดับมาก ($\bar{X}=4.57$) และระบบเครือข่าย LAN และ WI-FI ระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$)

3.3 ปัจจัยเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร

ระดับปัจจัยเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.86$) ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$ และ 2.96 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาปัจจัยเอื้อต่อการพัฒนาบุคลากร จำแนกได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้บริหารพบว่า ได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) เรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเรื่องการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$ และ 3.38 ตามลำดับ) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ และตำแหน่งทั่วไป พบว่าเรื่อง การสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.69$ และ 3.13 ตามลำดับ) และเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.66$ และ 3.05 ตามลำดับ) ส่วนตำแหน่งเชี่ยวชาญเฉพาะ พบว่าได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเรื่องการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.00$, 2.93 และ 2.93 ตามลำดับ)

ข้าราชการพบว่า ได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.96$ และ 2.88 ตามลำดับ) ส่วนประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเรื่องการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.05$ และ 3.04 ตามลำดับ)

บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน ไม่เกิน 10 ปี พบว่า ได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.99$ และ 2.99 ตามลำดับ)

กลุ่มที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11 ปี ถึง 20 ปี ได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศ และเรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.26 และ 3.26 ตามลำดับ) และกลุ่มที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศ และเรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.94 และ 2.83 ตามลำดับ)

บุคลากรที่สังกัดคณะ และสังกัดศูนย์ สถาบัน สำนักพบว่า ได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.99 และ 3.03 ตามลำดับ) และเรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.96 และ 2.94 ตามลำดับ)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศและปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า

1. พฤติกรรมสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานประจำวันตามบทบาทหน้าที่ และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นหลัก เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่เป็นลักษณะของงานประจำ (Routine) และประกอบกับเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงาน สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ และพร้อมใช้ และสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ นำเสนอทางเลือก ระบุข้อดีข้อเสีย ฯลฯ โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่ได้ (Personnel Division, Khon Kaen University, 2011) จึงทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการปฏิบัติงานในระดับมาก ยกเว้นในกลุ่มตำแหน่งผู้บริหาร ที่มีความต้องการสารสนเทศเพื่อประกอบการเข้าร่วมประชุม การเตรียมสารสนเทศประกอบการจัดประชุม และต้องการสารสนเทศเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน เป็นเพราะกลุ่มบุคลากรตำแหน่งผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานในระดับนโยบาย ต้องมีการประชุมกับผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมกำหนดนโยบายและทิศทางในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงาน

ของคณะ/หน่วยงานที่กำลังดูแลและรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสื่อสารทิศทางและนโยบายต่างๆ ของมหาวิทยาลัยแก่บุคลากร ทำให้สารสนเทศเพื่อประกอบการประชุม และเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงานมีความต้องการระดับมากสำหรับกลุ่มบุคลากรตำแหน่งผู้บริหาร

พฤติกรรมสารสนเทศในด้านความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการสารสนเทศด้านการบริหาร ได้แก่ กฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย แผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน สารสนเทศด้านวิชาการ ได้แก่ รายงานการประชุม สัมมนา สารสนเทศด้านการเงิน ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี เช่น รายงานงบประมาณเงินแผ่นดิน รายงานงบประมาณเงินรายได้ รายงานงบประมาณรายจ่าย รายงานสถานการณ์ทางการเงินประจำปี และสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ส่วนสารสนเทศด้านการบริหารงานวิจัยนั้นจะถูกนำมาใช้เพื่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในระดับปานกลาง ขณะที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก มีความเป็นเลิศด้านการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการและการทำงานบูรณาการวัฒนธรรมไว้ในปีพุทธศักราช 2558 (Planning Division, Khon Kaen University, 2013) ในระยะแรกของการเตรียมความพร้อมเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยนั้น มหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการทำวิจัยของบุคลากรสายผู้สอนในส่วนของบุคลากรสายสนับสนุนนั้นจะอยู่ในระยะถัดมา ซึ่งขณะนั้นมหาวิทยาลัยได้สนับสนุนและเพิ่มงบประมาณด้านการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน ในการทำวิจัยสถาบันจากงานประจำ (Routine to Research: R2R) เพิ่มมากขึ้น

แหล่งสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า แหล่งสารสนเทศบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศ คือ แหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต (www) เว็บไซต์ของหน่วยงาน Social Network เช่น Blog, Twitter Facebook เนื่องจากแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตสามารถเข้าถึงและติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว สำหรับแหล่งสารสนเทศสถาบันนั้น มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดตั้งคลินิกวิชาการขึ้นเพื่อให้คำปรึกษาการขอตำแหน่งวิชาการ กลุ่มบุคลากรที่เป็นข้าราชการเลือก

ใช้บริการสารสนเทศระดับมาก ส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยเลือกใช้ระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยยังไม่มาก การขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรถูกกำหนดด้วยระยะเวลา 4-6 ปี จึงเลือกใช้จากคลินิควิชาการระดับปานกลางเท่านั้น

แหล่งที่แสวงหาสารสนเทศในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนใช้แหล่งสารสนเทศในระดับมากทุกแหล่ง ได้แก่ สารสนเทศเวิลด์ ไวด์ เว็บ (www) แหล่งสถาบัน แหล่งบุคคล และแหล่งสื่อสารมวลชน และนอกจากนี้ ในกรณีที่ไม่มีความรู้สารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ก็จะใช้การวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศและการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยกลุ่มบุคลากรตำแหน่งประเภทผู้บริหารจะเลือกวิธีการแสวงหาสารสนเทศโดยการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลและการทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในระดับมาก เพราะในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรตำแหน่งประเภทผู้บริหารจะต้องหาวิธีเพื่อช่วยในการดำเนินของหน่วยงานที่กำลังดูแลสามารถดำเนินการตามนโยบายของผู้บริหารระดับสูง สารสนเทศที่ต้องการบางอย่างอาจเป็นเรื่องใหม่ จึงทำให้กลุ่มบุคลากรตำแหน่งประเภทผู้บริหารจะเลือกวิธีการแสวงหาสารสนเทศในระดับมาก

ปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศใน 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการพัฒนาบุคลากร จากผลการศึกษาจะพบว่าปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านนโยบายนั้น มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ ได้กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศเอาไว้แล้ว และปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน ระบบเครือข่าย LAN และ WIFI ไว้อย่างเพียงพออยู่ในระดับมากสำหรับการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับแหล่งสารสนเทศที่บุคลากรเลือกใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ ส่วนปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากรนั้น พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนยังมีความต้องการการอบรมในเรื่องการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การประเมินข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์สังเคราะห์สารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เนื่องจากปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้เริ่มกระตุ้น

และปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นลักษณะของงานประจำโดยใช้วิจัยเป็นฐาน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งที่ตั้งเป้าหมายที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก มีความเป็นเลิศด้านการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการและการทำงานบูรณาการศิลปวัฒนธรรม โดยเทียบเคียงจากการจัดอันดับของสถาบันภายนอกว่าเป็นอันดับ 1 ใน 3 ของประเทศ อันดับ 1 ใน 80 ของเอเชีย อันดับ 1 ใน 400 ของโลก ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารงานวิจัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ขณะที่ตัวชี้วัดด้านผลงานวิจัยยังถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก การส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยด้านการทำวิจัยและ มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยมากขึ้น เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะสามารถผลักดันมหาวิทยาลัยให้สามารถก้าวสู่เป้าหมายเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำได้อย่างรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- Boonprasert, Manit; et al. (2003). **The new management form of the higher education institutions**. Bangkok: Office of Policy and Education Plan, Office of the Education Council.
- Department of Human Resource, KhonKaen University. (2007). **Handbook of management system to improve performance of supporting staff Khon Kaen University**. Khon Kaen: Khon Kaen University Printing House.
- Khon Kaen University.(2005). **Guidelines for the affirmative of working and evaluation of Khon Kaen University of the Year 2005**. Khon Kaen: Department of Planning and Information Technology, Khon Kaen University.
- Khon Kaen University. (2007). **Action Plan 2007**. Khon Kaen: Khon Kaen University.
- Office of the Public Sector Development Commission: OPDC. (2005). **Developing competencies of organization and personnel**. [n.p.].

Planning Division, Khon Kaen University. (2013). **KKU Data and Information 2009-2013**. Khon Kaen: Khon Kaen University.

Personnel Division, Khon Kaen University. (2011). **The evaluation of the performance of official duties of Khon Kaen University staff**. Khon Kaen: Khon Kaen printing.

Wilson, T.D. (1997). Information behavior: an interdisciplinary perspective. **Information Processing and Management**, 33(4), 551-572.

ตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษาด้านวัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ความต้องการสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) เพื่อการปฏิบัติงานประจำวันตามบทบาทหน้าที่	4.45	0.68	มาก
2) เพื่อการติดตามข่าวสารในการปฏิบัติงาน	4.29	0.69	มาก
3) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	4.41	0.67	มาก
4) เพื่อให้มีสารสนเทศประกอบการเข้าร่วมประชุม สัมมนา	4.00	0.78	มาก
5) เพื่อจัดเตรียมสารสนเทศประกอบการจัดประชุม สัมมนา	3.98	0.81	มาก
6) เพื่อหาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	4.04	0.87	มาก
7) เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน	4.21	0.74	มาก
8) เพื่อประกอบการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำสารสนเทศ	4.06	0.89	มาก
9) เพื่อมีสารสนเทศประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.01	0.88	มาก
รวมเฉลี่ย	4.16	0.57	มาก

ตารางที่ 2 แสดงผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ความต้องการสารสนเทศด้านการบริหาร เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) นโยบายรัฐบาล นโยบายของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.60	0.98	มาก
2) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ	3.39	1.07	ปานกลาง
3) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร	3.56	0.99	มาก
4) พระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย	3.90	1.00	มาก
5) ประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย	4.20	0.81	มาก
6) กฎระเบียบ นโยบาย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน	4.21	0.81	มาก
7) แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	4.18	0.78	มาก
8) แผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	4.20	0.77	มาก
9) รายงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	3.98	0.84	มาก
10) รายงานประจำปีของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	3.89	0.88	มาก
11) คู่มือรายละเอียดตัวชี้วัดการประกันคุณภาพ/เกณฑ์ TQA, EdPEx	4.00	0.87	มาก
12) คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	4.08	0.84	มาก
13) คู่มือการปฏิบัติงานและเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	4.17	0.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.66	มาก

ตารางที่ 3 แสดงผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) บทความทางวิชาการ	3.54	0.88	มาก
2) รายงานการประชุม สัมมนา	3.74	0.85	มาก
3) จดหมายเวียน	3.69	0.92	มาก
4) เอกสารประชาสัมพันธ์ จดหมายข่าว แผ่นพับ ใบปลิว	3.53	0.91	มาก
รวมเฉลี่ย	3.62	0.72	มาก

ตารางที่ 4 แสดงผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารงานวิจัยเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ความต้องการสารสนเทศด้านการบริหารงานวิจัย เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) พระราชบัญญัติกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)	3.08	1.09	ปานกลาง
2) นโยบายยุทธศาสตร์การวิจัยแห่งชาติ/ภูมิภาค/สถาบัน	3.09	1.02	ปานกลาง
3) ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย	3.43	1.06	ปานกลาง
4) รายงานโครงการวิจัย/รายงานการวิจัย	3.44	1.06	ปานกลาง
5) รายงานการประชุมสัมมนาด้านการวิจัย	3.31	0.99	ปานกลาง
6) รายงาน/เอกสารประกอบการฝึกอบรมเพื่อทำการวิจัย	3.36	1.02	ปานกลาง
7) คู่มือ ระเบียบ และแนวทางการทำวิจัย	3.41	1.01	ปานกลาง
8) รายงานและข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลงานวิจัยทั้งหมด ของมหาวิทยาลัย	3.40	1.05	ปานกลาง
9) งบประมาณและกองทุนเพื่อการวิจัยและการผลิตผลงานทาง วิชาการ	3.34	1.06	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.32	0.92	ปานกลาง

ตารางที่ 5 แสดงผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศด้านการเงินเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ความต้องการสารสนเทศด้านการเงิน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) ระเบียบกระทรวงการคลัง	3.77	1.06	มาก
2) ระเบียบด้านการเงินและพัสดุ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ คู่มือจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐของกรมบัญชีกลาง	3.77	1.05	มาก
3) แผนกลยุทธ์ทางการเงิน	3.69	1.05	มาก
4) สารสนเทศเกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินงานประจำปี เช่น รายงานงบประมาณเงินแผ่นดิน รายงานงบประมาณเงินรายได้ รายงานงบประมาณรายจ่าย รายงานสถานการณ์ทางการเงินประจำปี	3.80	0.97	มาก
5) สารสนเทศเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งปลูกสร้าง	3.48	1.02	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.70	0.94	มาก

ตารางที่ 6 แสดงผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ความต้องการสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน	3.73	0.92	มาก
2) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา	3.76	0.93	มาก
3) แผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	3.95	0.89	มาก
4) ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากร บรรจุ และแต่งตั้ง	3.82	0.95	มาก
5) ข้อมูลสารสนเทศสถิติบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน	3.80	0.92	มาก
6) ข้อมูลสารสนเทศด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	3.99	0.89	มาก
7) สารสนเทศความเชี่ยวชาญของบุคลากร	3.84	0.97	มาก
รวมเฉลี่ย	3.84	0.79	มาก

ตารางที่ 7 แสดงผลการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศบุคคล

แหล่งสารสนเทศที่ต้องการจาก แหล่งสารสนเทศบุคคล	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) การสั่งสมประสบการณ์/ความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล	3.97	0.84	มาก
2) เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	3.83	0.82	มาก
3) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน	3.80	0.82	มาก
4) ผู้ทรงคุณวุฒิในมหาวิทยาลัย	3.68	0.86	มาก
5) คลินิกวิชาการ (ให้คำปรึกษาการขอตำแหน่งวิชาการ)	3.52	1.05	มาก
รวมเฉลี่ย	3.76	0.68	มาก

ตารางที่ 8 แสดงผลการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศสถาบัน

แหล่งสารสนเทศที่ต้องการจาก แหล่งสารสนเทศสถาบัน	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) หน่วยงานของตนเอง	4.18	0.75	มาก
2) หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล	3.93	0.83	มาก
3) หน่วยงานอื่นๆ ภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น สำนักนายก รัฐมนตรี สำนักงาน ก.พ. ก.พ.ร. สมศ. วช.	3.65	0.92	มาก
4) ห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย	3.77	0.91	มาก
รวมเฉลี่ย	3.88	0.70	มาก

ตารางที่ 9 แสดงผลการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน

แหล่งสารสนเทศที่ต้องการจาก แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) หนังสือพิมพ์ หนังสือพิมพ์ออนไลน์	3.82	0.99	มาก
2) วิทยุ วิทยุออนไลน์	3.34	1.00	ปานกลาง
3) โทรทัศน์ เคเบิลทีวี โทรทัศน์ออนไลน์	3.69	0.99	มาก
รวมเฉลี่ย	3.61	0.85	มาก

ตารางที่ 10 แสดงผลการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่ต้องการจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ

แหล่งสารสนเทศที่ต้องการจาก แหล่งสารสนเทศอื่นๆ	ระดับความต้องการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) อินเทอร์เน็ต (www), เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ	4.51	0.64	มากที่สุด
2) Social Network เช่น Blog, Twitter, Facebook กลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน	4.21	0.79	มาก
3) การประชุม/สัมมนา	3.95	0.73	มาก
4) การฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน	3.98	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	4.16	0.56	มาก

ตารางที่ 11 แสดงผลการศึกษาแหล่งสารสนเทศที่แสวงหาสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

แหล่งสารสนเทศที่แสวงหาสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการแสวงหา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) แหล่งบุคคล	3.67	0.88	มาก
2) แหล่งสถาบัน	3.71	0.84	มาก
3) แหล่งสื่อมวลชน	3.56	0.82	มาก
4) แหล่งสารสนเทศเวปไซด์ ไซด์ เวป (www)	4.26	0.75	มาก
รวมเฉลี่ย	3.80	0.59	มาก

ตารางที่ 12 แสดงผลการศึกษาการแสวงหาสารสนเทศโดยการสร้างสารสนเทศด้วยตนเองในกรณีที่ไม่มีข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

การแสวงหาสารสนเทศโดยการสร้าง สารสนเทศด้วยตนเอง	ระดับการแสวงหา		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) การทำการวิจัยเพื่อให้ได้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน	3.43	1.06	ปานกลาง
2) การวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลจัดทำเป็นสารสนเทศ	3.65	1.02	มาก
รวมเฉลี่ย	3.54	0.99	มาก

ตารางที่ 13 แสดงผลการศึกษาวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงาน	ระดับการใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) เพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำวัน และวางแผนการปฏิบัติงาน	4.36	0.78	มาก
2) เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.32	0.68	มาก
3) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.31	0.63	มาก
4) เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.06	0.75	มาก
5) เพื่อการจัดประชุม สัมมนา	3.78	0.86	มาก
6) เพื่อการเข้าร่วมการประชุม สัมมนา	3.82	0.78	มาก
7) เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน	4.18	0.75	มาก
8) เพื่อหาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการปฏิบัติงาน	4.11	0.69	มาก
9) เพื่อประกอบการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลในการปฏิบัติงาน	4.12	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	4.12	0.53	มาก

ตารางที่ 14 แสดงผลการศึกษาการประเมินความถูกต้องของสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

การประเมินความถูกต้องของสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	ระดับการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) ประเมินความถูกต้องด้วยตนเอง	3.93	0.72	มาก
2) ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความถูกต้องของข้อมูล	3.77	0.92	มาก
3) ให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความถูกต้องของข้อมูล	3.66	0.96	มาก
4) พิจารณาความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล	4.06	0.65	มาก
5) ศึกษาเปรียบเทียบจากข้อมูลหลายแหล่ง	4.04	0.71	มาก
6) ความทันสมัยและความพร้อมใช้งานของข้อมูล	4.16	0.70	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.58	มาก

ตารางที่ 15 แสดงผลการศึกษาการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงาน	ระดับการจัดเก็บ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเป็นเอกสารจัดเข้าแฟ้มเอกสาร	3.61	0.94	มาก
2) การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของไฟล์คอมพิวเตอร์	4.35	0.70	มาก
รวมเฉลี่ย	3.98	0.64	มาก

ตารางที่ 16 แสดงผลการศึกษาวิธีการจัดเก็บสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

วิธีการจัดเก็บสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	ระดับการจัดเก็บ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) จัดเก็บตามรอบปีงบประมาณ	3.89	0.99	มาก
2) จัดเก็บแยกตามหัวข้อเรื่องตามระเบียบสารบัญ เช่น การเงิน และงบประมาณมติคณะรัฐมนตรี คำสั่ง ระเบียบ การบริหารทั่วไป	3.80	0.95	มาก
3) จัดเก็บแยกตามประเภทของเอกสาร ได้แก่ หนังสือเข้า หนังสือออก และหนังสือติดต่อภายใน	3.69	1.04	มาก
4) จัดเก็บแยกตามรายชื่อของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.49	1.05	มาก
5) จัดเก็บแยกตามโครงสร้างของหน่วยงาน	3.46	1.01	ปานกลาง
6) จัดเก็บโดยใช้สัญลักษณ์ เช่น เลขรหัส	3.03	1.16	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.56	0.73	มาก

ตารางที่ 17 แสดงผลการศึกษาการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์เพื่อการปฏิบัติงาน

การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์เพื่อการปฏิบัติงาน	ระดับการใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	3.91	0.94	มาก
2) การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	3.92	0.92	มาก
3) การจัดทำรายงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	3.92	0.92	มาก
4) การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน	3.89	0.94	มาก
5) ใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน	4.15	0.79	มาก
6) เครื่องมือ/แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล	3.90	0.91	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.78	มาก

ตารางที่ 18 แสดงผลการศึกษาปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย

ปัจจัยเอื้อด้านนโยบาย	ระดับการเอื้อต่อพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) มหาวิทยาลัย/หน่วยงานมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.05	0.77	มาก
2) มหาวิทยาลัย/หน่วยงานมีนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ	4.01	0.69	มาก
3) มหาวิทยาลัย/หน่วยงานมีการกำหนดแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.94	0.71	มาก
4) มหาวิทยาลัย/หน่วยงานมีการกำหนดแผนด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ	3.91	0.71	มาก
5) มหาวิทยาลัย/หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.89	0.78	มาก
6) มหาวิทยาลัย/หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับสารสนเทศ	3.85	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.66	มาก

ตารางที่ 19 แสดงผลการศึกษาปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยเอื้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับการเอื้อต่อพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน	4.55	0.63	มากที่สุด
2) ระบบเครือข่าย LAN และ Wi-Fi	4.52	0.65	มากที่สุด
3) โปรแกรมช่วยในการทำงาน เช่น e-Meeting, e-Office, ระบบรับ-ส่งเอกสารออนไลน์	4.04	0.90	มาก
4) เครื่องพิมพ์ (Printer)	4.34	0.81	มาก
5) เครื่อง Scanner	4.09	0.99	มาก
6) เครื่องถ่ายเอกสาร	3.94	1.10	มาก

ปัจจัยเอื้อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับการเอื้อต่อพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7) โทรศัพท์สำนักงาน	4.27	0.84	มาก
8) โทรสาร (Fax)	3.92	1.08	มาก
9) เครื่องบันทึกเสียง	3.20	1.24	ปานกลาง
10) กล้องถ่ายรูป	3.59	1.18	มาก
รวมเฉลี่ย	4.05	0.68	มาก

ตารางที่ 20 แสดงผลการศึกษาปัจจัยเอื้อต่อพฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากร

ปัจจัยเอื้อด้านการพัฒนาบุคลากร	ระดับการเอื้อต่อพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1) การได้รับการอบรมเรื่องการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	2.76	1.07	ปานกลาง
2) การได้รับการอบรมเรื่องการสืบเสาะหาข้อมูล/แหล่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	2.96	1.06	ปานกลาง
3) การได้รับการอบรมเรื่องการสืบค้น/ค้นหาข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	3.00	1.04	ปานกลาง
4) การได้รับการอบรมเรื่องการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	2.91	1.04	ปานกลาง
5) การได้รับการอบรมเรื่องการประเมินข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	2.80	1.04	ปานกลาง
6) การได้รับการอบรมเรื่องการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	2.87	1.04	ปานกลาง
7) การได้รับการอบรมเรื่องการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	2.80	1.05	ปานกลาง
8) การได้รับการจัดอบรมเรื่องการสรุปข้อมูลหรือจัดทำรายงานสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	2.81	1.01	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	2.86	0.94	ปานกลาง