

เว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

Knowledge management website for solving problems using computer equipment

กรรณิกา บุญเกษม* และ จักรรินทร์ จุกะแจะ

สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: kannika.boo@rmutr.ac.th, nayton201555@gmail.com

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ 1) เว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์โดยสุ่มจากตัวอย่างที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการพัฒนาเว็บไซต์ ด้านการจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ตรงตามขอบเขตอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจจากการใช้งานเว็บไซต์ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.81 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดและด้านประโยชน์ของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.85 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งระดับความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83

คำสำคัญ: เว็บไซต์ การจัดการองค์ความรู้ WordPress

Abstract

This project aims 1) to develop and evaluate site performance knowledge management solutions for the computer, 2) the satisfaction of Internet users on the site knowledge management solution to use. computer equipment the tools used in this research are: 1) The site knowledge management solutions, device, computer, 2) the satisfaction of Internet users on the site knowledge management solution to use. computer equipment from a random sample of 400 online survey statistics used in this study was the percent value. The standard deviation the results showed that: 1) the development of the site. Knowledge management solutions, used computer equipment. Can be used effectively meet the scope 2) the satisfaction of the active site found that of a sample of 400 people. The assessment is divided into three areas: the content of the website. The average overall satisfaction level of 4.81 is the highest. Design and layout of the site. The average overall satisfaction level of 4.79 is the highest and the

* Corresponding author, e-mail: kannika.boo@rmutr.ac.th

interests of users. The average overall satisfaction level of 4.85 is the highest. The overall satisfaction level in all 3 areas have an average of 4.83.

Keyword: Websites, Knowledge Management, WordPress.

1. ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันเทคโนโลยีและการสื่อสารได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์อุปกรณ์สื่อสารและคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษา ค้นคว้า และการทำงานในด้านต่างๆ ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทำให้องค์กรต่างๆ นำเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาช่วยในการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ การทำเอกสารและให้บริการบนอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการทำงาน การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะทำให้ภาคเอกชนและประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ทุกเวลา เป็นธรรมและเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในภาคเอกชนและประชาชน เพื่อนำประเทศก้าวเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลก ไม่เพียงแต่ในหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนต่างๆ เท่านั้นที่นำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งาน ผู้ใช้ตามบ้านโดยทั่วไป ก็ได้จัดหาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ส่วนตัวกันมากขึ้น เนื่องจากคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีราคาถูก แต่มีประสิทธิภาพสูง สามารถมีกำลังทรัพย์ซื้อได้

อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของมนุษย์และกลายเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น คอมพิวเตอร์มีบทบาทในทุกๆ สาขาอาชีพ ซึ่งจะพบได้ว่าธุรกิจองค์กร หน่วยงาน บริษัท สถานศึกษา ต่างก็ได้นำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพคู่กับประสิทธิผลและถูกวิธีมากขึ้น ทั้งนี้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่ง ซึ่งจะต้องมีการชำรุดเสียหาย และเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลา หากผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งาน และการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างถูกวิธี ย่อมจะทำให้การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ ทำให้ต้องมีการนำคอมพิวเตอร์มาซ่อมบำรุงและพัฒนาให้การใช้งานนั้นให้เต็มประสิทธิภาพสูงสุดดังนั้นสื่อจึงเข้ามาช่วยในการเข้าชมให้มีความหลากหลาย และน่าสนใจมากขึ้นนั่นเอง

ผู้วิจัยจึงนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาทำการ ผสมกับด้านการศึกษา เพื่อการสร้างโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตที่คุ้มค่า โดยดำเนินการทำเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สำหรับรวบรวมจัดเก็บข้อมูลความรู้จากสื่อ เอกสาร และ บุคลากร ทางผู้วิจัยได้จัดทำเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์ใช้เป็นแหล่งเสริมความรู้ เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ต่างๆ ด้วยตนเอง ได้ทุกที่ ทุกเวลา ที่ผู้ที่สนใจต้องการเข้ามาศึกษาข้อมูลต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

2.2 เพื่อศึกษาพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

3. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดการจัดการองค์ความรู้ knowledge management

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด (พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547)

3.2 แนวคิดการออกแบบเว็บไซต์

เว็บไซต์เป็นรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ของการสื่อสารโดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยส่วนประกอบสำคัญของเว็บเพจมีสองส่วนคือส่วนที่เป็นปฏิสัมพันธ์ และส่วนที่เป็นสื่อประสมสำหรับส่วนที่เป็นสื่อประสม นั้นจะประกอบไปด้วย ตัวอักษร เสียงภาพเคลื่อนไหว และแฟ้มวีดิทัศน์ซึ่งทั้งหมดนี้จะประกอบกัน เพื่อนำเสนอเนื้อหา และในส่วนที่เป็นปฏิสัมพันธ์เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถส่งข้อมูลหรือคำสั่งไปยังเว็บไซต์ที่ถูกควบคุมด้วยบริการเว็บอีกทอดหนึ่ง (ชลิตา ไวรักษ์, 2550)

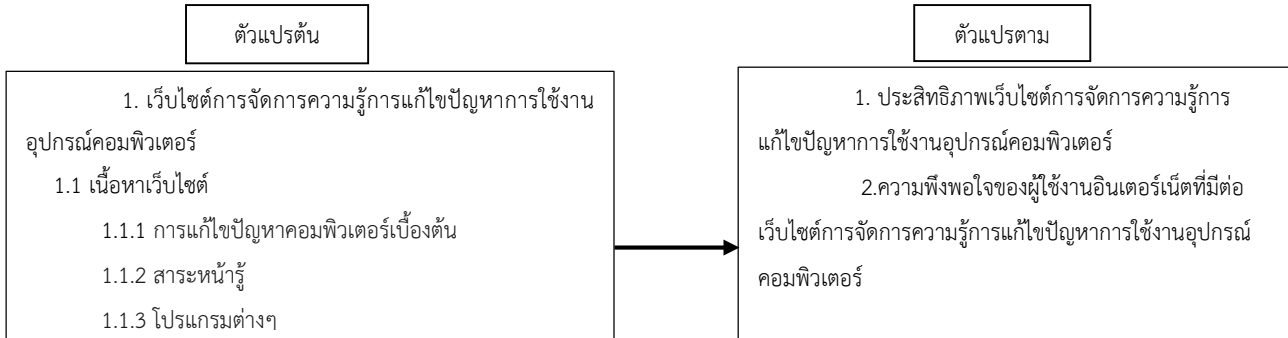
รพีภัทร มานะสุนทร (2558) ศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์และการสร้างสังคมออนไลน์ เพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจชุมชน ในเขตอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจชุมชน ความต้องการในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ และสัดส่วนการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์ธุรกิจในปัจจุบัน และออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์รวมถึงสร้างสังคมออนไลน์เพื่อใช้เป็น ช่องทางประชาสัมพันธ์ธุรกิจชุมชน กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย คือ ธุรกิจ ชุมชน ที่อยู่ในพื้นที่เขตพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำนวน 133 แห่ง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสำรวจสถานประกอบการ และแบบประเมินความพึงพอใจของธุรกิจชุมชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อ ความสวยงาม ความทันสมัย น่าสนใจของหน้า เว็บไซต์, การจัดรูปแบบในเว็บไซต์ง่ายต่อการอ่านและการทำงานเมนูต่างๆ ในเว็บไซต์ใช้งานได้ง่าย ขนาดตัวอักษรและรูปแบบตัวอักษร อ่านได้ง่ายและสวยงาม ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพของเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นส่วนของเนื้อหาของธุรกิจชุมชนที่ทางทีมงานเก็บรวบรวมมาต้องเพิ่มเติมให้ดีมากยิ่งขึ้น ในภาพรวมด้านความพึงพอใจพบว่า คะแนนในแต่ละด้านยังค่อนข้างสูง

ชรินทร์ญา กล้าแข็ง (2557) ศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและปรับปรุงเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ให้เป็นเว็บศูนย์กลางข้อมูลและองค์ความรู้ และเป็นไปตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยและเพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้งานเว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ ในการค้นคว้าองค์ความรู้ ข้อมูลสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน ใช้เครื่องมือเป็นแบบประเมินความพึงพอใจ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของเว็บไซต์พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งพบว่าความพึงพอใจสูงสุดคือด้านเนื้อหา รองลงมาคือด้านกราฟิกและออกแบบ และผลการประเมินคุณภาพเว็บไซต์ด้านการออกแบบจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่าการออกแบบภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

กิตติธัญญา บุญยกุลศิริโรตม์ (2555) พัฒนาและประเมินเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและ สื่อสาร

การศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รุ่นที่ 7 จำนวน 29 คน ผลการวิจัยพบว่า เว็บไซต์การจัดการความรู้ เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี มีประสิทธิภาพในระดับดี และนักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์ มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ว่ามี ประโยชน์อยู่ในระดับมาก

4. กรอบแนวคิดของงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มีต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ในส่วนของการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ผู้วิจัยได้นำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ของบุญดี บุญญาภิจ มีด้วยกันทั้งหมด 7 ขั้นตอนดังนี้การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) การสร้าง และแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) การประมวล และกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) การเรียนรู้ (Learning) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการพัฒนาการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวบรวมได้จากเอกสาร สื่อต่างๆ รวมไปถึงข้อมูลจากตัวบุคคลที่มีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และยังเป็นแนวทางใน การศึกษาเครื่องมือเพื่อนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้กับเว็บไซต์การจัดการความรู้ตามกรอบแนวคิด ดังนี้

1. บ่งชี้ความรู้ ศึกษาความรู้วิธีการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ต่างๆ ทั้งเอกสาร และตัวบุคคล เพื่อระบุความรู้ที่จำเป็นและที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดเพื่อจัดทำเป็นสื่อในเว็บไซต์
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ ทำการศึกษาวิธีการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์อื่นๆ และเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเป็นบทความในเว็บไซต์

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ นำความรู้ที่รวบรวมได้ทั้งจากเว็บไซต์ต่างๆ และตัวบุคคลมาจัดระบบความรู้ โดยแยกออกเป็นหมวดหมู่ความรู้ เพื่อความเป็นระบบระเบียบ

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ กำหนดรูปแบบของความรู้ เพื่อนำความรู้ที่เก็บ รวบรวมมากลั่นกรองให้เป็นรูปแบบตามที่ได้ทำการกำหนด ก่อนดำเนินการบรรจุลงในระบบตาม หมวดหมู่ ข้อมูล โดยในส่วนขั้นตอนนี้จะนำข้อมูลที่รวบรวมได้ และจัดหมวดหมู่แล้วมากำหนด รูปแบบความรู้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้

ตารางที่ 1 การแบ่งหมวดหมู่ความรู้รูปแบบที่ขึ้นเว็บไซต์

หมวดหมู่ความรู้	หมวดหมู่ย่อย	รูปแบบที่นำขึ้นเว็บไซต์
วิธีแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเช็คสัญญาณเสียงที่ดังออกมาจากคอมพิวเตอร์เมื่อเปิดไม่ติด 2. การแก้ปัญหาเมื่อสัญญาณภาพไม่ขึ้นจอ 3. การล้างไฟล์ขยะที่อยู่ในเครื่อง 4. การแก้ปัญหาเข้าใช้อินเตอร์เน็ตไม่ได้เบื้องต้น 5. วิธีการ Backup ข้อมูล 6. วิธีการทำ Map Network Drive 7. การแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องปริ้นไม่ตอบสนองเบื้องต้น 8. วิธีแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เสียงไม่ออก 9. วิธีการแชร์ไฟล์ในเครือข่ายภายใน 10. วิธีรับมือและแก้ไขหากเครื่องคอมพิวเตอร์โดนไวรัสโจมตี 11. วิธีตั้งค่าการเปลี่ยนภาษาไทยบน Keyboard ใน windows 7 12. การ share printer ใน Windows 7 	นำเสนอในรูปแบบรูปภาพ คำบรรยายต่างๆ
สาระน่ารู้	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อเสียของการนั่งหน้าจอานาน 2. วิธีการถนอมสายตา 3. ข้อดีข้อเสียของผลิตภัณฑ์โปรแกรมเถื่อน 4. วิธีการป้องกันไวรัสติดคอมพิวเตอร์ 5. วิธีรักษาไม่ให้คอมพิวเตอร์ช้าลง 6. การเลือกใช้คอมพิวเตอร์ให้เหมาะกับการใช้งาน 7. การแนะนำคีย์ลัด Microsoft Office 8. การแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์อย่างถูกวิธี 9. การดูแลทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ 	นำเสนอในรูปแบบ infographic และคำบรรยาย
รวมโปรแกรมต่างๆ	<ol style="list-style-type: none"> 1. โปรแกรมป้องกันไวรัส Trend Micro 2. โปรแกรม Microsoft Office 2010 3. โปรแกรม Internet Explorer 4. Microsoft NET Framework 5. โปรแกรม Net Support 6. โปรแกรม Desktop Central Agent 7. ไดรเวอร์ EPSON L220 8. ไดรเวอร์ Ricoh MP 2501 	นำเสนอในรูปแบบรูปภาพ และไฟล์ที่สามารถดาวน์โหลดได้ พร้อมคำบรรยาย

5. การเข้าถึงความรู้ ผู้วิจัยนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้ในรูปแบบของเว็บไซต์เพื่อให้ลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ในการเข้าถึงองค์ความรู้ เมื่อผู้วิจัยได้จัดแบ่งหมวดหมู่และกำหนดรูปแบบข้อมูลสำหรับนำเข้าระบบเว็บไซต์การจัดการความรู้แล้ว จึงดำเนินการวางรูปแบบเว็บไซต์การจัดการความรู้จากหมวดหมู่

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้ใช้สามารถแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Social Network/บทความบนบล็อก

7. การเรียนรู้ ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและผู้สนใจทั่วไป สามารถเรียนรู้และศึกษาข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์






รูปที่ 2 เว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

6. ผลการดำเนินงานวิจัย

6.1 ผลจากกาพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ WordPress ในการจัดทำเว็บไซต์และใช้โปรแกรม Adobe Illustrator CS6 และ Adobe Photoshop CS6 ในการตกแต่งรูปภาพ

ตารางที่ 2 สื่อการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

หมวดหมู่ความรู้	สื่อการจัดการองค์ความรู้		
วิธีแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น			

หมวดหมู่ความรู้	สื่อการจัดการองค์ความรู้
รวมโปรแกรมต่างๆ	 
สารบัญ	 

ตารางที่ 2 ต่อ

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผลจากการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้จัดทำทั้งหมด 29 เรื่อง 3 หมวดหมู่ได้แก่ วิธีแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น, สารบัญและรวมโปรแกรมต่างๆ ซึ่งทำให้ได้รู้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ดังนั้นการพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นมาทำให้ผู้ที่เข้าชมเว็บไซต์เกิดความสนใจในการแก้ไขปัญหาจากคอมพิวเตอร์ โดยเนื้อหาจะมีรูปภาพประกอบพร้อมคำบรรยายและมีสื่ออินโฟกราฟิกส์ เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและง่ายต่อการจดจำแก่ผู้เข้าชมเว็บไซต์

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้งานเว็บไซต์

ตารางที่ 3 รายการประเมินความพึงพอใจ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปลผล
1. ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์	4.81	0.41	อยู่ในระดับมาก
2. ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์	4.79	0.44	อยู่ในระดับมาก
3. ด้านประโยชน์ของผู้ใช้งาน	4.85	0.37	อยู่ในระดับมาก
รวม	4.82	0.41	อยู่ในระดับมาก

จากการสรุปผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับชมเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้ง 3 ด้าน มีค่าความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ (\bar{X}) เป็น 4.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็น 0.41 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ มีความพึงพอใจในระดับ

มาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็น 4.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็น 0.41 โดยเนื้อหาของเว็บไซต์มีผลต่อความพึงพอใจในเนื้อหาข้อมูลภายในเว็บไซต์ สอดคล้องกับงานวิจัยของรพีภัทร มานะสุนทร (2558) ที่ทำการศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์และการสร้างสังคมออนไลน์ เพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจชุมชน ในเขตอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ธุรกิจและสัดส่วนการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการประชาสัมพันธ์ธุรกิจในปัจจุบัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ถัดมาด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็น 4.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็น 0.44 โดยการจัดรูปแบบของการจัดเมนูต่างๆและมีการแสดงภาพภายในเว็บไซต์มีการนำเสนอที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรินทร์ญา กล้าแข็ง (2557) ศึกษาการพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยการออกแบบและปรับปรุงเว็บไซต์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ให้เป็นเว็บศูนย์กลางข้อมูลและองค์ความรู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก และ ด้านประโยชน์ของผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เป็น 4.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็น 0.37 โดยการเข้าชมเว็บไซต์สามารถเข้าชมได้ง่ายไม่ซับซ้อนและผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวันได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติธัญญา บุญยกุลศิริโรตม์ (2555) พัฒนาและประเมินเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเว็บไซต์การจัดการความรู้เพื่อการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท มีประสิทธิภาพในระดับดี และนักศึกษาที่ใช้บริการเว็บไซต์ มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์การจัดการความรู้ว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

7. สรุปผลการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้พัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาของเว็บไซต์ ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบของเว็บไซต์ และด้านประโยชน์ของผู้ใช้งานมีค่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) = 0.41
3. เว็บไซต์การจัดการความรู้การแก้ไขปัญหาการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีประโยชน์ต่อผู้เข้าชมเว็บไซต์ให้มีความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ต่างๆ ได้ด้วยตนเอง

8. บรรณานุกรม

กิตติ ภัคทีวัฒน์กุล และพนิดา พาณิชกุล.การวิเคราะห์และออกแบบระบบ กรุงเทพฯ ไทยเจริญการ พิมพ์, 2548.

กันยปรีณ ทองสามสี และคณะ .แบบวัดการจัดการความรู้ระดับบุคคลของผู้รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพใน

สถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,2559.

ชรินทร์ญา กล้าแข็ง. การพัฒนาเว็บไซต์ศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2557.

บุญเลิศ จันทร์ไสย และหะหุรม หิมสุหรี.การใช้และความต้องการใช้คอมพิวเตอร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 2553.

บุญดี บุญญากิจ และคณะ. การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จีวีพัฒน์

เอ็กเพรส จำกัด, 2549 (p.6-11 ความสำคัญของ KM)

พรณี สวนเพลง. เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด

ยูเคชั่น. 2552

รพีภัทร มานะสุนทร. การพัฒนาเว็บไซต์, และการสร้างสังคมออนไลน์ เพื่อประชาสัมพันธ์ธุรกิจ

ชุมชน ในเขตอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 2558.

วิวัฒน์ สมตน และ รัฐพล ประดับเวทย์ .เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์พิพิธภัณฑ์ภูมิปัญญาไทยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2559.
