

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 322 คน ประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 47 คน อาจารย์จำนวน 178 คน และเจ้าหน้าที่ประจำของมหาวิทยาลัยจำนวน 97 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม 1 ฉบับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพร้อมด้านทัศนคติที่มีต่อการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ตอนที่ 3 ความพร้อมด้านเทคนิคที่มีต่อการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ตอนที่ 4 ความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศที่มีต่อการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีจัดส่งแบบสอบถามจำนวน 322 ฉบับ ด้วยตนเอง สามารถเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์ กลับคืนได้ทั้งสิ้น 295 ฉบับคิดเป็น ร้อยละ 91.61

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์สรุปได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 295 คนปรากฏผลดังนี้
 - 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 159 คน (ร้อยละ 53.9) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 31.9) และผู้บริหารจำนวน 42 คน (ร้อยละ 14.2) ตามลำดับ
 - 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 142 คน

(ร้อยละ 48.1) รองลงมาได้แก่ 6-10 ปี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 29.8) และ 1-5 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 18.3) ตามลำดับ

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท 162 คน (ร้อยละ 54.9) รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 90 คน (ร้อยละ 30.5) และปริญญาเอก จำนวน 20 คน (ร้อยละ 6.8) ตามลำดับ

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 22.0) รองลงมาได้แก่ สังกัดกองธุรการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และคณะบริหารธุรกิจจำนวน 34 คน (ร้อยละ 11.5) ตามลำดับ

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 2 ประเด็น คือ ความพร้อมในภาพรวม และจำแนกตามสถานภาพ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

2.1 ความพร้อมด้านทัศนคติ โดยรวมของทั้ง 3 สถานภาพพบว่า บุคลากรมีความพร้อมด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.09$) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้บริหาร ($\mu = 4.22$) อาจารย์ ($\mu = 4.15$) และเจ้าหน้าที่ ($\mu = 3.93$) ตามลำดับ

2.2 ความพร้อมด้านเทคนิค โดยรวมของทั้ง 3 สถานภาพพบว่า บุคลากรมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.34$) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้บริหาร ($\mu = 3.71$) อาจารย์ ($\mu = 3.34$) และเจ้าหน้าที่ ($\mu = 3.17$) ตามลำดับ

2.3 ความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ โดยรวมของ ทั้ง 3 สถานภาพ พบว่า บุคลากรมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.12$) โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ อาจารย์ ($\mu = 3.23$) ผู้บริหาร ($\mu = 3.18$) และเจ้าหน้าที่ ($\mu = 2.91$) ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ซึ่งจำแนกตามสถานภาพพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์สถานภาพต่างกัน มีความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านทัศนคติ พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความพร้อมแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ โดยผู้บริหารและอาจารย์มีความพร้อมด้านทัศนคติสูงกว่าเจ้าหน้าที่

ด้านเทคนิค พบว่า ผู้บริหารมีความพร้อมแตกต่างจากอาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยผู้บริหารมีความพร้อมด้านเทคนิคสูงกว่าอาจารย์และเจ้าหน้าที่

ด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ พบว่า อาจารย์มีความพร้อมแตกต่างกับเจ้าหน้าที่โดยอาจารย์มีความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศสูงกว่าเจ้าหน้าที่

อภิปรายผล

ความพร้อมในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์มีความพร้อมในการจัดการความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านเทคนิค และด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง-มาก ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความรู้สึกรัก มีพฤติกรรมและมีแนวคิดที่ดีต่อระบบการจัดการความรู้ มีการยอมรับการนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาพัฒนาองค์กร และพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน โดยให้ความร่วมมือในการประสานงาน การแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน อีกทั้งบุคลากรยังมีความพร้อมทางทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศในระดับหนึ่ง ซึ่งถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

ความพร้อมด้านทัศนคติ

ผู้บริหารและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์มีความพร้อมด้านทัศนคติแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ โดยผู้บริหารมีความพร้อมด้านทัศนคติมากที่สุด ในขณะที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมด้านทัศนคติในระดับรองลงมา ทั้งนี้โดยภาพรวมแล้วทั้งผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีความพร้อมด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก เนื่องจากทั้งผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีการยอมรับในแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาองค์กร และจากการที่บุคลากรดังกล่าวปฏิบัติงานในองค์กรการศึกษาซึ่งเป็นองค์กรที่ต้องมีการพัฒนา ความก้าวหน้า ความทันสมัยในด้านความรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งงานวิจัยของ บุญส่ง หาญพานิช (2546) ได้ศึกษาและสังเคราะห์แนวความคิดที่เกี่ยวกับบรรพชาติความรู้ องค์ความรู้ทางการอุดมศึกษา การบริหารจัดการอุดมศึกษาไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษามีความต้องการในระดับมาก ขณะที่สภาพเป็นจริงในปัจจุบันเกิดขึ้นในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้านที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ การบริการความรู้ การสื่อสารความรู้ การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรมการไว้วางใจ วัฒนธรรมพลังร่วม สิ่งท้าทายและยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรู้ ลักษณะงานที่ผู้บริหารมีความต้องการในระดับมาก คือให้มีการนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งเกิดจากการบริหารจัดการความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการบริการความรู้ สะท้อนให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงแนวคิดในด้านทัศนคติและการยอมรับในการนำความรู้และสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรเป็น

สิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ความพร้อมด้านทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญในการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราวุฒิ สว่างวิทย์ (2544) ศึกษาทัศนคติในเรื่อง การจัดการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ของผู้บริหารสถานศึกษาและอาจารย์ผู้สอน พบว่าทัศนคติในด้านความพร้อมกระทำ อาจารย์ผู้สอนมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของอาจารย์ผู้สอนและผู้บริหาร พบว่าทัศนคติในด้านความรู้ ด้านความพึงพอใจ และความพร้อมกระทำไม่แตกต่างกัน ซึ่งทัศนคติ โดยรวมของทั้ง 3 องค์กรประกอบ พบว่าทัศนคติของอาจารย์ผู้สอนและผู้บริหาร ไม่มีความแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าบุคลากรที่มีความพร้อมด้านทัศนคติมากที่สุด คือ ผู้บริหารและอาจารย์ ตามลำดับ เนื่องจากโดยภาระหน้าที่ของผู้บริหารและอาจารย์ ซึ่งปฏิบัติงาน ด้านการวางแผน การตัดสินใจ การนำนโยบายต่าง ๆ มาใช้ในการสอนและการบริหารงานของ มหาวิทยาลัย มีการค้นคว้า วิจัยวิทยาการในสาขาต่าง ๆ อยู่เสมอ และยังได้รับโอกาสในการเข้าร่วม ประชุม ฝึกอบรม สัมมนา ตลอดจนมีการศึกษาดูงานในที่ต่าง ๆ จากหลายองค์กร ส่งผลโดยตรง การเปิดรับทางความคิดใหม่ ๆ เพื่อนำแนวคิดมาพัฒนาองค์กรให้มุ่งสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยกว่า เนื่องจากขอบเขตการทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นสายงานด้านธุรการ ซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับระบบเอกสาร และปฏิบัติตามนโยบายที่ได้รับ มอบหมาย มีโอกาสและพฤติกรรมในการแสวงหาความรู้และมีประสบการณ์ทางด้านนี้น้อยกว่า จึงส่งผลให้มีการรับรู้และความเข้าใจเรื่องการจัดการความรู้ น้อย จึงมีผลต่อการคิดและการยอมรับ ในการปรับเปลี่ยนด้านแนวคิดที่น้อยและช้ากว่าผู้บริหารและอาจารย์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จึงควรให้โอกาสแก่บุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การประชุมสัมมนา ศึกษาดูงานเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้ เพื่อเสริมสร้าง ให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ตามแนวคิด ของบดินทร์ วิจารณ์ (2549, หน้า 79) ที่เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงทางด้านเจตคติ หรืออารมณ์ ซึ่งเป็นเรื่องของความพร้อมด้านทัศนคติ และเมื่อมีทัศนคติที่พร้อมเปิดใจยอมรับในการรับรู้ การเรียนรู้ สิ่งใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลง จะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริงและประสบผลสำเร็จในการจัดการ ความรู้ และจากแนวคิดของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา (2548, หน้า 16-26) ที่เห็นว่า การจัดการความรู้ในสถาบันการศึกษาจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติ ความเชื่อ ยอมรับ ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีพลังในการคิดสร้างสรรค์และแรงจูงใจในการสร้างเพื่อให้เกิดระบบการ ทำงานใหม่ให้สอดคล้องกับการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ ตลอดจนสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Yu, Kim & Kim (2004) ที่พบว่า การทำงานร่วมกันแบบทีมงาน และการมีทัศนคติที่ดีร่วมกัน ย่อมมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เป็นพลังที่สร้างองค์กรให้เติบโตและมีความมั่นคง

ความพร้อมด้านเทคนิค

ผู้บริหารมีความพร้อมด้านเทคนิคแตกต่างจากอาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยผู้บริหารมีความพร้อมด้านนี้มากที่สุด ในขณะที่อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมด้านนี้ในระดับรองลงมา ทั้งนี้ ในภาพรวมทั้งผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีความพร้อมด้านเทคนิคอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความพร้อมด้านนี้ครอบคลุมความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อต่าง ๆ และการนำความรู้ที่ได้จากการประชุม อบรม สัมมนามาใช้พัฒนางาน สามารถถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ตลอดจนสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ พันธุมชัย (2544 อ้างถึงใน วรณีย์ ศิริสุขวงศา, 2549, หน้า 48) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการทำงานเป็นทีมและการสร้างทีมงานของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารในมหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นผู้บริหารระดับกลาง ปฏิบัติหน้าที่ทั้งผู้บริหารและอาจารย์ มีพฤติกรรมการทำงานและการสร้างทีมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีบทบาทหน้าที่และการแจกจ่ายงานที่ชัดเจน การเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีและการสื่อสารอย่างเปิดเผย สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเป็นทีมและการสร้างทีมงาน มีปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

การทำงานร่วมกันในลักษณะทีมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ และตามผลการวิจัยของ Caudron (1994 อ้างถึงใน พันธุ์ศักดิ์ จันทร์แก้ว, 2545, หน้า 35) ศึกษาจากบริษัทที่สหรัฐอเมริกาที่ตัดสินใจนำการทำงานเป็นทีมเข้ามาบริหาร โดยการนำกลุ่มคนมารวมกัน เนื่องจากกลุ่มคนมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านประสบการณ์ ความรู้ จากสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องยากที่จะปรับให้เข้ากับแนวคิดเรื่องทีม และยังเป็นสิ่งที่ขัดขวางประสิทธิผลของทีม แต่ทางบริษัท Gossen ก็ยังมีความพยายามที่จะสื่อสาร ฝึกอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงกลยุทธ์ของบริษัทที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าด้วยการใช้ทีมงาน โดยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในงานของตนเองในทีม โดยที่ผู้นำทีมยังต้องดำเนินการฝึกอบรมพนักงาน โดยมุ่งเน้นให้พนักงานรู้ว่าทำอะไรจึงจะเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่มีประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานต้องเป็นไปอย่างช้า ๆ และพนักงานจะต้องทำงานร่วมกัน ตามแนวคิดของ อิมจิตต์ เลิศพงษ์สมบัติ (ม.ป.ป.) ที่เห็นว่า บุคลากรควรได้รับโอกาสในการนำเสนอ การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตนเอง โดยองค์กรจะต้องจัดให้มีเวทีในการแสดงความรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันที่มีความซับซ้อนในหลายระดับได้อย่างดี เนื่องจากการจัดการความรู้จำเป็นต้องอาศัยบรรยากาศที่ผู้ร่วมกิจกรรมมีความพร้อมที่จะให้และพร้อมที่จะรับ และตามแนวคิดของ อำนวย รางคุณแสน (2547, หน้า 148-151) พบว่า บุคลากรที่มีทักษะในการจัดการความรู้ นั้น จะต้องมีการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และยังมี การทดลองให้เกิดผลงานอย่างแท้จริง อีกทั้งยังจัดตั้งกลุ่มและตนเองเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับ

กลุ่มอื่นอีกด้วย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พรณิภา โสติพันธ์ (2547, หน้า 160-165) ที่เห็นว่าการสร้างองค์กรให้มีความเข้มแข็งและพัฒนาให้มีความมั่นคงนั้น บุคลากรจะต้องมีความร่วมมือ มีการยอมรับการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และงานวิจัยของ Yu, Kim & Kim (2004) พบว่า การจัดการความรู้จะต้องมีความพร้อมใจกันและสนับสนุนซึ่งกันและกันในการแสวงหาความรู้ และนำมาถ่ายทอดภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นการฝึกทักษะในการจัดการความรู้และทักษะการทำงานร่วมกัน โดยบุคลากรจะต้องมีทักษะในการเรียนรู้อยู่ในตนเองเป็นพื้นฐาน จากการที่ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์จึงควรเร่งสร้างกิจกรรมและบรรยากาศแห่งการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้แสดงออกถึงทักษะ ความรู้ความคิดเห็นตลอดจนความสามารถที่มีอยู่ในตนเอง

ความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ

ในภาพรวมทั้งผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจารย์มีความพร้อมในด้านนี้แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ โดยอาจารย์มีความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศสูงกว่าเจ้าหน้าที่ จากการวิจัยในครั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 3 สถานภาพ พบว่าอาจารย์เป็นกลุ่มที่มีความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศมากที่สุด เนื่องจากอาจารย์เป็นผู้ใช้ข้อมูลเพื่อศึกษาหาความรู้และนำมาใช้ในการสอนอยู่ตลอดเวลา และส่วนใหญ่ใช้การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ มีพฤติกรรมอ่านข่าวสารจากเว็บไซต์ต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต รู้จักฐานข้อมูลในแต่ละด้านที่มีให้บริการ และรู้แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งเป็นความสามารถในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ทั้งนี้ความพร้อมด้านนี้มีความสำคัญต่อระบบการจัดการความรู้ เนื่องจากเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการสื่อสาร การรับ-ส่งข้อมูล และสร้างการเชื่อมโยงระหว่างเอกสารในองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้ที่เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นแหล่งความรู้นั้น แต่อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมแล้วทั้งผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับการอบรมเรื่องการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างน้อย บุคลากรจากบางหน่วยงานไม่ทราบถึงการประชาสัมพันธ์เรื่องการใช้เทคโนโลยี หรือฐานข้อมูลใหม่ ๆ ที่ห้องสมุดจัดซื้อและนำมาให้บริการเพื่อสืบค้นข้อมูล และขาดทักษะทางด้านการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬา ไหรวง (2544) ได้ศึกษาความรู้ ทักษะและทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ของผู้บริหารและครู-อาจารย์สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลพบุรี พบว่าผู้บริหารและครู-อาจารย์มีความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนและ

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ตลอดจนผู้บริหารและครู-อาจารย์ที่มีวุฒิทางการศึกษาและประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน มีความรู้และทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดในการจัดการความรู้ของโรงพยาบาลศิริราช (กนกพร กลิ่นบัว, 2547, หน้า 72-76) พบว่า อุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์มีน้อยไม่พอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี และพบว่าบุคลากรมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีมากขึ้นหลังจากมีการจัดฝึกอบรมให้

จากการผลการวิจัยของ Desouza (2003 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ ศราวุฒะวงศ์, 2547, หน้า 1-13) พบว่าผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ระบบ และต้องเป็นตัวอย่างในการใช้งานไม่ใช่สร้างเพียงนโยบาย เพราะพบว่าผู้บริหารใช้เครื่องมือบ่อยครั้ง แต่ต้องการให้พนักงานใช้มาก นอกจากนี้การใช้ระบบการจัดการความรู้ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องสื่อสารถึงเป้าหมายของการใช้ระบบการจัดการความรู้ต่อความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ยังมีปัญหาทางด้านการผลักดันอย่างไม่ถูกวิธีของผู้บริหาร ที่ผ่านมามีแรงกดดันและขาดแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารมีการผลักดันมากเกินไปจนเหมือนกับการบังคับ วิธีการที่ถูกคือ ควรให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นประโยชน์ในการใช้งานด้วยตนเอง โดยเป็นเรื่องต้องใช้เวลาระยะยาวเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรได้ และจากงานวิจัยของ Eales (2004), Egbu, Hari and Renukappa (2005), Squier and Snyman (2004) และ Igel and Numprasertchai (2004) ที่เห็นว่าการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรใด ๆ ก็ตาม ต้องมีเทคโนโลยีเป็นส่วนประกอบ บุคลากรขององค์กรจำเป็นต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยี และรู้จักการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร เช่น การใช้ อินทราเน็ต อีเมล อินเทอร์เน็ต รู้แหล่งเก็บข้อมูล และการจัดการเอกสารเพื่อการเข้าถึงแหล่งความรู้ เพราะเทคโนโลยีสามารถช่วยในการค้นหา จัดเก็บ และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จึงควรเสริมสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะการจัดอบรมให้ความรู้และทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงและการแลกเปลี่ยนสารสนเทศต่าง ๆ เป็นประจำในแต่ละภาคการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่า การจัดเตรียมความพร้อมของบุคลากรในด้านต่าง ๆ เป็นความรับผิดชอบร่วมกันหลายฝ่าย นับตั้งแต่ ผู้บริหารองค์กร หน่วยงาน และบุคคลที่มีความต้องการพัฒนาการจัดการความรู้ กล่าวคือ องค์กรควรมีการวางแผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพียงพอ ที่จะพัฒนาระบบการจัดการความรู้ได้ โดยรูปแบบของการพัฒนานั้น อาจทำได้โดยจัดอบรมความรู้ในการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ การส่ง

บุคลากรไปอบรม/สัมมนา/ดูงาน หรือการเชิญวิทยากรมาให้การอบรม หรือจัดฝึกอบรมโดยบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านภายในองค์กรเอง

สำหรับบุคลากรที่มีความต้องการพัฒนาตนเองเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ นั้น ควรเริ่มจากการสร้างทัศนคติต่อการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ยอมรับความสามารถของผู้อื่น และพัฒนาความสามารถของตนเองด้านการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ ตลอดจนทักษะในการศึกษาหาความรู้ การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กร

กล่าวโดยสรุป หากบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่ได้กล่าวไปข้างต้น มีความพร้อมทั้งแนวคิด ทัศนคติ ตลอดจนความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน และเข้าใจการใช้เทคโนโลยีได้อย่างสมบูรณ์แล้ว องค์กรย่อมสามารถพัฒนาระบบการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยในครั้งนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบการจัดการความรู้ให้แก่บุคลากร เช่น การจัดนิทรรศการ การประชุม อบรม สัมมนาเกี่ยวกับระบบการจัดการความรู้และศึกษาดูงานหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาใช้ระบบการจัดการความรู้ เช่น โรงพยาบาลศิริราช บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง
2. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีรูปแบบในการทำงานเป็นทีม มีการระดมความคิดร่วมกันแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ตลอดจนร่วมกันวางแผนและดำเนินการเพื่อพัฒนาหน่วยงาน
3. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนการเขียนผลงานด้านวิชาการ ตลอดจนเผยแพร่ผลงานดังกล่าวให้เป็นประโยชน์ในวงกว้าง อาทิ การตีพิมพ์ หรือการจัดแสดงผลงานดังกล่าวในกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ
4. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสฝึกทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ
5. มหาวิทยาลัยควรจัดฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศ ให้แก่บุคลากรทุกหน่วยงานเพื่อการพัฒนาทักษะทางด้านการใช้เทคโนโลยี ให้พร้อมในการรองรับการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการสื่อสารเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ
6. มหาวิทยาลัยควรมีการสนับสนุนการใช้โปรแกรมการสื่อสาร เช่น เว็บบล็อก (Weblog)

กระดานข่าว (Web Board) ให้บุคลากรได้มีการจัดบันทึกประสบการณ์การทำงาน และแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ตัวของบุคลากร (Tacit Knowledge) เพื่อให้บุคคลอื่นได้เข้าไปอ่านหาความรู้ได้ ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน

7. สำนักหอสมุดควรจัดฝึกอบรม และแนะนำให้บุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ได้รู้จักฐานข้อมูลในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีให้บริการเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถในการสืบค้นและการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ซึ่งจะประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมทุกด้านน้อยกว่าผู้บริหารและอาจารย์ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาและฝึกทักษะของตนเองก่อนเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ ดังนี้

1. โอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้มีการปรับตัว ปรับแนวคิด และสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบการจัดการความรู้
2. โอกาสในการทำงานแบบเป็นทีม มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ให้บุคลากรในระดับเจ้าหน้าที่ ได้ปฏิบัติร่วมกัน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น มีการทำงานและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันกับผู้บริหารและคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย
3. โอกาสในการฝึกอบรมทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสาร และการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ทั้งนี้ควรมีการทดสอบความสามารถหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะดังกล่าว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ควรวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับความพร้อมของบุคลากรและสภาพการณ์ในมหาวิทยาลัย
2. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพและผลสัมฤทธิ์ในการนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐกับมหาวิทยาลัยของเอกชน