



รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

พรหมมา วิหคไพบุลย์^{1*} พิษิต ฤทธิจรรย์² และไพบุลย์ วิริยะวัฒน์³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนารูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ 1) สร้างรูปแบบ และ 2) ทดลองและศึกษาผลการใช้รูปแบบ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ คณาจารย์ วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 40 คน และวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จำนวน 22 คน ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกกรณีสุดโต่ง มีเกณฑ์การเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏที่จะทดลองใช้รูปแบบ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีประวัติยาวนานที่สุด และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ตั้งใหม่ ซึ่งมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ มีวิสัยทัศน์และคุณวุฒิแตกต่างกัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาสรุปเป็นความเรียง มีผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการสร้างรูปแบบ พบว่า รูปแบบเป็นแบบแผนในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ประกอบด้วย หลักการ เป้าหมาย องค์กรประกอบและปัจจัยความสำเร็จ และกระบวนการ สำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ใช้รูปแบบของเว็บพอร์ทัล (Portal) ประกอบด้วย 18 ระบบ คือ 1) บทความ 2) การช่วยเหลือแบบถาม-ตอบ 3) สนทนา 4) แบบสำรวจ/โหวต 5) รวมลิงค์ 6) การจัดการไฟล์ดาวน์โหลด 7) การจัดการสมาชิก 8) การจัดหมวดหมู่ข้อมูล 9) ปฏิทินนัดหมาย 10) การโฆษณา 11) แกลลอรี่รูป 12) ค้นหา 13) สถิติ 14) จดหมายข่าว 15) จัดอันดับ 16) สมุดเยี่ยมชม 17) คู่มือการใช้งาน และ 18) แผนที่

2. ผลการทดลองการใช้ระบบ ผู้ใช้ระบบ เห็นว่า ระบบเป็นประโยชน์ มีความครอบคลุม และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า เป็นระบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจและใช้งาน มีองค์ประกอบตรงตามความต้องการ มีองค์ประกอบเพียงพอต่อการเรียนรู้ เป็นประโยชน์และคุ้มค่าต่อการนำไปใช้ และผลการประเมินการใช้รูปแบบ โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ พบว่า รูปแบบมีความเหมาะสม ถูกต้อง ครอบคลุมทั้งการออกแบบและองค์ประกอบของรูปแบบ สามารถนำไปใช้ดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้ เป็นประโยชน์และสามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เป็นอย่างมาก

คำสำคัญ : รูปแบบ การจัดการความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Email : kkkass@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำวิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

³ อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



Knowledge Management Model Utilizing Information and Communication Technology based Approach of Rajabhat Universities

Phomma Vihokpaibul^{1*} Pichid Ritjaroon²
and Piboon Wiriyawattana³

Abstract

The purpose of this research was to improve knowledge management utilizing information and communication technology based approach of Rajabhat Universities. Two research methodologies in this examination were as followed; 1) to create knowledge management model utilizing information and communication technology based approach of Rajabhat Universities, 2) to test and to study the results of using the model. The samples that are used in the test were 40 of faculties selected from the Teacher of Education College, Phranakhon Rajabhat University and 22 of faculties from College of Education, Roi-Et Rajabhat University in which the sampling derived from purposive sampling on extreme case. This research showed that these two universities had met with the determined criteria to use the model as one was established as the oldest institution among Rajabhat Universities and the other was the newest. The universities, they both also had distinctive experienced faculties which different in their age and knowledge background. The data analysis involved two approaches which were descriptive statistics, mean, standard deviation and contents analysis. The research findings were summarized as follows:

1. The model construction aimed to accomplish in the following objectives: principles, goals, compositions and success factors. Web portal, which was consisting of 18 systems; 1) Article, 2) question-answer method, 3) Conversation, 4) Survey/Voting, 5) Link indexing, 6) File download management, 7) Membership management, 8) data categorization, 9) appointment calendar, 10) Advertisement, 11) Photo Gallery, 12) Search engine, 13) Statistic, 14) newsletter, 15) Ranking, 16) Guestbook, 17) Application manual and 18) Mapping, had been utilized for the information technology and communication aspect.

¹ Ph.D. Candidate Education for locality Development Program Phranakhon Rajabhat University
Email : kkkass@hotmail.com

² Assist. Prof College of Education, Phranakhon Rajabhat University

³ Lecturer, Faculty of Science and Technology, Phranakhon Rajabhat University



2. Feedback from users were shown in a highly positive of benefits acquiring. The results satisfied them and certainly covered all of their needs. Users claimed that this system was easy to use and to understand. Also, the compositions of the system were compatible, valuable and utilized. The assessment of the usage was revealed by the knowledge management committee that the model was suitable, respectable and comprehensive. They stated that the model could be used for carrying out the knowledge management in their organization which it could definitely serve their requirements.

Keywords : Model, Knowledge Management, Information and Communication Technology

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 เป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ประเทศไทยผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการ การประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 รวมทั้งมาตรฐานการศึกษาชาติ และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับปรับปรุง พ.ศ.2545 จัดให้มีการพัฒนาโครงสร้างระบบสารสนเทศและวางเครือข่ายประสานระบบข่าวสาร ข้อมูลทางการศึกษาให้ครอบคลุมทั้งระดับประเทศและระหว่างประเทศ และพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาทุกระดับให้เข้าใจและเห็นความสำคัญของระบบข้อมูล อุดมศึกษาเป็นสถาบันหนึ่งที่ได้พัฒนาและสนองความจำเป็นในการสร้างความเจริญให้แก่ประเทศ เป็นต้นกำเนิดขององค์ประกอบอันสำคัญของการเป็นสังคมฐานความรู้ ได้แก่ อุดมศึกษาเป็นแหล่งสร้าง และสะสมทุนความรู้ (Knowledge Capital) ให้แก่สังคม รวมทั้งเป็นแหล่งสร้างทุนมนุษย์ (Human Capital) ให้แก่ชาติโดยการผลิตบัณฑิต แนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงของอุดมศึกษาไทย ต้องสร้างกระบวนการหรือกลไกของความรู้ ดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มุ่งเน้นการผลิตกำลังคนเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ถ้ามหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 40 แห่ง เป็นหนึ่งเดียวกัน จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างสังคมฐานความรู้ ดังนั้นจำเป็นต้องมีรูปแบบการจัดการความรู้ เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏใช้งานร่วมกัน ผู้วิจัยจึงมีพื้นฐานความคิดที่ว่า ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสารเป็นตัวประสานและเชื่อมโยงกับการจัดการความรู้ของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้เกิดการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การถ่ายโอนและเผยแพร่ความรู้ การแลกเปลี่ยนข้อมูล/ความรู้ เพื่อทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะคือ เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และเพื่อทดลองและศึกษาผลการใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสร้างและพัฒนารูปแบบ เป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ คือ 1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และการศึกษารายกรณี และวิเคราะห์สาระ / เนื้อหาจากการศึกษา 2) สังเคราะห์ผล และร่างรูปแบบให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไข 3) สร้างแบบประเมินความเหมาะสมของร่างรูปแบบ และตรวจสอบความเหมาะสม และความสมบูรณ์ของแบบประเมิน 4) นำร่างรูปแบบพร้อมแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพและความเหมาะสมของรูปแบบ 5) นำรูปแบบไปทดลองใช้และศึกษาผลการใช้รูปแบบ กับกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาผลการใช้รูปแบบอาจจะใช้วิธีการจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญ



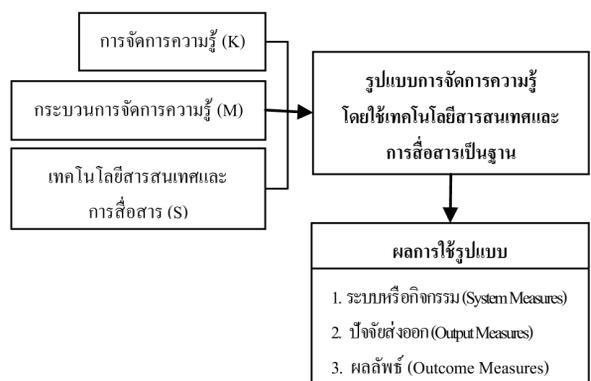
หรือผู้ใช้รูปแบบ เพื่อศึกษาถึงความเหมาะสม ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และปัญหาอุปสรรคในการใช้รูปแบบ ((Steiner, 1988), (Keeve, 1988), (ทวีวัฒน์, 2548), (อมลวรรณ, 2547), (น้อมศรี, 2548), (บุญส่ง, 2546))

การจัดการความรู้ หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับความรู้อย่างเป็นระบบ มีแบบแผน และมีกระบวนการจัดการความรู้ รวมทั้ง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายและการสื่อสาร มาช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน โดยมี **หลักการจัดการความรู้** เป็นการจัดการความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และการจัดการความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยเน้นหนักที่กระแสไหลเวียนของข้อมูลสารสนเทศ มีการดำเนินการจัดการความรู้ที่ผสมผสานกันระหว่างบุคคลและเทคโนโลยี และต้องมีกระบวนการในการจัดการรู้อย่างเป็นระบบ **เป้าหมายการจัดการความรู้** เป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาฐานความรู้ **องค์ประกอบการจัดการความรู้** ประกอบด้วย คน องค์กร กระบวนการ ความรู้ เทคโนโลยี **กระบวนการจัดการความรู้** ประกอบด้วย 9 กิจกรรม คือ 1) การเตรียมการ โดยการสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ มีการระบุนโยบาย มีการสร้างทีมจัดการความรู้ มีการสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) การแสวงหาความรู้ 3) การสร้างความรู้ 4) การจัดเก็บความรู้ 5) การวิเคราะห์และการทำคลังความรู้ 6) การถ่ายโอน เผยแพร่ แบ่งปัน และการแลกเปลี่ยนความรู้ 7) สร้างเครือข่ายความรู้กับโลกภายนอก 8) การนำไปใช้ และ 9) ประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้ และ **ปัจจัยความสำเร็จในการจัดการความรู้** มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ คน องค์กร ความรู้ กระบวนการ

และเทคโนโลยี ((Awad & Ghaziri, 2004), (วิจารณ์, 2548), (พรธิดา, 2547), (Laudon, 2000), (Henrie & Hedgepeth, 2003), (ศรัณย์, 2541), (Stewart, 1997), (Davenport, 1998), (Tobin, 2003), (วิจารณ์, 2548 ก), (ประกอบ, 2547), (นฤมล และคณะ, 2543), (ประเวศ, 25497), (นิทัศน์ , 2542), (Boynton, 1999), (Tiwana, 2000), (ประพนธ์, 2549), (Alazmi & Zairi, 2003), (ยีน, 2546), (บดีรินทร์, 2547))

รูปแบบของเว็บพอร์ทัล (Portal) ประกอบด้วย 18 เรื่อง คือ บทความ การช่วยเหลือแบบถาม-ตอบ การสนทนา แบบสำรวจ/โหวต รวมลิงค์ การจัดการไฟล์ดาวน์โหลด การจัดการสมาชิก การจัดหมวดหมู่ข้อมูล ปฏิทินนัดหมาย การโฆษณา แกลลอรี่รูป การค้นหา สถิติ จดหมายข่าว การจัดอันดับ สมุดเยี่ยมชม คู่มือการใช้งาน และแผนที่ (Rainbow Portal (.NET) XOOPS (PHP) Mambo Open Source PHP-Nuke (PHP) PostNuke (PHP) myPHPnuke (PHP) ASPApp Portal (ASP) MaxWebPorta Ezboxx Portal (ASP) DCP-Portal (PHP) JCDex Lite 2.0 (PHP) phpFullAnnu (PHP) และttCMS (PHP))

ซึ่งผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการศึกษาแนวคิดและประสบการณ์การจัดการความรู้จากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง คือ ศึกษาจากเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานที่มีการดำเนินการจัดการความรู้ และศึกษาแนวคิด/ประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ วิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา ร่างรูปแบบและจัดทำเป็นคู่มือการใช้รูปแบบ ตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบและคู่มือ แก้ไขปรับปรุงรูปแบบและคู่มือ กำหนดกรอบความรู้ สร้างเว็บพอร์ทัล ตามรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบ ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ของเว็บพอร์ทัล

ขั้นตอนที่ 2 การทดลองและศึกษาผลการใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 3 ชนิด คือแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้ระบบ แบบสนทนากลุ่ม และแบบสำรวจการเข้าใช้ระบบ ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ปรับแก้และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 3 คน เป็นผู้พิจารณาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และปรับปรุงแบบสอบถาม จัดทำเครื่องมือ ดำเนินการทดลองและศึกษาผลการใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นเวลา 4 เดือน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัย ประชากร คือ คณาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ปีการศึกษา 2551 จำนวน 40 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกกรณีศึกษาเพื่อทดลองใช้ในภาคสนาม ของรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ คณาจารย์วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ซึ่งใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือการเลือกกรณีเบี่ยงเบนผิดปกติ (Deviate-case sampling) หรือกรณีสุดโต่ง (Extreme case)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ระหว่างการทดลองใช้รูปแบบ ผู้วิจัย ลงภาคสนามด้วยตนเองทุกเดือน

2. หลังการทดลองใช้รูปแบบ ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้รูปแบบ และผู้วิจัยใช้แบบสำรวจการเข้าใช้ระบบของรูปแบบ และสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล และการสรุปผล

1. ข้อมูลจากการตรวจสอบคุณภาพของรูปแบบและคู่มือการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นตามมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ โดยแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอัตราภาพชั้น (Class interval)

2. ข้อมูลจากการสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย มีเกณฑ์



ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นตามมาตราส่วนประมาณค่า (Best, 1981)

3. ข้อมูลจากการสำรวจการใช้รูปแบบผู้วิจัยเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะการบรรยายสรุปเป็นความเรียง

4. ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม นำเสนอข้อมูลในลักษณะการบรรยาย สรุปเป็นความเรียง

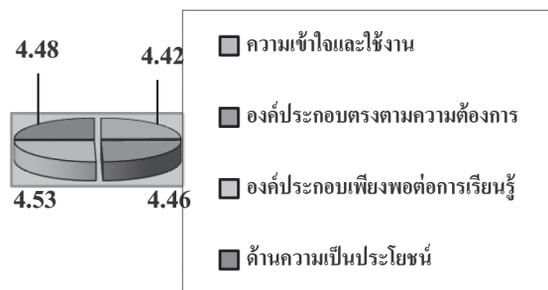
ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า รูปแบบเป็นแบบแผนในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย หลักการ เป้าหมาย องค์ประกอบและปัจจัยความสำเร็จ และกระบวนการของรูปแบบการจัดการความรู้โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในลักษณะของคลังความรู้ คลังข้อมูล หรือชุมชนความรู้ โดยจัดทำเป็นเว็บไซต์ความรู้ (Knowledge Portal) ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดการความรู้ มากที่สุด คือ คนและรูปแบบของเว็บพอร์ทัล ประกอบด้วย 18 ระบบคือ บทความ การช่วยเหลือแบบถาม-ตอบ การสนทนา แบบสำรวจ/โหวต รวมถึง การจัดการไฟล์ ดาวน์โหลด การจัดการสมาชิก การจัดหมวดหมู่ข้อมูล ปฏิทินนัดหมาย การโฆษณา แกลลอรี่รูป การค้นหา สถิติ จดหมายข่าว การจัดอันดับ สมุดเยี่ยมชม คู่มือการใช้งาน และแผนที่

ตอนที่ 2 ผลการทดลองการใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่าความคิดเห็นต่อการใช้ระบบ ได้แก่ ด้านความเป็น

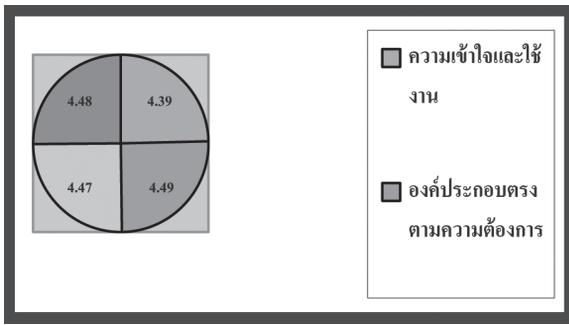
ประโยชน์ ด้านความครอบคลุม และด้านความพึงพอใจ ผู้ใช้ระบบในรูปแบบ เห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน (\bar{X} = 4.47, 4.46 และ 4.41 ตามลำดับ) โดยแต่ละด้านศึกษาใน 4 เรื่อง คือ การออกแบบเว็บไซต์ง่ายต่อการทำความเข้าใจและใช้งาน การออกแบบเว็บไซต์มีองค์ประกอบตรงตามความต้องการ การออกแบบเว็บไซต์มีองค์ประกอบเพียงพอต่อการเรียนรู้ และการออกแบบเว็บไซต์เป็นประโยชน์และคุ้มค่าต่อการนำไปใช้ พบว่า

ด้านความเป็นประโยชน์ อาจารย์ที่ทดลองใช้ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากเกือบในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องการออกแบบเว็บไซต์มีองค์ประกอบเพียงพอต่อการเรียนรู้เป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.53)



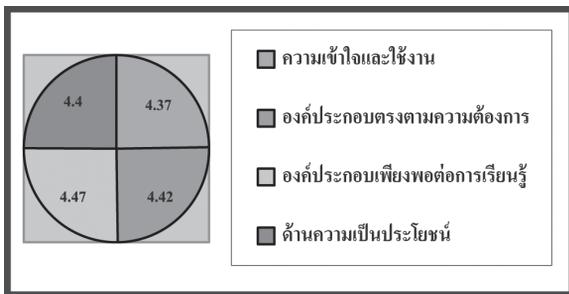
ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยด้านความเป็นประโยชน์ ของอาจารย์ที่ทดลองใช้รูปแบบ

ด้านความครอบคลุมอาจารย์ที่ทดลองใช้เห็นว่า มีความครอบคลุมอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยเรื่องการออกแบบเว็บไซต์มีองค์ประกอบตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (\bar{X} = 4.49) รองลงมาคือ การออกแบบเว็บไซต์เป็นประโยชน์และคุ้มค่าต่อการนำไปใช้ (\bar{X} = 4.48) และการออกแบบเว็บไซต์มีองค์ประกอบเพียงพอต่อการเรียนรู้ (\bar{X} = 4.47)



ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยด้านความครอบคลุม ของอาจารย์ที่ทดลองใช้รูปแบบ

ด้านความพึงพอใจ อาจารย์ที่ทดลองใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกเรื่อง โดยเรื่องการออกแบบเว็บไซต์มีองค์ประกอบเพียงพอต่อการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.47$) รองลงมาคือ การออกแบบเว็บไซต์มีองค์ประกอบตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.42$) และการออกแบบเว็บไซต์เป็นประโยชน์และคุ้มค่าต่อการนำไปใช้ ($\bar{X}=4.40$)



ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยด้านความพึงพอใจ ของอาจารย์ที่ทดลองใช้รูปแบบ

ผลการสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับการใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่ารูปแบบสามารถนำไปใช้ดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้ เป็นประโยชน์ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้เป็นอย่างมาก มีความเหมาะสมทั้งในส่วนของการออกแบบรูปแบบ และมีองค์

ประกอบของรูปแบบ และมีความถูกต้องครอบคลุมครบทุกด้านและมีองค์ประกอบเพียงพอต่อการเรียนรู้

ผลการสำรวจการเข้าใช้ระบบของรูปแบบมีจำนวนผู้เข้าชมทั้งหมด 16,183 ครั้ง จำนวนสมาชิกมีทั้งหมด 51 คน จำนวนสมาชิกสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 48 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 5 คน และมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด 43 คน) บุคคลทั่วไป 3 คน ระบบที่มีผู้เข้ามาใช้มากที่สุดคือ การจัดการไฟล์ดาวน์โหลด (Upload/ Download) มีจำนวนเรื่องทั้งหมด 25 เรื่อง มีจำนวนผู้ที่เข้ามาอ่าน 2,413 ครั้ง มีจำนวนครั้งที่ Download 728 ครั้ง รองลงมาคือ จดหมายข่าว (News) มีจำนวนเรื่องทั้งหมด 11 เรื่อง มีจำนวนผู้ที่เข้ามาอ่าน 932 ครั้ง รวมลิงค์ (Web Directory) มีจำนวนเรื่องทั้งหมด 29 เรื่อง และบทความ (Blog) มีจำนวนเรื่องทั้งหมด 6 เรื่อง มีจำนวนผู้ที่เข้ามาอ่าน 518 ครั้ง

อภิปรายผล

1. การสร้างรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและประสบการณ์การจัดการความรู้จากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง คือ ศึกษาจากเอกสาร ตำรา ลิงก์พิมพ์ ศึกษาเฉพาะกรณีหน่วยงานที่มีการดำเนินการจัดการความรู้และศึกษาแนวคิด/ประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดการความรู้ พบว่า ข้อมูลทั้ง 3 แหล่งมีแนวคิดที่สอดคล้องกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในการดำเนินการจัดการความรู้หน่วยงานต่าง ๆ หรือผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ได้นำแนวคิดทฤษฎีจากต่างประเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการจัดการความรู้ในประเทศไทย และกำหนดเป็นแนวคิดในการ



จัดการความรู้ ตั้งแต่หลักการ เป้าหมาย องค์กรประกอบ และปัจจัยความสำเร็จ กระบวนการจัดการความรู้ แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับบริบทของหน่วยงานนั้น ๆ หน่วยงานหลักที่ดำเนินการจัดการความรู้และเป็นหน่วยงานแรก คือ สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบในการจัดการความรู้ถึง 20 รูปแบบ และล่าสุด ในปี 2550 ได้สรุปรูปแบบที่ใช้ในประเทศไทย มี 3 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการจัดการความรู้ ที่เน้นความเชื่อมโยงของการบริหารความรู้กับการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งรูปแบบนี้เป็นไปตามสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2) การจัดการความรู้ที่เน้นการสร้างเครือข่ายหรือภาคี เน้นการเรียนรู้ระหว่างบุคคล และ 3) รูปแบบการจัดการความรู้ที่เน้นในระดับปัจเจกชน เน้นที่การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลนั้นเข้ามาสนใจ และเข้ามาพูดคุยกันในเรื่องที่มีความสนใจตรงกัน ฉะนั้นในการสร้างรูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นการผสมผสานรูปแบบทั้ง 3 รูปแบบที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเป็นแบบแผนในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย หลักการ เป้าหมาย องค์กรประกอบ และปัจจัยความสำเร็จ และกระบวนการของรูปแบบการจัดการความรู้โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในลักษณะของคลังความรู้ ซึ่งจัดทำเป็นเว็บท่าความรู้ โดยรูปแบบของเว็บพอร์ทัล ซึ่งสอดคล้องกับ บุญส่ง (2546) ที่ว่า สถาบันอุดมศึกษามีความต้องการในระดับมากเกี่ยวกับการบริหารจัดการความรู้ คือการสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การบริการความรู้ การสื่อสารความรู้ การใช้เทคโนโลยี

2. การทดลองและศึกษาการใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.1 การใช้รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้ใช้เห็นว่า รูปแบบสามารถนำไปใช้ดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้ เป็นประโยชน์ มีความเหมาะสม และมีความถูกต้องครอบคลุมครบทุกด้าน รวมทั้งมีองค์ประกอบเพียงพอต่อการเรียนรู้ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัย ได้ออกแบบรูปแบบจากแหล่งข้อมูล 3 แหล่ง จึงทำให้รูปแบบที่นำไปทดลองใช้สามารถนำความรู้หรือข้อมูลของหน่วยงานมาจัดระบบและจัดการให้ง่ายต่อการนำไปใช้ประโยชน์ สามารถตอบสนองต่อการสื่อสาร 2 ทาง สามารถนำความรู้เผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้เป็นอย่างมาก ในรูปแบบมีระบบให้เลือกที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกความต้องการในการติดต่อสื่อสาร คุ่มค่ากับเวลาในการดำเนินการใช้รูปแบบที่สำคัญคือ สามารถรองรับกับการจัดการข้อมูลขององค์กรได้ในอนาคต และสอดคล้องกับนโยบายการจัดการความรู้ของหน่วยงาน จะเห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏที่ทดลองใช้รูปแบบมีความพึงพอใจในรูปแบบดังกล่าวที่มีการผสมผสาน ICT เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2546) ที่ว่า การบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ มีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศทั้งการบริหารวิชาการและการดำเนินการ และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาแนวใหม่ คือ ด้านความก้าวหน้าของ ICT ซึ่งเป็นปัจจัยเร่งการเปลี่ยนแปลงภายในสถาบันใน

หลายมิติ และสอดคล้องกับทัศนคติ และ อัสนา (2547) ที่ว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์องค์กร เผยแพร่ความรู้ และสื่อสารกับบุคคลภายนอก รวมทั้งปัญหาที่พบประการหนึ่งซึ่งสอดคล้องกันคือ ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศยังอยู่ในวงจำกัด ทำให้ไม่ได้ใช้ประโยชน์เต็มที่

2.2 การใช้ระบบของรูปแบบ ผู้ใช้ระบบในรูปแบบ เห็นว่า ด้านความเป็นประโยชน์ ด้านความครอบคลุม และด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยออกแบบเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและใช้งาน มีองค์ประกอบตรงตามความต้องการ มีองค์ประกอบเพียงพอต่อการเรียนรู้ และเป็นประโยชน์และคุ้มค่าต่อการนำไปใช้ ตามรูปแบบของเว็บพอร์ทัล

2.3 การเข้าใช้ระบบของรูปแบบ มีจำนวนผู้เข้าชมทั้งหมด 16,183 ครั้ง และมีจำนวนสมาชิกทั้งหมด 51 คน พบว่า ผู้เข้าระบบส่วนใหญ่เข้ามาเพื่อการบริโภคความรู้/ข้อมูล แต่ไม่ใช้ระบบในการเผยแพร่ความรู้/ประสบการณ์ของตนเองเท่าที่ควร ที่เห็นได้ชัดคือ การจัดการไฟล์ดาวน์โหลด มีจำนวนผู้ที่เข้ามาอ่าน 2,413 ครั้ง มีจำนวนครั้งที่ดาวน์โหลด ถึง 728 ครั้ง จดหมายข่าว มีจำนวนผู้ที่เข้ามาอ่าน 932 ครั้ง และบทความ (Blog) มีจำนวนผู้ที่เข้ามาอ่าน 518 ครั้ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย

1. มหาวิทยาลัยควรมีมาตรการหรือนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการจัดการความรู้ และควรมีการเตรียมการในการดำเนินการ

เบื้องต้นก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจริง สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ เรื่องการบริหารจัดการกับบุคคล ซึ่งได้แก่ การเตรียมผู้รับผิดชอบ ซึ่งจะประกอบไปด้วย ผู้ปฏิบัติการจัดการความรู้ วิศวกรความรู้ (Knowledge Engineer) ผู้บริหารความรู้ และทีมเทคโนโลยี ซึ่งบุคลากรทั้ง 4 กลุ่มจะทำให้การดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กรประสบความสำเร็จ

2. มหาวิทยาลัยควรมีข้อตกลงร่วมกันกับบุคลากร ในเรื่องของการสร้างวิสัยทัศน์เกี่ยวกับความรู้ และการระบุนโยบาย หรือกำหนดเป็นนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดความรู้ ซึ่งจะทำให้บุคลากรทั้งองค์กรได้ดำเนินการจัดการความรู้ไปในทิศทางเดียวกันและก่อประโยชน์ให้หน่วยงาน/มหาวิทยาลัย ก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ในการดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย/สถานศึกษา ควรดำเนินการอย่างจริงจัง และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแหล่งสร้าง และสะสมทุนความรู้ให้แก่สังคม ทั้งนี้คุณภาพของทุนมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญของสังคมฐานความรู้ และคุณภาพของทุนมนุษย์ซึ่งถูกกำหนด โดยความรู้ และทักษะนั้นเป็นผลสะท้อนโดยตรงของคุณภาพของมหาวิทยาลัย/สถานศึกษานั้น ๆ

4. การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นรูปแบบที่มีกระบวนการเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนั้น หน่วยงาน/มหาวิทยาลัยที่จะนำรูปแบบไปใช้ควรมีการสำรวจโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีของหน่วยงาน และสำรวจบุคลากรเกี่ยวกับความรู้/การใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตก่อนที่จะลงมือใช้จริง เพื่อให้การนำรูปแบบที่พัฒนา



ขึ้นไปใช้ประสบความสำเร็จในการดำเนินการ

5. ในส่วนของการออกแบบเว็บพortal ผู้วิจัยได้ออกแบบองค์ประกอบไว้ให้ครอบคลุมต่อความต้องการ ซึ่งบางองค์ประกอบสามารถเพิ่มเติมหรือตัดบางองค์ประกอบได้ตามความต้องการและความจำเป็นของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยที่จะนำไปใช้ได้ และประโยชน์ที่สำคัญมากประการหนึ่งคือ ถ้าหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยดำเนินการใช้ระบบเป็นขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดเก็บข้อมูลในการดำเนินการจัดการความรู้เว็บพortal นี้สามารถตอบสนองการจัดเก็บข้อมูลได้ทุกรูปแบบ ข้อมูลไม่กระจัดกระจาย และสะดวกในการสืบค้น

6. รูปแบบการจัดการความรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยประสงค์จะให้มหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 40 แห่ง ใช้งานร่วมกันเพื่อให้เป็นสังคมแห่งฐานความรู้ขนาดใหญ่ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏ ถ้ามหาวิทยาลัยราชภัฏจะนำไปใช้เป็นเอกเทศเฉพาะแห่ง และแยกการใช้รูปแบบเป็นหน่วยงานย่อยภายในมหาวิทยาลัยสามารถทำได้แต่ต้องเพิ่มหน่วยงานต่าง ๆ ในระบบที่หน้าแผนก (Home) และตั้งการเข้าสู่ระบบให้เชื่อมโยงกับรหัสของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่มีอยู่แล้วในมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง

ข้อเสนอแนะต่ออาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

1. บุคลากรมีความสำคัญมากในการบริหารจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น อาจารย์และบุคลากรในหน่วยงานควรมีความจริงใจในการเรียนรู้ มีการทำงานเป็นทีม และต้องมีความเชื่อในรูปแบบ/โมเดลใหม่ ๆ ว่า สามารถที่จะพัฒนา

องค์ความรู้ของแต่ละบุคคลได้ โดยปราศจากความอคติ

2. การออกแบบเว็บพortal ของผู้วิจัยนั้นเป็นรูปแบบที่ให้บุคลากรที่เข้าใช้รูปแบบทุกคนมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อมูล บริหารจัดการข้อมูล ด้วยตนเองในแต่ละระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บทความ การช่วยเหลือแบบถาม-ตอบ การสนทนา รวมถึงการจัดการไฟล์ดาวน์โหลด แกลลอรี่รูป และจดหมายข่าว เป็นต้น บุคลากรสามารถนำความรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ขึ้น มิใช่เป็นเพียงให้บุคลากรที่เข้าใช้มาเสพข้อมูลที่มีอยู่ในระบบเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการดำเนินการทดลองรูปแบบการจัดการความรู้ ในอนาคต ควรเน้นที่การติดตามประโยชน์และผลกระทบ ที่เกิดขึ้นกับอาจารย์ในบทบาทด้านการทำวิจัยที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากในระบบ ผู้วิจัยไม่ได้ใส่เนื้อหาความรู้ด้านการวิจัยลงไปในระบบ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรใส่เนื้อหาความรู้ที่ต้องการทดลองลงในระบบด้วย



เอกสารอ้างอิง

- บดีนทร์ วิจารณ์. (2547). **การจัดการความรู้สู่ปัญญาปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กซ์เปอร์ เพ็ท จำกัด.
- , แพล. (2548). **การพัฒนาองค์กร...แห่งการเรียนรู้ : Building the Learning Organization**. กรุงเทพฯ : ธรรมมลการพิมพ์.
- นฤมล พุกษศิลป์และพัชรา หาญเจริญกิจ. (2543). **การจัดการความรู้ “Knowledge management”**. *รังสิตสารสนเทศ*. 6, 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2543) : 60-71.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). **การจัดการความรู้กับคลังความรู้**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- ยีน ภูววรรณ. (2546). **การจัดการความรู้ทั่วไปสำหรับองค์กร (Knowledge Management : KM)**. ใน การสัมมนาวิชาการ “การจัดการความรู้: ยุทธศาสตร์และเครื่องมือ” (Knowledge Management : Strategies & Tools). ระหว่างวันที่ 13 - 14 พฤศจิกายน 2546 จัดโดยห้องสมุด ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและชมรมห้องสมุดเฉพาะ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. หน้า 103-107.
- วิจารณ์ พานิช. (2547). **พลังปัญญาสู่หลักประกันสุขภาพ. การจัดการความรู้กับการศึกษา**. 19 กุมภาพันธ์ 2547. [ออนไลน์] เข้าถึงจาก : http://www.kmi.or.th/document/KM_Kcreation_HSRI.doc.
- (2548 ก). **“การจัดการความรู้” ทางลัดประเทศไทยไม่ตกยุค**. 2 ธันวาคม 2548. [ออนไลน์] เข้าถึงจาก : http://www.bangkokbiznews.com/2005/12/04/w00911_57563.php?news_id=57563.
- (2548 ข). **การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). **การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ : บริษัทเอ็กซ์เปอร์เพ็ท จำกัด.
- Alazmi, M. and Zairi, M. (2003). Knowledge management critical success factors. **Total Quality Management & Business Excellent**. 14(2). 199-204.
- Awad, E.M., and Ghaziri, Hassan M. (2004). **Knowledge Management**. New Jersey : Pearson Education. Inc.
- Boynton, A. Exploring Opportunities in Knowledge Management : How to Get Started. In Srikantaiah, T.K and Koenig, Michael.D. (1999). **Knowledge Management for the Information Professional**. United States of America : American Society of Information Science. pp. 223.
- Davenport, T. (1998). **Knowledge**. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.



- Davenport, T. and Prusak, L. (1998). **Working Knowledge**. Boston : Harvard Business School Press.
- Dalkir, Kimiz. (2005). **Knowledge management in theory and practice**. USA : Jordan Hill.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). **The Knowledge-creating Company : Hhow Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation**. New York : Oxford University Press.
- Natarajan, Ganesh and Shekhar, Sandhya. (2001). **Knowledge management : Enabling Business Growth**. International edition. McGraw-Hill, Boston.
- Portal. (2008). [online] Available : <http://www.tosdn.com>.
- Tiwana, Amrit. (2000). **The Knowledge management toolkit : practicecal techniques for building a knowledge management system**. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Tobin, Tom. (2003). **Ten Priciples for Knowledge Management Success**. Seviceware technologies, Inc. [online] Available : <http://www.Seviceware.com/pdf/whitepaper-ten-principles.pdf>.