



การพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการ
ทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส

โดย

สุรางค์รัตน์ ประทุมเมศร์

ศรัญญา บุญลัทธิ

ปิติพล ไผทวุฒิกานต์

วัชรินทร์ วรินทร์กษะ

สนับสนุนงบประมาณโดย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ประจำปีงบประมาณ 2557

The development of knowledge management System for
the ICT service agencies with Web services Technology.

by

Surangrat Pratummed

Saranya Boonlatti

Pitipon Pataiwutikan

Watcharin Warinthaksa

Granted by

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Fiscal year 2014

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส เพื่อการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ให้บุคลากร ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดในการปฏิบัติงานได้

ขอขอบคุณคณะทำงานฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รวมทั้งบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ ที่ให้ความร่วมมือในการใช้งานระบบจนทำให้สามารถพัฒนาเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งานได้

และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้มอบทุนอุดหนุนวิจัยที่เล็งเห็นความสำคัญของงานวิจัยนี้และได้สนับสนุนทุนวิจัยให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์

สุรางค์รัตน์ ประทุมเมษฐ์ และคณะ
มีนาคม 2558



บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : A 99 / 2557

ชื่อโครงการ : การพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยี
เว็บเซอร์วิส

ชื่อนักวิจัย : นางสาวสุรางค์รัตน์ ประทุมเมษฐ์, นางสาวศรัญญา บุญลัทธิ, นายปิติพล ไผทวุฒิกันต์
และนายวัชรินทร์ วรินทักษะ

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบจัดการความรู้ สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยศึกษากรอบแนวการจัดการความรู้ และกระบวนการออกแบบระบบการจัดการความรู้

ระบบจัดการความรู้ ได้ถูกพัฒนาขึ้นตามทฤษฎีวงจรพัฒนาระบบทางด้านคอมพิวเตอร์ (SDLC) ในการออกแบบพัฒนาระบบ ซึ่งครอบคลุมถึงการออกแบบข้อมูลนำเข้า, ผลลัพธ์, การประมวลผล, ส่วนจัดเก็บข้อมูล กระบวนการทำงาน และระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ โดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูล My SQL Server ในการจัดเก็บข้อมูล และใช้ภาษา PHP ในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ รวมถึงระบบจัดการ LMS ด้วย Moodle

ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ระบบจัดการความรู้สามารถนำไปใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้จริง โดยบุคลากรมีความพึงพอใจต่อระบบจัดการความรู้ในระดับมาก และการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการ จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้ กล่าวได้ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบจัดการความรู้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการเก็บองค์ความรู้ขององค์กรเพื่อพัฒนาองค์กรและบุคลากรได้อย่างดียิ่ง

คำสำคัญ : ระบบจัดการความรู้, บริการ, เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส

E-mail Address: Surangrat.p@rmutr.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : ตุลาคม 2556 ถึง กันยายน 2557

Abstract

Code of Project : A 99 / 2557

Project name : The development of knowledge managements System for the ICT service agencies with Web services Technology

Researchers Name : Surangrat Pratummed, Saranya Boonlatti, Pitipon Pataiwatikan, and Watcharin Warinthaksa

This research The development of knowledge management System for Library and Information Technology Rajamangala University This study follows a framework of knowledge management and system design knowledge management.

Knowledge management System has been developed based on the theory of computer system development cycle. (SDLC) to design the system. It covers the design input, output, processing, and data storage. Workflow Systems and relational databases Using My SQL Server database management system to store data. And use the PHP language to develop application. Management, including systems with LMS Moodle

The results showed that knowledge management system transfer can be used to support the practice actually works the staff for Knowledge management System on large scale And disseminating knowledge. Information technology enhances the knowledge management system as well. Moreover, information technology stores knowledge of the organization which can greatly improve staff proficiency

Keywords: Development of knowledge, Service, Web service Technology

E-mail Address: Surangrat.p@rmutr.ac.th

Period of Project: October 2012 – September 2013

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 คำนิยามศัพท์	3
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมของเว็บเซอร์วิส	5
2.2 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)	10
2.3 เว็บไซต์สำเร็จรูป CMS (Content Management System)	12
2.4 เว็บไซต์ Word Press	13
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	14
3.1 ขอบเขตการวิจัย	14
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน	16
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
3.5 เครื่องมือที่ใช้	17
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	19

สารบัญ(ต่อ)

4	ผลการศึกษา	20
	4.1 ผลการออกแบบการพัฒนาระบบการจัดการความรู้	20
	4.2 สรุปผลการทดสอบโดยการหาค่าความพึงพอใจ	27
5	บทสรุป	35
	5.1 สรุปผลการวิจัย	35
	5.2 ข้อเสนอแนะ	36
	บรรณานุกรม	37
	ภาคผนวก	38
	ประวัติผู้วิจัย	43



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานเพศของผู้ใช้งานระบบ	27
2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานช่วงอายุของผู้ใช้งานระบบ	27
3	แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของประเภทผู้ใช้งานระบบ	27
4	ความพึงพอใจด้านการนำข้อมูลเข้า (Input) ก่อนใช้ระบบ	28
5	ด้านการประมวลผล (Process) ก่อนใช้ระบบ	28
6	ด้านกระบวนการทำงาน (Procedure) ก่อนใช้ระบบ	29
7	ความพึงพอใจด้านการนำข้อมูลเข้า (Input) หลังใช้ระบบ	30
8	ด้านการประมวลผล (Process) หลังใช้ระบบ	31
9	ด้านกระบวนการทำงาน (Procedure) หลังใช้ระบบ	32
10	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอด	33

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงหน้าหลักของระบบจัดการความรู้	20
2	แสดงภาระงานของแต่ละบุคคล	21
3	แสดงหมวดหมู่ประเภทของงาน	22
4	แสดงเนื้อหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้	23
5	แสดงข้อมูลการสมัครสมาชิก	24
6	แสดงตัวอย่าง Web Blog ของบุคลากร	25
7	แสดงตัวอย่างการใช้เครื่องมือในการพัฒนา	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรทางด้านธุรกิจ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการประยุกต์การจัดการความรู้กับการบริหารองค์กร ทั้งนี้หากองค์กรใดมีความสามารถในการจัดการกับความรู้ที่คนในองค์กรมีอยู่ ผ่านการสร้าง จัดเก็บ เผยแพร่ และใช้ความรู้โดยเฉพาะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เทคนิคหรือเคล็ดลับการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ (Know-How) วิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practice) ถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งหากมีการถ่ายทอดแบ่งปันไปยังคนอื่นๆ ก็จะช่วยส่งผลให้การทำงานในองค์กรเกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ที่ผ่านมามีการสำรวจพบว่าองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกมีแนวโน้มการเติบโตด้านการจัดการความรู้อย่างรวดเร็ว จากการสำรวจบริษัทขนาดใหญ่ในทวีปอเมริกาเหนือและยุโรปจำนวน 811 บริษัทในปี 1999 พบว่าร้อยละ 90 ต่างตระหนักถึงความสำคัญของการนำการจัดการความรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน [1] ซึ่งความสำเร็จในการจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้านด้วยกัน แต่ปัจจัยที่เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้การจัดการความรู้มีความสะดวกและง่ายและมองเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies)

ความสามารถของ ICTs ที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการจัดการความรู้หรือ KMS (Knowledge Management System) ที่ช่วยให้การจัดการความรู้มีความง่ายและสะดวกขึ้นเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICTs) ได้กลายเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้ในการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยช่วยให้องค์กรสามารถจัดหา จัดเก็บ กระจาย และใช้ความรู้และสารสนเทศได้อย่างสะดวก ง่าย และเห็นผลอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการช่วยขจัดอุปสรรคด้านระยะทางและเวลาในการเผยแพร่ความรู้ [2] ในประเทศญี่ปุ่นจะมีการทำการศึกษาและมีการนำคอนกรีตไปใช้กันอย่างกว้างขวางการนำไปใช้ในงานพื้นผิวถนนโดยเทคอนกรีตพูนที่ใช้จุลินทรีย์ประสิทธิภาพ (EM) ในส่วนผสม ค่ากำลังอัดจะมีค่าที่เพิ่มสูงขึ้น มากกว่าคอนกรีตโดยทั่วไป ประมาณ 30 – 50% จึงมีความเป็นไปได้ที่จะนำจุลินทรีย์ประสิทธิภาพ (EM) มาใช้ในการพัฒนาจุดต่อของคุณสมบัติด้านกำลังอัดของคอนกรีตพูน

1.1.1 อุปสรรคของการประยุกต์ระบบการจัดการความรู้

จากงานวิจัยของ Desouza [3] ที่สัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบ KMS พบว่าปัญหาความยากในการใช้ระบบ KMS มี 4 ด้านด้วยกัน ได้แก่

1.1.1.1 ความยากของระบบในการที่จะระบุว่าใครคือผู้เชี่ยวชาญที่จะถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น บางระบบจะพยายามพัฒนาให้โปรแกรมมีความสามารถในการวิเคราะห์เพื่อหาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อที่จะเชื่อมโยงให้กลุ่มคนที่สนใจในเรื่องเดียวกันเข้ามาเรียนรู้ร่วมกัน โดยโปรแกรมสามารถบันทึกสถิติของการเข้าถึงฐานข้อมูลของแต่ละคน โดยเอกสารของคนที่มีความถี่ของการเข้าถึงมากก็จะถูกจัดให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ

1.1.1.2 ความยากของระบบในการจับความรู้ที่อยู่ในตัวคน หรือ Tacit Knowledge ทั้งนี้ปัญหาของการจัดการความรู้ไม่ได้อยู่ที่การเปลี่ยนวัฒนธรรมให้คนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แต่สิ่งที่ยากก็คือทำอย่างไรจึงจะดึงหรือจับความรู้ ความคิดของผู้อื่นออกมาและจะถ่ายทอดให้คนอื่น ๆ ในองค์กรได้เรียนรู้ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าถึงได้อย่างไร ซึ่งปัจจุบันหลายองค์กรมีการจัดทำฐานข้อมูลขึ้น แต่ปัญหาก็คือจำนวนการเข้าใช้ซึ่งมีไม่มาก

1.1.1.3 การขาดการกระตุ้นให้เห็นความสำคัญจากผู้บริหาร ผู้บริหารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ระบบ และต้องเป็นตัวอย่างในการใช้งาน ไม่ใช่เป็นเพียงคำพูดหรือนโยบายอย่างเดียว แต่ที่ผ่านมาพบว่าผู้บริหารใช้เครื่องมือบ่อยครั้ง แต่ต้องการให้พนักงานใช้มาก นอกจากนี้การใช้ระบบ KMS จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องสื่อสารถึงเป้าหมายของการใช้ระบบที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร

1.1.1.4 การผลักดันอย่างไม่ถูกวิธีของผู้บริหาร ที่ผ่านมาพบว่าผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีแรงกดดันและขาดแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บริหารมีการผลักดันมากเกินไป จนบางครั้งเหมือนกับการบังคับ วิธีการที่ถูกต้องคือควรให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นประโยชน์ในการใช้งานด้วยตนเอง โดยเป็นเรื่องต้องใช้เวลา ไม่สามารถใช้ระยะเวลาสั้นๆ เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อสร้างระบบเว็บเซอร์วิสสำหรับใช้ในระบบจัดการความรู้
- 1.2.2 เพื่อพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT
- 1.2.3 เพื่อสร้างองค์ความรู้ของหน่วยงานอย่างยั่งยืน

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง ทำการคัดเลือกแบบเจาะจง ในส่วนของทีมพัฒนาระบบ และผู้ใช้ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.3.2 เครื่องมือสนับสนุนที่พัฒนาขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งหมายถึงระบบ KMS จะออกแบบระบบตามหลักการของโมเดลใหม่ที่พัฒนาขึ้น

1.3.3 การพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้แบบร่วมมือ Collaborative Knowledge ภายใต้องค์กร โดย ใช้ข้อมูลผู้ใช้ในระบบเพื่อสร้างโปรไฟล์ในการใช้งานจาก Active Directory หรือ Radius และนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบเว็บเซอร์วิส สามารถเข้าถึงในรูปแบบ Multi device

1.4 คำนิยามศัพท์

การจัดการความรู้ (Knowledge management) หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวคนหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ความรู้แบบฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)
2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

เว็บเซอร์วิส (Web service) ระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบมา เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย

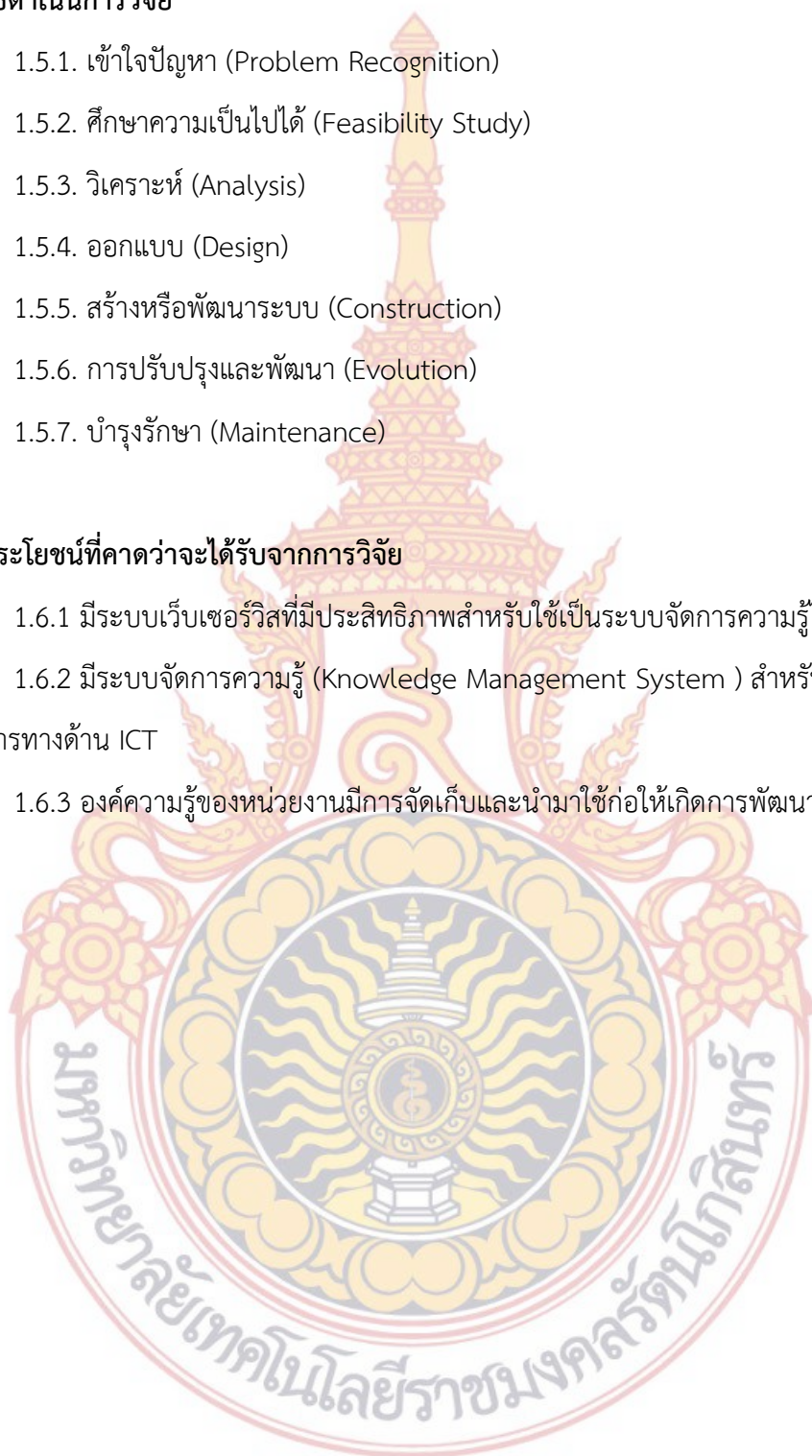
ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge management system) การรวบรวมองค์ความรู้ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1.5.1. เข้าใจปัญหา (Problem Recognition)
- 1.5.2. ศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study)
- 1.5.3. วิเคราะห์ (Analysis)
- 1.5.4. ออกแบบ (Design)
- 1.5.5. สร้างหรือพัฒนาระบบ (Construction)
- 1.5.6. การปรับปรุงและพัฒนา (Evolution)
- 1.5.7. บำรุงรักษา (Maintenance)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

- 1.6.1 มีระบบเว็บเซอร์วิสที่มีประสิทธิภาพสำหรับใช้เป็นระบบจัดการความรู้ได้
- 1.6.2 มีระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management System) สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT
- 1.6.3 องค์ความรู้ของหน่วยงานมีการจัดเก็บและนำมาใช้ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน)



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส พบว่ามีผู้ทำการศึกษาไว้เป็นจำนวนหนึ่งจึงรวบรวมข้อมูลที่เป็นเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับและได้นำเสนอต่อหัวข้อต่อไปนี้นำไปสู่การวิเคราะห์

- 2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมของเว็บเซอร์วิส
- 2.2 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)
- 2.3 เว็บไซต์สำเร็จรูป CMS (Content Management System)
- 2.4 เว็บไซต์ Word Press

2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมของเว็บเซอร์วิส

ศึกษางานวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการจัดการความรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับสภาพในการนำแนวคิดด้านการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในแวดวงการศึกษาโดยสำรวจกลุ่มสมาชิกของนิตยสารการจัดการความรู้และ International Data Corporation (IDC) จำนวน 700 องค์กร โดยใช้แบบสำรวจสภาพในการนำแนวคิดด้านการจัดการความรู้มาใช้ในองค์กรการศึกษาผ่านทางออนไลน์ พบว่าองค์กรถึง 467 แห่ง มีความเห็นพ้องกันว่า การเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นหัวใจสำคัญของทั้งการจัดการความรู้ และเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาการเรียนในสถานศึกษา เนื่องจากการเรียนอิเล็กทรอนิกส์นับเป็นทางเลือกหนึ่งของการเรียนการสอนในปัจจุบัน เนื่องด้วยมีระบบในการจัดการความรู้ที่ช่วยสนับสนุนในกระบวนการแลกเปลี่ยน สร้าง และจัดเก็บองค์ความรู้ ดังนั้น ความรู้เดิมและความรู้ใหม่ที่ผ่านกระบวนการในการจัดการความรู้นี้ จะถูกส่งไปยังผู้เรียนได้โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ John(2002)

ศึกษาขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ e-learning มาเป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้ และศึกษาความสัมพันธ์ การวางแผน การลงมือปฏิบัติในขั้นตอนต่างๆ พบว่า การจัดการความรู้ โดยใช้ e-learning จะทำให้การเรียนการสอนเพิ่มคุณค่างยิ่งขึ้น ซึ่งในกระบวนการจัดการความรู้นั้นจะทำให้ได้เป็นอย่างดีถ้ามีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนโดยต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน ผู้สอน ต้องมีการติดต่อกับผู้เชี่ยวชาญภายนอกได้ มีการฝึกฝนมีกรณีศึกษาให้ทำและมีการให้ผลป้อนกลับ แล้วนำ

ผลงานที่มีมานำเสนอให้ส่วนรวม เนื้อหาที่ใช้ควรเหมาะสมกับผู้เรียน และข้อมูลต้องกระชับ ดึงดูด สนองความต้องการ และเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ทั้งนี้มีขั้นตอนในการจัดเตรียมดังนี้ 1 การเตรียมความพร้อม ในเรื่องอุปกรณ์อำนวยความสะดวก, บุคลากร, วัฒนธรรมองค์กร, ทักษะคติของคนในองค์กร, ความต้องการความรู้ว่าต้องการประเภทใด, ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์, ข้อจำกัดและความต้องการใช้เทคโนโลยี ขั้นที่ 2 การออกแบบเนื้อหาให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนให้เหมาะสมกับผู้ต้องการ โดยมี 3 ระดับ คือ ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง ความจริง, ความรู้ในขั้นว่าทำอย่างไร เป็นความเข้าใจแบบลึกซึ้ง และความรู้ความชำนาญ ขั้นที่ 3 การออกแบบการนำเสนอว่าควรนำเสนออย่างไร การรับรู้ของผู้เรียน ชอบที่จะเรียนรู้ในรูปแบบใด ประสบการณ์ของผู้เรียนที่มีมาก่อน นำปัญหาที่มีอยู่มาลองแก้ไขโดยนำความรู้ที่มีมาใช้ และสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน ขั้นที่ 4 คือ การลงมือปฏิบัติให้พิจารณาความพร้อมของระบบเครือข่าย เนื้อหา โปรแกรม วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ โดยการระบุให้ชัดเจน สร้างโครงสร้างทั้งหมดที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีให้ตอบสนองความต้องการที่สมบูรณ์แบบ มีผลป้อนกลับ มีการประเมินผลในด้านต่างๆ และควรมีผู้ช่วยเหลือแนะนำในการเรียนรู้ด้วย Rosemary and Kenneith (2002)

สำรวจการจัดการความรู้ในโปรแกรมทางการศึกษา โดยวิธีการออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้เข้าใจในการรับรู้ของผู้เรียนเกี่ยวกับบทบาทในการสร้างความรู้ในโรงเรียน/องค์กร โดยพิจารณาการประยุกต์ของการจัดการความรู้ในหน่วยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เรียนที่ลงทะเบียนในหน่วยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 76 คน ผู้เรียนจะต้องทำแบบฟอร์มการประเมินสำหรับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยส่วนแรกของแบบฟอร์มการประเมินประกอบด้วย การประเมินตนเอง ซึ่งผู้เรียนต้องประเมินตนเองด้วยการบันทึกและประเมินตามเงื่อนไข และส่วนหลังเป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยที่ได้รับแบ่งออกได้เป็น 3 ประเด็นที่สำคัญ คือ 1 ความก้าวหน้าของบุคลากรและผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีการพัฒนาทักษะการจัดการได้รับความรู้และทักษะในหัวข้อการบริหารทรัพยากร และการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหา 2 การแบ่งปันความรู้และทักษะในโรงเรียน/องค์กร พบว่ามีการแบ่งปันความรู้และทักษะในทางปฏิบัติ ด้วยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการการทำงานด้วยกันเป็นทีม การอภิปรายแบบไม่เป็นทางการด้วยการมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกแบบไม่เป็นทางการ และ 3 การพัฒนาองค์กรพบว่าการได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ ช่วยให้เกิดการพัฒนาในโรงเรียน/องค์กร โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์ของบุคคล และการปรับปรุงในโรงเรียน Steyn (2003)

ศึกษาเรื่องการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และสังเคราะห์แนวคิดที่เกี่ยวกับธรรมชาติความรู้ องค์ความรู้ทางการอุดมศึกษา การบริหารจัดการอุดมศึกษาไทย เน้นด้านการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้และบริการความรู้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์ และการตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา มีความต้องการในระดับมาก ขณะที่สภาพเป็นจริงในปัจจุบันเกิดขึ้นในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความรู้ ได้แก่ การสื่อสารความรู้ การใช้เทคโนโลยี วัฒนธรรม การไว้วางใจ วัฒนธรรมพลังร่วมบุญส่ง หาญพานิช (2546)

ระบบซอฟต์แวร์ที่ออกแบบมา เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย โดยที่ภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ เอกซ์เอ็มแอล เว็บเซอร์วิสมีอินเทอร์เน็ตเฟส ที่ใช้อธิบายรูปแบบข้อมูลที่เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลได้ เช่น WSDL ระบบคอมพิวเตอร์ใช้งานสื่อสารโต้ตอบกับเว็บเซอร์วิสตามรูปแบบที่ได้กำหนดไว้แล้ว โดยการส่งสาสน์ตามอินเทอร์เน็ตเฟสของเว็บเซอร์วิส นั้น โดยที่สาสน์ดังกล่าวอาจแนบไว้ในช่อง SOAP (<soap:Envelope>)หรือส่งตามอินเทอร์เน็ตเฟสในแนวทางของ REST สาสน์เหล่านี้ปกติแล้วถูกส่งโดยอาศัย HTTP และใช้ XML ร่วมกับมาตรฐานเกี่ยวกับเว็บอื่นๆ โปรแกรมประยุกต์ที่เขียนโดยภาษาต่างๆ และทำงานบนแพลตฟอร์มต่างๆกันสามารถใช้เว็บเซอร์วิสเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น อินเทอร์เน็ต ในลักษณะเดียวกับการสื่อสารระหว่างโปรเซส (Inter-process communication) บนเครื่องเดียวกัน ความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบที่ต่างกันนี้ (เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง โปรแกรมที่เขียนโดยภาษาจาวา และโปรแกรมที่เขียนโดยภาษาไพทอน หรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างโปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานบนไมโครซอฟท์ วินโดวส์และโปรแกรมประยุกต์ที่ทำงานบนลินุกซ์) เกิดขึ้นได้เนื่องจากการใช้มาตรฐานเปิด โดย OASIS และ W3C เป็นคณะกรรมการหลักในการรับผิดชอบมาตรฐานและสถาปัตยกรรมของเว็บเซอร์วิส (Web service) [11]

1 ข้อกำหนดซอฟต์แวร์และมาตรฐานอื่นที่เชื่อมโยงกัน

1.1 SOAP

1.2 UDDI (Universal Description, Discovery and Integration)

1.3 WSDL

1.4 XLANG

1.5 XKMS (XML Key Management Specification)

2 พื้นฐานของ Web Service

3 ข้อกำหนดซอฟต์แวร์และมาตรฐานอื่นที่เชื่อมโยงกัน

2.1.1 SOAP

เว็บเซอร์วิสเป็นลักษณะในรูปแบบของการออกแบบโมเดลสื่อสาร ในลักษณะของการกระจาย,การติดต่อสื่อสารที่เป็นตัวกลาง โดยโพรโทคอลที่ใช้ในการสื่อสารคือ SOAP (Simple Object Access Protocol) เป็นโพรโทคอลในการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเป็นโพรโทคอลการสื่อสารในระดับ Application Layer หรือในระดับ แอปพลิเคชันโดยอาศัยผ่านอินเทอร์เน็ตโพรโทคอล อย่างเช่น HTTP, SMTP โพรโทคอลพัฒนารากฐานมาจาก XML โดยมาตรฐานของ SOAP ปัจจุบันอยู่เวอร์ชัน 1.2 เอกสารสามารถดูได้ที่ W3C (ที่มา [www.Thaicreate.com](http://www.thaicreate.com))

2.1.2 UDDI (Universal Description, Discovery and Integration)

เป็นเหมือนตัวไดเรกทอรีที่เก็บหรือลงทะเบียนเว็บเซอร์วิส UDDI หรือ Universal Description, Discovery and Integration (UDDI) เป็นข้อกำหนดอันเกี่ยวกับระบบบริการลงทะเบียน (registry service) สำหรับเว็บเซอร์วิส และสำหรับบริการอื่นๆ ทั้งที่ไม่ใช่แบบอิเล็กทรอนิกส์และแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตัวบริการลงทะเบียน UDDI คือเว็บเซอร์วิสซึ่งจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการด้านต่างๆ หรือแม้แต่กระทั่งให้บริการข้อมูล บรรดาผู้ให้บริการสามารถใช้ UDDI ในการประกาศว่า บริการใดๆบ้างที่ให้บริการ และ client สามารถใช้บริการของ UDDI ในการค้นหาบริการที่ตนต้องการได้ตรงตามความต้องการของตนได้ ข้อกำหนด UDDI ได้มีการนิยามตามนี้

2.1.2.1 SOAP API (Simple Object Access Protocol) Application Programming Interface) ซึ่งตัวแอปพลิเคชันจะใช้ในการสอบถามและประกาศข้อมูลไปยังระบบลงทะเบียน UDDI

2.1.2.2 XML Schema คือโครงสร้างรูปแบบของระบบลงทะเบียนและ รูปแบบของข้อความ SOAP (SOAP Message format)

2.1.2.3 WSDL คือข้อกำหนดของ SOAP APIs

2.1.2.4 ข้อกำหนด UDDI รีจิสทรี (รูปแบบทางเทคนิค t-models) ของข้อกำหนดหลายๆ อย่างและ หมวดหมู่ของระบบซึ่งอาจใช้ในการกำหนดและจัดแบ่งหมวดหมู่การลงทะเบียน UDDI

2.1.3 WSDL

ย่อมาจาก Web Services Description Language เป็นภาษาที่อธิบายเว็บเซอร์วิส ซึ่งทำให้ผู้เรียกใช้เว็บเซอร์วิสหรือโปรแกรมที่ต้องการเรียกใช้เว็บเซอร์วิสทราบว่าเมื่อเปิดเรชั่นอะไร ให้บริการ และในแต่ละโอเปอเรชั่นจะต้องส่งข้อมูลอะไรไปและจะได้รับข้อมูลแบบใดกลับมา ตลอดจนทราบอินเทอร์เน็ตโพรโทคอลที่จะต้องใช้ในการติดต่อเว็บเซอร์วิสและที่อยู่ของเว็บเซอร์วิส

2.1.4 XLANG

สนับสนุนการติดตามข้อมูล (transaction) เหมาะสำหรับการสื่อสารที่สามารถติดตามข้อมูลใน web ขนาดใหญ่ รวมไปถึง การสื่อสารคล้ายๆ ลักษณะชุมทางหรือ web service หลายๆ เว็บเซอร์วิส

2.1.5 XKMS (XML Key Management Specification)

เป็นการทำงานที่เกิดจากความร่วมมือของ Microsoft และ Verisign ซึ่งสำหรับการตรวจสอบสิทธิและการลงทะเบียน

2.1.6 พื้นฐานของ Web Service

พื้นฐานของ Web Service คือ XML และส่วนใหญ่จะใช้ HTTP แต่อาจจะใช้อินเทอร์เน็ตโพรโทคอล อื่นอย่างเช่น SMTP หรือ FTP ก็ได้ แต่จะพบว่า HTTP ก็เป็นที่รู้จักกันดี และไปได้ทั่วทุกแห่งที่มี internet ส่วน XML คือภาษาสากลที่คุณสามารถปรับแต่งได้ตามใจชอบ เพื่อให้เกิดกิจกรรมระหว่าง client และบริการ หรือระหว่างส่วนประกอบต่างๆ เบื้องหลัง Web server ก็คือข้อความ XML จะถูกแปลงให้การขอบริการจาก Middle ware และผลที่ได้ก็จะแปลงกลับมาในรูปแบบ XML

จากความสามารถของระบบ เว็บเซอร์วิส ผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดในการนำเทคโนโลยี มาช่วยในการพัฒนาระบบจัดการความรู้ เพื่อให้ได้ระบบที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับการใช้งาน

2.2 การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

2.2.1 ความหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ หรือเคเอ็ม (KM = Knowledge Management) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการแข่งขันสูงสุดโดยที่มีความรู้ 2 ประเภทคือ

2.2.1.1 ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย

2.2.1.2 ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆและบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

การจัดการความรู้สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการได้แก่

- 1) บรรลุเป้าหมายของงาน
- 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาตน
- 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรการเรียนรู้
- 4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ได้แก่

- 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะสมต่อการใช้งานของตน
- 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจกรรมงานของตน
- 5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้ออกมาบันทึกไว้

6) การจดบันทึก ความรู้สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน กลุ่มเล็กและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากขึ้น

เป้าหมายของการจัดการความรู้คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกันมีชุดความรู้ของตนเอง ที่ร่วมกันสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลา โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของตน และทดลองใช้งาน จัดการความรู้ที่ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับความรู้ (นพ.วิจารณ์ พานิช, 2553)

2.2.2 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการจัดการความรู้จะประกอบด้วย 5 ขั้นตอน

2.2.2.1 การกำหนดชนิดทุนทางปัญญา หรือองค์ความรู้ที่ต้องการ (Define) การกำหนดชนิดของทุนทางปัญญา หรือองค์ความรู้ที่ต้องการนั้น เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ขององค์กรหรือการปฏิบัติงาน หรือการหาว่าองค์ความรู้หลักๆขององค์กรคืออะไร (Core Competency)

2.2.2.2 การสร้างทุนปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว (Create) โดยการสร้างทุนปัญญาหรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วด้วยการส่งไปศึกษาเพิ่มเติม การสอนงานภายในองค์กร หรือหากเป็นองค์ความรู้ใหม่ อาจจำเป็นต้องหาจากภายนอกองค์กร จากที่ปรึกษา การเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่น และการเทียบเคียง (Benchmarking)

2.2.2.3 การเสาะหา การจัดเก็บความรู้ในองค์กร (Capture) การเสาะหา และจัดเก็บองค์ความรู้ในองค์กรให้เป็นระบบทั้งองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อต่างๆ (Explicit Knowledge) และในรูปแบบประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ให้เป็นทุนความรู้ขององค์กร ซึ่งพร้อมต่อการยกระดับความรู้ให้ทั่วทั้งองค์กรได้โดยง่ายต่อไป

2.2.2.4 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ (Share) ในการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายช่องทาง เช่นการจัดการสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน การสอนงาน หรือในรูปแบบอื่นๆที่มีการพบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน หรือมีการถ่ายโอนความรู้ในลักษณะเสมือน (Virtual) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือระบบ E-Learning

2.2.2.5 การใช้ประโยชน์ (Use) และในส่วนของ การใช้ประโยชน์นั้น การนำไปประยุกต์ใช้งานก่อให้เกิดประโยชน์และผลสัมฤทธิ์เกิดขึ้น และเกิดเป็นปัญหาปฏิบัติ การขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันในองค์กรสูงขึ้น

2.3 เว็บไซต์สำเร็จรูป CMS (Content Management System)

ระบบการจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Content Management System : CMS) โดยอธิบายความหมายของ Content Management System (CMS) ไว้ว่า คือระบบการจัดการเนื้อหาของเว็บไซต์(Content Management System : CMS) คือ ระบบที่พัฒนา คิดค้นขึ้นมาเพื่อช่วยลดทรัพยากรในการพัฒนา (Development) และบริหาร (Management) เว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของกำลังคน ระยะเวลา และเงินทอง ที่ใช้ในการสร้างและควบคุมดูแลเว็บไซต์

CMS ย่อมาจาก Content Management System เป็นระบบที่นำมาช่วยในการสร้างและบริหารเว็บไซต์แบบสำเร็จรูป โดยในการใช้ CMS ผู้ใช้แทบไม่ต้องมีความรู้ในด้านการเขียนโปรแกรมก็สามารถสร้างเว็บไซต์ได้ โดยที่ตัว CMS มีโปรแกรมประยุกต์ แบบพร้อมใช้งานอยู่ในมากมาย อาทิ ระบบจัดการบทความและข่าวสาร (News and Story) ,ระบบจัดการสมาชิก (Member),ระบบสืบค้นข้อมูล (Search),ระบบจัดการไฟล์ดาวน์โหลด (Download),ระบบจัดการป้ายโฆษณา (Banner),ระบบการวิเคราะห์และตรวจสอบสถิติความนิยมในเว็บไซต์ (Analysis, Tracking and Statistics)

การใช้งาน CMS หลังจากที่เราดาวน์โหลดมาใช้งานก็สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไข ปรับปรุงตัว CMS นั้นๆ ได้ตามความต้องการ แต่หันมาไปขายเนื่องจากตัว CMS เป็น Open Source ที่แจกให้ใช้ฟรี ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของการใช้งาน หรือถ้ามีการแก้ไข ปรับปรุงตัว code ก็ยังสามารถส่งไปยังต้นสังกัดของผู้ที่พัฒนาก็ได้เพื่อที่จะให้ปรับปรุงส่วนที่เพิ่มเติมลงไป เช่น คำสั่งใช้งานภาษาไทยและการแสดงผลภาษาไทย

2.3.1 ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์แบบ CMS

ในปัจจุบัน การบริหารและจัดการเว็บไซต์มีหลายระบบ ระบบที่ได้รับความนิยมอยู่ในวงกว้างมากขึ้นเรื่อยๆก็คือระบบ CMS เป็นระบบที่นำมาช่วยในการสร้างและบริหารเว็บไซต์แบบสำเร็จรูป บริษัทยักษ์ใหญ่หลายรายต่างก็มีผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับ CMS เกิดขึ้นมาเป็นของตัวเอง CMS ที่เป็น Open Source เราสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ เหมาะสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการ

ประหยัคงบประมาณ สถานศึกษา โดยเฉพาะโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีจำนวนหลายหมื่นโรงเรียน ประสบกับปัญหาการได้รับงบประมาณที่ไม่เพียงพอเหมาะสมกับการที่จะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการการศึกษา ตลอดจนการขาดแคลนบุคลากรในด้านนี้เกือบทุกโรงเรียนทั่วประเทศทำให้การพัฒนาบุคลากรด้าน ICT ของประเทศเป็นไปอย่างเชื่องช้า

2.4 เว็บไซต์ Word Press

Word Press เป็น CMS ที่นิยมในการสร้างบล็อกมากที่สุด เพราะได้รับความนิยมมากในกลุ่มของคนพัฒนาเว็บไซต์ Word Press อาจจะไปทำการดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับเว็บไซต์ที่ต้องการสำหรับ Word Press ก็คือ CMS ตัวหนึ่งที่มีความสามารถในการสร้างบล็อก โดยระบบการจัดการที่ง่ายต่อการใช้งาน จึงเป็นที่นิยมอยู่ในขณะนี้ ซึ่ง Word Press มีความสามารถในการทำ SEO (Search Engine Optimize) CMS ที่สามารถค้นหาพร้อมทั้งงานในการเก็บข้อมูลด้วย นอกจากนี้ Word Press ยังได้พัฒนาตัวระดับใหญ่ออกมาเป็น Word Press MU นั้น ได้มีการปรับปรุงให้รองรับกับการใช้งานจำนวนมากขึ้น Word Press ในรุ่นปกติปัจจุบันได้มีการแก้ไข code ของ Word Press เพื่อใช้ในการให้บริการพื้นที่สร้างบล็อกด้วย (2553:ออนไลน์)



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีขั้นตอนการพัฒนาระบบและประเมินผลประสิทธิภาพด้วยการวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ KM ที่พัฒนาขึ้น มีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ความหมายของระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management System: KMS) และ เทคโนโลยี Web Service

3.1.2 พัฒนาระบบด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส

3.1.3 การถ่ายโอนองค์ความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practice) เข้าสู่ระบบเว็บเซอร์วิส

3.1.4 ทดสอบการใช้งานระบบ

3.1.5 ประเมินผลประสิทธิภาพด้วยการวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ KM ที่พัฒนาขึ้น

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา เป็นผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 ท่าน และผู้ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 20 ท่าน โดยได้รับแบบสอบถามจากทั้งหมดโดยคิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลสำหรับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหา ค่าเฉลี่ย ()

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N}$$

เมื่อ \bar{x} = ค่าเฉลี่ย

$$\sum_{i=1}^N x_i = \text{ผลรวมคะแนนทั้งหมด}$$

N = จำนวนประชากร

$$\text{S.D.} = \frac{\sqrt{n \sum_{i=1}^n f x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^n f x_i \right)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 = ข้อมูลแต่ละจำนวน
 = ความถี่
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ผล โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มานำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ [8]

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจต่อระบบ KM
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.3.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น เอกสารต่างๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการจัดการความรู้ การจับความรู้และการวิเคราะห์ ปัจจัยที่เอื้อส่งเสริมให้การจัดการความรู้สำเร็จ องค์กรเพื่อการเรียนรู้ ตลอดจนเทคโนโลยีกับการจัดการความรู้ ทั้งจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

3.3.2 การวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ขององค์กร ศึกษาองค์กรวัฒนธรรมขององค์กร เป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดการความรู้และบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดร่วมกันกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ขององค์กร โดยจะมีผู้เชี่ยวชาญในองค์กรที่มีหน้าที่ให้ความรู้และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความรู้แต่ละหมวดหมู่ความรู้ โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3.3.3 รวบรวมองค์ความรู้ต่างๆทั้งที่เป็นเอกสาร หนังสือ คู่มือ และแหล่งข้อมูลผู้เชี่ยวชาญ ทั้งจากข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้แล้วแต่ยังไม่มีการจัดระบบของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ตัวอย่างการแก้ไขปัญหา และข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในเรื่องต่างๆ จากอินเทอร์เน็ต เพื่อรวบรวมองค์ความรู้เหล่านี้ไว้ในเว็บไซต์ เพื่อสามารถใช้ในการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ต่อไป

3.3.4 ออกแบบระบบและพัฒนาระบบจัดการความรู้ โดยผู้วิจัยได้นำความรู้จากการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำกลับไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

3.3.5 เมื่อผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาระบบเสร็จเรียบร้อยแล้วนำระบบไปให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้งาน การเข้าถึงความรู้ต่างๆอาจจะเป็นการอบรม การสอนงาน กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนการใช้งานเว็บไซต์ในส่วนต่างๆโดยความรู้ที่จัดเก็บยังเว็บไซต์จะมีทั้งความรู้แบบชัดแจ้ง และทั้งความรู้ที่แฝงเร้น ที่มีสมาชิกและผู้เชี่ยวชาญคอยให้ความรู้ อีกทั้งมีกรณีศึกษาตัวอย่างการแก้ไขปัญหาต่างๆผู้สนใจก็ยังสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้ง่ายเช่นกัน

3.3.6 การประเมินผลการพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส ผู้วิจัยได้ทำการประเมิน 2 ส่วนด้วยกันคือ

3.3.6.1 ประเมินความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ

3.3.6.2 ประเมินความพึงพอใจหลัง

3.3.7 ขั้นการวิเคราะห์ผล เป็นการนำผลจากแบบสอบถามประมวลเข้าด้วยกัน ตีความ และวิเคราะห์เชิงวิชาการ

3.3.8 ขั้นเขียนรายงาน เป็นการนำประเด็นจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตีความและสรุปความ

3.3.9 ขั้นพิมพ์รายงานและเสนอผล เป็นการจัดทำรูปเล่มรายงานเพื่อนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำเสนอต่อสถาบันวิจัยและพัฒนา

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพัฒนา โดยทำการศึกษาข้อมูลจากภายในองค์กรแหล่งข้อมูล การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมุ่งศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 1 ลักษณะ คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด

3.5 เครื่องมือที่ใช้

3.5.1 ด้านซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้ซอฟต์แวร์ที่เป็นโอเพนซอร์สเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาระบบจัดการความรู้ ซึ่งซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้เสียค่าลิขสิทธิ์ใดๆ สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ ซอฟต์แวร์ที่ใช้มีดังนี้

3.5.1.1 Word Press

3.5.1.2 Apache

3.5.1.3 PHP

3.5.1.4 My Sql

3.5.2 ด้านฮาร์ดแวร์

ฮาร์ดแวร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

3.5.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

3.5.2.2 หน่วยประมวลผลกลาง (CPU)

3.5.2.3 หน่วยความจำหลัก (RAM)

3.5.2.4 หน่วยความจำสำรอง (Hard Disk)

3.5.2.5 อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (SAN Storage)

3.5.3 คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล

3.5.3.1 หน่วยประมวลผลกลาง (CPU)

3.5.3.2 หน่วยความจำหลัก (RAM)

3.5.3.3 หน่วยความจำสำรอง (Hard Disk)

3.5.6 ติดตั้งระบบเครือข่ายให้เชื่อมถึงกัน

3.5.7 ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยออกแบบสอบถาม (Questionnaire)

ออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ KM

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยจะรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม SPSS เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์

3.6.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้อง ในข้อมูลที่กรอก Spread Sheet เพื่อแปลงให้ข้อมูลที่ตอบเป็นทิศทางเดียว

3.6.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบจากขั้นที่ 1 มากำหนดรหัสเพื่อเตรียมการบันทึกลงในโปรแกรม SPSS สำหรับประมวลผล

3.6.3 นำแบบสอบถามมาลงรหัสและบันทึกลงในโปรแกรม

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตีความและสรุปความ ระดับการใช้คะแนนแบบสอบถาม คือ

4.50-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง มาก

2.50-3.49 หมายถึง ปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง น้อย



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอรัวิส ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ จนกระทั่งประเมินประสิทธิภาพของระบบที่สร้างขึ้น ซึ่งสามารถแยกออกเป็นหัวข้อได้ ดังนี้

1. ผลการออกแบบการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้
2. สรุปผลการทดสอบโดยการหาค่าความพึงพอใจก่อนและหลังทดสอบระบบของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การคัดเลือกบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้

4.1 ผลการออกแบบการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้

เมื่อเข้าเว็บเบราว์เซอร์แล้วพิมพ์โดเมนชื่อ <http://km.rmutr.ac.th/> จะแสดงหน้าหลักระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอรัวิสดังภาพที่ 1

The screenshot shows the homepage of the Knowledge Management (KM) system for RMUTR. The main content area features a profile for Ms. Makkita Saengjan, a staff member in the Information Systems Department. Below this is a 'LATEST HEADLINES' section with several smaller profile cards for other staff members. On the right side, there is a sidebar with a list of news items and a 'หมวดหมู่' (Categories) section.

ข่าวสารมหาวิทยาลัย

- โครงการประกวดการอ่านออกเสียงภาษาไทย มีนาคม 9, 2015
- มหกรรมคอนเสิร์ต ร่วมการประมุขใหญ่ โครงการส่งเสริมการวิจัยในอุดมศึกษา ครั้งที่ 3 มีนาคม 9, 2015
- ร่วมงานสยามกีฬาอวอร์ดส์ ปีที่ 9 มีนาคม 6, 2015
- มีกิจกรรมหลักสูตรการบริหารงานอุดมศึกษาระดับกลาง รุ่นที่ 2 มีนาคม 6, 2015
- ปฏิทินการสอบคัดเลือกเข้าศึกษาคณะระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2558 (รอบเพิ่มเติม) มีนาคม 5, 2015
- โครงการพัฒนาศักยภาพอาจารย์และสายสนับสนุนจัดทำยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน มีนาคม 3, 2015
- สาขาวิชาวิศวกรรมการวัดคุม รับมอบรางวัลววมคุณ มีนาคม 2, 2015
- RMUTR MUSIC AWARD 6th มีนาคม 2, 2015
- ชอบุคคลเสื่อมวอลงน "ทศวรรษรัตนโกสินทร์" มีนาคม 2, 2015
- กำหนดการและขั้นตอนการสรรหาหัวหน้าภาควิชาออกแบบและภาคีวาริตรีศอลปี กุมภาพันธ์ 27, 2015

หมวดหมู่

- ฝ่ายบริหารและจัดการทรัพยากร (5)
- งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (1)
- งานติดตามและประเมินผล (1)
- งานนโยบายและแผน (1)

ภาพที่ 1 แสดงหน้าหลักของระบบจัดการความรู้

4.1.1 ในส่วนหน้าหลักของเว็บไซต์ระบบจัดการความรู้จะแสดงข้อมูลของบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ และแสดงภาระงานต่างๆของแต่ละบุคคลว่าแต่ละคนมีภาระงานอะไรบ้าง

The screenshot displays a grid of 18 staff profiles, each with a name, title, and a list of tasks. The profiles are arranged in a 6x3 grid. To the right of the grid is a sidebar with a header 'หมวดหมู่' (Category) and a list of tasks.

Staff Profiles (Left to Right, Top to Bottom):

- นางสาวศุภิญญา บุญสิทธิ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- ว่าที่ ร.ต.ปิติพล ไชยพิทักษ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวระพีชัช ชินดิษฐ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวศุภมาส บุญสิทธิ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวกชภัท ไม้ชัยวงศ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาววิภา ศิษยาภรณ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นายณณสิทธิ์ ธนาคมน (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวศศินี อินทร์ทองคำ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวรัฐนิภา ศรีทงเพชร (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นายเกียรติ พูลสุขโข (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวกานต์พิชชา บุญเหลือ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวสุรางค์รัตน์ ประทุมเนตร์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นายจิระศักดิ์ เรืองรังษี (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวมิ่งเทิดา แสงจันทร์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาววรรณิษา ขนประชา (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวกัญญา ศิวะธ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาวศุภมาส บุญสิทธิ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาววิภา ไม้ชัยวงศ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)
- นางสาววิภา ไม้ชัยวงศ์ (นางสาววิชาเอกคอมพิวเตอร์)

Task List (Right Side):

พฤษภาคม 2, 2015

- RMUTR MUSIC AWARD 6th มีนาคม 2, 2015
- ขอมูลเชื่อมโยงระบบ "ทวารวดีโมบิลิตี้" มีนาคม 2, 2015

หมวดหมู่

- ฝ่ายบริการและจัดการทรัพยากร (5)
 - งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (1)
 - งานติดตามและประเมินผล (1)
 - งานนโยบายและแผน (1)
 - งานบัญชีการเงินและงบประมาณ (1)
 - งานบุคลากร (1)
 - งานประกันคุณภาพ (2)
 - งานประชาสัมพันธ์ (1)
 - งานพัสดุ (1)
 - งานสารนิเทศและธุรการ (1)
 - งานออกแบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ (1)
 - งานโครงการและกิจกรรม (1)
- ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (7)
 - งานซ่อมบำรุง (1)
 - งานด้านประกันคุณภาพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (1)
 - งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (2)
 - งานพัฒนาระบบ Hosting (1)
 - งานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร (2)
 - งานพัฒนาเว็บไซต์ (2)
 - งานเฝ้าระวังรักษาเว็บไซต์ด้าน IT (2)
- ฝ่ายวิทยบริการ (8)
 - งานบริการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (3)
 - งานบริการสื่ออัตโนมัติ (3)
 - งานพัฒนา และบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (2)
 - งานจัดหาซื้อแฟร้งจำหน่ายวัสดุ (2)
 - งานพัฒนาและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (2)
 - งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (2)
 - งานวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (1)
 - งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ (3)

ภาพที่ 2 แสดงภาระงานแต่ละบุคคล



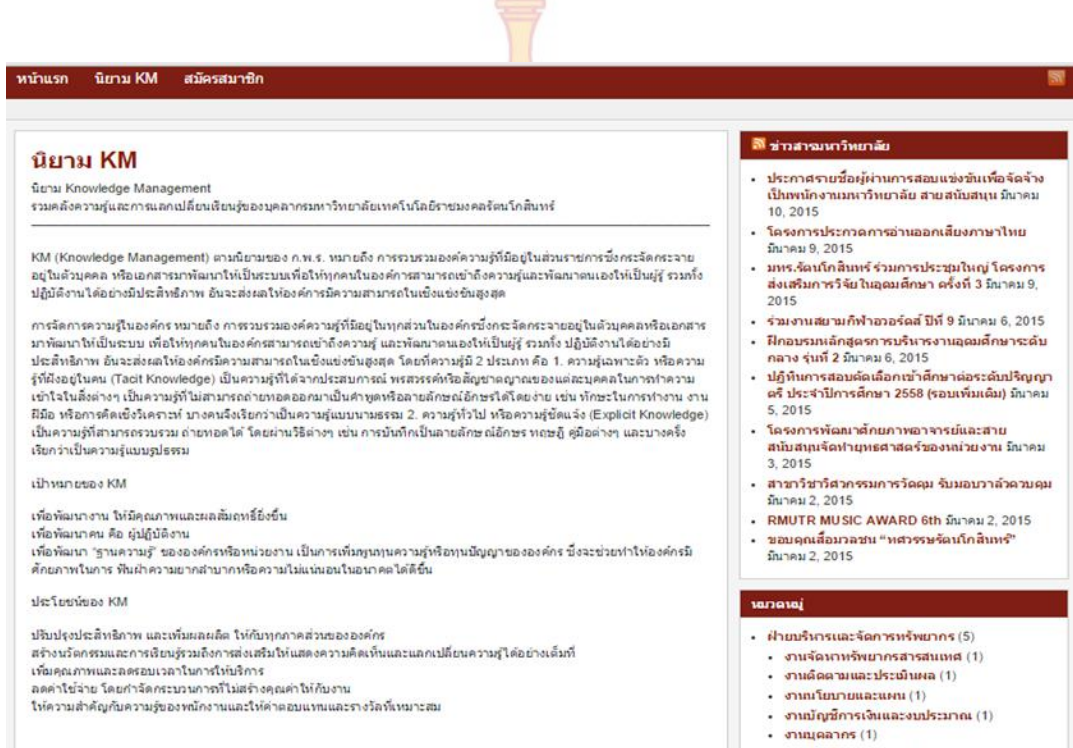
4.1.2 การจัดทำหมวดหมู่ของงานแต่ละประเภท สามารถแบ่งตามส่วนงานต่างๆเพื่อง่ายต่อการค้นหาและสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

หมวดหมู่
<ul style="list-style-type: none"> • ฝ่ายบริหารและจัดการทรัพยากร (5) <ul style="list-style-type: none"> • งานจัดกรทรัพยากรสารสนเทศ (1) • งานติดตามและประเมินผล (1) • งานนโยบายและแผน (1) • งานบัญชีการเงินและงบประมาณ (1) • งานบุคลากร (1) • งานประกันคุณภาพ (2) • งานประชาสัมพันธ์ (1) • งานพัสดุ (1) • งานสารบัญญและธุรการ (1) • งานออกแบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ (1) • งานโครงการและฝึกอบรม (1) • ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (7) <ul style="list-style-type: none"> • งานซ่อมบำรุง (1) • งานด้านประกันคุณภาพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (1) • งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) • งานพัฒนาระบบ Hosting (1) • งานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสาร (2) • งานพัฒนาระบบเว็บไซต์ (2) • งานในตำแหน่งรักษาแก้ไขปัญหาด้าน IT (2) • ฝ่ายวิทยบริการ (8) <ul style="list-style-type: none"> • งานบริการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (3) • งานบริการสื่อโสตทัศน์ (3) • งานพัฒนา และบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (2) • งานพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านโสตทัศน์ (2) • งานพัฒนาและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (2) • งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (2) • งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (1) • งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์โสตทัศน์ (3)

ภาพที่ 3 แสดงหมวดหมู่ประเภทของงาน



4.1.3 ในส่วนเว็บไซต์สามารถนำข้อมูลที่มีประโยชน์แก่บุคลากรภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้สามารถเข้าศึกษาข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 4 แสดงเนื้อหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้



4.1.4 บุคลากรที่จะสามารถเข้าใช้ระบบได้ ต้องทำการสมัครสมาชิกเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้าใช้งาน เพื่อเป็นกันความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล

สมัครสมาชิก

สมัครเป็นสมาชิก KM - Blog

คำนำหน้าชื่อ *

ชื่อ *

นามสกุล *

เบอร์โทรศัพท์ *

E-mail *

ที่อยู่

URL ที่ต้องการ http://km.rmutra.ac.th/ *

หัวข้อเว็บไซต์ *

คำอธิบายเว็บไซต์ *

ตรวจสอบความปลอดภัย

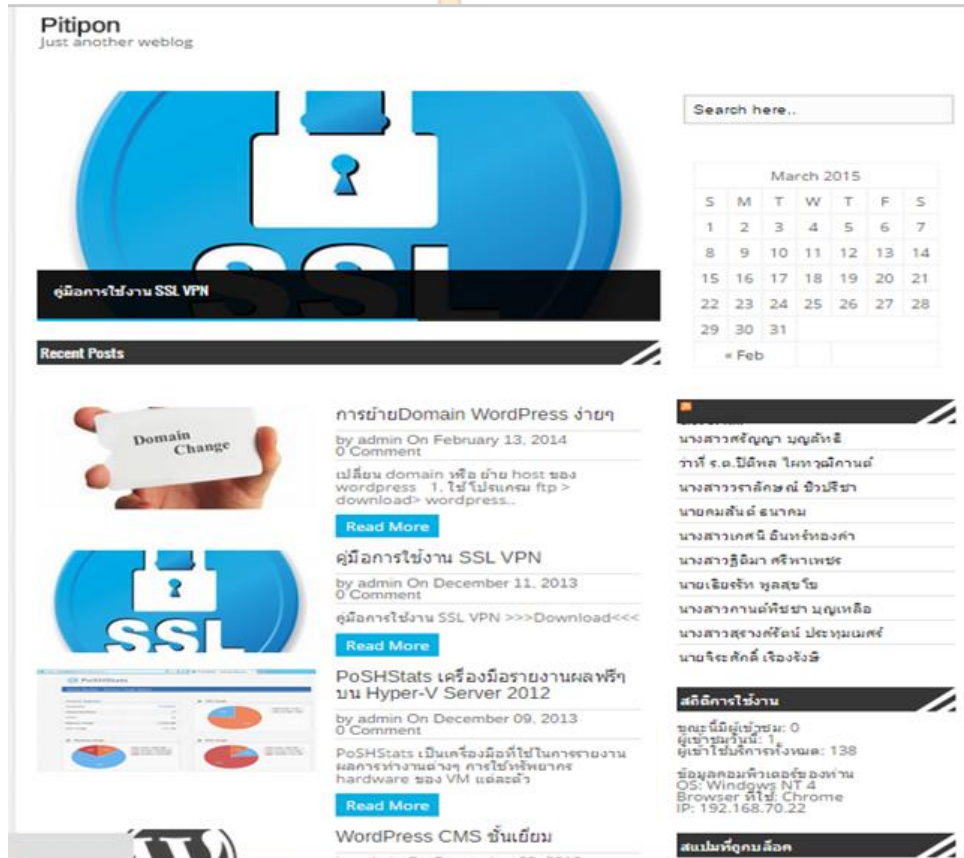
พิมพ์ข้อความนี้ 295 CAPTCHA

เสร็จสิ้น

ภาพที่ 5 แสดงข้อมูลการสมัครสมาชิก



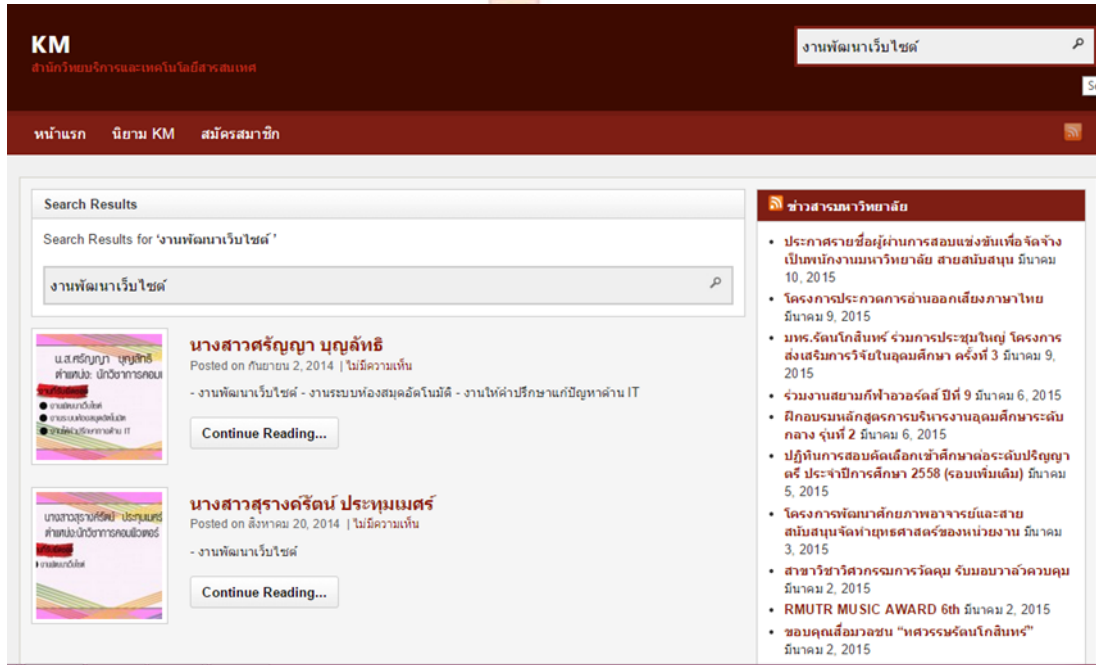
4.1.5 ตัวอย่าง web blog ของบุคลากร โดยบุคลากรสามารถจัดหน้าเว็บของตัวเองได้อย่างมีอิสระและสามารถสร้างเนื้อหาในการเผยแพร่องค์ความรู้ของตัวเองได้



ภาพที่ 6 แสดงตัวอย่าง web blog ของบุคลากร



4.1.6 ตัวอย่างการใช้เครื่องมือการค้นหา โดยบุคลากรสามารถทำการค้นหาข้อมูลอย่างเฉพาะเจาะจงและทำให้สะดวกต่อการใช้ค้นหาข้อมูล



ภาพที่ 7 แสดงตัวอย่างการใช้เครื่องมือในการค้นหา



4.2. สรุปผลการทดสอบโดยการหาค่าความพึงพอใจก่อนและหลัง

จากผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจความต้องการของผู้ใช้งานระบบ โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจผู้ใช้งานระบบเป็นบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 20 ท่าน ผลการสำรวจมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานเพศของผู้ใช้งานระบบ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	6	30
หญิง	14	70

จากตารางที่ 1 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 14 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 70

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานช่วงอายุของผู้ใช้งานระบบ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 40 ปี	19	95
41 – 60 ปี	1	5
61 ปี ขึ้นไป	-	-

จากตารางที่ 2 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 20 – 40 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 95 ส่วนอายุที่สูงกว่า 41 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของประเภทของผู้ใช้งานระบบ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	1	5
พนักงานราชการ	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	15	75
ลูกจ้างชั่วคราว	4	20

จากตารางที่ 3 อธิบายได้ว่าผู้ใช้งานระบบส่วนใหญ่มีประเภท พนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 15 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาผู้ใช้งานระบบเป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 4 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 20 และประเภทข้าราชการมีจำนวนน้อยที่สุด 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจก่อนใช้งานระบบ KM

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านการนำข้อมูลเข้า (Input) ก่อนใช้ระบบ

ด้านการนำข้อมูลเข้า (Input)	ระดับความพึงพอใจด้านการนำข้อมูลเข้า(Input)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การออกแบบหน้าจอใช้งานง่ายต่อการนำข้อมูลเข้า	6	6	6	2	-
	30 %	30 %	30 %	10 %	-
๒.การเพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอทำได้ง่าย	7	8	3	2	-
	35 %	40 %	15 %	10 %	-

จากตารางที่ 4 อธิบายได้ว่า

- 1.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ในส่วนการออกแบบหน้าจอใช้งานง่ายต่อการนำข้อมูลเข้าอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 %
- 2.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ในส่วนการเพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอทำได้ง่ายอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 %

ตารางที่ 5 ด้านการประมวลผล (Process) ก่อนใช้ระบบ

ด้านการประมวลผล (Process)	ระดับความพึงพอใจด้านการประมวลผล(Process)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เว็บไซต์นี้มีความสะดวก และใช้งานง่าย	6	7	4	3	-
	30 %	35 %	20 %	15 %	-
๒.ความเร็วในการเรียกดู/ดาวน์โหลดข้อมูล	7	8	4	1	-
	35 %	40 %	20 %	5 %	-
๓.การสมัครสมาชิกผ่านทางเว็บไซต์ทำได้ง่ายและไม่ยุ่งยาก	5	8	6	1	-
	25 %	40 %	30 %	5 %	-

จากตารางที่ 5 อธิบายได้ว่า

- 1.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านเว็บไซต์นี้มีความสะดวก และใช้งานง่ายอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 %
- 2.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านความเร็วในการเรียกดู/ดาวน์โหลดข้อมูลอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 %
- 3.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านการสมัครสมาชิกผ่านทางเว็บไซต์ทำได้ง่ายและไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 %

ตารางที่ 6 ด้านกระบวนการทำงาน (Procedure) ก่อนใช้ระบบ

ด้านกระบวนการทำงาน (Procedure)	ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการทำงาน (Procedure)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.สามารถหาข้อมูลและเนื้อหา รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ในเว็บไซต์นี้ได้อย่างรวดเร็ว	5	6	6	3	-
	25 %	30 %	30 %	15 %	-
2.สามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้	7	7	3	3	-
	35 %	35 %	15 %	15 %	-
3.รูปแบบการจัดหน้าจของเว็บไซต์มีความสวยงาม ดึงดูดใจ	4	6	5	5	-
	20 %	30 %	25 %	25 %	-
4.ตัวอักษรมีความเหมาะสม (ขนาด,สี,ชนิด,ลักษณะ)	7	6	4	3	-
	35 %	30 %	20 %	15 %	-
5.เว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ	5	5	7	3	-
	25 %	25 %	35 %	15 %	-
6.เว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นปัจจุบัน	8	8	2	2	-
	40 %	40 %	10 %	10 %	-

จากตารางที่ 6 อธิบายได้ว่า

1.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านสามารถหาข้อมูลและเนื้อหา รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ในเว็บไซต์นี้ได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 %

2.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้อยู่ในระดับมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 %

3.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านรูปแบบการจัดหน้าจอของเว็บไซต์มีความสวยงามดึงดูดใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 %

4.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านตัวอักษรมีความเหมาะสม (ขนาด, สี, ชนิด, ลักษณะ) อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 %

5.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านเว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่น่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 %

6.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจก่อนใช้ระบบ KM ด้านเว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 %

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจหลังใช้งานระบบ KM

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านการนำข้อมูลเข้า (Input) หลังใช้ระบบ

ด้านการนำข้อมูลเข้า (Input)	ระดับความพึงพอใจด้านการนำข้อมูลเข้า (Input)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.การออกแบบหน้าจอใช้งานง่ายต่อการนำข้อมูลเข้า	12	7	1	-	-
	60 %	35 %	5 %	-	-
๒.การเพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอทำได้ง่าย	14	4	2	-	-
	70 %	20 %	10 %	-	-

จากตารางที่ 7 อธิบายได้ว่า

- 1.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านการออกแบบหน้าจอใช้งานง่ายต่อการนำข้อมูลเข้าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 %
- 2.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านการเพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอทำได้ง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 %

ตารางที่ 8 ด้านการประมวลผล (Process) หลังใช้ระบบ

ด้านการประมวลผล (Process)	ระดับความพึงพอใจด้านการประมวลผล (Process)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เว็บไซต์นี้มีความสะดวก และใช้งานง่าย	15	4	1	-	-
	75 %	20 %	5 %	-	-
๒.ความเร็วในการเรียกดู/ดาวน์โหลดข้อมูล	14	4	2	-	-
	70 %	20 %	10 %	-	-
๓.การสมัครสมาชิกผ่านทางเว็บไซต์ทำได้ง่ายและไม่ยุ่งยาก	10	5	5	-	-
	50 %	25 %	25 %	-	-

จากตารางที่ 8 อธิบายได้ว่า

- 1.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านเว็บไซต์นี้มีความสะดวก และใช้งานง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 %
- 2.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านความเร็วในการเรียกดู/ดาวน์โหลดข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 %

ตารางที่ 9 ด้านกระบวนการทำงาน (Procedure) หลังใช้ระบบ

ด้านกระบวนการทำงาน (Procedure)	ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการทำงาน (Procedure)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.สามารถหาข้อมูลและเนื้อหา รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ในเว็บไซต์นี้ได้อย่างรวดเร็ว	12	6	2	-	-
	60 %	30 %	10 %	-	-
2.สามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้	15	4	1	-	-
	75 %	20 %	5 %	-	-
3.รูปแบบการจัดหน้าจอของเว็บไซต์มีความสวยงาม ดึงดูดใจ	10	5	5	-	-
	50 %	25 %	25 %	-	-
4.ตัวอักษรมีความเหมาะสม (ขนาด,สี,ชนิด,ลักษณะ)	12	5	3	-	-
	60 %	25 %	15 %	-	-
5.เว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ	12	7	1	-	-
	60 %	35 %	5 %	-	-
6.เว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นปัจจุบัน	9	9	2	-	-
	45 %	45 %	10 %	-	-

จากตารางที่ 9 อธิบายได้ว่า

1.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านสามารถหาข้อมูลและเนื้อหา รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ในเว็บไซต์นี้ได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 %

2.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 %

3.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านรูปแบบการจัดหน้าจอของเว็บไซต์มีความสวยงามดึงดูดใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 %

4.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านตัวอักษรมีความเหมาะสม (ขนาด, สี, ชนิด, ลักษณะ) อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 %

5.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านเว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่น่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 %

6.) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังใช้ระบบ KM ด้านเว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันอยู่ในระดับมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 %

3.การคัดเลือกบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ในแต่ละหัวข้อ

จากหัวข้อความรู้ที่ได้เลือก ความรู้ต่างๆซึ่งมีอยู่ในองค์กรนั้นคือ บุคลากรในองค์กรเอง ซึ่งในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ นั้น โดยบุคลากรในองค์กรนั้นได้เป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน และมีความชำนาญในการปฏิบัติ โดยผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดชำนาญในระดับที่จะสามารถแบ่งปันความรู้ และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อนำไปใช้งานและต่อยอดการทำงานได้เป็นอย่างดี

หัวข้อความรู้	ผู้เชี่ยวชาญ		
	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด
วางแผนงานด้านเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยและการเชื่อมโยงเครือข่ายภายใน	นายวัชรินทร์ วรินทักษะ	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
วางแผนการเชื่อมโยงเครือข่ายกับภายนอกมหาวิทยาลัย			
เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์			
ระบบความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ว่าที่ ร.ต.ปิติพล ไผทวุฒิกานต์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ระบบจัดการเว็บไซต์			

อุปกรณ์เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์	นายเอียรท์ พูลสุขโข	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ระบบกล้องวงจรปิด			
ระบบจัดการโทรศัพท์			
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	นางสาวศรัญญา บุญลัทธิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ			
ปฏิบัติงานการบริการ Authenweb และ e-mail	นางสาวเสียงพิน ช้างเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ตารางที่ 10 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นการจัดเก็บความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในองค์กร โดยครอบคลุมความรู้ โดยเจาะจงการศึกษาเฉพาะความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆในสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนด้วยกันคือ

- 1) สรุปผลการวิจัย
- 2) ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กำหนดนิยามความรู้ที่ต้องการ

จากการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงลักษณะขององค์กร ประเภทขององค์กร ลักษณะบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ ปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องต่อการจัดการความรู้ที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาระบบการจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน

การคัดเลือกหัวข้อความรู้ โดยผู้วิจัยทำการคัดเลือกหัวข้อความรู้ ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ โดยเน้นที่การทำงานหลักของหน่วยงานและบุคลากร และได้จัดทำการสำรวจการใช้งานระบบเพื่อนำผลที่ได้มาไปพัฒนาให้เหมาะสมตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมมีความเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการใช้ระบบการจัดการความรู้

5.1.2 การสร้างองค์ความรู้หรือการค้นหาใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่

การคัดเลือกบุคลากรสำหรับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ โดยผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญภายในด้วยการ ศึกษาภาระงานประจำที่ได้รับมอบหมาย และมีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี โดยผู้เชี่ยวชาญได้มีการพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอจากการเข้ารับการอบรม ศึกษาดูงาน ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้จากหน่วยงานภายนอก ทำให้มีทักษะความสามารถเป็นอย่างดี

5.1.3 การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้

โดยผู้วิจัยได้จัดทำเว็บไซต์สำหรับจัดเก็บความรู้โดยจัดทำเว็บไซต์เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้และแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่ กระจาย ถ่ายโอนความรู้ และมีการเชื่อมโยงเนื้อหาให้สอดคล้องกับการจัดการความรู้ต่างๆเพื่อสามารถนำองค์ความรู้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

5.1.4 การใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้งาน

ในการใช้ประโยชน์ และประยุกต์การใช้นั้น โดยในหัวข้อความรู้ทั้งหมดเป็นการปฏิบัติงานจริงและการแก้ไขปัญหาต่างๆสำหรับฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการนำเอาองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น เป็นความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้งานได้จริงและ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เมื่อบุคลากรหลักไม่สามารถไปปฏิบัติงานได้ บุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ จะต้องสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

5.1.5 ประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

จากการประเมินผลโดยรวม ผู้วิจัยได้ประเมินผลการจัดการความรู้ โดยการประเมินผ่านแบบสอบถาม ความรู้ที่ได้จากการเข้าใช้ระบบและการนำความรู้ไปใช้งาน และประเมินความคาดหวังของผู้ใช้ระบบ ต่อไปนี้ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อให้ทราบถึงข้อบกพร่องของระบบ

ผลการประเมินโดยรวมมีความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ การพัฒนาระบบ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีข้อบกพร่องน้อยและยังมีส่วนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงอีกเล็กน้อยเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับระบบการจัดการความรู้ บุคลากรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในตอนนี้ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และอีกส่วนหนึ่งคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ที่เผยแพร่ความรู้โดยสอดคล้องกับกิจกรรมต่างๆ

บรรณานุกรม

- วิจารณ์ พานิช :การจัดการความรู้: <http://www.thaiall.com/km/indexo.html>,15 ธันวาคม 2555.
- จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ :การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบจัดการความรู้. **บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์**.มหาวิทยาลัยขอนแก่น,2547.
- Quaddus, M., & Xu, J. (2004). **Adoption and diffusion of knowledge management systems: field studies of factors and variables**. *Knowledge-Based Systems*, 18(2-3), 107-115.
- Freeman, T. (1999) Assessing the innovation capacity of the consortium: an evaluation of the CAM-I cost management systems program. **Journal of KnowledgeManagement**, 3 (1), 61-65.
- Desouza, K.C. (2003). Knowledge management barriers: Why the technology imperative seldom works. **Business Horizons**, January-February, 25-29.
- Savary, M. (1999). Knowledge management and competition in the consulting industry. **California Management Review**, 41 (2), 95-107.
- Chait, L.P. (1999). Creating a successful knowledge management system. **Journal of Business Strategy**, 20 (2), 23-26.
- Chua, A. (2004). Knowledge management system architecture: a bridge between KM consultants and technologists. **International Journal of Information Management**, 24(1), 87-98.
- Davis, William S., 1994, **Business Systems Analysis and Design**, California, Wadworth Inc., p195.
- [10] Luqi and Joseph A.Goguen., 1997, "Formal Method: Promises and Pro Blem", **IEEE Software**, Vol.14, No.1 pp.78-85..
- <http://th.wikipedia.org/wiki/> , " เว็บเซอร์วิส" 25 กันยายน 2556



แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT

ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส

คำชี้แจง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วยเทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส เพื่อสร้าง จัดเก็บ เผยแพร่ และใช้ความรู้ โดยเฉพาะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เทคนิคหรือเคล็ดลับการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ วิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด ถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าหากมีการถ่ายทอดแบ่งปันไปยังผู้อื่น ก็จะส่งผลให้การทำงานในองค์กรเกิดทั้งประภาพและประสิทธิผล ดังนั้นสำนักวิทยบริการฯจึงขอความร่วมมือผู้ใช้งานระบบทุกท่าน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนา การให้บริการด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นไป ดังนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในการบริการในด้านต่างๆ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ผลกระทบบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาระบบจัดการความรู้สำหรับหน่วยงานให้บริการทางด้าน ICT ด้วย
เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส

ส่วนที่ ๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงตามสภาพของท่าน

๑. เพศ

- () ชาย
() หญิง

๒. อายุ

- () ต่ำกว่า ๒๐ ปี
() ๒๐ - ๔๐ ปี
() ๔๑ - ๖๐ ปี
() ๖๑ ปี ขึ้นไป

๓. สถานภาพของผู้ตอบ

- () ผู้บริหาร
() อาจารย์/เจ้าหน้าที่
() นักศึกษา
() บุคลากรภายนอก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ KM

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อรายการแต่ละข้อต่อไปนี้ตรงกับ สภาพที่เป็นอยู่ของระบบ KM ในสำนัก
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่ตรงกับสภาพที่
เป็นอยู่ตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งสภาพที่เป็นอยู่มีค่าตั้งแต่ ๑ ถึง ๕ มีความหมายดังนี้

๕ หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่เป็นไปตามข้อรายการนั้นในระดับ มากที่สุด

๔ หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่เป็นไปตามข้อรายการนั้นในระดับ มาก

๓ หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่เป็นไปตามข้อรายการนั้นในระดับ ปานกลาง

๒ หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่เป็นไปตามข้อรายการนั้นในระดับ น้อย

๑ หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่เป็นไปตามข้อรายการนั้นในระดับ น้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการนำข้อมูลเข้า (Input)					
๑.การออกแบบหน้าจอใช้งานง่ายต่อการนำข้อมูลเข้า					
๒.การเพิ่มรูปภาพหรือวิดีโอทำได้ง่าย					
ด้านการประมวลผล (Process)					
๑.เว็บไซต์นี้มีความสะดวก และใช้งานง่าย					
๒.ความเร็วในการเรียกดู/ดาวน์โหลดข้อมูล					
๓.การสมัครสมาชิกผ่านทางเว็บไซต์ทำได้ง่ายและไม่ยุ่งยาก					
ด้านกระบวนการทำงาน (Procedure)					
๑.สามารถหาข้อมูลและเนื้อหา รวมทั้งข่าวสารต่างๆ ในเว็บไซต์นี้ได้อย่างรวดเร็ว					
๒.สามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้					
๓.รูปแบบการจัดหน้าจอของเว็บไซต์มีความสวยงาม ดึงดูดใจ					
๔.ตัวอักษรมีความเหมาะสม (ขนาด,สี,ชนิด,ลักษณะ)					
๕.เว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่น่าเชื่อถือ					
๖.เว็บไซต์นี้ให้ข้อมูลและเนื้อหาที่เป็นปัจจุบัน					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ด้านการนำข้อมูลเข้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. ด้านการประมวลผล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ด้านกระบวนการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวสุรางค์รัตน์ ประทุมเมศร์
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ชื่อหน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถานที่ทำงาน	96 หมู่ 3 ต.ศาลายา พุทธมณฑล นครปฐม 73170
โทรศัพท์ - โทรสาร	02-441-6000 ต่อ 2239
ที่อยู่ปัจจุบัน	64/7 ม.4 ต.ไทยवास อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม 73120
โทรศัพท์ - โทรสาร	-
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี การจัดการระบบสารสนเทศ จาก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ประสบการณ์	ปี 2550 - ปัจจุบัน ตำแหน่งวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวศรัญญา บุญลัทธิ
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ชื่อหน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถานที่ทำงาน	96 หมู่ 3 ต.ศาลายา พุทธมณฑล นครปฐม 73170
โทรศัพท์ - โทรสาร	02-441-6000 ต่อ 2241
ที่อยู่ปัจจุบัน	16/257 หมู่ 4 ต.มหาสวัสดิ์ อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
โทรศัพท์ - โทรสาร	-
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จาก คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประสบการณ์	ปี 2555 - ปัจจุบัน ตำแหน่งวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	ว่าที่ ร.ต.ปิติพล ไผทวุฒิگانต์
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ชื่อหน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถานที่ทำงาน	96 หมู่ 3 ต.ศาลายา พุทธมณฑล นครปฐม 73170
โทรศัพท์ - โทรสาร	02-441-6000 ต่อ 2241
ที่อยู่ปัจจุบัน	371 ซ.บรมราชชนนี 72 ถ.บรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ
โทรศัพท์ - โทรสาร	-
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี การจัดการระบบสารสนเทศ จาก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ประสบการณ์	ปี 2556 - ปัจจุบัน ตำแหน่งวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	นายวัชรินทร์ วรินทร์กษะ
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ชื่อหน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถานที่ทำงาน	96 หมู่ 3 ต.ศาลายา พุทธมณฑล นครปฐม 73170
โทรศัพท์ - โทรสาร	02-441-6000 ต่อ 2225
ที่อยู่ปัจจุบัน	155/26 ม.1 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
โทรศัพท์ - โทรสาร	-
วุฒิการศึกษา	ปริญญาโท
ประสบการณ์	ปี 2550 - ปัจจุบัน ตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

